

Possibilité de carrière

Associé(e) à l'information et à l'éducation

(Temps partiel, trois jours et demi par semaine, contrat prenant fin le 21 décembre 2019)
Montréal (Québec)

Parkinson Canada est la voix des Canadiennes et des Canadiens atteints de la maladie de Parkinson. Nous avons pour objectif de transformer la vie des personnes atteintes. Nous y arrivons grâce à des recherches menant à de meilleurs traitements et à la fin de la maladie de Parkinson, à des activités de défense des droits qui font valoir les points de vue des personnes atteintes et à un soutien qui aide les personnes à bien vivre avec la maladie grâce à de l'information et à des services.

Nous, les employés de Parkinson Canada, misons sur :

- l'**audace** en adoptant de nouvelles idées et en agissant avec assurance;
- la **compassion** en nous efforçant de toujours nous mettre à la place des personnes pour lesquelles nous travaillons;
- la **collaboration** en coopérant avec tous les intervenants afin de multiplier le nombre de nos réalisations;
- la **confiance** en tenant parole et en faisant toujours ce que nous promettons de faire.

Ce dont nous avons besoin

Nous sommes à la recherche d'un candidat qui possède d'excellentes aptitudes en communication, en service à la clientèle et en relations humaines. Relevant du directeur général, Québec, le candidat qualifié sera un premier interlocuteur crucial pour les personnes atteintes de la maladie de Parkinson. L'adjoint à l'information et à l'éducation devra préserver la confidentialité et interagir professionnellement avec ses collègues, les bénévoles et le grand public tout en maintenant notre vision d'une meilleure qualité de vie et d'un avenir plus prometteur pour les Canadiennes et les Canadiens atteints de la maladie aujourd'hui, et d'un monde exempt de la maladie de Parkinson demain. **L'adjoint travaillera trois jours et demi par semaine à notre bureau de Montréal.**

Votre contribution

À titre de candidat retenu, vous aurez recours à votre dynamisme pour assumer les responsabilités suivantes :

Services directs à la clientèle

- Répondre à toutes les demandes d'information et d'aiguillage dans un délai de 48 à 72 heures;
- Fournir un aiguillage ou de l'information, au besoin, avec des liens vers les ressources de Parkinson Canada qui répondent aux besoins du demandeur;
- Évaluer les demandes des clients et suivre les lignes directrices établies du protocole en utilisant des techniques compatissantes et productives pour comprendre et préciser la nature de la demande ou de la préoccupation;
- Offrir des services de counseling aux clients;
- Reconnaître les problèmes médicaux ou d'urgence et les communiquer aux ressources appropriées;
- Documenter les interactions avec les clients pour les dossiers.

Services indirects à la clientèle

- Actualiser sans cesse les connaissances sur la maladie de Parkinson, les médicaments, les traitements, la recherche et les nouveautés;
- Tenir à jour les références sur les systèmes de soins de santé, les établissements de soins de longue durée, les établissements de répit, les services de réadaptation, les programmes d'hôpital de jour, les établissements ou les organismes qui offrent des services spécialisés aux personnes atteintes de la maladie de Parkinson, à leur famille ou à leurs aidants;
- Mener toutes les activités et tenir les dossiers conformément aux règlements sur la protection des renseignements personnels et aux lignes directrices et politiques de Parkinson Canada;
- Participer à d'autres activités ou tâches de communication pour répondre aux besoins des personnes atteintes de la maladie de Parkinson et aux besoins connexes des professionnels de la santé en matière d'information.

Partenariats communautaires en matière d'éducation et de soutien

- Dans un objectif général d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la maladie de Parkinson et de leurs partenaires de soins, établir des partenariats efficaces pour améliorer la prestation des services, la formation des professionnels de la santé et la sensibilisation générale à la maladie de Parkinson;
- Représenter Parkinson Canada et participer aux initiatives communautaires de lutte contre la maladie de Parkinson afin d'accroître la sensibilisation et le soutien;
- Travailler sur le terrain de trois à quatre jours par mois.

Ce qu'il faut pour réussir à ce poste

- Bilinguisme complet – français et anglais, parlé et écrit;
- Diplôme ou titre universitaire en services sociaux ou en santé avec une connaissance particulière de la maladie de Parkinson, un atout;
- Excellentes aptitudes pour le service à la clientèle;
- Expérience de travail auprès de personnes aux prises avec des problèmes de santé chronique;
- Connaissance de la terminologie médicale et des systèmes de santé, y compris compréhension des rôles des spécialistes et des professionnels paramédicaux au Québec;
- Connaissance des systèmes de services sociaux (y compris le soutien financier, l'aide à domicile, le logement, les soins de longue durée et autres besoins communautaires) et compréhension des systèmes juridiques en ce qui concerne la discrimination fondée sur la déficience, les droits de la personne, l'emploi, les procurations et les questions de fin de vie;
- Capacité d'évaluer avec exactitude les besoins des clients;
- Capacité à communiquer efficacement de vive voix et par écrit pour évaluer, faire des recherches et fournir de l'information par courriel, par téléphone et en personne. Expérience de la prise de parole en public;
- Solides compétences en résolution de problèmes;
- Grande minutie et capacité de saisir et de tenir à jour avec exactitude un registre des appels, de recueillir des données démographiques et des données d'aiguillage pour chaque client, d'extraire des rapports et de participer à la gestion des données;
- Excellentes compétences en informatique : Suite MS Office (Word, PowerPoint et Excel) et systèmes de bases de données;
- Expérience avec un logiciel de gestion des relations avec la clientèle/capacité d'apprendre à utiliser un tel logiciel;
- Permis de conduire valide et accès à un véhicule pour se déplacer au Québec;
- Disponibilité pour travailler à l'occasion en dehors des heures normales de travail (soirs et fins de semaine).



Si vous possédez d'excellentes compétences en relations avec la clientèle et si vous souhaitez faire partie d'une équipe dynamique qui contribue considérablement à améliorer la vie des Canadiennes et des Canadiens atteints de la maladie de Parkinson, alors ce poste est pour vous! Veuillez envoyer votre curriculum vitæ en toute confidentialité en **indiquant vos attentes salariales d'ici 16 h, le jeudi 31 janvier 2018.**

**Ressources humaines
Parkinson Canada
4211, rue Yonge, bureau 316, Toronto (Ontario) M2P 2A9
Courriel : human.resources@parkinson.ca
Indiquez la référence n° IEA-1118.**

Parkinson Canada offrira des mesures d'adaptation tout au long du processus de recrutement, de sélection ou d'évaluation aux candidats handicapés. Nous remercions tous les candidats de leur intérêt, mais nous ne communiquerons qu'avec les candidats sélectionnés en prévision d'une entrevue. Veuillez indiquer les mesures d'adaptation requises si vous êtes contacté.