

Santropol Roulant embauche!

# Responsable de la communauté de clients de la popote roulante

*Santropol Roulant recherche une personne accueillante et à l'écoute pour assurer qu'un service de qualité est livrée à nos clients-membres*

## À propos de Santropol Roulant

Santropol Roulant utilise la nourriture comme véhicule pour briser l'isolement social entre les générations. De manière créative et collaborative, nous travaillons à renforcer et à nourrir notre communauté locale par des approches novatrices sur les thèmes de l'engagement des jeunes, des systèmes alimentaires urbains, de la sécurité alimentaire et du maintien dans la communauté.

L'équipe du Roulant est jeune et dynamique, avec des descriptions de tâches et des responsabilités pouvant parfois aller au-delà de précédentes expériences personnelles ou professionnelles. Les opportunités d'apprentissages font partie des avantages de travailler à Santropol Roulant. L'entraide est au cœur de notre culture organisationnelle. Ensemble, nous développons les compétences nécessaires afin d'assurer que notre impact en tant qu'équipe soit au diapason de nos attentes personnelles et organisationnelles.

## À propos de la popote roulante

Cinq jour par semaine, cinquante-deux semaines par an, les bénévoles du Roulant livrent des repas chauds et santé à travers la ville en vélo, à pied, en voiture et en transports en commun. Ce service permet ainsi à des Montréalais en perte d'autonomie d'avoir accès à de la nourriture fraîche et nutritive et à des visites amicales.

Notre service, basé sur l'engagement des jeunes membres de notre communauté, permet à nos clients de continuer de vivre à la maison dans la dignité, dans l'indépendance et d'avoir accès à de la nourriture fraîche et nutritive, au travers d'une approche intergénérationnelle amenant deux générations à se rencontrer.

## À propos du poste

La personne retenue travaillera en collaboration étroite avec les autres membres l'équipe de popote roulante et sera le point focal de l'impact et des relations que nous souhaitons avoir avec les clients de notre service.

Tandis que la plupart des responsabilités s'articulent autour des opérations quotidiennes de notre service de popote roulante, le rôle a deux concentrations importantes : assurer le meilleur service possible est fournie à nos clients et construire avec eux des relations significatives. En conséquence, se montrer réceptif, disponible pour de l'écoute, surtout au téléphone, est un élément clé de ce poste.

## Responsabilités clés

### *Communication avec les clients-membres et les professionnels de la santé*

- Maintenir et développer des relations avec nos clients-membres pour répondre efficacement à leurs besoins et préoccupations
- Assurer la liaison avec les professionnels de la santé et les membres de la famille des clients et faire des suivis si nécessaire
- Représenter le Roulant auprès des réseaux de travail social et de santé
- S'assurer que tous nos clients-membres soient informés et inclus dans les événements et les activités de Santropol Roulant par le biais de nos bulletins d'informations trimestriels et autres envois.

### *Gestion et développement du programme client*

- En collaboration avec l'équipe de la popote roulante, s'assurer le bon fonctionnement des livraisons quotidiennes de notre service avec un attention particulière aux préoccupations et au feedback des clients
- Jouer un rôle central dans la facturation (inclut : le suivi des retards de paiement)
- S'assurer que l'évolution du programme répond aux besoins à moyen et long terme de la communauté de nos clients : développer de nouveaux aspects du service ou de nouveaux outils au besoin.

### *Culture intergénérationnelle et inclusion sociale*

- Gérer nos principaux événements intergénérationnels
- Représenter les intérêts des clients auprès de l'équipe et de la communauté
- En collaboration avec les autres membres de l'équipe, maintenir et développer d'autres projets reliés à l'inclusion sociale et la sécurité alimentaire de nos clients-membres si besoin

**En tant que membre à temps plein de l'équipe**, prendre part aux efforts et responsabilités collectives telles que les comités d'embauche, l'organisation d'événements, les rencontres d'équipe ainsi que d'autres projets collaboratifs.

**Nous cherchons des candidat(e)s démontrant les intérêts, compétences, et expériences suivants :**

- Passionné(e) du travail et des valeurs de Santropol Roulant
- Intérêt démontré pour la construction de rapports significatifs avec les aînés et les personnes vivant en perte d'autonomie
- Excellentes facultés interpersonnelles et aptitudes de communications à l'oral en français et anglais, surtout au téléphone
- Aptitudes d'écoute active supérieure ainsi qu'une capacité à éprouver de l'empathie envers les clients en situation de détresse
- Grande aisance avec les systèmes informatiques (ex. : bases de données)
- Très organisé(e) et attentif aux détails
- Permis de conduire et volonté de conduire (non requis pour une personne avec une handicapée physique)
- Expérience en organisation d'événement et/ou en travail social un atout
- Capacité de gérer les priorités à court et à long terme tout en travaillant dans un espace communautaire vivant où l'accueil de notre communauté peut interrompre notre travail fréquemment.

### **Détails additionnels**

Il s'agit d'un poste permanent à temps plein (40 heures / semaine) avec une date d'entrée en poste prévu pour le 20 juin 2016. L'horaire de travail sera du lundi au vendredi pour une moitié de l'année, et du mardi au samedi pour l'autre moitié. La rémunération pour ce poste est de \$15.33 de l'heure, selon la politique salariale de Santropol Roulant qui inclut également des fonds de développement professionnel et santé, ainsi que des augmentations salariales annuelles. Nous demandons aux candidats d'être prêts à s'engager en poste pour 2 ans.

En tant qu'organisme œuvrant en inclusion sociale et économique, Santropol Roulant est conscient que les personnes vivant une marginalisation sociale ont beaucoup à offrir à notre communauté. Les personnes de couleur, les personnes récemment arrivées d'autres pays, les personnes handicapées, les femmes, les personnes bi-spirituelles, les personnes queer et les personnes trans, et tous candidats qui font l'expérience de la marginalité sont fortement encouragés à postuler et à s'identifier dans leur lettre de présentation.

Notre bureau principal est accessible tout comme la salle de bain, mais notre deuxième étage, nos jardins sur le toit et notre sous-sol ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Ce poste est particulièrement **bien adapté pour les personnes avec une mobilité réduite**. Veuillez contacter Stéphanie si vous avez des questions à propos de l'accessibilité du travail ou pour toute question relative au processus d'embauche.

**Pour postuler**, veuillez déposer ou envoyer par courriel votre CV et lettre de motivation à l'attention de Stéphanie Childs au 111, rue Roy Est ou à [rh@sanropolroulant.org](mailto:rh@sanropolroulant.org) avant le **lundi 23 mai à 9h**. Seuls les candidats sélectionnés pour une entrevue seront contactés. Pour de plus amples informations, contactez Stéphanie au 514-284-9335, écrivez à [stephanie@sanropolroulant.org](mailto:stephanie@sanropolroulant.org), visitez le [sanropolroulant.org](http://sanropolroulant.org), ou passez nous voir à nos bureaux.