Centre Victoria pour femmes

DESCRIPTION DE POSTE

TITRE DU POSTE : **INTERVENANTE / ALGOMA**

STATUT DU POSTE : Permanent à temps plein

HEURES DE TRAVAIL : 35 heures/semaine

SUPÉRIEURE IMMÉDIATE : Superviseure

SOMMAIRE DU POSTE

Relevant de la superviseure des services directs du Centre Victoria pour femmes, (CVF) l'intervenante fournit des services de counseling et de soutien permettant aux femmes qui s'adressent au Centre de reprendre le pouvoir sur leur vie. Par l'utilisation d'une approche féministe intersectionnelle ainsi que des interventions individuelles et de groupe, l'intervenante accompagne, dans leur cheminement, les usagères ayant vécu de la violence sous toutes ses formes. Elle aiguille les usagères vers divers services communautaires liés au logement, à l'accès à un revenu stable, aux services sociaux, juridiques et financiers, aux services de santé, aux services de protection de l'enfance et/ou à la famille, et explore toutes autres solutions visant l'autonomie ainsi que la sécurité des femmes et de leurs enfants, selon les situations. Elle soutient les usagères dans la création d'un réseau d'appuis pouvant soutenir les prochaines étapes de leur cheminement. Enfin, elle complète, selon les modalités organisationnelles, le calendrier Microsoft Outlook, tous autres formulaires et l'ensemble des rapports statistiques nécessaires au fonctionnement des programmes du Centre Victoria. En plus du soutien direct, l'intervenante gère aussi son propre bureau, est appelée à maintenir des liens communautaires divers et solides et à représenter le CVF à des activités organisées par elle ou des agences de la région. Elle offre également du soutien à ses collègues qui travaillent en région.

RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

Services directs, comprenant le counseling, l'appui et le soutien au logement (50%)

1. Rencontre, de façon individuelle, des femmes qui ont besoin d'aide en raison de traumatismes vécus et liés à des agressions à caractère sexuel ainsi que de la violence conjugale.
2. Accueille avec empathie et écoute les usagères ; est appelée à les accompagner dans leur cheminement en leur offrant du soutien par l'entremise du counseling pour aider les femmes à exprimer leur vécu émotionnel.
3. Soutient l'usagère dans la reconnaissance de ses sentiments face à la violence et/ou aux agressions ; est appelée à appuyer l'usagère dans la gestion de son stress situationnel, dans ses décisions tout en respectant son rythme de cheminement.
4. Reçoit les demandes de services et les présente à la superviseure ; est appelée à discuter, en groupe, des demandes de services afin que soit identifiée l'intervenante qui pourra répondre davantage au profil de l'usagère, et ce, en fonction de l'intervention souhaitée.
5. Évalue, avec l'usagère, sa situation, ses défis et ses besoins afin de déterminer le niveau d'urgence de sa situation et les possibilités de services disponibles tels que l'accès à un revenu stable, un logement convenable, de la nourriture, un emploi ; elle accompagne l'usagère dans la mise en place d'un plan de sécurité pour elle et ses enfants, lorsqu'il y a lieu.
6. S'assure de parcourir, avec l'usagère, l'information contenue dans la trousse d'accueil lors des premières rencontres et répond à ses questions.

7. Prépare, avec l'usagère, un plan de cheminement qui répond à ses besoins et respecte son parcours, et ce, au moment jugé opportun ; accompagne l'usagère dans la mise en œuvre de ce plan.
8. Dépose, au dossier de l'usagère, le plan de cheminement et effectue les suivis nécessaires.
9. Soutient et accompagne, au besoin, les usagères à la cour, à l'hôpital, chez l'avocat, aux divers bureaux de services gouvernementaux ou paragouvernementaux, à la société de l'aide à l'enfance ou autre ; elle demeure en état d'alerte tout au long des processus et interventions par rapport à la dignité et la sécurité de l'usagère.
10. Aiguille l'usagère, la réfère, l'accompagne, la soutient dans ses démarches, selon la situation, vers les ressources existantes qui pourront lui être utiles tels que les services légaux, service de counseling, aide budgétaire, banque alimentaire, programme de retour aux études, recherche d'emploi, recherche d'un logement, accès aux services sociaux (revenus) etc…
11. Accompagne l'usagère dans la négociation des arrangements financiers avec les services d'utilité publique tels que les entreprises de télécommunication, d'électricité, de chauffage, et d'autres créanciers selon chaque situation ; est appelée à identifier les ressources financières qui lui permettront de suppléer à une situation d'urgence.
12. Réagit lors de situations de crise ou d'urgence afin que les interventions appropriées soient mises en œuvre.
13. Développe des outils et des pratiques d'intervention en fonction des besoins des usagères.
14. Se déplace pour rencontrer des usagères et des femmes dans les communautés, selon les besoins ; est appelée à transporter le matériel nécessaire aux interventions lors des déplacements.
15. Promeut la ligne de soutien Fem'aide et y réfère les usagères.
16. Peut fournir, selon les modalités, de l'assistance pratique aux usagères par l'entremise de bons d'achat, de billets d'autobus et du remboursement d'une gardienne etc.
17. Répond aux appels des professionnels provenant d'autres services, partage et fournit de l'information sur la situation des usagères si celles-ci l'y autorise par un consentement écrit.
18. Participe activement à des rencontres et conférences de cas avec des professionnels provenant d'autres services, lorsque requis ; elle accompagne l'usagère à ces rencontres.
19. Effectue des recherches informatiques afin d'identifier les formulaires et les services, des programmes permettant aux usagères d'acquérir davantage d'autonomie.
20. Prépare l'usagère à une plus grande autonomie à la fin de l'intervention ; à cet égard, met en place différents plans de rechange, des modalités de gestion du stress et l'accompagne à prendre les décisions pour sa sécurité et celle de ses enfants, lorsqu'il y a lieu.
21. Encourage les usagères à compléter le formulaire d'appréciation des services du Centre Victoria pour femmes, selon les modalités organisationnelles.

Intervention téléphonique (10%)

1. Répond aux appels téléphoniques qui entrent à la ligne de soutien Fem'aide.
2. Offre aux appelantes un accueil chaleureux, empathique et confidentiel ; est appelée à établir un lien de confiance avec chacune des appelantes.
3. Offre de l'intervention de crise et de soutien à court terme, et ce, dans des situations d'urgence. Peut être appelée à obtenir l'information identificatoire d'une appelante, dans certaines circonstances, afin que les services d'urgence interviennent.
4. Identifie les forces de l'appelante lui permettant de prendre une décision quant à sa sécurité immédiate.
5. Fournit un plan de sécurité, des informations pratiques, lorsque nécessaire, afin que l'appelante puisse commencer à se sortir du cycle de la violence.
6. Aiguille les appelantes, lorsque nécessaire, vers les services appropriés, au sein de leur communauté respective en fournissant des renseignements utiles et pertinents pouvant les aider à se sortir du cycle de la violence.

Intervention de groupe (5%)

1. Sonde l'intérêt d'usagères afin d'identifier le besoin de mettre en place des groupes de soutien, lors de rencontres individuelles et collectives.
2. Élabore une programmation répondant aux besoins de groupes de soutien d'usagères.
3. Met en place et promeut les groupes de soutien auprès des usagères, au moment jugé opportun, et lorsque le plan de cheminement le permet.
4. Organise la logistique liée à la mise en place des groupes de soutien (ressources matérielles, co-animatrice, collation, etc…).
5. Anime ou co-anime, selon les besoins, les groupes de soutien qui répondent aux besoins des usagères du Centre.
6. Accompagne les usagères, par l'entremise des groupes de soutien, tout en visant leur autonomie dans l'ensemble de leur vie.
7. Offre des stratégies d'entraide, par le groupe de soutien, et ce, dans les sphères variées de leur vie.
8. Participe à l'évaluation des groupes de soutien ; est appelée à faire part des résultats à l'équipe ainsi qu'à la superviseure.
9. Effectue les suivis des participantes aux groupes de soutien selon les modalités organisationnelles.

Éducation, sensibilisation, prévention, liaison communautaire et Militantisme/Lutte pour les droits des femmes et des services en français (15%)

1. Développe et maintien de forts liens communautaires avec diverses agences liées au mandat du CVF.
2. Participe à divers comités locaux et régionaux afin de créer des partenariats, de promouvoir les droits des femmes, les services disponibles en français ainsi que le mandat du CVF.
3. Contribue au développement du plan annuel de travail en ce qui a trait à l'offre d'ateliers, de présentations, d'activités communautaires et d'événements, et ce, en fonction du mandat, des valeurs du Centre
4. Offre des sessions de sensibilisation et d'éducation en matière de prévention des agressions destinées aux femmes, aux enfants, aux partenaires institutionnels et de services ainsi qu'au public en général.
5. Peut être appelée à animer (ou co-animer, selon les besoins) des ateliers, des présentations répondant à des besoins spécifiques des clientèles du Centre ainsi qu'à participer à des « portes ouvertes ».
6. Adapte l'offre d'ateliers aux usagères en fonction des besoins changeants et de l'évolution de l'activité.
7. Défend les droits des femmes à une communauté exempte de violence par l'affirmation et le leadership individuel et collectif.
8. Revendique, auprès des instances appropriées, des services en français liés au mandat, aux programmes et services offerts au Centre et appropriés pour les femmes des régions desservies par le Centre.
9. Participe à l'organisation d'activités de militantisme, telles que La Journée nationale de commémoration et d'action contre la violence faite aux femmes (vigile du 6 décembre), Reprenons la nuit, La Journée internationale des femmes, au mois de sensibilisation des agressions à caractère sexuel, etc

Gestion administrative et de bureau (10%)

1. Est responsable d'assurer l'organisation de tous les éléments qui touchent au fonctionnement physique d'un espace de travail tels les liens avec le propriétaire, l'ameublement, la sécurité,

l'affichage, les services d'entretien, les achats et l'approvisionnement.
2. Appuyée par l'équipe de direction, elle assure les besoins techniques et en technologie pour pouvoir effectuer son travail.
3. Gère une petite caisse ainsi que la plupart des achats nécessaires au bon fonctionnement de son environnement.

Services indirects (5%)
1. Participe à l'amélioration de la trousse d'accueil des usagères, selon les besoins évolutifs de celles-ci, des services du Centre et de la communauté en général.
2. Complète, selon les modalités organisationnelles, le profil de l'usagère desservie et tous formulaires pertinents aux saines opérations du Centre.
3. Rédige des notes évolutives dans chaque dossier des usagères.
4. Compile, maintient à jour et procède à l'entrée de données statistiques liées aux services offerts aux usagères et à la population par l'entremise des services individuels, des groupes de soutien, des activités d'éducation, de sensibilisation, de prévention et de développement communautaire.
5. Complète et fait parvenir le formulaire de dépenses liées aux déplacements, selon les modalités organisationnelles.

Soutien à l'équipe et au Centre (5%)
1. Participe à l'identification des lacunes et des besoins en matière de services liés à la violence faite aux femmes, aux agressions à caractère sexuel ainsi que des services en français dans l'ensemble des régions desservies par le Centre.
2. Participe activement aux supervisions individuelles, de groupe, aux sessions de partage (debriefing), aux activités telles que formations et rencontres afin de contribuer à l'amélioration continue des services offerts en matière de lutte contre la violence faite aux femmes.
3. Soutient professionnellement les autres membres de l'équipe afin d'améliorer les interventions effectuées auprès des usagères.
4. Réalise des recherches, documente et partage ses connaissances et expériences dans la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière d'intervention et de prestation de programmes.
5. Partage avec l'équipe l'information reçue et les apprentissages acquis découlant des sessions de formation, de perfectionnement, de conférences etc.
6. Met en application les pratiques d'auto-soins et de sécurité pour elle-même et encourage les collègues de l'équipe à faire de même.
7. Peut être appelée à participer à l'Assemblée annuelle du Centre Victoria, de façon volontaire.
8. Participe à l'entretien général du Centre.

Effectue toutes autres tâches connexes confiées par la superviseure.

EXIGENCES ACADÉMIQUES, EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE, CONNAISSANCES ET DIVERSES HABILETÉS

1. Diplôme postsecondaire dans les domaines liés aux sciences humaines ou d'autres domaines connexes.
2. Un minimum d'un an d'expérience ou expérience significative de travail lié à la relation d'aide dans un contexte de lutte contre la violence faite aux femmes.

Diverses habiletés et connaissances

3. Habiletés dans l'organisation d'activités communautaires d'éducation, de sensibilisation, de prévention et de développement communautaire.
4. Démontrer une capacité d'intervention et d'analyse par l'approche féministe intersectionnelle.
5. Connaissance des ressources des divers milieux francophones, anglophones et bilingues dans les régions desservies par le Centre.

6. Bonnes capacités de communication en français et en anglais, à l'oral et à l'écrit.
7. Obtenir et remettre une vérification d'antécédents judiciaires datée des six derniers mois.
8. Utilisation des appareils usuels de bureau, les logiciels de la Suite Microsoft, l'internet, le courrier électronique.

COMPÉTENCES

1. Capacité à travailler en équipe.
2. Démontrer des capacités de communication interpersonnelle, incluant l'écoute active.
3. Démontrer de l'empathie et de la compassion.
4. Être orientée vers l'action.
5. Être orientée vers l'usagère.
6. Faire preuve d'autonomie.
7. Démontrer la capacité à résoudre des problèmes.
8. Savoir coordonner les priorités et son temps (sens élevé de l'organisation).
9. Démontrer la capacité d'apprendre de ses expériences.

ENGAGEMENT

1. Adhère à l'approche féministe intersectionnelle.
2. Travaille à mettre fin à la violence faite aux femmes.
3. Travaille de manière collective et harmonieuse.
4. Agit sans jugement dans les interactions avec la clientèle.
5. Respecte en tout temps la confidentialité entourant les dossiers des personnes desservies sans égard à leur culture, leur religion, leurs croyances, leur orientation sexuelle ou à leur diversité ethnique.
6. Maintient une performance à la hauteur des objectifs fixés par le Centre.
7. Respecte les principes directeurs, les politiques, le code d'éthique, les procédures et lignes de conduite du Centre.
8. Respecte les liens de communication liés à l'organigramme en place.
9. Respecte le plan de travail du Centre.
10. Maintient à jour l'ensemble de ses compétences, de ses connaissances liées au domaine d'intervention.
11. Évalue, d'une manière constante, son propre risque d'implication émotive auprès des femmes desservies.
12. Met en œuvre et réévalue, de façon sporadique, son plan d'auto-soins personnels.

ANNEXE – DÉFINITION DE COMPÉTENCES

Capacité à travailler en équipe

- Démontre une authentique volonté de travailler avec d'autres, en équipe comparativement de manière concurrentielle.
- Fait preuve d'entraide envers les autres, et ce, dans toutes sortes de situations
- Se met au service des autres lorsque les situations le demandent
- Collabore avec les collègues en vue d'atteindre un objectif commun par des échanges constructifs, des efforts coordonnés
- Apporte son appui et sa coopération et se montre disposée à réaliser des tâches difficiles au besoin.

Démontrer des capacités de communication interpersonnelle, incluant l'écoute active

- Capable d'établir des relations positives avec tous types de personnes telles que les collègues, les usagères, les gens de la communauté, les partenaires etc…
- Capable de diplomatie et de tact, elle sait apaiser les situations tendues
- Établit des liens basés sur la confiance
- Exerce une écoute attentive en utilisant les méthodes éprouvées de l'écoute active
- Souhaite, sincèrement, comprendre l'autre.

Démontrer de l'empathie et de la compassion

- Comprend la réalité d'autrui
- Capable de se mettre dans la peau de l'autre sans assumer toute sa peine et sa «souffrance»
- Tenir compte de l'état émotif de l'usagère, de l'interlocutrice et de l'impact de son propre comportement
- Habileté à transiger avec des émotions multiples telles que la colère, l'angoisse etc…
- Effectue une lecture juste des émotions, des besoins, et des motivations de l'autre
- Démontre de la considération et de respect envers l'autre
- Fait preuve de doigté dans sa façon d'intervenir.

Être orientée vers l'action

- Sait choisir les occasions qui se présentent mieux que les autres
- Accepte et relève les défis
- Va de l'avant avec un minimum de préparation
- Déborde d'énergie lorsqu'elle fait face à un défi
- Fait preuve d'enthousiasme devant le travail à accomplir.

Être orientée vers l'usagère

- Est à l'écoute des besoins des usagères
- Cherche à identifier les besoins réels des usagères
- Établit un contact chaleureux et professionnel avec les usagères
- S'engage à maintenir un haut niveau de qualité dans les services offerts aux usagères
- Vise à atteindre un niveau de satisfaction élevé chez les usagères.

Faire preuve d'autonomie

- Peut travailler seule sans se référer constamment à ses collègues ou à sa superviseure
- Réalise ses mandats en établissant elle-même la façon dont ils doivent être effectués

- Utilise à bon escient la marge de manœuvre qui lui est donnée
- Fait montre de débrouillardise face à des problèmes imprévus
- Peut prendre seule des décisions en fonction des balises dont elle dispose
- On peut compter sur elle dans les moments difficiles
- Est à l'aise lorsqu'elle doit accomplir seule un travail difficile, et ceci, sans compromettre sa santé et sa sécurité.

Démontrer la capacité à résoudre des problèmes

- Sait reconnaître les problèmes et enjeux qui y sont associés
- Anticipe les problèmes potentiels
- Évalue les problèmes en fonction de différentes perspectives (regarder tous les angles du problème)
- Recueille l'information nécessaire, établit les liens et présente un portrait global de la situation
- Développe un plan d'action approprié qui tient compte de la nature et de la gravité du problème
- Évalue l'impact possible de ses décisions ou de ses prises de positions liées au problème.

Savoir coordonner les priorités et son temps ; être organisée

- Utilise adéquatement son temps et celui des autres
- Sait s'occuper de ce qui est le plus important
- Sait faire rapidement la part des choses et mettre de côté ce qui n'est pas important
- Sait reconnaître rapidement ce qui va aider ou ralentir la réalisation d'un objectif
- Élimine les obstacles dans l'accomplissement du travail
- Sait faire converger les efforts vers le même objectif.

Sens élevé de l'organisation

- Utilise une méthode de travail structurée
- Utilise et suit un plan de travail pour éviter de s'égarer dans un ensemble de tâches, de projets
- Fixe des échéanciers réalistes et les maintient
- Effectue les suivis appropriés dans son travail
- L'information est classée de façon logique et facile à retrouver
- Sait planifier son travail en étapes.

Démontrer une capacité à apprendre de ses expériences

- Démontre la capacité à s'améliorer de façon continue, à tirer des leçons de ses succès et de ses échecs.
- Démontre, par ses expériences, sa volonté d'apprendre,
- Est capable de tirer des leçons de son expérience par rapport à ce qui a été utile
- Démontre la capacité à réfléchir et comprendre les décisions liées aux expériences vécues (ce qui a été productif et ce qui ne l'a pas été)
- Démontre la capacité à faire des constats afin d'éviter de reproduire les erreurs du passé.
- Identifie les outils personnels et professionnels dont elle dispose pour changer leurs façons de faire et améliorer leurs pratiques.

Mise à jour : révisé juillet 2025