



FAMILY SERVICE TORONTO

For People. For Change.

Avis de recrutement interne/externe

Offre d'emploi : adjoint administratif/adjointe administrative bilingue français-anglais

Créer des collectivités inclusives

1 poste permanent à temps plein (1 ETP ou 5 jours par semaine)

Le 19 janvier 2018

Family Service Toronto (FST) aide les personnes à faire face à une grande variété de difficultés de la vie courante. Depuis plus de 100 ans, nous avons travaillé avec des particuliers et familles, déstabilisés par une santé mentale précaire et/ou des circonstances socioéconomiques, pour qu'ils développent une meilleure résilience et stabilité dans des communautés plus justes et solidaires. Cela est possible grâce à notre travail direct d'intervention et de prévention, qui comprend des programmes de consultation, de soutien et d'information, et aussi au niveau du système comme l'action sociale, la défense des droits et sensibilisation du public, et la collaboration avec divers partenaires pour bâtir et renforcer le secteur sociocommunautaire. Family Service Toronto est fier d'être un organisme membre de Centraide. Nos services sont offerts à toute la population qui vit et travaille dans la ville de Toronto.

Sous l'autorité de la Directrice des Opérations, Créer des collectivités inclusives (CCI), le ou la titulaire du poste, est le premier point de contact de tous les clients, fournisseurs et visiteurs lorsqu'ils appellent les équipes de Services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de Family Service Toronto (Options, Planification gérée par la personne, Passeport, PassportONE et Opérations), que ce soit par téléphone ou en personne. Travaillant en étroite collaboration avec le directeur des opérations et d'autres adjoints administratifs, le titulaire tient un environnement de bureau professionnel et veille au bon fonctionnement des processus administratifs du bureau. Nous tenons résolument à former une équipe de service diversifiée, à l'image de la diversité de la population qui vit et travaille dans la ville de Toronto.

RESPONSABILITÉS :

- Saluer, accueillir et diriger tous les visiteurs et les personnes qui téléphonent, de manière professionnelle, respectueuse, efficace et courtoise, dans les deux langues officielles
- Répondre aux clients en difficulté, les rassurer et les renseigner sur les options d'assistance ou faire appel au membre du personnel de jour en fonction ou à un responsable
- Veiller au respect de la confidentialité des renseignements clients et de FST
- Créer et mettre à jour les dossiers clients dans les bases de données électroniques
- Prendre note des comptes rendus des réunions d'équipe
- Taper et modifier des lettres rédigées au préalable, des rapports, des résumés de cas, des notes de service, etc., au besoin
- Assurer des formations et fournir un soutien technique pour l'utilisation de DocuShare et Capturemail, des bases de données électroniques clients ainsi que pour les téléphones, les ordinateurs de bureau/portables, l'imprimante, les photocopieuses et les déchiqueteuses, et coordonner avec l'équipe technique si nécessaire
- Veiller à la qualité des données dans les bases de données électroniques clients en collaboration avec la responsable des opérations
- Télécharger les applications clients du site DSCIS et les charger sur DocuShare
- Mettre à jour les notations clients et autres renseignements requis dans la base de données et vérifier l'uniformité des entrées
- Préparer des lettres destinées aux clients qui sont financés ou sont en attente de financement par le programme Passport
- Participer à l'élaboration des rapports mensuels et trimestriels pour le MSSC (Ministère des Services Sociaux et Communautaires)
- Coordonner le processus de stockage en ligne (incluant former et soutenir le personnel intérimaire qui numérise les documents), la mise en forme sur Excel pour créer la bibliothèque des noms de fichiers sur DocuShare et vérifier cette bibliothèque.

- Coordonner les réparations pour la santé et la sécurité du personnel, ajuster les stations de travail et approvisionner les « pièces » au besoin (par exemple les lumières fluorescentes)
- Effectuer des tests sur les bases de données client pour supporter le développement du logiciel

QUALITÉS REQUISES :

- Une ou deux années d'études dans un collège communautaire ou une combinaison équivalente d'études et d'expérience dans un domaine pertinent
- Une à trois années d'expériences dans des fonctions de réception et d'administration
- Compétence démontrée dans le service à la clientèle
- Capacité à répondre avec sensibilité et professionnalisme aux besoins des clients qui téléphonent pour la première fois, qui sont en état de crise, qui font des appels répétés, etc., et capacité à respecter la confidentialité du client et de l'organisme
- Initiative et capacité à gérer des demandes concurrentes et d'établir des priorités
- Aptitudes à communiquer avec aisance en français et en anglais, à l'oral et à l'écrit
- Bonnes connaissances en informatique (par ex. utilisation de Microsoft Word, Excel, PowerPoint Outlook et Access et CRM)
- Capacité à taper 60 mots à la minute, avec précision
- Tact, diplomatie et souplesse dans l'interaction avec des particuliers divers
- Capacité à travailler en équipe dans un milieu divers
- Capacité à fonctionner à l'intérieur d'un milieu de travail respectueux des droits de la personne, de la dignité et de la valeur de tout être humain, et d'y contribuer
- Capacité à travailler avec précision en accordant une grande attention aux détails dans un milieu où les interruptions peuvent être fréquentes
- Adhésion démontrée aux principes de justice sociale, d'équité, d'inclusion et de compétence culturelle
- Capacité à travailler selon un horaire souple (par ex. un soir par semaine)
- Familiarité avec les fonctionnalités du téléphone intelligent et capacité à résoudre les problèmes
- Familiarité avec le fonctionnement des différents types de matériel : téléphones, ordinateurs de bureau/portables, imprimantes/copieuses et déchiqueteuses
- Expérience dans la création des présentations de formation et des manuels d'utilisateurs
- Vérification actuelle du casier judiciaire et des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables

LIEU DE TRAVAIL : 700, avenue Lawrence Ouest (Centre commercial Lawrence Square)/128A, rue Sterling

ÉCHELLE SALARIALE : Salaire de niveau 5 de l'unité de négociation
40 413 \$ – 49 717 \$

DATE LIMITE DE CANDIDATURE : Le 2 février, avant 17 h

Les candidates et candidats intéressés sont invités à faire parvenir leur curriculum vitae et une lettre d'accompagnement sur lesquels sera inscrit le numéro de dossier **BIC #1-18** à l'adresse suivante :

Services des ressources humaines
Family Service Toronto
128A, rue Sterling, bureau 202
Toronto (Ontario) M6R 2B7

ou par courriel, à : hrdep@familyservicetoronto.org

FST adhère à une politique d'équité et d'inclusion.

Conformément au *Code ontarien des droits de la personne*, à la *Loi de 2005 pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à la politique en matière d'accès et d'équité de FST, des aménagements seront offerts à toutes les étapes du processus d'embauche. Les candidates et les candidats doivent préciser à l'avance quels sont leurs besoins.

Nous remercions toutes les personnes qui soumettront une demande et communiquerons avec les candidates et les candidats retenus aux fins d'entrevue. Prière de ne pas faire de suivi téléphonique.

www.familyserVICEToronto.org