



**Community Information Centre of Ottawa
Centre d'information communautaire d'Ottawa**

Offre d'emploi

Titre du poste : Gestionnaire de service

Responsabilités

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa est un organisme à but non-lucratif bilingue qui établit des liens entre les gens en leur fournissant un service d'accès médiatisé multilingue aux divers services et ressources communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé dans leur communauté, incluant:

- Services d'information et d'aiguillage;
- Service de ressources et publications;
- Location de base de données;
- Diffusion générale par courriel;
- Bulletin d'information communautaire;
- Service d'appui d'information et aiguillage;
- Service de traduction de dossiers;
- Service de gestion de dossiers;
- Obtention de données sur les besoins communautaires.

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa promeut les valeurs suivantes et attend de tous les membres de l'équipe qu'il démontre ces valeurs dans leurs activités quotidiennes:

Renforcer les communautés; Aider les gens à s'aider eux-mêmes; Confidentialité et accessibilité; Transparence et responsabilité; La fiabilité et la qualité de notre service; Le travail d'équipe et la responsabilisation; Personnel - notre ressource la plus importante

Sous la direction de la Directrice générale, le CICO est composé de trois unités organisationnelles: l'unité de service, l'unité de base de données et l'unité des opérations et des projets spéciaux.

Relevant de la Directrice générale, le/la Gestionnaire de service est responsable du bon fonctionnement du service 211 dans l'est de l'Ontario et doit s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de personnel qualifié disponible et un niveau de soutien élevé à leur disposition. Le/La Gestionnaire de service supervise environ 10-15 ETP (Chef d'équipe en information et en aiguillage, spécialiste en information et en aiguillage, conseillers en information et en aiguillage), il/elle offre une supervision, un contrôle de qualité des appels ainsi qu'une rétroaction sur une base régulière aux conseillers en information et aiguillage. Il/Elle fournit également une formation pré-service, en cours d'emploi et continue sur une variété de



Community Information Centre of Ottawa Centre d'information communautaire d'Ottawa

sujets liés aux normes en information et aiguillage, à la satisfaction des clients et au domaine des services humains. Il/Elle assure le fonctionnement journalier du service 211 en établissant l'horaire de travail des conseillers et la surveillance de la mise en attente des appels. Il/Elle est à l'écoute des appels pour en assurer la qualité et offre du coaching, du soutien à la résolution de problème, et d'autres formes d'appui aux conseillers qui répondent aux appels. Le/La Gestionnaire de service produit également des politiques organisationnelles, des rapports approfondis ainsi que des procédures basées sur le fonctionnement du service 211, développe et met en œuvre une stratégie de marketing et de promotion pour faire connaître le service 211 et participe à des activités de sensibilisation relatives au 211.

Fonctions principales

- Responsable de tous les aspects du service 211 et assurer la livraison d'un service de haute qualité;
- Établir l'horaire des conseillers et assurer la présence d'un haut niveau d'habileté pendant les heures d'opération;
- Entretien et développer un plan de formation pour équiper et soutenir le personnel dans la livraison du service 211;
- Formation, supervision et monitoring des conseillers en information et en aiguillage;
- Développer et mettre en place une stratégie de marketing et de promotion pour faire connaître le service 211;
- Mettre sur pied le contrôle de la qualité afin d'assurer que le service 211 répond et dépasse les normes de gestion des appels;
- Produire des rapports sur la tendance des appels et des besoins communautaires, ainsi que des rapports spécialisés distribués aux bailleurs de fonds, partenaires et communautés;
- Gérer les activités promotionnelles dans la communauté, y compris, activités des médias, communiqués de presse et articles destinés à être publiés dans le bulletin de nouvelles;
- Offrir du soutien à la Directrice générale pour des tâches stratégiques et opérationnelles;
- Effectuer des tâches administratives et autres tâches selon le besoin

Exigences de l'emploi

Connaissances et expériences :

- Diplôme universitaire ou expérience équivalente et expérience dans le secteur communautaire;
- Expérience en gestion un atout;



**Community Information Centre of Ottawa
Centre d'information communautaire d'Ottawa**

- Connaissances et expérience avec les centres d'appels;
- Expérience significative en supervision;
- Connaissances du domaine des services sociaux;
- Connaissance de la gestion de personnel;
- Connaissance du secteur à but non-lucratif.

Habilités:

- Habiletés supérieures en relations interpersonnelles, en communication et en présentation;
- Capacité à interpréter les données et statistiques;
- Excellente gestion du temps et compétences organisationnelles supérieures ;
- Capacité à résoudre les problèmes;
- Capacité à créer et favoriser le travail d'équipe;
- Compétences supérieures en informatique;
- Excellentes habiletés en écriture et bonne capacité technique pour la production de rapports;
- Maîtrise de l'anglais et du français.

Qualités personnelles:

- Honnête et fiable;
- Respectueux;
- Sensibilité culturelle;
- Flexibilité;
- Démontrer une éthique de travail solide;
- Démontrer des compétences en leadership et en orientation;
- Volonté de travailler des heures flexibles.

Conditions de travail

Le/La Gestionnaire de service sera situé dans un bureau ouvert et occupé. Celui-ci sera confronté à des interruptions fréquentes et devra effectuer des appels réguliers aux organismes.

Demandes physiques

Le/La Gestionnaire de service passera de longues heures assis, utilisera couramment des ordinateurs, du matériel de bureau et des téléphones, ce qui peut causer la fatigue musculaire. Il/Elle devra aussi livrer des séances de formation (initiales et continues) qui comprennent des présentations étendues. Il/Elle devra aussi transporter le matériel promotionnel à différents emplacements dans la communauté.



Community Information Centre of Ottawa
Centre d'information communautaire d'Ottawa

Capacité sensorielle

Le/La Gestionnaire de service devra passer de longues heures concentré sur la production de rapports, horaires et autres politiques et procédures de bureau.

Capacité mentale

Il existe un certain nombre de délais associés à ce poste, ce qui peut provoquer des niveaux de stress élevés. Le/La Gestionnaire de service doit aussi gérer une variété de demandes liés au fonctionnement ou aux membres du personnel pendant les heures d'opération.

Information additionnelle

- Transmettez vos applications directement à ma.carriere@cominfo-ottawa.org avant le 19 janvier 2012
- Les candidats qui ne sont pas parfaitement bilingues (anglais et français) ne seront pas considérés
- Veuillez fournir vos disponibilités dans votre application.
- Il s'agit d'un poste permanent à temps plein, 35 heures par semaine
- Le salaire est à négocier en fonction de l'expérience, avantages sociaux disponibles.
- La date de début anticipée est à la fin de Février 2012
- Les heures d'ouverture sont de 7h-21h du lundi au vendredi et de 8h-18h le samedi et le dimanche