

Date limite pour postuler : 16 h 00 (HNE) le 5 juillet 2022

Début de l'emploi : le plus tôt possible

Poste : Téléphoniste de la Ligne d'assistance du sport canadien

Le Centre de règlement de différends sportifs du Canada (le Centre) a été créé le 1^{er} avril 2004 en vertu de la Loi sur l'activité physique et le sport (L.C. 2003, ch. 2) afin d'assurer le règlement juste, équitable, transparent et rapide des différends sportifs au Canada, incluant les différends concernant la sélection d'équipe ou l'octroi de brevets aux athlètes amateurs. À partir du 1^{er} juin 2004, le Centre a assumé la responsabilité de l'arbitrage des cas nationaux de dopage au Canada. En 2019, le Centre a été mandaté par le gouvernement du Canada pour mettre sur pied un service téléphonique permettant aux membres de la communauté sportive de discuter confidentiellement de situations d'abus, de harcèlement ou de discrimination dans le sport. De plus, le 6 juillet 2021, le Centre a été mandaté pour établir et mettre en œuvre un mécanisme indépendant pour le sport sécuritaire à l'échelle nationale.

Téléphoniste de la Ligne d'assistance du sport canadien

Le Centre est à la recherche de contractuels à temps partiel ayant pour rôle d'être répondeurs aux appels, courriels et textos des clients de la Ligne d'assistance du sport canadien, afin d'offrir un service d'écoute et de référence pour les diriger vers les ressources appropriées. Les candidat(e)s retenu(e)s se verront attribuer des périodes de service selon leurs disponibilités et fourniront leurs services à distance à partir d'une plateforme en ligne dédiée.

Responsabilités : Le(la) téléphoniste est responsable d'assurer une réponse professionnelle aux appels et messages de la clientèle, de lui offrir du soutien et déterminer, selon les circonstances, les ressources appropriées vers lesquelles la diriger, ainsi que d'assurer un suivi rigoureux de toutes les demandes d'aide reçues. Le(la) téléphoniste doit également accompagner la clientèle admissible durant les étapes préliminaires du processus de plaintes du Bureau du Commissaire à l'intégrité dans le sport (BCIS), ainsi que de faciliter l'accès aux services de soutien. Le(la) téléphoniste tiendra à jour, pour des fins statistiques uniquement, le registre anonyme des appels et messages traités. Le(la) téléphoniste se rendra disponible pour les rencontres de formation et de mise à jour des téléphonistes et collaborera avec les superviseurs dans la création d'un esprit de groupe et dans le partage des bonnes pratiques pour maintenir le service à la hauteur des attentes et des besoins de la clientèle.

Qualifications : Ce poste exigera un niveau élevé d'habiletés interpersonnelles et de communication orale et écrite. Le(la) candidat(e) aura un fort sens d'empathie, d'écoute, d'analyse et d'adaptation ainsi qu'une expérience de travail lui permettant de faire face et intervenir adéquatement à des situations de crise. Le(la) candidat(e) aura obtenu un diplôme universitaire dans un domaine pertinent tel que, sans s'y limiter, la psychologie, le counseling ou le travail social, aura de l'expérience d'intervention auprès de clientèles similaires à celle de Ligne d'assistance du sport canadien, et sera membre de l'Association canadienne de la psychologie du sport ou une autre désignation professionnelle pertinente. Le(la) candidate(e) doit être à l'aise d'offrir ses services dans un environnement virtuel et maîtriser les technologies en ligne. Le(la) candidate(e) doit être disponible pour des périodes de service occasionnellement les soirs et fins de semaine, puisque le service est offert entre 8h et 20h, heure de l'Est. Une bonne connaissance du système sportif canadien et ses différentes composantes ainsi que du contexte de pratique du sport de haut niveau sera considéré comme un atout. Bien que tous les téléphonistes n'aient pas besoin d'être bilingues, le bilinguisme sera également un atout important afin d'assurer un service de qualité dans les deux langues officielles.

Le Centre est résolu à bâtir une équipe qualifiée et diversifiée se voulant le reflet de la société canadienne. Par conséquent, il préconise l'équité et encourage les candidat(e)s à mentionner sur leur curriculum vitae, s'ils ou elles le désirent, leur identité sexuelle, leur appartenance à la communauté autochtone ou à un groupe minoritaire visible, ou être une personne handicapée.

Le Centre s'engage à créer des processus de sélection et des milieux d'affaires inclusifs et facile d'accès. Si nous communiquons avec vous dans le cadre du présent concours, veuillez nous informer quelles mesures d'adaptation nous devrions prendre pour vous permettre d'être évalué(e) d'une manière juste et équitable.

Si vous possédez les qualifications ci-dessus, veuillez faire parvenir votre curriculum vitae, en toute confidentialité, aux coordonnées ci-dessous. Le Centre ne contactera que les candidats présélectionnés. [Veuillez ne pas faire de demandes de renseignements par téléphone.](#)

Rémunération : selon la politique en vigueur.

Pour postuler : helpline@crdsc-sdrcc.ca