

cultiver  
cuisiner  
partager



food  
people  
community

## Le Santropol Roulant embauche! **Coordonnatrice\*eur des relations client**

**Le Santropol Roulant recherche une personne chaleureuse et accueillante pour rejoindre l'équipe en tant que *coordonnatrice\*eur des relations client*.**

### **À propos du Santropol Roulant**

Le Santropol Roulant utilise la nourriture comme véhicule pour briser l'isolement social et économique entre les générations et les cultures. 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'apprendre et de grandir en poste sont parmi les avantages de travailler au Santropol Roulant. L'entraide est au centre de notre culture de travail et nous développons ensemble les compétences nécessaires pour se garantir 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 dans 8 quartiers différents en vélo, à pied, ou en transports en commun et permettent 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 et d'avoir accès à de la nourriture fraîche et nutritive, au travers d'une approche inter-générationnelle amenant les générations à se rencontrer.

### **À propos du poste**

Travaillant en collaboration étroite avec l'équipe de popote roulante, la/le *coordonnatrice\*eur des relations client* incarne l'impact 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, l'enjeu permanent du poste demeure de briser l'isolement social des clients et de construire avec eux des relations significatives. Se montrer réceptif, disponible pour de l'écoute est un élément clé de ce poste pour lequel il s'agit d'assurer la communication quotidienne avec nos clients.

### **Responsabilités clés**

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

- Accueillir les nouveaux clients dans le service de manière serviable et inclusive
- Assurer la liaison avec les professionnels de la santé et les membres de la famille des clients et faire des suivis si nécessaire
- Superviser la création trimestrielle de l'infolettre des clients
- Représenter le Roulant auprès des réseaux de travail social et de santé

## Gestion du programme client

- En collaboration avec l'équipe de popote roulante, s'assurer de la bonne livraison de notre service quotidien (communiquer restrictions alimentaires avec la cuisine, préparer les plans de route pour les bénévoles...)
- Assurer une amélioration continue de nos systèmes et outils de gestion du programme client, dont notre base de données
- Jouer un rôle central dans la facturation (dont suivi des retards de paiement par exemple)
- Gérer les projets ad hoc et les activités du Roulant liées à l'inclusion sociale, aux enjeux entourants les aînées, à l'intergénérationnalisme, etc.
- Représenter les intérêts des clients auprès de l'équipe et de la communauté

## Événements intergénérationnels

- Gérer nos 4 principaux événements intergénérationnels, tels que la visite à la cabane à sucre, le brunch du temps des fêtes...
- Se garantir que nos activités sont inclusives et accessibles à nos clients tout au long de l'année
- Offrir à nos clients des opportunités de participer activement à tous les aspects du Santropol Roulant, et notamment l'Assemblée générale annuelle des membres

## Vie organisationnelle

- Participer aux rencontres d'équipe, de la popote roulante, comités d'embauche, d'organisation d'événements, comité isolement social et sécurité alimentaire...

## À propos de la/du candidat(e) idéal(e) (!):

- Désir profond de contribuer à la vocation du Roulant de briser l'isolement social
- Intérêt démontré pour la construction de rapports significatifs avec les aînées et les personnes vivant en perte d'autonomie
- Excellentes facultés interpersonnelles et aptitudes de communication en français et anglais (notamment à l'oral)
- Très organisé et attentifs aux détails (facturation, références clients...)
- Sens prononcé de l'initiative
- Aptitude en gestion de conflits
- Expérience en travail social n'est pas un prérequis mais serait un atout

## Détails additionnels

Il s'agit d'un poste permanent à temps-plein, 40h/sem, **du mardi au samedi**. Le poste est rémunéré selon la politique et la grille salariale du Santropol Roulant, \$15,00 par heure la première année. Le début en poste est prévu pour fin mars.

Pour postuler, venez poster ou déposer votre **CV** et **lettre de motivation** au 111, rue Roy Est, à l'attention du *comité d'embauche coordonnatrice\*eur des relations client*, ou envoyez-les par courriel à [rh\(at\)santropolroulant.org](mailto:rh(at)santropolroulant.org) **avant le 10 mars 2014 à 9:00 du matin**. Seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés. Les entrevues auront lieu la semaine du 10 mars. Pour plus d'information, contacter Pier au 514.284.9335, écrire à [rh\(at\)santropolroulant.org](mailto:rh(at)santropolroulant.org), visiter notre site [www.santropolroulant.org](http://www.santropolroulant.org) ou passer nous rendre visite.

**Santropol Roulant est une organisation inclusive et toutes les candidatures sont prises en considération, y compris celles provenant de groupes traditionnellement sous-représentés. N'hésitez pas à le mentionner dans votre lettre de présentation si c'est votre cas.**