

**OUVERTURE DE POSTE
Conseillère en information
Poste régulier de 35 heures/semaine dont le mardi soir (sauf en été)**

Vous souhaitez vous joindre à une équipe professionnelle, dynamique, multilingue et engagée dans l'amélioration des conditions de vie des femmes, alors n'hésitez pas à nous faire parvenir votre candidature.

Notre Service de première ligne regroupe des employées qui interviennent sur diverses problématiques qui touchent les femmes (pauvreté, violence, détresse psychologique, difficultés d'intégration des nouvelles arrivantes et des femmes autochtones en milieu urbain, etc.). Le service offre également une diversité d'activités collectives, éducatives et récréatives pour permettre aux femmes de se créer un réseau de soutien.

Nous privilégions la collaboration, l'entraide et le partage d'expertise dans le cadre de notre pratique.

Sommaire des tâches

- Assurer le service d'écoute, d'information, d'intervention et de référence téléphonique.
- Gérer un haut volume d'appels avec calme et courtoisie.
- Exécuter toutes les opérations nécessaires à la saisie et le traitement de données dans une base de données informatisée tout en s'adaptant à l'évolution de l'outil.
- Assurer la gestion des rendez-vous du Service de première ligne.
- Assurer la compilation et la production des rapports statistiques reliées au service d'information et référence téléphonique (à partir de la base de données).
- Participer aux réflexions pour améliorer les outils informatiques de saisie de données.
- Assurer la mise à jour des ressources et des références internes et externes.
- Orienter et référer la clientèle vers les services internes appropriés et les ressources externes selon les critères de l'organisme.
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

Exigences

Diplôme en sciences humaines ou en bureautique; expérience en intervention ou en centre d'appels, bonne connaissance de l'informatique (Word, Excel, Access, Outlook), expérience de travail avec des bases de données, connaissance des ressources pour les femmes; expérience en milieu communautaire; bon sens de l'organisation; capacité de s'adapter aux changements, capacité à gérer les appels difficiles avec calme et patience, excellente maîtrise du français et de l'anglais parlé; excellent jugement et sens de l'initiative.

Les personnes intéressées par le poste sont priées de faire parvenir leur curriculum vitae ainsi qu'une lettre de motivation à l'attention de Marjorie Petit, directrice adjointe du Service de première ligne au plus tard **le 11 décembre 2020** : mpetit@centredesfemmesdemtl.org.

Seules les personnes retenues dans le cadre du processus de sélection seront contactées.