

DESCRIPTION DE POSTE

PROFIL DU POSTE

Titre du poste : Adjoint.e aux opérations

Division/département : Opérations

Relève de (titre du poste) : Directrice générale

SOMMAIRE DU POSTE

Sous la supervision de la direction générale et en collaboration avec les coordonnatrices des bénévoles et de la formation, l'adjoint.e aux opérations est responsable d'assurer l'organisation ainsi que la prise en charge des aspects logistiques des activités et événements de Tel-Aide Montréal.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Gestion des aspects logistiques

- En collaboration avec les responsables, élaborer et mettre à jour le calendrier des activités, des événements et des réunions de bénévoles et de comités.
- Planifier et coordonner tous les aspects logistiques (déroulement, location de matériel et réservations de salles, matériel et fournitures, inscriptions et suivi des inscriptions, ou remboursements, etc.) de toutes les activités des bénévoles actifs en collaboration avec la coordonnatrice des bénévoles.
- Planifier et coordonner tous les aspects logistiques (déroulement, location de matériel et réservations de salles, matériel et fournitures, inscriptions et suivi des inscriptions, etc.) de toutes les formations des bénévoles en collaboration avec la coordonnatrice de la formation.
- Planifier et coordonner tous les aspects logistiques (déroulement, location de matériel et réservations de salles, matériel et fournitures, inscriptions et suivi des inscriptions, etc.) de toutes les rencontres administratives (Conseil d'administration et équipe) en collaboration avec la direction générale.
- Planifier les quarts des bénévoles à l'aide de l'outil d'affectation en ligne de Better Impact.
- Assurer la formation des nouveaux bénévoles actifs sur Webex et Better Impact.
- Assurer du soutien technique auprès des bénévoles.
- Procéder à la vérification des antécédents judiciaires des bénévoles en collaboration avec la direction générale.
- Traiter les demandes de remboursements de bénévoles et les différents paiements par chèques et faire les dépôts bancaires.
- Coordonner la levée de fonds Phonoton en collaboration avec l'équipe.

Communication interne et externe

- Assurer un service à la clientèle de haute qualité en recevant et en traitant les appels téléphoniques des bénévoles.
- Communiquer avec proactivité, régularité et courtoisie les quarts de travail aux bénévoles actifs et répondre aux demandes des bénévoles en lien avec leurs quarts d'écoute.
- Engager et entretenir des relations de confiance avec l'ensemble des bénévoles lors des activités et événements.
- Gérer la boîte vocale pour transmettre les messages aux membres de l'équipe.

Activités et responsabilités diverses

- Suivre la formation en écoute active de Tel-Aide Montréal.

- Effectuer 4 heures d'écoute rémunérée par mois selon les besoins de l'organisation pour combler les quarts d'écoute.
- Affranchir, trier et poster les correspondances et les colis.
- Participer à des réunions et formations d'équipe.
- Être ambassadeur de la mission, de la vision et des valeurs de Tel-Aide Montréal.

*Toute autre tâche connexe au poste.

PROFIL DES COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS REQUISES

Formation/Expérience/Certification

- Diplôme d'études professionnelles en secrétariat, administration ou tout autre domaine jugé pertinent.
- Expérience professionnelle minimale d'une (1) année en service à la clientèle.
- Expérience dans un rôle similaire est un fort atout, notamment en milieu communautaire.
- Formation en écoute active (un atout).

Connaissances

- Excellente maîtrise de la langue française et bonne maîtrise de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Très bonne maîtrise de la Suite Office (Word, Excel, Outlook) et des outils de bureautique (Canva, GSuite, Antidote, Better Impact, etc.).
- Très grande aisance avec les outils informatiques et la navigation sur Internet.
- Connaissance de la mission, de la vision, des valeurs et des programmes de l'organisation.

Compétences et aptitudes requises

- Aisance et facilité à entrer en relation avec les autres
- Initiative
- Capacité d'adaptation, tolérance et ouverture d'esprit
- Communication orale et écrite
- Diplomatie, discrétion, professionnalisme
- Écoute et empathie
- Esprit d'équipe et collaboration
- Jugement
- Polyvalence
- Sens de l'organisation, minutie et gestion des priorités
- Excellent savoir-être

CONDITIONS D'EMPLOI

- Un bel environnement de travail et une équipe dynamique et chaleureuse
- Horaire flexible, mode de travail hybride et conciliation travail-vie personnelle
- 3 semaines de vacances après 1 an
- 12 jours fériés payés
- 3 congés mobiles payés
- 5 jours de maladie payés
- Salaire à partir de 21 \$/heure

À PROPOS DE TEL-AIDE MONTRÉAL

Tel-Aide Montréal est un organisme à but non lucratif offrant un service d'écoute gratuit, confidentiel et anonyme en français et en anglais. Fondée en 1971, nous avons été la première ligne d'écoute au Québec et notre mission est de contribuer au bien-être mental des personnes par l'écoute. Plus de 50 ans plus tard, et fort d'une communauté de plus de 100 bénévoles, la grande famille de Tel-Aide Montréal répond à près de 23 000 appels chaque année. Nous sommes là, nous sommes à l'écoute, pour offrir une oreille attentive, essentielle à notre communauté, un appel à la fois.

Veillez faire parvenir votre C.V. et une lettre de présentation à l'attention de Francine Courtois à dg@telaide.org **au plus tard le 26 mars 2023 à 23 h 59.**

Nous vous remercions de votre intérêt envers Tel-Aide Montréal. Veuillez noter que nous communiquerons seulement avec les candidats retenus lors de la présélection.