



**Centre d'action  
bénévole de  
Montréal**

**Volunteer  
Bureau of  
Montreal**

## **Accueil et réception - Coordination - 38604**

Transit Secours offre des services de déménagement et d'entreposage sans frais aux femmes et aux enfants qui fuient la violence. Nous sommes le seul service de ce genre au Canada, et nos bénévoles ne sont pas moins exceptionnel.le.s.

Chaque année, en collaboration avec des partenaires communautaires, nos équipes de bénévoles consacrent plus de 15 000 heures à aider les personnes en transition vers une vie exempte de violence.

Transit Secours continue d'être opérationnelle et de fournir ses services uniques de déménagement et d'entreposage, nonobstant la pandémie de COVID-19. Nous avons mis en place des mesures de sécurité strictes pour protéger nos bénévoles, notre personnel, nos partenaires et nos client.e.s. Alors que nous faisons tous et toutes notre part pour ralentir la propagation de la COVID-19 tout en restant à la maison, nous devons nous rappeler que la maison n'est pas un endroit sûr pour plusieurs. Les personnes victimes de violence peuvent être amenées à passer plus de temps en isolement avec leur agresseur. La perte d'emploi et l'insécurité financière sont également devenues plus fréquentes au cours de la pandémie, entraînant statistiquement une augmentation de la violence basée sur le genre. Depuis le début de la pandémie, Transit Secours a enregistré une augmentation de 30 % de la demande de ses services.

### **DESCRIPTION DU RÔLE**

Le ou la coordonnateur.trice recueille des renseignements pour aider les déménagements à se dérouler en toute sécurité et en douceur. Cela signifie répondre aux courriels et aux appels téléphoniques et recueillir des renseignements à l'aide de modèles de référence pré-établis. Lorsque le processus d'accueil est terminé, le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accueil communique avec le/la responsable de l'accueil qui attribuera le déménagement à un coordonnateur des déménagements.

Il s'agit d'un rôle clé qui exige

- du professionnalisme, d'excellentes compétences en matière de communication (courriel et téléphone) et une capacité à servir les clients avec patience et empathie tout en recherchant des solutions et en gérant les attentes;

- une capacité à rester calme dans des situations stressantes, à être sensible aux effets de l'usure de compassion et être un bon communicateur.

Ce poste est idéal pour les étudiant.e.s en travail social et en service communautaire, ou

pour toute personne souhaitant acquérir de l'expérience dans ce domaine. Une expérience dans les services sociaux et dans le secteur de la violence contre les femmes constitue un atout, sans pour autant être obligatoire. Nous assurons une formation et un soutien continu.

## RESPONSABILITÉS

- Être « de garde » pendant votre quart de travail afin de répondre aux appels téléphoniques et aux courriels dans un délai déterminé;
- Poser aux travailleur.se.s sociaux et aux client.e.s les questions prédéterminées dans le modèle d'accueil qui sont liées à la logistique et à la sécurité dans la planification du déménagement (c'est-à-dire les coordonnées, la date et l'heure, l'accès à l'appartement ou à un ascenseur, etc.);
- Faire preuve de patience, d'empathie et d'une écoute active lors des interactions avec les personnes vivant une situation stressante;
- Être sensible aux effets de l'usure de compassion et être conscient de la nécessité de travailler en toute sécurité;
- Informers le/la responsable de l'accueil lorsque le processus d'accueil est terminé et qu'un déménagement est prêt à être confié à un coordonnateur des déménagements.

Une période de « de garde » par semaine, généralement de 10 h à 18 h, n'importe quel jour de la semaine. Veuillez noter qu'une période « de garde » signifie que le travail n'est pas continu; il s'agit plutôt de répondre à des messages dans un délai déterminé pendant votre quart de travail.

Il s'agit d'un poste qui s'effectue à partir de votre domicile. Vous devrez participer occasionnellement à des rencontres (en personne et par conférence téléphonique). Un engagement de 3 à 6 mois est fortement souhaitable.

## COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES ESSENTIELLES

- Excellentes compétences en communication (courriel et téléphone);
- Patience, empathie et capacité d'écoute active;
- Capacité à rester calme dans des situations stressantes;
- Conscience des limites appropriées, de l'usure de compassion et de l'attention à soi-même;
- Avoir le souci du détail et être en mesure d'assurer un suivi efficace;
- Fiabilité.

## Autres informations

Les bénévoles de Transit Secours doivent participer à une entrevue, assister à une séance d'orientation, signer un accord de confidentialité et se soumettre à une vérification du casier judiciaire.

En tant que coordonnateur ou coordonnatrice à l'accueil chez Transit Secours :

- Vous aurez une influence positive sur les femmes et les familles qui cherchent à se libérer de la violence;
- Vous acquerrez de l'expérience dans le processus d'accueil d'un organisme de services sociaux, y compris dans l'interaction directe avec les clients et la défense de leurs intérêts; Vous recevrez une formation pour vous préparer à votre rôle et vous aurez accès à des possibilités de formation continue;

-Vous travaillerez avec une équipe formidable de bénévoles et de supporters passionnés.

Après 3 mois de service satisfaisant, une confirmation de votre engagement bénévole pourra vous être fournie. Après 6 mois, nous serons heureux de vous fournir une lettre de recommandation personnalisée.

## **Type de bénévolat**

Régulier , À distance

## **Type d'activité**

Activité administrative

## **Langue(s) que les bénévoles doivent maîtriser**

Français , Français et anglais

## **Avantages offerts aux bénévoles**

la formation et/ou supervision , le certificat de reconnaissance , la lettre de référence sur demande

## **Pour cette activité, mon organisme est en mesure d'accueillir des personnes :**

Qui ont des heures de travaux compensatoires , Qui ont des heures de travaux communautaires

## **Pour cette activité ,l'organisme peut accueillir des familles avec enfants**

NON

## **Pour cette activité, l'organisme est en mesure d'accueillir des bénévoles en situation**

d'handicap moteur

## **Durée de l'engagement**

**6 mois ou plus**

## **Horaire**

**Flexible sur une journée**

## **Disponibilité(s) recherchée(s) par l'organisme**

	Avant-midiAM	Après-midiPM	Soir
Lundi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jeudi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vendredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samedi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimanche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **Transit Secours Region Montreal/Shelter Movers Montreal Region**

**Transit Secours est un organisme de bienfaisance national porté par des bénévoles qui fournit gratuitement des services de déménagement et d'entreposage aux femmes et aux enfants quittant la violence.**

**Arrondissement de l'organisme :**

**Notre-Dame-de-Grâce**

**Lieu du bénévolat**

**Bénévolat à distance,**

---

Cette offre provient du site <https://www.cabm.net/>