

## **OFFRE D'EMPLOI – RESPONSABLE DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT**

**Poste permanent – Temps plein (25 à 35 h / semaine) – Mode hybride**

**Tel-Aide Montréal (TAM)**

### **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, Tel-Aide Montréal est devenue la première ligne d’écoute au Québec. Notre mission : contribuer au bien-être mental des personnes par l’écoute.

Aujourd’hui, grâce à une communauté de plus de 150 bénévoles, nous répondons à près de 23 000 appels chaque année. Nous sommes là, à l’écoute, pour offrir une oreille attentive, essentielle à notre communauté — un appel à la fois.

### **SOMMAIRE DU POSTE**

Sous la supervision de la direction générale, et en collaboration avec le/la coordonnatrice des activités de formation, le/la responsable de la formation et du développement assure la cohérence, la qualité et l’évolution des contenus de formation afin de garantir une écoute de haute qualité. Il/elle contribue également à la création de contenus, à la mise à jour des outils pédagogiques et à l’élaboration des stratégies liées aux projets spéciaux.

### **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

#### **Activités de formation et d’accompagnement (en collaboration avec la coordonatrice des activités de formation)**

- Élaborer le calendrier annuel des formations et activités d’accompagnement en respectant le budget alloué.
- Assurer la présence et la relève des formateurs.trices bénévoles, en collaboration avec les comités concernés.
- Donner des formations et offrir de l’accompagnement selon les besoins de l’organisation.
- Favoriser un climat de confiance, d’ouverture et d’accessibilité lors des formations des nouveaux.elles bénévoles.
- Évaluer et analyser la satisfaction des bénévoles quant aux formations reçues.
- Rédiger les rapports mensuels, annuels, statistiques et plans d’action liés à la formation.

#### **Qualité de la formation**

- Assurer une veille continue sur les meilleures pratiques en écoute active et sur les tendances pédagogiques.
- Collaborer avec les comités francophone et anglophone pour garantir la complétude et la qualité de la formation théorique.
- Uniformiser, mettre à jour et améliorer les contenus, outils et supports de formation.
- Informer les membres des comités des évolutions de contenu.
- S’assurer que les bénévoles comprennent clairement le processus d’accompagnement, ses règles et ses pratiques.

- Mettre en place un suivi de la qualité afin d'évaluer l'acquisition des compétences des bénévoles.

#### **Développement de partenariats et projets spéciaux**

- Participer au développement et au maintien de collaborations pertinentes (UdeM, organismes communautaires ou publics, etc.).
- Contribuer à l'élaboration de stratégies pour soutenir la mission de TAM et ses projets spéciaux.

#### **Communication interne et externe**

- Assurer une communication régulière et positive avec les responsables de l'organisme et les comités de formation et d'accompagnement.
- Participer aux réunions des comités et à toutes les activités relatives à la formation.

#### **Autres responsabilités**

- Effectuer quatre (4) heures d'écoute ou accompagnement par mois.
- Participer aux réunions d'équipe et aux formations internes.
- Représenter et promouvoir la mission, la vision et les valeurs de Tel-Aide Montréal.
- Effectuer toute autre tâche connexe.

### **PROFIL RECHERCHÉ**

#### **Formation, expérience et certifications**

- Baccalauréat en pédagogie, éducation, psychologie, travail social ou domaine connexe.
- Minimum de 5 ans d'expérience en développement de formation, pédagogie ou andragogie.
- Expérience en écoute active et en relation d'aide.
- Expérience en milieu communautaire (un atout).

#### **Connaissances**

- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral comme à l'écrit.
- Très bonne maîtrise des outils technologiques, de la Suite Office et d'environnements numériques d'apprentissage.
- Connaissance des enjeux vécus par les appelants d'une ligne d'écoute.

#### **Compétences et aptitudes recherchées**

- Leadership mobilisateur et capacité d'encadrement.
- Esprit d'équipe et de collaboration.
- Capacité à prendre des décisions et à orienter les actions vers les résultats.
- Sens de l'organisation, gestion efficace des priorités.
- Autonomie, initiative et rigueur.
- Tolérance, ouverture d'esprit, empathie et écoute active.
- Aptitudes en résolution de problèmes et gestion de conflits.

**Pour postuler, envoyez CV et lettre de motivation à [recrutement@telaide.org](mailto:recrutement@telaide.org)**