

**OFFRE D'EMPLOI  
CONSEILLER/CONSEILLÈRE  
CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT  
AUX PLAINTES DE L'OUTAOUAIS (CAAP-Outaouais)**



Le Caap-Outaouais est un organisme communautaire à vocation régionale. Nous avons pour mission de faciliter les démarches de plainte qu'entreprennent les usagers qui sont insatisfaits des services offerts par le système de la santé et des services sociaux incluant les résidences privées pour aînés.

**Nature du travail :**

Le rôle du conseiller est d'informer, d'intervenir, de préparer et de soutenir l'utilisateur du système de la santé et des services sociaux ou le locataire d'une résidence privée pour aînés dans ses démarches pour faire valoir ses droits auprès des instances concernées (commissaire aux plaintes, Protecteur du citoyen, médecin examinateur, comité de révision et la Régie du logement). Il soutient et oriente les personnes qui désirent déposer une plainte à l'égard des services reçus dans le réseau de la santé et de service sociaux (cerner l'objet de la plainte, la ressource visée, les personnes concernées, ainsi que les attentes en regard de la démarche) ainsi que les personnes aînées qui désirent déposer une plainte à l'égard de leur résidence (qualité des services, les coûts, les ententes contractuelles). Informer les usagers sur leurs droits et recours. Par son approche, le conseiller établit un rapport de confiance et crée les conditions favorables afin de faciliter la conciliation. En plus d'intervenir, il tient à jour ses dossiers et voit à la rédaction de différentes lettres et rapports. Il est appelé à participer aux activités de promotion de l'organisme. Il devra notamment animer des conférences et activités promotionnelles de l'organisme. Le conseiller peut être appelé à se déplacer sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais et à se rendre au domicile de l'utilisateur qui en fait la demande.

**La personne recherchée possède :**

- Une formation collégiale ou universitaire en : service social, droit, sciences sociales ou autres
- Expérience dans le système de la santé et des services sociaux ou dans le milieu communautaire
- Une excellente habileté de communication en français et anglais incluant la rédaction
- Une approche orientée sur le client et la résolution de problème
- Une bonne capacité d'adaptation, d'analyse, de l'entregent et de l'empathie
- Une aisance avec les technologies de l'information et de la communication
- Un permis de conduire valide et un moyen de transport

**Nous offrons :**

- Une ouverture à la conciliation travail-famille ;
- Un climat organisationnel sain ;
- Des assurances collectives
- Un fond de retraite
- Congés de maladie
- Horaire de 35 heures / semaines
- Salaire selon l'expérience de 19 à 24\$ / heure

Faire suivre votre candidature à l'attention du comité de sélection avant le 21 mai à 16h  
à l'adresse courriel suivante : [dg@caap-outaouais.ca](mailto:dg@caap-outaouais.ca)