



## Description de poste

**Titre du poste :** Gestionnaire des Enquêtes et du Règlement préventif (bilingue)

**Supérieur hiérarchique :** Directeur des opérations

**Affiliation :** Exclue

---

### A. Sommaire du poste

L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes à propos des organismes du gouvernement et du secteur parapublic de l'Ontario, incluant les municipalités, les universités et les conseils scolaires, les services de protection de l'enfance et le respect de la *Loi sur les services en français*. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques. Il fait la promotion de l'équité, la responsabilisation et la transparence dans le secteur public, ainsi que du respect des droits aux services en français et des droits des enfants et des jeunes.

La Commissaire aux services en français est nommée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Elle supervise l'Unité des services en français. Le mandat de cette Unité est de promouvoir le respect de la *Loi sur les services en français* en faisant des enquêtes indépendantes et des rapports, soit en réponse à des plaintes, soit à l'initiative de l'Ombudsman ou de la Commissaire. De plus, l'Unité surveille les progrès réalisés par les ministères et les organismes gouvernementaux dans la prestation des services en français en Ontario.

Le(la) gestionnaire soutient et appuie directement le directeur des Opérations dans la planification et la mise en œuvre de l'orientation stratégique des agent(e)s de règlement préventif et des enquêteur(euse)s, et travaille en collaboration étroite avec l'analyste des politiques et des enjeux à l'examen des plaintes, des tendances de règlement et des possibilités d'élaboration des politiques. Avec l'aide des agent(e)s de règlement préventif et des enquêteur(euse)s, le(la) gestionnaire prépare des dossiers en vue de discussions stratégiques et recommande des approches pour divers dossiers au directeur et à la Commissaire.

## A. Fonctions et responsabilités

- Fournit des conseils, une orientation et des directives au personnel de Règlement préventif, des Enquêtes et aux employé(e)s administratif(ve)s sur la documentation des notes de cas et des autres renseignements relatifs aux dossiers de cas et à la bonne organisation des dossiers, sur le suivi adéquat des cas, sur la tenue des dossiers de plaintes, sur la gestion des documents et sur les statistiques
- Examine les dossiers papier et les entrées dans le système de gestion des cas pour assurer une description pertinente et exacte des plaintes, des renseignements obtenus, des mesures prises et des résultats accomplis, incluant l'attribution des descripteurs de plaintes, la résolution des cas et les statuts de clôture
- Collabore avec le personnel de gestion de l'équipe du Règlement préventif, de l'équipe des Enquêtes et de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman à l'identification de partenariats pour des dossiers d'intérêts communs
- Peut être appelé(e) à traiter avec des responsables gouvernementaux et des plaignant(e)s sur des questions plus complexes exigeant une représentation du personnel de gestion
- Répond aux questions et aux plaintes soulevées au sujet des services fournis par le personnel du Règlement préventif ou des Enquêtes
- Gère le flux de travail entre les équipes du Règlement préventif et des Enquêtes et veille à ce que les dossiers soient acheminés en temps utile en vue d'enquêtes
- Signale les dossiers susceptibles de faire l'objet d'une enquête au directeur des Opérations, attribue les dossiers aux enquêteur(euse)s, et veille à ce que les dossiers fassent l'objet des recherches et des préparations voulues en vue d'enquêtes
- Aide à cerner les problèmes en vue d'enquêtes systémiques éventuelles et à préparer des évaluations de cas
- Aide proactivement le directeur des Opérations à élaborer le positionnement du Bureau de l'Ombudsman, en particulier de la Commissaire, en ce qui concerne les questions qui touchent les francophones, et cerne les étapes ultérieures appropriées à suivre pour traiter avec le public
- Contribue à encadrer et à assurer la planification et la création de rapports annuels pour aider l'Ombudsman et la Commissaire aux services en français dans leurs fonctions de production de rapports annuels

- Aide le directeur à élaborer des stratégies pour obtenir des statistiques exactes et informatives sur les tendances de plaintes, ainsi que sur le travail effectué par l'unité
- Cerne et analyse les tendances de plaintes et prépare des rapports et des fiches d'information sur les tendances, de sa propre initiative, en réponse aux questions soulevées par les plaignant(e)s et sur demande, ainsi que pour les rapports annuels de l'Ombudsman et de la Commissaire
- Aide à définir les problèmes en vue d'enquêtes systémiques éventuelles et à préparer des évaluations de cas
- Planifie et fournit une orientation et une formation aux nouveaux(elles) agent(e)s de Règlement préventif et enquêteur(euse)s y compris, mais sans s'y limiter, relativement aux procédures de bureau, aux stratégies de règlement et aux techniques d'enquête, au champ de compétence de l'Ombudsman, à la gestion des cas, aux interactions avec des plaignant(e)s difficiles et aux techniques de recherche
- Gère les problèmes de ressources humaines, dont les questions de rendement, les relations avec le personnel, la dotation en personnel et l'évaluation du personnel, et conseille le directeur des Opérations et des Ressources humaines
- Contribue au succès à long terme de l'Unité des services en français en tant que partie intégrante du Bureau de l'Ombudsman, tout en suivant le mandat de l'Unité pour promouvoir le respect de la Loi sur les services en français
- S'acquitte d'autres fonctions en rapport avec le traitement, le règlement et l'examen des plaintes, ou la gestion des équipes du Règlement préventif et des Enquêtes comme exigé

#### Gestion de l'équipe du Règlement préventif

- Veille à ce que les dossiers confiés aux agent(e)s de Règlement préventif soient traités rapidement, dans les délais voulus, en repérant les arriérés et en appliquant les stratégies pertinentes en collaboration avec le directeur des Opérations afin d'éliminer les arriérés. Améliore la qualité des résultats du travail de règlement préventif grâce à diverses stratégies, dont l'examen régulier des dossiers, la vérification des dossiers et les séances-bilans sur la réception par voie téléphonique
- Examine les plaintes reçues et gère le flux de travail et l'attribution des dossiers, en veillant à un traitement approprié et rapide de toutes les plaintes reçues

- Fournit des conseils, une orientation et des directives sur les réponses appropriées aux plaintes relevant ou non de notre champ de compétence
- Examine et approuve la correspondance, les fiches d'information et les autres documents de cas produits par les agent(e)s de règlement préventif
- Fournit des conseils, une orientation et des directives aux agent(e)s de règlement préventif sur l'identification, l'analyse et la description des problèmes, les domaines de recherche et les stratégies de règlement des plaintes, et sur la préparation des dossiers en vue d'enquêtes
- Fournit des conseils, une orientation et des directives sur l'application pertinente du pouvoir discrétionnaire de répondre aux plaintes et assure une supervision pour garantir une application judicieuse du pouvoir discrétionnaire
- Examine les dossiers traités par les agent(e)s de règlement préventif pour s'assurer que les problèmes sont clairement définis, que les recherches nécessaires ont été effectuées et que les dossiers sont acheminés en vue d'une enquête le cas échéant
- Apporte un soutien au personnel de règlement préventif pour ébaucher des évaluations de cas, afin de mieux cerner et analyser les problèmes

#### Gestion de l'équipe des Enquêtes

- Gère les activités de l'équipe des Enquêtes, y compris l'examen des charges individuelles de travail, l'évaluation et l'analyse des plaintes ainsi que leur résolution. Approuve les dossiers dont la clôture est recommandée du fait qu'un examen plus approfondi ou une enquête n'est pas justifié
- Supervise l'exécution des enquêtes sur les plaintes individuelles et examine le progrès des dossiers d'enquête
- Fournit des conseils, une orientation et des directives aux enquêteur(euse)s sur l'élaboration de plans d'enquête et la détermination de la portée et de la méthodologie requise pour mener une enquête approfondie et efficace
- Examine les dossiers d'enquête pour s'assurer que l'enquête a été ciblée, approfondie et objective, qu'elle comprend tous les éléments de preuve pertinents, et qu'elle traite à la fois des questions individuelles et systémiques
- Aide l'enquêteur(euse) à planifier efficacement des entrevues exhaustives en élaborant des catégories de questions pertinentes et en déterminant des techniques et des stratégies adaptées d'entrevues

- Examine et corrige les rapports d'enquête et la correspondance pour s'assurer que les documents exposent les faits de manière convaincante, objective et exacte, en donnant un niveau de détail approprié pour garantir une réponse significative qui reflète la vision, la mission et les valeurs de l'organisation
- Examine et évalue des plaintes complexes et systémiques en cernant les stratégies potentielles de règlement et recommande les cas qui pourraient justifier un règlement, des enquêtes officielles et/ou des examens systémiques
- Cerne et instaure des stratégies pour faire face aux défis posés lors du déroulement des enquêtes, et aux problèmes découlant d'une résistance et d'un manque de coopération

## **B. Qualifications pour le poste**

### **Études :**

Diplôme universitaire en sciences sociales ou dans un domaine connexe, ou combinaison acceptable d'études et d'expérience

### **Expérience :**

La priorité sera accordée aux personnes ayant de 2 à 5 ans d'expérience dans l'examen des plaintes, dans un contexte de surveillance comparable, ou ayant une combinaison d'expériences pertinentes

Expérience dans la gestion d'une unité menant des enquêtes de type administratif ou similaire

Expérience avérée dans la gestion d'une équipe de professionnel(le)s; la préférence sera accordée aux candidat(e)s ayant une expérience de gestion dans le domaine des enquêtes, de la surveillance ou du secteur public

Compétences en communications orales et écrites de niveau supérieur en anglais et en français.

### **Connaissances, compétences et capacités :**

Connaissance des méthodes de recherche des faits et d'enquête, incluant la planification des enquêtes et la préparation des entrevues

Expérience manifeste du travail avec des organismes du gouvernement provincial ou des organismes du secteur parapublic, et compréhension de ceux-ci

Expérience avérée du travail avec la communauté francophone et compréhension de celle-ci

Compétences supérieures en matière de communication orale, y compris capacité de discuter de questions de services avec le personnel de direction du Bureau et des dirigeants gouvernementaux

Connaissance de la *Loi sur l'ombudsman*, et du rôle et des fonctions de l'Ombudsman de l'Ontario

Connaissance approfondie de la *Loi sur les services en français*, de son interprétation et de son application; connaissance des rôles législatifs de l'Ombudsman et de l'Unité des services en français, et compréhension de la sensibilité politique et du contexte historique des questions de la prestation des services en français, afin de diriger et gérer l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre stratégique appuyant la prestation des services en français en Ontario ainsi que le respect de la *Loi sur les services en français*.

Excellentes compétences de communication écrite en français et en anglais, y compris capacité de préparer divers documents, dont des fiches d'information et des rapports d'enquête détaillés de grande qualité, et capacité de préparer et de documenter des dossiers

Excellentes compétences de communication orale, y compris capacité de représenter le Bureau, à la fois en français et en anglais, lors d'activités de sensibilisation

Compétences supérieures en matière d'analyse et de règlement des problèmes et capacité avérée de répondre efficacement et stratégiquement à des questions complexes d'enquête, et de les régler

Aptitude à gérer son propre temps et à diriger la gestion du temps des autres, afin de répondre à des priorités concurrentes et changeantes et de respecter des échéances avec peu de préavis

Expérience de leadership pour conseiller et appuyer une équipe, guider et développer ses compétences

Intégrité personnelle et professionnelle supérieure

Solides compétences interpersonnelles

Capacité avérée à travailler de manière autonome et en équipe

### **Qualifications personnelles :**

Ce poste requiert un(e) candidat(e) qui a un niveau élevé de compétences professionnelles et interpersonnelles, ainsi qu'une excellente capacité de communication, et qui est chargé(e) de superviser des professionnel(le)s travaillant dans un milieu impartial et objectif. La personne doit être compétente et capable de communiquer avec divers intervenants externes et internes de tous niveaux. Toutes les communications doivent être traitées avec une grande discrétion, beaucoup de respect, de courtoisie et de professionnalisme, en tout temps.

### **D. Milieu de travail**

Ce poste exige une souplesse quant aux heures de travail pour répondre aux besoins opérationnels et aux activités du Bureau de l'Ombudsman.

Durant les périodes très actives, des heures supplémentaires pourront s'avérer nécessaires.

### **Pressions sur la gestion du temps :**

Les pressions pour respecter fréquemment des délais et pour répondre à des priorités et des objectifs concurrents sont constantes. Bien que certaines échéances soient connues à l'avance, le volume de travail peut parfois être imprévisible et exiger de la souplesse ainsi que de solides compétences organisationnelles pour gérer la charge de travail et veiller au respect des priorités et des objectifs organisationnels.

La plupart du temps, le(la) titulaire travaille de manière indépendante et doit faire preuve d'initiative pour remplir les fonctions quotidiennes de ce poste. Il(elle) doit faire preuve de discernement et suivre une approche fondée sur des principes pour évaluer les solutions pertinentes aux questions ou aux problèmes du personnel, ainsi qu'aux questions qui touchent les autres équipes ou l'ensemble de l'organisation. Il(elle) traite directement de problèmes complexes et graves, et peut consulter le directeur des Opérations, le cas échéant.

### **Effet des erreurs :**

Compte tenu du rôle de surveillance du Bureau de l'Ombudsman, son travail laisse peu de place aux erreurs. Le non-respect des lois et/ou des politiques et des directives établies par le Bureau peut présenter des risques de responsabilisation et nuire à la crédibilité du Bureau de l'Ombudsman et de l'Unité des services en français, et porter atteinte à leurs activités.

### **Liberté de prendre des décisions :**

Le(la) titulaire doit suivre une approche fondée sur des principes, en appliquant les politiques et les procédures du Bureau et en faisant preuve de discernement et de discrétion pour garantir la pertinence des décisions. Il(elle) doit pouvoir justifier les décisions de manière raisonnée et cohérente. Les répercussions et les résultats des décisions doivent être pris en compte, en plus du respect des procédures. Le(la) titulaire doit prendre des décisions sur des questions graves et faire preuve de discernement pour cerner les situations où il convient de demander des conseils et des directives au directeur.

### **Contacts interpersonnels :**

**Objectif :** Établit des relations constructives et utilise efficacement les contacts internes et externes, y compris, mais sans s'y limiter, avec le personnel interne, les fonctionnaires externes des ministères, des conseils et des commissions, les groupes de pairs, les consultants et le public. Les contacts ont pour but de fournir et/ou d'obtenir les renseignements nécessaires au traitement ou au règlement des problèmes. Ils ont aussi pour but de régler directement des problèmes liés aux activités du Bureau ou des plaintes individuelles, et de résoudre des problèmes de personnel et de ressources humaines. Le(la) titulaire est souvent appelé(e) à traiter avec des personnes qui ne font pas partie de la sphère de contrôle de son poste. Il(elle) peut être appelé(e) à apporter son aide et son soutien dans des situations jugées trop délicates ou complexes pour être traitées par les seul(e)s agent(e)s de règlement préventif ou enquêteur(euse)s. Favorise une approche d'équipe tant au sein de l'équipe de Règlement préventif que de l'équipe des Enquêtes, et qu'entre les unités du Bureau de l'Ombudsman. Travaille en collaboration et en partenariat avec ses collègues qui sont gestionnaires du Règlement préventif et des Enquêtes, dans d'autres unités, les directeur(ric)e(s) et les conseiller(ère)s juridiques afin de cerner les moyens de permettre aux équipes de travailler ensemble, de déterminer les pratiques exemplaires à suivre et de favoriser une culture de collaboration, d'innovation et d'amélioration continue.

**Nature :** La plupart des contacts sont agréables, mais dans certains cas, il peut être difficile de maintenir une communication efficace, notamment lorsqu'il s'agit de gérer des situations et/ou des personnes instables qui ne comprennent pas le rôle et la fonction du Bureau, ou qui sont en désaccord avec le message qui leur est transmis. Le(la) titulaire peut consulter le directeur des Opérations pour obtenir des conseils et une orientation quant à la gestion des situations et des communications complexes.