



## LA DIRECTION PROVINCIALE DE LA LÉGION ROYALE CANADIENNE DU QUÉBEC

Est à la recherche d'un(e)

OFFICIER D'ENTRAIDE ADJOINT DE LA DIRECTION PROVINCIALE DU QUÉBEC (DÉFENSEUR DES ANCIENS COMBATTANTS) à la ville de Québec

· **Milieu de travail** : La Légion royale canadienne est un organisme communautaire sans but lucratif qui offre des services de représentation gratuits aux personnes et à leurs familles. La protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels sont d'une importance primordiale pour la Légion. Nous travaillons dans un environnement stimulant qui favorise l'autonomie et la prise de décision. Notre environnement offre la possibilité de rencontrer des clients et de s'impliquer directement avec eux dans leur processus.

· **Clientèle visée par le poste** :

- Les membres actifs et retraités des Forces canadiennes, les membres de la GRC, les vétérans et leurs familles.

### Définition de la tâche

Réception

- Accueil chaleureux (téléphone, en personne et par courriel)
- **Comprendre les besoins du vétéran ou du militaire**
  - a) renseignements généraux (programmes, services)
  - b) les renseignements liés à leur dossier de la légion ou d'ACC nécessitant la participation de l'officier d'entraide.
  - c) Demande d'assistance ou de services
- **Action, soit** :
  - a) Fournir des renseignements de base sur les programmes et les services d'ACC et de LRC par téléphone, en personne ou par courriel.

et/ou

b) Redirigé vers une autre entité ou ressource (par exemple, un lien Internet pour obtenir son dossier militaire ou pour ouvrir leur compte, leur Légion locale, le Centre familial Valcartier, etc.). Si nécessaire, agissez comme intermédiaire.

et/ou

c) Fournis une aide ponctuelle sur place (p. ex., accompagnement pour l'ouverture d'un compte ACC, vérification des formulaires, etc.)

et/ou

d) Redirigé le message vers le responsable des services pour qu'il y assure un suivi.

et/ou

e) Confirmer un rendez-vous avec l'agent de service et remplir les documents nécessaires pour ouvrir un dossier.

- **Suivi**
- **Compiler les données** (raisons du contact – résultats – durée – suivi)
- **Soutien administratif**
- Implique dans le développement d'outils de gestion et de soutien administratif.
- Assure le bon fonctionnement des services
- Toute autre tâche connexe
- Bonne connaissance de l'informatique.
- Vouloir aider la communauté des anciens combattants :
- Connaissance des programmes d'ACC (un atout)
- Capacité à travailler seul et en équipe.

***Veillez envoyer votre CV au directeur général de [pcook@gc.legion.ca](mailto:pcook@gc.legion.ca).  
Seuls les candidats sélectionnés pour une entrevue seront contactés.  
Nous vous remercions de votre intérêt.***