



DESCRIPTION DE POSTE
AGENT(E) : SERVICES AUX MEMBRES ET CANDIDAT(E)S
SERVICE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DES PERMIS (SFPP)

Direction :	Formation professionnelle et des permis
Supérieur immédiat :	Directrice par intérim du Service de la formation professionnelle et des permis
Type de poste :	Poste Permanent – temps complet - syndiqué
Poste(s) sous sa supervision :	Aucun
Échelle salariale :	Selon les échelles salariales en vigueur
Échelle salariale :	Selon les échelles salariales en vigueur
Date de début prévue :	Dès que possible
Date limite pour postuler :	19 juin 2018
Faites parvenir votre candidature à :	Marilou Couture, Directrice du Service de la formation professionnelle et des permis mcouture@oiaq.org

Raison d’être du poste :

Les agents – Services aux membres et candidat(e)s au Service de la formation professionnelle et des permis sont responsables d’assurer le service à la clientèle de première ligne de l’Ordre et veillent à la satisfaction de celle-ci. Ils assurent le traitement des appels, des courriels et autres communications acheminés au Service. Ils fournissent à la clientèle des renseignements concernant les processus et les règlements entourant les activités du Service et les dirigent, au besoin, vers l’agent(e) concerné(e) ou vers un autre service de l’organisation. Ils conseillent, accompagnent et dépannent en vue d’assurer l’entière satisfaction de la clientèle. Ils traitent les plaintes et tiennent un registre des interventions auprès des membre et des candidats.

Les agents assurent le traitement des demandes de réinscription au Tableau des membres de l’OIIAQ. Ils s’assurent de l’exactitude des renseignements fournis par la personne dans le cadre de l’application du *Règlement sur les stages et cours de perfectionnement pouvant être imposés aux infirmières et infirmiers auxiliaires*.

Ils sont responsables du suivi des dossiers des membres qui souhaitent réintégrer la profession après une absence de plus de quatre ans. Ils collaborent à l'exécution des tâches et opérations liées au processus de renouvellement et paiement de la cotisation annuelle.

Ils traitent les dossiers des membres détenant un permis temporaire qui sont aptes à exercer la profession d'infirmière auxiliaire, mais qui n'ont pas une connaissance suffisante de la langue française. Ils soutiennent les membres de l'OIIAQ dans le dépôt des demandes d'inscription auprès d'un autre organisme responsable de l'encadrement de la pratique professionnelle dans une autre province ou territoire canadien.

Pour être en mesure d'accomplir sa fonction, les agents – Services aux membres et candidat(e)s possèdent une connaissance élevée de tous les règlements, procédures, services et produits offerts pour l'ensemble des activités de l'Ordre.

Principales responsabilités :

- Assurer le service à la clientèle de première ligne de l'Ordre et le traitement des communications ;
- Participer à la rédaction des communications acheminées aux membres et aux candidat(e)s ;
- Effectuer tous les dossiers et les suivis de réinscription des membres incluant ceux après une absence de plus de quatre ans ;
- Traiter les dossiers des candidats détenant un permis temporaire et en faire le suivi ;
- Traiter les dossiers des demandes de transferts hors-province et en faire le suivi ;
- Assurer le soutien des infirmières auxiliaires du Québec dans le cadre d'un transfert vers une autre province ;
- Effectuer le traitement de la correspondance entrante et sortante ;
- Collaborer au processus de renouvellement et paiement de la cotisation annuelle ;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

EXIGENCES DU POSTE**Qualifications requises :**

- Diplôme d'études professionnelles en secrétariat ou diplôme d'étude collégial en bureautique.
- 5 ans d'expérience dans un poste similaire.
- Maîtrise des logiciels Word-PowerPoint-Excel.
- Excellente maîtrise du français / Maîtrise de l'anglais est un atout.

Compétences requises :

- Autonomie
- Sens des responsabilités
- Planification
- Respect des échéanciers

- Orientation qualité-services-résultats
 - Sens de l'organisation
 - Gestion des priorités
 - Souci du détail et du contrôle de la qualité
 - Travail d'équipe
 - Viser l'excellence dans l'approche client
 - Avoir un bon jugement
 - Gérer plusieurs dossiers simultanément.
-

DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

L'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ) est un organisme à but non lucratif constitué en vertu du Code des professions et qui regroupe plus 28 000 membres à travers le Québec. Le siège social est situé à Montréal et est composé d'une formidable équipe de plus d'une trentaine de personnes.

Les infirmières auxiliaires sont des professionnelles qui œuvrent dans tous les secteurs de la santé et dans toutes les régions du Québec. Leur champ d'exercice leur permet de contribuer à l'évaluation de l'état de santé d'une personne et à la réalisation du plan de soins ainsi qu'à prodiguer des soins et des traitements infirmiers et médicaux.

Joignez-vous à nous pour faire une différence!