

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Outaouais (CAAP Outaouais) est à la recherche d'un ou d'une conseillère aux droits des usagers pour son bureau de Gatineau (secteur Hull). CAAP Outaouais a pour mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte en regard des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir dans le réseau de la Santé et des Services sociaux et en résidence privée pour aînés.

Intervenant(e)

Travaillant sous l'autorité de la directrice générale, la personne en poste aura la chance de joindre une équipe de professionnelle dans le but de contribuer à l'amélioration des services reçus des usagers en faisant reconnaître et respecter leurs droits.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Assister et accompagner, sur demande, les usagers, leurs assistants ou représentants qui désirent porter plainte dans le réseau de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'en résidence privée pour aînés (RPA)
- Établir un lien de confiance lors de l'assistance et de l'accompagnement des utilisateurs
- Informer ceux-ci sur leurs droits et recours et/ou les orienter vers les ressources adéquates
- Rédiger les lettres de plaintes et assurer le suivi des dossiers
- Tenir à jour les données statistiques
- Collaborer à la promotion du service auprès de la population, des établissements et des organismes
- Soutenir les personnes âgées qui désirent obtenir de l'information sur leurs droits et obligations ou exercer un recours par rapport à leur bail en RPA (qualité et coûts des services, renouvellement du bail, accompagnement à la négociation)

QUALITÉS PERSONNELLES

- Courtoisie, diplomatie, empathie et entregent
- Facilité à communiquer, animer et excellent esprit d'équipe
- Autonomie et capacité d'adaptation élevée

EXIGENCES

- Détenir un Baccalauréat en sciences humaines, en droit ou dans un domaine connexe ou un diplôme d'études collégiales avec expérience pertinente
- Démontrer des aptitudes en lien avec les techniques et attitudes liées à la relation d'aide
- Être à l'aise et intéressé à entrer en communication avec diverses clientèles et à s'adresser à des groupes (séances d'information)
- Maîtriser le français et l'anglais parlé et écrit et posséder d'excellentes habiletés rédactionnelles
- Posséder un véhicule et un permis de conduire valide

Statut de l'emploi : Permanent

Horaire de travail : Temps plein 35 heures / semaine.

Rémunération : Échelle salariale approximative de 25\$/h selon les expériences

Avantages : Assurances collectives, (incluant les soins dentaires), régime de retraite et avantages sociaux. Possibilité de travail en mode hybride

Personne à contacter : Judith Ferreira

Courriel : dg@caap-outaouais.ca

Entrée en fonction : Dès que possible