

INTERVENANT(E) SPÉCIALISTE BILINGUE À LA LIGNE D'URGENCE

QUI SOMMES-NOUS ?

Le Centre Canadien pour mettre fin à la traite des personnes (The Canadian Centre to End Human Trafficking) est un organisme de bienfaisance national et non gouvernemental ayant pour but de mettre fin à la traite des personnes au Canada. Pour atteindre cet objectif, nous sommes déterminés à soutenir les victimes et les survivants de traite et à nous engager non seulement avec eux mais aussi avec tous ceux concernés par ce fléau, y compris les fournisseurs de services sociaux, les organismes d'application de la loi, les sociétés partenaires et le gouvernement. Nous faisons cela à travers l'éducation et la sensibilisation, l'élaboration de politiques et le plaidoyer, la recherche et le recueil de données, et aussi avec des rencontres et le partage de connaissances.

L'OPPORTUNITÉ

Nous avons plusieurs postes disponibles pour des personnes hautement organisées qui souhaitent travailler comme Intervenant/e Spécialiste à la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes (Hotline Response Advocate). Nos intervenants spécialistes sont le premier contact des appelants à la ligne d'urgence. **Le bilinguisme (Anglais-Français) à un niveau de compétence proche de la langue maternelle / niveau avancé est requis pour ces postes (écrit et oral).**

Rapportant au responsable de la gestion de la Ligne d'urgence (Hotline Response Manager), l'équipe d'intervenants sera affectée au centre d'appel 24/7/365, et interviendra sur tout signal entrant (appels, formulaires en ligne de signalement, courriels, et tchat). Dans leurs traitements de ces signaux, les intervenants spécialistes de la Ligne d'urgence seront supervisés pendant leur quart de travail par les superviseurs de la Ligne d'urgence (Response Leads).

RESPONSABILITÉS

Les obligations principales de l'intervenant de la Ligne d'urgence incluent :

- Répondre à des signaux reçus à la Ligne d'urgence de la part des victimes et survivants, des membres de la communauté, des fournisseurs de services, des organismes d'application de la loi, du gouvernement et d'autres personnes concernées.
- L'implémentation des protocoles de réponse de la Ligne d'urgence pour maintenir une assistance consistante, de haute qualité et centrée sur les victimes.
- Focaliser les efforts de réponse pour :
 - Recevoir de récits et des rapports et déterminer des cas potentiels de traite.
 - Coordonner des réponses pour des victimes faisant face à des besoins urgents et des menaces imminentes.
 - Déterminer les besoins de support et connecter les appelants à des organisations de soutien appropriées.
 - Planifier la sécurité de la victime.
 - Offrir un soutien émotionnel et un support dans des situations de détresse.
 - Apporter une assistance technique et partager des informations d'ordre générale sur des sujets liés à la traite des personnes et à la Ligne d'urgence.

- L'entrée et la mise à jour de manière claire et précise des notes téléphoniques et des données collectées à travers la Ligne d'urgence
- Contribuer si besoin, à la revue et à la mise à jour de données sur la Ligne d'urgence pour assurer l'exactitude des données collectées.
- Participer si besoin, à des formations internes, à l'intégration des collègues, au soutien entre pairs et aux sessions de revue, pour soutenir l'apprentissage organisationnelle.
- Participer dans des exercices programmés et des évaluations continues pendant le travail et recevoir des comptes rendu de performance, un développement et un mentorat individualisé ainsi qu'un soutien continu.
- Assister, si besoin, l'équipe d'analyse des cas pour faire le suivi sur des cas potentiels de traite des personnes

QUALIFICATIONS

- Bilinguisme (Anglais-Français) à un niveau de compétence proche de la langue maternelle / niveau avancé est requis pour les postes (écrit et oral)
- Niveau d'études post-secondaire dans les domaines pertinents tels que (Assistance sociale, assistance (aide) humanitaire, psychologie, développement communautaire, etc.) ou un équivalent acceptable d'éducation et/ou d'expérience qui démontre un désir ou une capacité d'aider les personnes dans le besoin
- Expérience professionnelle ou bénévole antérieure qui inclurait préférablement le travail avec des survivants de trauma, des victimes de crimes ou des populations vulnérables.

QUALITÉS ET COMPÉTENCES

- Volonté et la flexibilité de travailler avec un emploi du temps non-traditionnel et des quarts rotatifs de travail qui peuvent inclure les soirs, les nuits, les jours fériés, les jours de semaine et les week-ends sont indispensables.
- Maîtrise et confort dans l'apprentissage et l'utilisation d'un logiciel bien connu de gestion de cas/d'appels comme outil quotidien primordial
- Volonté d'adhérer aux lignes directrices opérationnelles et d'implémenter continuellement des protocoles et des procédures de signal de réponse.
- Capacité à faire usage d'un bon jugement et à offrir une orientation et une assistance, parfois dans des situations très tendues, tout en maintenant son calme, une attitude positive et une sensibilité aux besoins et aux situations des appelants.
- Hautes compétences en matière de communications interpersonnelles avec la capacité à adapter l'approche pour accommoder des situations d'appels diverses.
- Prêt à recevoir des feedbacks fréquents pour assurer l'amélioration continue des opérations de la Ligne d'urgence et obtenir des réponses optimales centrées sur les victimes
- Résilient avec une attitude positive pour assister les personnes vulnérables dans des circonstances diverses et souvent compliquées.
- Capacité à écrire et à synthétiser des appels dans des notes intelligibles.
- S'engager à être ponctuel pour assurer la couverture des appels.

Les survivants de la traite de personnes sont encouragés à faire acte de candidature.

Le Centre respecte et adhère au Code des droits de la personne de l'Ontario dans tous ses recrutements, embauches et ses pratiques en matière d'emploi.

Le Centre est heureux d'arranger les besoins individuels pour les demandeurs d'emploi avec des handicaps durant la procédure de recrutement. Merci de nous laisser savoir si vous avez besoin d'un arrangement pour assurer une participation égale dans le recrutement et la procédure de sélection.

Les candidat(e)s bilingues peuvent être demandés à participer à un test d'aisance de la langue française.

Veillez s'il vous plait noter que tous les employé(e)s sont sujets à une vérification de leurs antécédents criminels.

Comment postuler ?

Les candidate(e)s intéressé(e)s doivent postuler avec un Curriculum Vitae récent et une lettre de motivation détaillant leur intérêt pour le poste et la manière dont ils répondent aux exigences linguistiques. Les curriculums vitae accompagnés avec la lettre de motivation doivent être envoyés à hr@ccteht.ca au plus tard le 14 Février 2020.

Toutes les candidatures sont les bienvenues mais nous regrettons ne pouvoir contacter que les personnes invitées à une entrevue.