



## Orientation et service à la clientèle

**Vous avez de l'expérience en orientation et service à la clientèle dans le domaine du service humain? Une place dans notre équipe pourrait être pour vous!**

**Type de postes :** Syndiqué

**Horaire :** 35 heures par semaine

**Le rôle :** L'équipe d'orientation et de service à la clientèle est le point d'entrée pour l'ensemble des services à Valoris. L'équipe s'occupe d'évaluer les besoins et d'offrir des services de courtes durées dans les locaux de Valoris et en communauté. Cette équipe détient une connaissance de l'ensemble des services offerts afin de diriger les personnes recevant des services vers la bonne ressource.

**Qualifications :**

- Un à trois ans d'expérience en intervention sociale, en protection à l'enfance ou dans un autre domaine de travail auprès d'enfants, de familles ou de personnes ayant des besoins spéciaux.
- Baccalauréat/maîtrise en travail social ou dans un autre domaine lié aux services humains.
- Connaissance de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille ainsi que toute autre norme ministérielle serait un atout.
- Bilinguisme à l'oral et à l'écrit.
- Permis de conduire valide.

**Certaines fonctions principales des employés travaillant à l'accueil :**

- Prendre les appels et accueillir les walk-in;
- Ouvrir des dossiers dans les bases de données (Matrix et CPIN);
- Rédiger les registres de contact dans les dossiers ouverts au sein de l'organisation;
- Déterminer l'éligibilité et le délai de réponse pour les nouvelles demandes de services;
- Intervenir au téléphone si l'individu recherche des conseils ou des renseignements précis;
- Coordonner les rendez-vous pour l'évaluation des besoins des clients selon un horaire préétabli.

**Certaines fonctions principales des employés travaillant auprès d'enfants, de jeunes et de leur famille :**

- Prendre les appels et accueillir les walk-in;
- Déterminer l'éligibilité et le délai de réponse pour les nouvelles demandes de services;
- Évaluer et dépister les forces et les besoins d'individus par l'entremise de rencontres individuelles et à l'aide d'outils standardisés;
- Fournir des services de counseling bref, d'éducation et de soutien aux enfants, adolescents et leurs parents;
- Offrir un soutien parental et familial par l'entremise du programme Triple P;
- Évaluer la sécurité et le risque imminent et le potentiel des enfants;
- Intervenir auprès d'adultes ayant une déficience intellectuelle qui ne sont pas connus par l'organisation et qui exigent un appui urgent.