

Description de poste

Directeur ou Directrice Service 211



Titre du Poste:	Directeur ou Directrice Service 211
Superviseure directe:	Directrice générale
Rapports directs:	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'équipe Service 211 • Responsable contrôle qualité Service 211 • Coordinateur administratif Service 211 • Chargé des partenariats • Chercheurs
Contrat:	Temps plein, permanent (35 heures par semaine).
Lieu:	Montréal aux bureaux du CRGM (face station métro Préfontaine). Il s'agit d'un rôle hybride. Un maximum de 40% (2 jours par semaine) peut être fait en télétravail, en accord avec la superviseure.
Rémunération :	<ul style="list-style-type: none"> • Échelle salariale : 70 000\$ - 80 000\$ selon les qualifications et expérience • Vacances annuelles rémunérées : 8% (quatre semaines) • Autres congés : jours fériés supplémentaires, congés mobiles, congés maladie • Assurance-maladie, assurance-invalidité, assurance-vie (selon cahier des conditions) • Accès à un programme d'aide aux employés incluant la télémédecine (Dialogue)

Dans ce document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Le CRGM

Organisme communautaire fondé en 1956, le CRGM a comme mission d'informer pour aider. Depuis sa création, le Centre a répondu à 3,8 millions de demandes d'aide. Ses équipes apportent écoute, soutien, information et référence aux personnes en situation de précarité, ainsi qu'aux personnes aux prises avec des dépendances aux substances, au jeu et aux écrans. Le Centre emploie plus de soixante personnes et est financé majoritairement par le gouvernement du Québec, Centraide, et la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). Le CRGM offre quatre services:

1. Le service d'information et de référence 211

Le 211 est un service d'Info-Référence sociale qui existe depuis mars 2017, et qui dessert plus de 4 millions de Québécois dans le Grand Montréal, les Laurentides, Lanaudière, la Montérégie et, depuis peu, Gatineau. Il s'appuie sur l'expertise distinctive du CRGM dans la connaissance approfondie des milieux communautaire, public et parapublic. Le 211 est le numéro d'appel à trois chiffres, facile à retenir, qui oriente toute personne qui a besoin d'aide vers les ressources adéquates au niveau gouvernemental, social et communautaire. Le 211 est gratuit, confidentiel et disponible présentement 70 heures par semaine, 365 jours par année, en plus de 200 langues.

Le 211 est un centre d'appels à grand volume : au cours des cinq dernières années, le 211 a répondu à plus de 240 000 communications et a référé plus de 600 000 ressources communautaires et publiques. La licence d'opérateur 211 a été accordée au CRGM par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en 2015.

Avec une base de données de près de 8 000 ressources sociocommunautaires mises à jour au minimum une fois par année, le 211 fournit des informations et des références concernant des besoins tels que : banques alimentaires et repas communautaires, aide au logement, itinérance, violence et maltraitance, aide au revenu/aide financière, aide en santé mentale, soutien aux personnes âgées et nouveaux arrivants.

- 2. Drogue : aide et référence, service provincial 24/7 de soutien, d'information et de référence**
- 3. Jeu : aide et référence, service provincial 24/7 de soutien, d'information et de référence**

Il s'agit de services disponibles 24/7 par téléphone et clavardage pour l'ensemble de la population du Québec. Ces services gratuits et confidentiels offrent soutien, information et références aux personnes concernées par la consommation de drogues, alcool, médicaments, le jeu excessif (jeux de hasard et d'argent, jeux vidéo et cyberdépendance) ainsi qu'à leur entourage.

4. Un programme d'aide provincial de TéléCounseling pour le jeu excessif

L'objectif du rôle

Relevant à la directrice générale et travaillant en étroite collaboration avec ses pairs de l'équipe de direction, le Directeur du service 211 est responsable de la réalisation des objectifs de performance annuels du service, en assurant la qualité globale et la disponibilité du service à tout moment. Il ou elle assure un leadership pratique de l'équipe 211, et des partenariats communautaires et publics. La personne dans ce rôle travaille en étroite collaboration avec la direction du CRGM au développement du service 211, et la mise en œuvre des stratégies pour atteindre les objectifs fixés. Le directeur assure la supervision directe et l'encadrement de quatre employés, et l'équipe de chercheurs.

Il ou elle effectue les tâches suivantes pour le Centre et sa Fondation:

Tâches et responsabilités

A. Leadership du CRGM

- En tant que membre de l'équipe de direction du CRGM, contribuer à la planification stratégique et à la vision globale de l'organisation, en particulier du point de vue du service 211
- Contribuer à l'élaboration des plans et du budget annuels de l'organisation, notamment les objectifs et livrables annuels du service 211
- Participer au suivi et à la communication des résultats de l'organisation à travers le cycle annuel de contrôle de la reddition de comptes
- Partager de manière proactive les informations liées au mandat du Centre, et coordonner avec les autres membres de l'équipe de direction sur les initiatives transversales
- Veiller à ce que le CRGM respecte toutes les législations pertinentes et suit les codes de conduite des meilleures pratiques du secteur d'info-référencement
- Avec l'engagement du DG et du conseil d'administration de donner le bon exemple, d'insuffler une culture au CRGM de gestion rigoureuse, de transparence, et de responsabilité.

B. Gestion d'équipe

- Superviser et soutenir le personnel sous sa responsabilité; s'assurer que chaque membre de l'équipe comprend et partage la philosophie du CRGM, respecte les politiques, les règles d'éthique, les procédures et les normes de service
- Assurer le maintien d'un fort esprit d'entraide dans l'équipe dans un contexte de télétravail et mode de travail hybride.
- En collaboration avec le Coordonnateur administratif du service, s'assurer que les horaires et les congés accordés respectent le cahier des conditions de travail.
- En collaboration avec le Chef d'équipe et les responsables de la formation, participer à l'actualisation et/ou l'amélioration du processus de formation et de référence dans le respect des normes et aux procédures du service 211.
- Évaluer le personnel sous sa responsabilité pour déterminer les besoins de formation, d'encadrement et de soutien, résoudre des enjeux de performance, et recommander des avancements d'échelon.
- Planifier et gérer les processus d'embauche du nouveau personnel; assurer la présence en tout temps du nombre nécessaire de conseillers et de chercheurs.
- Veiller au transfert de l'information au sein de l'équipe du 211 et avec les autres directions; assurer le maintien de bonnes relations de travail au sein de l'équipe et de collaboration avec les autres équipes.

C. Planification et opérations

- Établir et communiquer les plans, les objectifs et les livrables annuels et à long terme pour le service 211
- En collaboration avec le Chef d'équipe et le Coordonnateur administratif, s'assurer d'une organisation efficace et efficiente (des ressources humaines, matérielle, et technique) du service et veiller à la bonne marche quotidienne du service
- Définir les tâches à accomplir par l'équipe; déterminer les priorités et le flux de travail, et veiller à l'amélioration continue des procédures relatives au 211
- Identifier les priorités et les enjeux de qualité et de performance de l'équipe du 211, et des stratégies d'amélioration.
- En collaboration avec ses subordonnés directs, planifier des réunions et des activités de formation pour l'équipe; assurer un suivi des réunions.
- Définir, en collaboration avec la direction générale, et la direction Finance et technologie, les besoins en ressources humaines, financières et techniques du service.

D. Partenariats et relations communautaires

- Entretenir des liens étroits avec le secteur communautaire sur les territoires couverts par le service 211 ; rester au courant des tendances du secteur et développer une compréhension approfondie des besoins complexes et changeants du secteur.
- Préparer et participer aux réunions du comité consultatif 211 et d'autres partenaires en collaboration avec la directrice générale
- Préparer avec les directions concernées les rapports d'activité du service 211 ainsi que les rapports statistiques et les présenter aux partenaires.
- Préparer le plan d'action annuel du service 211 pour les partenaires.

E. Développement du service 211

- Développer et mettre en œuvre, en collaboration avec la direction générale, des stratégies de développement du service 211
- S'assurer que le développement et la mise à jour de la banque de données 211, le service téléphonique et la prise de statistiques répondent aux normes de qualité établies dans la licence 211 et aux protocoles conclus avec les municipalités
- Participer au développement des projets pour soumission au financement en collaboration avec la direction générale et les autres directeurs des services; assurer la planification, la gestion, et l'évaluation des projets financés.
- Développer une bonne connaissance des services 211 au Canada et aux États Unis ainsi que des défis et enjeux du réseau pancanadien afin de bien comprendre l'évolution du contexte, et de nourrir la réflexion du CRGM quant à la stratégie du service 211
- Collaborer avec la Direction des Finances et technologies afin de définir les besoins technologiques du service, ainsi que les données à collecter
- Participer à l'analyse sociale des données, et à l'analyse des performances et des tendances du service permettant un développement bien pensé
- Collaborer avec la directrice des communications à la mise en œuvre des différentes stratégies de communications reliées au 211.
- Participer avec la directrice générale et la direction Finance à l'élaboration des budgets reliés à l'implantation de services 211 dans les municipalités concernées
- Assister la direction générale dans les démarches visant l'expansion du service 211.

Valeurs, compétences et attributs requis

1. Démontrer une compréhension et un engagement envers la mission du CRGM.
2. Forte capacité de leadership et d'encadrement d'équipe.
3. Capable de résoudre des problèmes et de faire preuve de persévérance dans la résolution de problèmes.
4. Solides compétences en gestion du temps avec la capacité de prioriser plusieurs tâches.
5. Capacité avérée à rédiger des projets et des rapports en français.
6. Compétences en analyse critique.
7. Attitude dynamique et positive, avec un degré élevé d'initiative et de flexibilité.
8. Qualités personnelles d'intégrité, de crédibilité.

Connaissances et expérience

1. Obligatoire : expérience minimum de cinq (5) années de gestion d'équipe avec la responsabilité de supervision directe et de performance d'au moins cinq (5) personnes.
2. Obligatoire : expérience minimum de cinq (5) années dans le secteur communautaire au Québec en tant qu'employé ou bénévole. Des connaissances approfondies du secteur communautaire, y compris les besoins actuels et les services offerts à la population.
3. Une expérience de travail sur des lignes d'aide ou d'assistance ou dans un centre d'appel est un atout.
4. Une expérience dans la création et le développement des partenariats dans les milieux communautaire, municipal, et gouvernemental est important.
5. Une expérience à rédiger des documents : plans, projets, et rapports.

6. Solides compétences informatiques en Microsoft 365 (Outlook, SharePoint, etc.) et avec des bases de données.
7. Excellente maîtrise du français parlé et écrit; capacité de communiquer en anglais est un atout.

Qualifications académiques

Un diplôme universitaire, de préférence de niveau supérieur, en gestion, en administration publique, en travail social ou dans un domaine pertinent.

Autres exigences

Heures occasionnelles de soirée et de fin de semaine requises

Approuvé par:	<i>Directrice générale</i>
Date d'approbation:	<i>Mars 2024</i>
Date de revue:	<i>Mars 2025</i>