

Titre du poste : Réceptionniste du Carrefour des soins oncologiques et adjoint ou adjointe de programme

Relève de la : Vice-présidente, Programmes et participation des intervenants

Gestionnaire immédiat : S/O

Date de la rédaction : Mars 2022

Fondation du cancer de la région d'Ottawa

La Fondation du cancer de la région d'Ottawa est fière d'appuyer les efforts pour augmenter la survie au cancer. Nous mobilisons le potentiel de notre communauté pour atteindre des résultats qui transforment la vie des personnes touchées par le cancer. Nous proposons un programme d'accueil et de renvoi ainsi que divers autres soutiens visant à améliorer la santé et le bien-être des personnes ayant survécu au cancer. La Fondation du cancer améliore l'accès aux thérapies personnalisées novatrices en finançant la recherche et les essais cliniques à l'échelle locale.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site <https://www.ottawacancer.ca/fr/>.

Objet du poste

Le ou la réceptionniste du Carrefour des soins oncologiques et adjoint ou adjointe de programme fournit des services de bureau et d'accueil pour appuyer le fonctionnement du bureau de la Fondation du cancer et du Carrefour des soins oncologiques. Cette personne créée, pour les clients et les invités de la Fondation du cancer de la région d'Ottawa, une atmosphère chaleureuse, accueillante et de soutien.

Responsabilités

1. La personne titulaire du poste s'acquitte de tâches d'accueil telles que les suivantes : répondre aux questions posées au téléphone ou diriger les appels vers les membres du personnel appropriés, placer des appels, recevoir et accueillir les clients et invités (en personne ou au téléphone), diriger les clients et invités vers le membre du personnel ou l'endroit approprié, ouvrir et fermer le bureau et le standard téléphonique, et former le personnel de rechange pour le standard téléphonique.
2. Elle répond courtoisement et promptement aux questions des clients, des clients en puissance et des invités (en personne ou au téléphone). Elle effectue des rapports détaillés du suivi des questions et appuie les efforts de sensibilisation au moyen de la communication de renseignements appropriés.
3. Elle protège la vie privée des clients en s'assurant que les renseignements confidentiels concernant leur santé ne sont pas exposés à la vue d'autrui et en fermant les sessions informatiques avant de laisser son ordinateur sans surveillance.
4. Elle enregistre les renseignements, les recueille, les traite et les communique. Cela peut inclure la collecte et la saisie des données des clients et la mise à jour des bases contenant ces données, la mise en commun d'ordre général avec d'autres employés ou bénévoles d'informations contenant les

DESCRIPTION DE POSTE — Réceptionniste du Carrefour des soins oncologiques et adjoint ou adjointe de programme

processus, les politiques et les procédures, ainsi que la communication des informations, manuelle ou électronique ou les deux, au personnel, aux bénévoles et aux clients.

5. Elle prévoit les rendez-vous avec les clients en fonction de leurs préférences et disponibilités au moyen d'un logiciel de prise de rendez-vous.
6. Elle répond aux questions et aux demandes concernant la location d'espace, prévoit et organise ces locations. Elle effectue les réservations, coordonne avec les personnes responsables des installations lorsque c'est nécessaire, et avec le service des finances et le personnel de programme afin de confirmer et de finaliser tous les détails requis (installation et enlèvement du matériel dans la pièce, bénévoles en matière de nutrition, frais en vue de la facturation, etc.).
7. Elle fournit un appui administratif au personnel de programme, notamment les inscriptions des clients pour les rendez-vous et les ateliers, le traitement des paiements, la préparation des reçus officiels, la rédaction de documents promotionnels, trouver des bénévoles pour aider avec les ateliers et les locations de salles.
8. Elle effectue le suivi des statistiques et y contribue afin d'aider à rédiger les rapports d'utilisation des ressources de base.
9. Elle recrute, prévoit, forme et soutient les bénévoles des programmes concernant diverses tâches administratives afin de s'assurer de leur compréhension des processus et des procédures connexes à diverses situations et de veiller à ce que des bénévoles soient disponibles pour le soutien des programmes pendant la soirée.
10. Elle effectue des tâches de classement au moyen de systèmes de classement manuels ou électroniques ou les deux, ainsi que la mise à jour des documents de référence et des tâches d'archivage le cas échéant.
11. Elle utilise du matériel de bureau, notamment le téléphone, l'ordinateur, la photocopieuse, le télécopieur, les outils pour dicter, l'imprimante, la machine à affranchir, et informe la personne appropriée lorsque le matériel ne fonctionne pas correctement.
12. Il lui incombe de veiller à la propreté et à la bonne organisation de l'endroit réservé à l'accueil, d'entretenir l'ameublement de bureau dans l'endroit réservé à l'accueil et sur la terrasse, et de gérer le système de clés.
13. Il lui incombe de se conformer aux directives de santé publique et de l'organisation, le cas échéant, et de veiller à leur respect par le public (c.-à-d., pendant une pandémie).
14. Elle aide lorsque des ventes sont organisées pour lever des fonds en acceptant les dons, en délivrant un formulaire temporaire d'accusé de réception et de don pour qu'il soit rempli, et en veillant à l'acheminement au service du traitement des dons. Cela inclut l'acceptation de paiements pour la prestation de programmes ou ateliers et les thérapies (c.-à-d., Reiki).
15. Elle maintient ses connaissances à jour concernant les divers services offerts par le Centre et les processus et procédures devant être suivis par les clients (c.-à-d., exigences en matière de santé et de sécurité connexes à la COVID).
16. Elle aide à mettre en place et à gérer une liste d'inventaire de salle pour les salles situées au rez-de-chaussée et à l'étage inférieur.
17. Elle s'acquitte d'autres tâches connexes en fonction des demandes.

Pouvoirs et défis

Le titulaire de ce poste doit se conformer aux politiques et procédures. Un gestionnaire est disponible pour répondre aux questions et une approbation doit être demandée lorsque les circonstances sortent de l'ordinaire.

DESCRIPTION DE POSTE — Réceptionniste du Carrefour des soins oncologiques et adjoint ou adjointe de programme

La réalisation de ces tâches a des répercussions directes sur l'image publique de la Fondation et son service à la clientèle.

Connaissances, compétences et capacités

- Excellent entretient, et excellentes capacités d'écoute et de communication; capacité à communiquer efficacement avec le public, le personnel à tous les échelons, et les clients qui vivent des difficultés de santé à divers degrés (instabilité émotionnelle, colère), discrétion, respect et tact.
- Expérience de travail dans un environnement de soin de santé fournis aux clients ou de services communautaires.
- Excellentes compétences en matière d'informatique et capacité à aider les clients à résoudre les difficultés (soutien technique) en personne ou au téléphone.
- Excellent service à la clientèle avec capacité à développer et cultiver des relations.
- Capacité de rédaction de correspondance de base dans les deux langues officielles.
- Politique et procédures administratives.
- MS Office Suite, Raiser's Edge; la gestion de bases de données est un atout, capacité à rapidement apprendre le maniement de nouveaux logiciels.
- Faire fonctionner du matériel de bureau, notamment un ordinateur, une photocopieuse, un télécopieur.
- Solides compétences pour établir des priorités, organiser et gérer des projets et son temps; ponctualité par rapport aux échéances.
- Minutie exceptionnelle.
- Besoin minimum de supervision pour effectuer le travail.
- Respect de la confidentialité.
- Solides compétences en matière de pensée analytique et de discernement.
- Créativité et désir d'appuyer l'essor du Carrefour des soins oncologiques.

Exigences d'emploi

Études	Diplôme d'études secondaires ou équivalent; et Certificat d'études administratives et de bureau, ou gestion de bureau, ou baccalauréat en administration des affaires ou dans un domaine connexe.
Expérience	Trois (3) ans d'expérience professionnelle directement connexe, y compris travail de bureau, de secrétariat ou administratif. Programme Raiser's Edge. Milieu à but non lucratif (en contact avec les personnes).
Langue :	Bilingue (français et anglais), communication écrite et orale.

Conditions de travail

Le travail est effectué dans des conditions agréables et comporte une activité normale dans un bureau, à savoir diverses périodes pendant lesquelles la personne titulaire du poste est assise, debout, marche et transporte des choses. Les périodes assises peuvent être longues, mais il y a possibilité de se lever et de bouger en fonction des besoins. La personne titulaire du poste effectue un certain nombre de tâches administratives. Elle peut devoir travailler devant un ordinateur pendant des périodes prolongées. Les

DESCRIPTION DE POSTE — Réceptionniste du Carrefour des soins oncologiques et adjoint ou adjointe de programme

erreurs peuvent causer des perturbations, particulièrement s'agissant de l'organisation de rendez-vous des clients et de la réservation de salles. La personne titulaire du poste traite fréquemment avec des clients qui ont d'importants troubles de la santé et peuvent être instables émotionnellement ou en colère. Elle travaille régulièrement avec des renseignements confidentiels.

Conditions d'emploi

- Poste permanent à temps plein, des heures de travail occasionnel pendant les fins de semaine ou les soirées pourraient être exigées en cas d'activités particulières.

Exigences particulières

- La personne dont la candidature sera retenue devra fournir une attestation à jour de vérification de son casier judiciaire.

Salaire et avantages sociaux

- Poste permanent à temps plein
- Possibilité de participer et d'aider à la croissance et au développement du nouveau Carrefour communautaire des soins oncologiques
- Échelle salariale : 46 100 \$ (inférieur), 53 000 \$ (moyen), 59 900 \$ (supérieur)
- Régime de retraite à prestations déterminées
- Régimes exceptionnels d'assurance maladie et de soins dentaires
- 4 semaines de congés payés

Le processus de recrutement est en cours. Cependant, nous vous recommandons de faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de motivation au plus tard le 1er mai 2022 d'ici 17 h à l'adresse suivante : NPraamsma@ottawacancer.ca.

Veillez remarquer ce qui suit :

- La ligne d'objet de votre courriel devrait indiquer « Réceptionniste du Carrefour des soins oncologiques ».
- Votre CV devrait être sauvegardé avec le nom de fichier « (Nom de famille)_(Prénom)_ CV ».
- Votre lettre de motivation devrait être sauvegardée avec le nom de fichier « (Nom de famille)_(Prénom)_ lettre de motivation ».

Conscients du temps investi dans le dépôt de votre candidature, nous vous remercions de l'intérêt que vous nous portez. Seules les personnes dont la candidature a été présélectionnée seront invitées à passer une entrevue.

Il est à noter que, dénué de toute intention discriminatoire, l'emploi du masculin dans le texte a pour unique objet d'en faciliter la lecture.