

Coordonnateur·trice de l'accueil

Mise à jour: janvier 2024

L'organisation

Transit Secours (TS), un organisme de bienfaisance pancanadien porté par des bénévoles, fournit des services de déménagement et d'entreposage gratuits aux individus et aux familles fuyant la violence. En collaboration avec les entreprises locales et les agences communautaires, TS soutient les personnes, particulièrement les femmes et les enfants, en transition vers une vie sans violence.

Faire du bénévolat à Transit Secours signifie contribuer à la mission ayant un impact important sur les familles subissant de la violence et appuyer les survivant·e·s en transition vers une vie sans violence. C'est aussi jouer un rôle pour faire cesser la violence basée sur le genre. En pleine expansion, TS est à la recherche d'individus bienveillants, bienfaisants et fiables pour rejoindre son équipe.

Le poste

Le·La coordonnateur·trice de l'accueil est responsable de rassembler les renseignements nécessaires pour assurer un déménagement sécuritaire et sans heurts. Les tâches comportent de répondre aux courriels et aux appels téléphoniques, et de recueillir les informations des agences référentes et des clients·es en se servant des modèles et des formulaires fournis. Le·La coordonnateur·trice de l'accueil se rapporte au·à la superviseur·se de coordination de l'accueil.

Responsabilités et Obligations

- Être disponible et avoir accès à un ordinateur afin de répondre aux appels téléphoniques et de faire réplique aux courriels dans les 2-3 heures pendant votre quart de travail hebdomadaire
- Suivre les processus et les procédures décrites en détail dans le *Manuel de coordination de l'accueil*

- Capturer tous les renseignements pertinents de l'agence référente par l'entremise du formulaire de prise et des échanges de courriels, et les inscrire au journal de l'accueil
 - Selon les détails concernant la sécurité de l'agence référente, catégoriser le niveau de risque du déménagement
 - Déterminer la taille approximative du déménagement en consultant la liste de biens à être déménagés
- Aviser le·la superviseur·se de coordination de l'accueil lorsque le processus de l'accueil est terminé et un déménagement est prêt à être assigné à un·e coordonnateur·trice de déménagement
- Être disponible pour répondre aux questions et aborder toutes modifications ou mises à jour de déménagements précis selon l'agence référente
- Participer aux réunions ordinaires de l'équipe de l'accueil, selon les directives du·de la superviseur·se de coordination de l'accueil
- S'inscrire en tant que déménageur·se / conducteur·trice à au moins 1 déménagement; fortement recommandé.

Compétences et Qualifications

- Accès à un réseau Wifi, au courriel et un téléphone
- Facilité à se servir de la technologie, telle que Google Drive, *Slack*, etc.
- Excellentes compétences en communication orale et écrite
- Facilité à communiquer par courriel et par téléphone avec les agences référentes et les clients·es
- Fortes compétences au travail individuel et en équipe
- Capacité à rester calme dans des situations stressantes
- Preuve de patience, d'empathie et d'écoute active
- Souci du détail, excellentes compétences organisationnelles, et habitudes de travail fiables
- Habiletés à maintenir la confidentialité et à tenir compte du traumatisme
- Grandes connaissances et compréhensions des politiques et des procédures de Transit Secours
- Intérêt pour la mission de Transit Secours, comprenant le soutien des individus et des

familles subissant de la violence et de l'abus

- Conscience des limites personnelles, de l'usure de compassion et de soins personnels
- Expérience de travail avec des individus de diverses origines
- Aucune formation au préalable requise
- Intérêt à long terme pour le secteur de la violence basée sur le genre (VBG) est un atout
- Expérience au sein du secteur des services sociaux et de la violence basée sur le genre (VBG) est un atout.

Détails du poste

- Minimum 1 quart de travail/semaine, où chaque quart de travail requiert approximativement 2-4 heures de travail (ceci varie selon la succursale)
Notez: Lors de votre quart de travail, les tâches ne sont pas nécessairement continues; il s'agit plutôt de vérifier les messages/courriels et d'y répondre, en plus d'inscrire les informations dans le tableau, et ceci un minimum de 3 fois au cours de la journée.
- Ce poste est entièrement à distance, comprenant des réunions occasionnelles (en personne et/ou par conférence téléphonique). Un engagement d'un minimum de 4-6 mois est fortement souhaitable.
- Vous avez l'occasion d'avoir un impact positif sur les individus et les familles en transition vers une vie sans violence.
- Vous acquerez de l'expérience au sein du fonctionnement d'une agence des services sociaux, y compris dans la coordination de service et l'interaction directe avec la clientèle.
- Vous recevez une formation en préparation à votre rôle, et avez accès à des possibilités de formation continue.
- Vous travaillez avec une équipe de bénévoles et d'allié·e·s passionné·e·s.
- Après 3 mois de services satisfaisants, une confirmation de votre engagement bénévole peut vous être fournie. Après 6 mois, nous pouvons, avec plaisir, vous offrir une lettre de recommandation.
- Poste bénévole non rémunéré.

Pour postuler

- Faire parvenir votre curriculum vitae et votre lettre de présentation par courriel à l'équipe locale des SB
- Les bénévoles de Transit Secours doivent être âgé·e·s d'au moins 18 ans, compléter le processus d'entrevue, signer une entente de confidentialité, obtenir une vérification des antécédents criminels, et participer à une session d'orientation de Transit Secours.

Notez: une vérification des antécédents criminels sera entreprise pour le·la candidat·e retenu·e.

Egalité d'accès

Transit Secours souscrit au principe d'égalité d'accès à l'emploi et au bénévolat. Nous encourageons les candidat·e·s de toutes origines, sans tenir compte de l'âge, la couleur, la race, le sexe, la religion ou les croyances, l'origine nationale ou ethnique, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression du genre, l'état civil, la situation familiale ou parentale, les caractéristiques génétiques, l'handicap physique ou mental.

Nous fournissons des adaptations d'emploi conformément aux lois provinciales. Veuillez communiquer avec nationalvolunteerservices@transitsecours.com pour toute demande d'adaptation.