

## **Intervenants anglophones et bilingues pour le centre d'appels national**

### **Travail à domicile | Temps partiel et temps plein**

Services de crises du Canada (SCC) est un organisme de bienfaisance qui offre, en partenariat avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale et l'Association canadienne pour la santé mentale, pour le compte de Parlons suicide Canada, une assistance téléphonique à quiconque au Canada a des inquiétudes liées au suicide. Parlons suicide Canada assure actuellement un soutien en tout temps par téléphone ou, pendant les heures de pointe, par texto, et envisage la possibilité d'offrir également un soutien par clavardage et par d'autres médias à mesure que ceux-ci gagneront en popularité. Les services sont accessibles d'un océan à l'autre et sont fournis, à l'échelle régionale, par des centres de crise existants, de concert avec un centre d'appels national, au moyen d'une plateforme informatique de centralisation des appels.

### **Résumé des fonctions**

Services de crises du Canada (SCC) est à la recherche de personnes anglophones et bilingues (français et anglais) à temps partiel et à temps plein pour répondre aux appels adressés à Parlons suicide Canada. Les intervenants du centre d'appels de Services de crises du Canada (SCC) travaillent au sein de l'équipe des opérations cliniques et relèvent des personnes chargées de la supervision et de la gestion de SCC. Ils sont chargés d'offrir un soutien de crise et d'évaluer la sécurité des personnes qui s'adressent à eux, ainsi que de fournir des informations sur les services existants, en cas de besoin. Les intervenants sont également chargés de documenter les appels en temps opportun et de manière précise. L'assurance qualité est une exigence de premier ordre pour les personnes appelées à remplir ces fonctions.

### **Responsabilités**

- Fournir un soutien de crise par téléphone et par messages-textes, conformément aux politiques et pratiques définies par Parlons suicide.
- Travailler aux côtés d'une équipe soudée, composée de chefs d'équipe et d'intervenants de crise bénévoles et rémunérés.
- Répondre aux appels et aux textos et les documenter, effectuer des évaluations du risque suicidaire, désamorcer les situations dangereuses et établir des plans de sécurité.
- Assister les personnes en détresse dans un esprit de collaboration et de compassion.

- Planifier et effectuer les appels de suivi et les appels à de tierces parties, si nécessaire.
- S'efforcer de prendre les mesures les moins intrusives possibles pour la protection des personnes. Cependant, en cas de nécessité, les intervenants devront communiquer avec les services d'urgence, avec ou sans le consentement des intéressés, s'il n'y a pas d'autre moyen d'assurer leur sécurité.
- Consulter les superviseurs lorsque des problèmes se présentent pendant le travail.
- Rédiger, en temps opportun, des rapports précis et détaillés, en documentant toutes les données ponctuelles requises/observées.
- Rédiger des rapports tel que requis par la législation en vigueur.
- Se tenir au courant des principaux services offerts dans l'ensemble du pays et les faire connaître aux personnes sollicitant des services auprès de Parlons suicide, par téléphone ou texto.
- Maintenir une stricte confidentialité et se conformer aux normes éthiques et juridiques de Parlons suicide Canada.
- Assister aux réunions des intervenants et du personnel ainsi qu'à des séances de formation supplémentaires, tel que requis.
- Participer aux évaluations régulières des compétences, dans le cadre de la politique d'assurance de la qualité.
- Participer au mentorat des nouveaux intervenants, au besoin.
- Remplir d'autres obligations en fonction des besoins.

### **Qualifications requises (connaissances et compétences)**

- Détenir au minimum un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent.
- Être âgé·e de plus de 18 ans.
- Disposer d'une connexion internet à haut débit et d'un espace de travail calme et privé.
- Savoir faire preuve d'empathie et être capable de s'adapter à des situations variées.
- Avoir d'excellentes compétences en communication en anglais parlé et écrit, et être capable de s'adresser à quiconque, quel que soit son milieu social et ethnoculturel.
- Avoir d'excellentes compétences en communication en français parlé et écrit, pour le poste d'intervenant·e bilingue.
- Avoir de l'entregent et savoir communiquer de manière positive.
- Être fiable et pouvoir s'adapter à des horaires de travail variés.

- Être en mesure de protéger la confidentialité des usagers du service durant les interactions avec eux (par téléphone ou messages-textes) et s'abstenir d'utiliser ou de divulguer les informations concernant ces personnes, conformément à la politique de Parlons suicide Canada.

### **Conditions de travail**

- Temps partiel : Les postulants doivent s'engager à travailler un minimum de 12 heures par semaine.
- Temps plein : Les postulants doivent s'engager à travailler 32 heures par semaine.
- Les postulants doivent être prêts à assurer plusieurs créneaux horaires, y compris en fin de semaine.
- Travailler principalement à partir d'un bureau à domicile.
- Une grande partie du travail se fait à l'aide d'un ordinateur.

### **Rémunération**

- Temps partiel : Rémunération débutant à 22,66 dollars de l'heure, avec accès au programme d'aide aux employés et à un compte gestion-santé.
- Temps plein : Rémunération débutant à 41 200 dollars par an, plus régime d'avantages sociaux incluant un régime de retraite facultatif, avec part de l'employeur allant jusqu'à 5 % de la cotisation.
- Les intervenants parlant couramment l'anglais et le français recevront une prime de bilinguisme.

### **Comment postuler**

Si ce poste vous intéresse, veuillez envoyer une lettre de motivation et votre curriculum vitae aux ressources humaines à l'adresse [careers@crisisservicescanada.ca](mailto:careers@crisisservicescanada.ca). La recherche de candidatures pour ce poste se poursuivra tout au long de l'automne 2023. Les entretiens d'embauche se dérouleront par visio ou téléconférence.

*SCC entend être un employeur équitable et inclusif. Notre engagement à l'égard de l'équité est ancré dans notre volonté d'offrir un milieu de travail et d'apprentissage exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement.*

*SCC recherche activement la candidature de membres des Premières Nations, de Métis et d'Inuits, de membres des groupes racisés et de la communauté 2SLGBTQIA+, de femmes, de personnes handicapées et de personnes ayant vécu des problèmes de santé mentale et de dépendance aux substances psychoactives.*

*Nous invitons les personnes de tous milieux à poser leur candidature. Sachez toutefois que nous ne contacterons que les personnes sélectionnées pour un entretien. Nous prions les personnes ayant besoin de mesures d'adaptation pour l'entretien d'embauche de nous en informer.*