

Titre du poste :	Enquêteur/Enquêteuse (bilingue), Services en français
Unité :	Services en français
Supérieur(e) hiérarchique :	Gestionnaire, Enquêtes et Règlement préventif
Affiliation :	Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AEEGAPCO)

Niveau de l'emploi : 6

A. Sommaire du poste

En tant qu'enquêteur/enquêteuse au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, qui est un officier indépendant de l'Assemblée législative provinciale, vous travaillerez à la fois de manière autonome et en équipe pour enquêter sur les plaintes portant sur l'application de la *Loi sur les services en français* (la Loi) en Ontario.

L'Ombudsman œuvre en tant qu'officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative provinciale chargé d'examiner et de régler les plaintes concernant la mauvaise administration au sein des entités du secteur public, incluant le gouvernement provincial, les municipalités, les conseils scolaires et les universités financées par des fonds publics.

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.

Les enquêteurs/enquêteuses déterminent les lacunes de services et les secteurs clés où il faut améliorer les services et les programmes pour les Services en français, en plus d'effectuer des examens ainsi que des enquêtes officielles, en suivant une approche impartiale, fondée sur des preuves, tout au long du processus d'enquête. Le

ou la titulaire du poste est chargé(e) diriger, de gérer et de mener des enquêtes sur les plaintes ainsi que des recherches connexes, de nouer, de diriger et de gérer des relations de travail avec les plaignant(e)s au sein des communautés francophones et avec les principaux intervenants et principales intervenantes francophones en Ontario.

B. Fonctions et responsabilités

Enquêtes et recueil des preuves

- Examiner les dossiers et recueillir les renseignements nécessaires pour cerner les questions pertinentes.
- Produire des plans d'enquête en vue de consultations et d'identification préventive des problèmes en évaluant leur portée et en déterminant la méthodologie et les techniques requises pour mener des enquêtes approfondies et efficaces.
- Mener des enquêtes approfondies et objectives, portant soit sur des questions individuelles, soit systémiques ou bien les deux, en mettant l'accent sur l'établissement rigoureux des faits, l'équité, le respect des délais et le souci des détails.
- Coordonner la liste des personnes à interviewer, communiquer avec les plaignant(e)s, le personnel gouvernemental et les témoins, et effectuer des entrevues et des inspections sur place afin de recueillir des preuves.
- Planifier et mener des entrevues approfondies grâce à diverses techniques et consigner les déclarations à l'aide d'appareils d'enregistrement électronique.
- Cerner, obtenir, examiner et analyser toute la documentation pertinente pour l'enquête.
- Déterminer les obstacles pouvant entraver l'enquête et recommander des solutions efficaces.

Analyse et rédaction de rapports

- Examiner et analyser tous les éléments de preuve recueillis durant une enquête, et notamment cerner et analyser toute question juridique ou réglementaire.
- Rédiger des rapports et de la correspondance détaillés et de haute qualité en français et en anglais en exposant les faits de façon convaincante, objective, exacte et suffisamment détaillée, et en présentant ensuite une analyse judicieuse et une évaluation objective des preuves.
- Recommander les mesures appropriées à prendre à la suite de l'analyse des preuves, incluant des propositions de conclusions et de recommandations.

- Rédiger et/ou aider à préparer le rapport annuel ainsi que des rapports d'enquêtes, comprenant des conclusions, des analyses et des recommandations.

Règlements de cas

- Évaluer la possibilité d'un règlement rapide des cas, ou d'une autre solution, et prendre les mesures pertinentes pour faciliter le règlement.

Gestion de projets et de cas

- Diriger des enquêtes complexes, du début à la fin, ou y participer à titre de membre de l'équipe, en veillant à ce que l'enquête soit menée en profondeur et achevée à temps.
- Gérer les dossiers qui lui sont confiés conformément aux normes organisationnelles, et notamment respecter les délais et les échéanciers donnés.
- Utiliser le système de gestion des cas pour la saisie des données et la récupération de l'information.

Autres fonctions/responsabilités

- Établir de bonnes relations de travail avec tous et toutes les intervenant(e)s, notamment les plaignant(e)s, les fonctionnaires et d'autres.
- Partager l'information pertinente avec les autres enquêteurs/enquêteuses et les agent(e)s de règlement préventif, et travailler en partenariat avec eux et elles quand il le faut.
- Actualiser et fermer les dossiers conformément aux normes organisationnelles.
- Faire preuve de discernement individuel, avec des directives parfois restreintes, et assumer la responsabilité des décisions.
- Consulter le ou la gestionnaire et/ou le/la conseiller(ère) juridique pour obtenir des conseils s'il y a lieu.
- S'acquitter d'autres tâches liées aux enquêtes, selon les besoins.

Recherche et gestion de projets

- Effectuer des enquêtes, y compris des demandes de renseignements et des analyses approfondies, formelles et informelles; définir les objectifs, les calendriers, les principales étapes, les priorités, le mandat et les paramètres; établir des plans de travail et examiner les progrès et les résultats. Diriger les

enquêtes avec des outils de référence pertinents (p. ex., source et identification des enquêtes, données, conception de modèles et d'instruments de saisie des données). Fournir des rapports sur les résultats, corroborer l'information, présenter des commentaires et aviser le/la gestionnaire, Enquêtes et Règlement préventif.

C. Qualifications pour le poste

Études :

Diplôme universitaire dans un domaine lié à l'un ou à plusieurs des secteurs suivants : droit, sciences sociales, sciences politiques, psychologie ou administration publique, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience.

Expérience:

- Expérience démontrée et récente (au cours des trois dernières années) dans le domaine des enquêtes administratives et d'enquêtes similaires, dans une fonction de surveillance.
- La préférence sera accordée aux candidat(e)s qui ont deux ans d'expérience ou plus.
- Compétences en communications orales et écrites de niveau supérieur en anglais et en français.
- Élaboration/ébauche de plans d'enquête, recueil de preuves, conduite d'entrevues et rédaction de rapports.
- Expérience démontrée dans la préparation de rapports d'enquêtes détaillés, de haute qualité, portant sur des questions individuelles et systémiques, en cernant et en appliquant les lois pertinentes.
- Connaissance approfondie de la *Loi sur les services en français*, de son interprétation et de son application; connaissance des rôles législatifs de l'Ombudsman, de l'Unité des services en français, et compréhension de la sensibilité politique et du contexte historique des questions de 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 et le respect de la *Loi sur les services en français*.
- Capacité à analyser et résumer les plaintes, à cerner les problèmes individuels et systémiques pertinents et potentiels, à évaluer les champs de compétence et à déterminer les voies de recours possibles.
- Connaissance pratique experte de la théorie, des principes, des pratiques et des stratégies d'enquête sur les plaintes.

- Compétences en matière de synthèse, d'analyse et d'évaluation de l'information et des problèmes, afin de diriger/gérer des enquêtes et le règlement des plaintes déposées auprès de l'Ombudsman ou de la Commissaire, ou résultant de leur initiative, au sujet de la prestation des services en français dans l'ensemble du gouvernement et de ses organismes.
- Connaissance et compétences très avancées de conception et d'application des protocoles d'enquête, pour élaborer des protocoles de catégorisation et de gestion des plaintes, afin d'appuyer la Commissaire.
- Connaissance des politiques et des pratiques gouvernementales et ministérielles actuelles en matière d'élaboration des programmes et des pratiques, pour cerner les priorités et les options, planifier, élaborer/revoir et mettre en œuvre des stratégies de programmes et de politiques pour les services en français.
- Excellente connaissance des communautés francophones de l'Ontario, des parties prenantes francophones ainsi que des enjeux linguistiques et culturels pour développer et gérer les relations, les partenariats et les initiatives de liaison avec les communautés francophones et appuyer les efforts de l'Ombudsman et de la Commissaire en vue de l'amélioration et de l'essor de la population francophone de l'Ontario.
- Compétences en gestion des problèmes et force de persuasion, pour garantir la surveillance adéquate et le respect de l'application de la *Loi sur les services en français*; appuyer l'identification préventive des problèmes et saisir le point de vue des plaignant(e)s ; consulter le personnel de gestion sur les recommandations d'amélioration de la prestation des services en français.
- Maîtrise de l'utilisation de divers logiciels et applications informatiques professionnels, standard et spécialisés, comme MS Word, les bases de données, Excel, PowerPoint, les programmes et logiciels graphiques et statistiques; connaissance de l'Intranet, de l'Internet et du courrier électronique pour s'acquitter de ses activités professionnelles, préparer divers documents écrits, effectuer des recherches et communiquer avec tous et toutes les partenaires et intervenant(e)s internes et externes.
- Connaissance des bases de données pour veiller au bon fonctionnement de la base de données actuelle des Services en français.

D. Initiative, règlement des problèmes, questions et enjeux majeurs

- Le ou la titulaire du poste travaillera sous la direction du ou de la gestionnaire, dans le cadre général des politiques et directives gouvernementales et ministérielles relatives à la prestation des services en

français; en respectant l'esprit, l'intention et les exigences de la *Loi sur les services en français*; et conformément au programme et au mandat de la Commissaire aux services en français. Le ou la titulaire devra faire preuve de beaucoup d'initiatives dans un milieu où les priorités et les demandes sont constantes, en concurrence entre elles et sous l'oeil du public.

E. Processus décisionnel :

- Le ou la titulaire doit faire preuve de discernement pour circonscrire les problèmes qui justifient une enquête et pour collaborer avec le conseiller(ère) juridique à la définition et à l'analyse de telles questions (p. ex., respect de la *Loi sur les services en français*), conduisant à la tenue et à la gestion d'enquêtes majeures et complexes, incluant l'analyse des résultats et l'élaboration d'options en vue d'un règlement par la Commissaire.
- Le travail s'effectue dans un environnement de bureau typique. L'enquêteur/enquêteuse doit suivre une approche probante dans la prise de décisions, en faisant preuve de discernement et de bon sens, tout en suivant les principes organisationnels du bureau, comme l'intégrité, le professionnalisme, le respect des calendriers, la rigueur et l'exactitude, la pertinence et l'utilité des réponses aux plaintes. Le ou la titulaire peut obtenir des conseils, une orientation et un soutien auprès du personnel de gestion et de la Commissaire. Il appartient aux enquêteurs/enquêteuses de décider quand il est pertinent d'effectuer de telles consultations.
- Les plaignant(e)s considèrent le titulaire du poste comme un(e) représentant(e) de l'Ombudsman de l'Ontario et ont tendance à le ou la tenir responsable de la qualité des renseignements et des conseils fournis, de l'enquête et du règlement de la plainte. Le ou la titulaire est censé(e) résoudre la plupart des problèmes, tout en informant le personnel de gestion des plaintes et de leur complexité. Le ou la titulaire doit pouvoir déterminer les mesures pertinentes à prendre, compte tenu des particularités de chaque examen ou de chaque enquête.
- L'équipe de gestion des Services en français est en droit d'assigner des tâches supplémentaires.

F. Conditions de travail

Effort physique
Effort limité au travail de bureau ordinaire. Longues périodes passées en position assise, devant un ordinateur. À l'occasion, peut éprouver une fatigue visuelle à force d'avoir à se concentrer longtemps devant l'écran d'un ordinateur de bureau. Peut devoir rester debout, de temps à autre, pour des présentations..
Milieu physique
Le milieu de travail habituel est un environnement de bureau. Doit périodiquement se rendre sur d'autres lieux de travail pour assister à des réunions ou à des conférences. Peut être amené(e) à faire du télétravail au besoin, selon les exigences opérationnelles.
Accès à des renseignements confidentiels
L'enquêteur/enquêtrice doit s'assurer que les obligations de confidentialité sont respectées pour tous les dossiers de plaignant(e)s, conformément au manuel administratif du Bureau.
Travail en équipe et supervision
L'enquêteur/enquêtrice est tenu(e) de travailler en collaboration respectueuse avec tous et toutes ses collègues et avec les intervenant(e)s. L'enquêteur/enquêtrice doit travailler efficacement avec un minimum d'encadrement, en prenant l'initiative de trouver des solutions à tout problème et des moyens créatifs d'améliorer la qualité des services fournis.
Attention sensorielle
Une grande attention aux informations auditives et visuelles est requise durant la participation aux réunions et aux séances d'information, quand le ou la titulaire du poste est appelé(e) à prêter une attention particulière aux indices verbaux et non verbaux. Une attention soutenue est requise pour examiner et revoir la documentation, et pour composer diverses formes de rapports.
Stress mental
Un stress mental peut résulter des pressions liées à l'obligation de préparer et d'examiner d'importants documents politiques et stratégiques qui seront communiqués au public, en vue d'examen et de commentaires, avec peu de marge d'erreur. Les situations imprévisibles qui exigent une réponse dans de brefs délais contribuent aussi au stress mental, tout comme les changements de priorités, de technologies et de délais. Le ou la titulaire doit garder son sang-froid quand il ou elle répond à des demandes de renseignements de personnes qui sont en colère, ou contrariées.

Contraintes de temps
<p>Le ou la titulaire fait un travail intense et exigeant, qui lui demande de jongler régulièrement avec plusieurs tâches et de gérer une lourde charge de travail avec professionnalisme et compétence. Il ou elle doit pouvoir faire face à des demandes et à des priorités concurrentes, en faisant preuve d'une excellente organisation dans son travail. Un maximum de souplesse est requis pour gérer les enquêtes, les recherches et les projets de manière réactive, en temps opportun.</p>
Effet des erreurs
Répercussions des décisions
<p>Les décisions ont des répercussions directes sur la capacité qu'ont l'Ombudsman, la Commissaire aux services en français et le personnel de gestion d'atteindre les buts et les objectifs pour l'élaboration d'un cadre stratégique, comprenant des stratégies de politiques et de programmes liées à des questions de législation. Les décisions ont des répercussions considérables sur les ministères et les organismes gouvernementaux, ainsi que sur les communautés francophones. Une analyse incorrecte et une intégration inexacte des stratégies auraient un effet négatif majeur sur le processus décisionnel de la Commissaire.</p>
Communications et contacts interpersonnels
<p>Objectif : Le ou la titulaire traite régulièrement des renseignements confidentiels. Il ou elle a des contacts internes et externes, y compris, mais sans s'y limiter, avec le personnel interne, les plaignant(e)s, les dirigeant(e)s gouvernementaux et le public. Les contacts ont pour but de recueillir des plaintes et d'obtenir des renseignements nécessaires aux enquêtes, à la résolution des problèmes et à la production de rapports. Le ou la titulaire est souvent appelé(e) à traiter avec des personnes en dehors du domaine qu'il ou elle contrôle.</p> <p>Nature : Le ou la titulaire traite souvent avec des personnes qui peuvent être en détresse, ou en colère, ou auxquelles il faut transmettre un message négatif.</p> <p>Contacts : Les plaignant(e)s considèrent le ou la titulaire comme un(e) représentant(e) de l'Ombudsman de l'Ontario et ont tendance à le ou la tenir responsable de la qualité de l'information et des conseils fournis, de l'enquête et du règlement de la plainte. Le ou la titulaire est appelé(e) à régler la plupart des problèmes, en ne faisant remonter à un(e) gestionnaire que les questions les plus complexes ou les plus délicates. Le ou la titulaire doit pouvoir déterminer la mesure appropriée à prendre, compte tenu des particularités de chaque examen ou enquête.</p>