



OFFRE D'EMPLOI

RESPONSABLE DE L'ACCUEIL ET DES BÉNÉVOLES

CONDITIONS DE TRAVAIL
35 heures semaine
Salaire : À partir de 17,00\$/hre
Poste permanent temps complet
Du lundi au vendredi
de 8h00 à 16h00

PROFIL DE POSTE

Poste : RESPONSABLE DE L'ACCUEIL ET DES BÉNÉVOLES

Secteurs : Mont-Laurier et Rivière-Rouge

Titre du poste du supérieur immédiat : Directrice générale

Date : Octobre 2022

RÔLE

En tant que responsable de l'accueil, vous informez et orientez les familles et les visiteurs. Vous vous assurez de bien classer les documents et d'organiser les dossiers de manière efficace et logique, pour que le tout soit à jour. La qualité de votre accueil est fondamentale dans une approche de pédiatrie sociale. Vous êtes le premier point de contact des enfants et des familles, c'est pourquoi vous offrez un accueil chaleureux, sincère et attentionné.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

1. SAVOIR-ÊTRE

Accueil : Ici, les familles sont accueillies de façon chaleureuse et conviviale, et comme elles sont.

- ♦ Je mise sur l'inclusion, la bienfaisance et le non-jugement (ça vaut pour les familles, bien sûr, mais aussi pour mes collègues).
- ♦ J'inspire confiance aux familles et aux enfants en adoptant une approche empathique et rassurante.

Introspection : Un travail constant sur soi permet de prendre le recul nécessaire pour bien évaluer sa pratique et ses actions professionnelles.

- ♦ Je me remets en question, ce qui m'évite de sauter trop rapidement aux conclusions.
- ♦ Je m'accorde le droit à l'erreur, ce qui m'incite à prendre la responsabilité de celles-ci.

Entraide et collaboration : Les besoins de l'enfant sont au cœur de nos actions. Notre capacité à travailler main dans la main comme équipe et avec les différentes ressources est essentielle pour mener à bien notre mission.

- ♦ Mon équipe, les partenaires et les milieux institutionnel et communautaire sont mes alliés!
- ♦ J'évolue dans une approche globale de la santé, tout en considérant les forces et compétences de mon équipe.

Éthique : Guidées par les principes éthiques du CPSCAL, nos actions et paroles sont orientées et motivées par notre volonté de faire le bien. Nos principes éthiques sont les suivants :

- ♦ Confidentialité et protection des renseignements personnels.
- ♦ Intégrité et prévention des conflits d'intérêts.
- ♦ Compétence et professionnalisme.
- ♦ Équité, collaboration et travail d'équipe.

Amélioration continue : Je cherche à m'améliorer de façon continue, tant personnellement que professionnellement.

- ♦ Le Centre demeure au cœur de mes préoccupations, et je n'hésite pas à proposer des solutions ou des idées pour bonifier notre offre.
- ♦ Je laisse le négatif de côté, et je reconnais les talents et la contribution de mes collègues.

Ouverture : J'accueille les idées et opinions des autres avec ouverture.

- ♦ J'agis en tout temps de façon respectueuse, et j'accepte la diversité et la différence.
 - ♦ Mon sentiment de justice sociale et d'équité guide mon approche.
-

2. ACCUEIL ET TÉLÉPHONE

- ♦ Accueillir les familles et les visiteurs se présentant au Centre de pédiatrie sociale de façon courtoise et attentionnée et diriger les personnes et demandes aux personnes responsables.
- ♦ Assurer la prise de rendez-vous et le maintien à jour de ceux-ci pour le bon déroulement des journées cliniques, en étroite collaboration avec les intervenants pivots au dossier.
- ♦ Recevoir et acheminer les appels téléphoniques, les courriels et le courrier.
- ♦ Suivre rigoureusement le protocole d'accueil en vigueur dans toutes les interventions téléphoniques et en personne.
- ♦ Préparer les dossiers en vue des rencontres cliniques hebdomadaires.

3. GESTION DES DOSSIERS MÉDICAUX

- ♦ Classer les documents et tenir les dossiers en ordre et à jour.
 - ♦ Ouvrir les nouveaux dossiers (physiques et électroniques).
 - ♦ Numériser certains documents pour les ajouter aux dossiers électroniques.
 - ♦ Faire le suivi des différentes demandes de consultations, d'exams, d'évaluation, de prescriptions et de renseignements.
 - ♦ Mettre en place des outils de suivi.
 - ♦ Tenir à jour l'inventaire des fournitures médicales.
 - ♦ Désinfecter les outils médicaux et la salle d'examen.
-

4. GESTION DES BÉNÉVOLES

- ♦ Accueillir les candidats désirant devenir bénévole, et discuter de leur intérêt envers le CPSCAL, et ce, selon la politique en place.
 - ♦ Compiler les heures effectuées par les bénévoles.
 - ♦ Contacter les bénévoles, et effectuer le suivi avec eux à propos des activités des enfants du Centre.
 - ♦ Coordonner le projet « la magie de Noël »
 - ♦ Augmenter l'impact positif de la présence de bénévoles au Centre, sans qui, bon nombre d'activités seraient difficiles ou impossibles à réaliser.
-

5. AUTRES TÂCHES CONNEXES

- ♦ Au besoin : effectuer du traitement de texte et de l'entrée de données, collaborer à des événements spéciaux, tenir à jour le matériel de bureau, gérer la vente et l'inventaire du café, Participer à la réalisation du projet « La magie de Noël » (en coordonnant les donateurs et la réception des cadeaux pour chaque enfant impliqué), effectuer divers achats (collations, matériel de bureau, fournitures médicales, matériel pour le bricolage, etc.).
 - ♦ Participer aux rencontres d'équipe.
-

DÉFIS À RELEVER

- ♦ Bien déceler les besoins des demandeurs de services.
- ♦ Faire preuve d'un bon sens de l'écoute.
- ♦ Exercer un bon jugement dans le traitement des demandes et dans la gestion des documents courants et confidentiels.
- ♦ Être capable de mettre des limites.
- ♦ Savoir faire face à des situations difficiles du point de vue émotif.
- ♦ Respecter en tout temps la confidentialité des informations obtenues et transmises dans le cadre du travail.

-
- ♦ Démontrer un grand sens de l'organisation, dans un contexte rapide et changeant.
 - ♦ Faire preuve de flexibilité, d'autonomie et d'initiative dans le contexte d'une petite équipe.
 - ♦ Participer à l'organisation et à la réalisation d'activités et d'événements.
 - ♦ Soutenir le développement du Centre, et participer activement à la bonne coordination des événements.
 - ♦ Proposer des façons d'améliorer les processus en place.
-

EXIGENCES

1. SCOLARITÉ ET EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

- ♦ Diplôme en secrétariat, secrétariat médical, administration, OU toute combinaison d'études et d'expérience pertinente au poste.
- ♦ Expérience en tant que responsable à l'accueil (dans le secteur communautaire serait un atout).
- ♦ Expérience auprès d'une population vulnérable (un atout).
- ♦ Au moins deux ans d'expérience auprès de ressources bénévoles (un atout).

2. CONNAISSANCES SPÉCIALISÉES

- ♦ Bonne connaissance de la clientèle vulnérable et des partenaires communautaires et institutionnels du territoire de la MRC d'Antoine-Labelle (un atout).
 - ♦ Maîtrise de la suite Microsoft Office.
 - ♦ Bonne maîtrise du français écrit et parlé.
-

3. APTITUDES

- ♦ Aisance dans les communications interpersonnelles, et facilité à travailler avec le public.
- ♦ Habilité à entretenir des relations positives et harmonieuses avec les gens.
- ♦ Écoute, empathie et patience.
- ♦ Capacité à faire preuve de non-jugement.
- ♦ Discrétion et respect de la confidentialité.
- ♦ Autonomie et initiative.
- ♦ Sens des responsabilités.
- ♦ Capacité d'adaptation et tolérance à l'ambiguïté.
- ♦ Aptitude à organiser son travail et à établir des priorités.
- ♦ Capacité à travailler en équipe.
- ♦ Attitude de bienveillance.