

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI	Sous la supervision immédiate du coordonnateur de services, l'agente à l'accueil a comme principal mandat d'accueillir les participants et de les informer des services offerts, et ce, en fonction de leurs besoins.
PRINCIPAUX CONTACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Participants • Autres membres de l'équipe • Divers organismes du milieu (Emploi-Québec, Cap Emploi, centres d'hébergement, etc.)
PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel de bureau (téléphone et casque d'écoute, ordinateur, imprimante, télécopieur) • Suite Office, plateforme MSI, logiciel CJestat, Internet

RESPONSABILITÉS ET TÂCHES

Accueil et service client

- Offrir un service à la clientèle personnalisé et chaleureux et faire en sorte, par le fait même, que les participants prennent plaisir à utiliser les services à leur disposition au CJERN.
 - Répondre au téléphone, filtrer et acheminer les appels.
 - Accueillir les participants et répondre à leurs questions.
 - Présenter les services du CJERN aux participants.
 - Faire une évaluation sommaire des besoins des participants et les guider vers les ressources internes ou externes appropriées.
 - Planifier les rendez-vous des participants avec les conseillers.
 - Procéder à l'inscription des participants en fonction des politiques établies.
 - Guider les participants qui fréquentent le centre de documentation, répondre à leurs questions et leur apporter du soutien technique.
 - Soutenir les participants dans l'élaboration de leur CV.
 - Procéder à l'impression de documents pour les participants (CV, lettre de présentation, etc.)
 - Effectuer et gérer l'affichage des offres d'emploi et autres types d'affichage dans le centre de documentation (ex. babillard, publicité).
 - Assurer la gestion de l'information dans le centre de documentation.
 - Assurer la propreté des lieux.

Administration

- Prendre en charge diverses tâches administratives et soutenir l'équipe de travail afin d'assurer le bon fonctionnement du bureau.
 - Ouvrir, trier et acheminer les courriels de la boîte « info ».
 - Gérer la plateforme MSI.
 - Effectuer des entrées de données et gérer la base de données.
 - Ouvrir et distribuer le courrier.
 - Gérer l'approvisionnement du matériel de bureau.
 - Offrir un soutien administratif aux membres de l'équipe (confirmation de rendez-vous, mise en page de documents, support logiciel, etc.)
 - Gérer la liste d'attente pour les rendez-vous.
 - Produire les rapports statistiques mensuels et le rapport annuel.

Implication et développement

- S'impliquer avec intérêt dans le développement de l'organisme afin de contribuer à son dynamisme et à son essor.
 - Participer aux réunions d'équipe.
 - Participer au développement et à l'amélioration de l'organisme.
 - Assurer son développement professionnel par de la formation continue (formation, lecture, etc.)

Toutes autres tâches connexes.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (savoir-être)

Les attitudes et comportements sont des éléments clés pour l'ensemble des employés de l'entreprise. Ils font partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe, et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant tant pour les employés que pour la clientèle.

Service à la clientèle : Accorde une grande importance au respect de l'individu. Accueille le participant comme il est et sait instaurer un climat de confiance. Porte attention à sa façon de communiquer et ajuste son discours de manière à assurer une bonne compréhension de la part du participant.

Ouverture d'esprit et capacité d'adaptation : Fait preuve d'ouverture d'esprit envers ses collègues et ses partenaires. Accueille de façon positive l'opinion des autres et les nouvelles idées. Est ouverte au changement. Accepte de réaliser de nouvelles tâches. S'ajuste en fonction des besoins de l'organisme.

Dévouement : Fait preuve de passion pour son métier et envers la clientèle visée. Démontre une capacité à mobiliser les participants, leur donne envie de foncer et de se dépasser. Fait preuve de générosité envers eux.

Dépassement de soi : S'efforce à dépasser ses limites. Démontre de l'intérêt à sortir de sa zone de confort et à apprendre de nouvelles choses.

Authenticité : Se connaît bien. Est naturelle et fait preuve de cohérence entre ses propos et ses gestes. Sait utiliser ses forces au bénéfice de la clientèle et de l'équipe.

Gestion des priorités et rigueur : Démontre de l'autonomie et des aptitudes dans la gestion de ses priorités et de son temps. Se soucie des besoins de la clientèle et de l'organisme. Donne suite aux demandes qui lui sont faites et est capable de mener ses tâches à terme.

Communication et souci du détail : Accorde une grande attention à la qualité de son travail et de son français. Demeure professionnelle lorsqu'il s'agit de véhiculer des informations, que celles-ci soient écrites ou verbales.

EXIGENCES

Formation et expérience

- Techniques de bureautique ou en administration
- 1 an à 2 ans d'expérience en lien avec l'emploi
- Expérience avec une clientèle âgée entre 16 et 35 ans et éprouvant certaines difficultés socioprofessionnelles (un atout)

Compétences

- Bonne capacité d'écoute
- Bonnes aptitudes interpersonnelles
- Capacité à effectuer plus d'une tâche à la fois
- Polyvalence
- Résistance au stress
- Intérêt et aptitudes pour le travail d'équipe

Autres exigences

- Excellentes connaissances de la suite Office
- Excellent français écrit et parlé
- Bonne connaissance du milieu et des organismes communautaires
- Connaissance de la MRC Rivière-du-Nord et de son contexte socioéconomique