

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP) est un organisme communautaire à vocation régionale, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux, pour soutenir les usagers insatisfaits des services. Notre personnel offre des services d'**information, d'assistance et d'accompagnement** aux usagers qui vivent des **insatisfactions** reliées au réseau de la santé et des services sociaux. Nous avons aussi le **mandat d'assister et d'accompagner les résidents RPA au niveau du Tribunal administratif du logement.**

Conseiller (ère) en assistance et accompagnement

Sommaire du poste

Le ou la conseiller(ère) en assistance et accompagnement a pour mission d'accueillir, d'informer et d'accompagner toute personne souhaitant entreprendre une démarche de plainte ou de recours à la suite de services reçus ou non reçu dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il ou elle agit comme soutien au client sans jugement, dans un cadre légal défini, tout en faisant preuve d'agilité et d'adaptation afin de répondre aux besoins et à la réalité de chaque individu. Par son approche humaine et respectueuse, le ou la conseiller(ère) favorise l'autonomie, le respect des droits et l'accès à des recours justes et équitables.

Responsabilités principales

- Accueillir les usagers, résidents ou proches de manière respectueuse, bienveillante et sans jugement
- Écouter et analyser la situation vécue par la personne afin de bien comprendre ses besoins, ses attentes et ses objectifs
- Informer l'usager de ses droits, des recours possibles et des mécanismes de plaintes prévus par le cadre légal en vigueur
- Accompagner la personne à chaque étape de sa démarche (préparation, rédaction, dépôt et suivi de la plainte), selon son rythme et ses capacités
- Soutenir l'usager sur le plan émotionnel tout au long du processus, en reconnaissant la charge vécue et les impacts de la situation
- Adapter les interventions en fonction de la complexité des situations, du niveau de vulnérabilité et du contexte personnel de l'individu
- Faciliter la communication et la conciliation avec les instances concernées lorsque requis
- Respecter la confidentialité dans un dossier et les limites du rôle du conseiller
- Documenter les dossiers et assurer un suivi rigoureux des démarches entreprises
- Collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies et de plans d'action visant la promotion de l'organisme et de sa mission
- Participer à des activités de sensibilisation, d'information ou de représentation en lien avec la défense des droits en santé
- Favoriser la collaboration avec les partenaires et autres organismes communautaires

Profil recherché

- Détenir une formation universitaire ou collégiale en sciences humaines avec expérience pertinente dans le réseau de la santé et des services sociaux ou dans le milieu communautaire et/ou toute combinaison d'études et d'expériences pertinentes à l'emploi sera considérée ;
- Posséder idéalement une connaissance des droits des usagers en matière de services de santé et services sociaux et des locataires habitant dans des Résidences privées pour aînés (RPA) liés par un bail avec le propriétaire ;
- Excellent français parlé et écrit incluant des capacités de rédaction ;
- Maîtrise de l'environnement Windows ;
- Posséder un permis de conduire valide et posséder un moyen de transport pour effectuer les déplacements requis pour l'exécution de son travail auprès de la clientèle ;
- Connaissance professionnelle de l'anglais serait un atout.

Compétences et qualités requises

- Excellentes habiletés d'écoute active et de communication
- Capacité à intervenir sans jugement et dans le respect du vécu de la personne
- Sens de l'éthique, respect de la confidentialité et ouverture
- Capacité d'analyse et de synthèse

- Agilité et adaptabilité dans l'application d'un cadre légal à des situations humaines complexes
- Empathie, patience et capacité à soutenir des personnes en situation de vulnérabilité
- Autonomie, rigueur et sens de l'organisation
- Capacité à travailler en collaboration avec divers partenaires et instances

Conditions de travail

- Rémunération établie selon la formation, l'expérience et la politique salariale en vigueur, avec un salaire débutant à 33.02\$
- Horaire de 37,5 hrs par semaine, répartie entre une présence au bureau à Gaspé de 2 jours complété par du télétravail
- Avantages sociaux complets et compétitifs, incluant assurance collective, régime de retraite.
- Conciliation travail-famille facilitée.
- Intégration accompagnée, grâce à un soutien constant de l'équipe pour favoriser votre adaptation dans votre nouveau rôle
- Programme de formation continue diversifié, comprenant plusieurs formations menant à des attestations

Si vous souhaitez vous joindre à notre équipe dynamique, veuillez transmettre votre curriculum vitae, d'ici le 10 février 2026, à l'attention du comité de sélection : courriel : julie-karine.fortin@caapgim.com ou télécopieur 418-368-6991

* Nous vous remercions de votre intérêt. Toutefois, seules les personnes retenues pour entrevue seront contactées.

A/S Julie Karine Fortin

11 Rue de la Cathédrale, bureau 201, Gaspé (Québec) G4X 2V9
418-368-7433 poste 3 ou 1-877-767-2227
1-866-574-0227