

## Description de poste

---

<b>Titre du poste :</b>	<b>Enquêteur, Enfants et jeunes</b>
<b>Service/Équipe :</b>	<b>Enfants et jeunes</b>
<b>Supérieur hiérarchique :</b>	<b>Gestionnaire, Enquêtes</b>
<b>Affiliation :</b>	<b>Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AEEGAPCO)</b>

---

### A. Sommaire du poste

Les enquêteurs sont des délégués de l'Ombudsman et procèdent à des examens détaillés des plaintes et des questions soulevées pertinentes. Souvent, les enquêteurs sont chargés de travailler à des questions complexes, très médiatisées ou délicates, ce qui peut les amener à traiter avec de plus hauts niveaux d'un organisme public. L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes relatives à 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.

L'Unité des enfants et des jeunes se concentre sur les plaintes qui concernent les enfants et les jeunes et les services fournis par les sociétés d'aide à l'enfance (SAE) et les titulaires de permis d'établissement.

Les enquêteurs déterminent les lacunes de services et les secteurs clés où il faut améliorer les services et les programmes pour les enfants et les jeunes, et ils effectuent des examens ainsi que des enquêtes officielles en suivant une approche impartiale, fondée sur les preuves, tout au long du processus d'enquête. En concertation avec leur gestionnaire, les enquêteurs sont chargés de cerner les problèmes individuels et systémiques pertinents et d'élaborer des stratégies efficaces pour obtenir les preuves et régler les problèmes. Toutes les enquêtes sont menées à partir de faits obtenus durant l'examen ou l'enquête, qui sont revus et vérifiés de manière indépendante. Tout au long du processus d'enquête, des documents sont rédigés pour faire état des progrès et de l'analyse des preuves.

Les enquêteurs (Enfants et jeunes) peuvent être appelés à participer à des activités de sensibilisation et d'éducation relevant du mandat de leur unité, ainsi qu'à visiter des établissements d'hébergement et de traitement.

Chaque enquêteur relève en premier lieu d'un gestionnaire et, en dernier ressort, du directeur de l'Équipe des enfants et des jeunes. Les enquêteurs font partie d'une équipe plus vaste et doivent suivre la méthodologie et les cadres de travail du bureau pour le règlement des plaintes et les enquêtes, ainsi que travailler en collaboration et maintenir des relations de travail et des communications efficaces et constructives avec leurs collègues, outre les membres de l'Équipe de règlement préventif pour les enfants et les jeunes.

## **B. Fonctions et responsabilités**

### **1. Examens, enquêtes et recueil des preuves**

- Examiner les dossiers et recueillir les renseignements nécessaires pour cerner les questions pertinentes
- Recueillir les faits préliminaires et tenter de régler les problèmes s'il y a lieu
- En consultation avec le gestionnaire, déterminer les cas où une enquête officielle s'avère nécessaire et pertinente
- Ébaucher des plans d'enquête en vue d'une consultation et d'une identification préventive des problèmes en évaluant leur portée et en déterminant la méthodologie et les techniques requises pour mener une enquête approfondie et efficace
- Mener des enquêtes approfondies et objectives, portant à la fois sur des questions individuelles et systémiques, 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 plaignants, les dirigeants 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
- Retracer, obtenir, examiner et analyser toute la documentation pertinente pour l'enquête
- Déterminer les obstacles pouvant entraver l'enquête et recommander des solutions efficaces

### **2. 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 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, notamment des propositions de conclusions et de recommandations

- Rédiger et/ou aider à préparer des rapports d'enquêtes spéciales de haut niveau, comprenant des conclusions, des analyses et des recommandations

### 3. 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

### 4. 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

### 5. Autres fonctions/responsabilités

- Établir de bonnes relations de travail avec tous les intervenants, et notamment les plaignants, les fonctionnaires et d'autres
- Partager l'information pertinente avec les autres enquêteurs et les agents de règlement préventif
- Actualiser et fermer les dossiers conformément aux normes organisationnelles
- Faire preuve de discernement individuel, avec des directives restreintes, et assumer la responsabilité des décisions
- Consulter le gestionnaire et/ou le conseiller juridique pour obtenir leurs avis s'il y a lieu
- Aider l'Équipe de règlement préventif à prendre les plaintes, à obtenir tous les renseignements pertinents et à faire les renvois nécessaires
- S'acquitter d'autres tâches liées aux enquêtes, selon les besoins

## 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 avérée et récente (au cours des trois dernières années) dans le domaine des enquêtes administratives et enquêtes similaires, dans une fonction de surveillance
- La préférence sera donnée à ceux qui ont 2 années d'expérience ou plus

- Expérience de la communication avec les enfants et les jeunes et compréhension des problèmes que les enfants et les jeunes connaissent relativement aux sociétés d'aide à l'enfance, aux titulaires de permis d'établissement et aux centres de traitement en milieu fermé
- L'expérience juridique est un atout

### **Qualités personnelles**

Le poste d'enquêteur exige du candidat qu'il possède un haut niveau d'intégrité et de compétences professionnelles. Les enquêteurs doivent être de bonne moralité, fiables et dignes de confiance pour traiter des renseignements confidentiels, délicats et personnels, avec les mesures de protection et la discrétion pertinentes. Les enquêteurs doivent posséder une solide capacité d'analyse et d'excellentes aptitudes interpersonnelles. Ils doivent aussi pouvoir présenter une image professionnelle, objective, compétente et apte dans leurs rapports internes et externes, y compris auprès des plaignants, des fonctionnaires et des autres intervenants. Toutes les communications doivent être traitées avec beaucoup de respect, de courtoisie et de professionnalisme. De plus, les enquêteurs doivent pouvoir faire preuve d'un excellent discernement, d'initiative et de discrétion.

### **Exigences linguistiques**

- La maîtrise de l'anglais dans les communications orales et écrites est exigée.
- La maîtrise du français dans les communications orales et écrites est considérée comme un atout.

### **Compétences et aptitudes**

- Élaboration/ébauche de plans d'enquête, recueil de preuves, conduite d'entrevues et rédaction de rapports
- Expérience avérée dans la préparation de rapports d'enquête détaillés, de haute qualité, portant sur des questions individuelles et systémiques, en cernant et en appliquant les lois pertinentes
- Solides compétences analytiques et capacité d'évaluer de manière impartiale et objective les preuves pertinentes et d'exercer du discernement
- Connaissance de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, de la *Loi sur l'Ombudsman*, du mandat de l'Ombudsman de l'Ontario, du gouvernement et de ses structures
- Connaissance pratique du système de protection de l'enfance en Ontario, ainsi que des organismes du gouvernement provincial, de ses conseils et de ses agences liés aux enfants et aux jeunes
- Compétences solides en recherche
- Engagement manifeste envers le service à la clientèle et les principes de qualité dans le cadre de la prestation des services et de l'application de l'équité administrative
- Compréhension manifeste des questions qui touchent les enfants et les jeunes en Ontario

- Solides compétences en relations interpersonnelles, et notamment capacité de faire face à des situations fortes en émotions et de traiter avec des plaignants vulnérables
- Excellentes compétences en matière d'organisation, d'administration et de gestion du temps
- Capacité avérée à travailler de façon autonome et en équipe

## **D. Milieu de travail**

Le Bureau de l'Ombudsman offre un milieu de travail très intensif, exigeant, énergique et stimulant, avec des occasions de travailler à des cas intéressants qui touchent directement les citoyens de l'Ontario. Nous mettons l'accent sur le labeur et la productivité dans un milieu de travail qui favorise le développement professionnel et le travail d'équipe.

**Milieu physique :** Les enquêteurs travaillent dans un espace ouvert, conçu pour faciliter l'esprit d'équipe, de fréquentes consultations et des communications professionnelles entre collègues. Certains déplacements sont nécessaires et certaines réunions se tiennent hors du bureau.

**Heures de travail et déplacements :** Les heures de travail hebdomadaires sont déterminées par la convention collective, et les horaires de travail personnels sont établis et approuvés par le personnel de gestion.

**Contraintes de temps :** Le respect des échéanciers organisationnels est contraignant. Bien que certaines échéances soient connues d'avance, le volume de travail ne l'est pas forcément. Le non-respect des délais peut nuire à la crédibilité et à la réputation de l'Ombudsman. Les tâches peuvent devoir être exécutées rapidement.

**Supervision reçue :** Le plus souvent, le titulaire travaille de façon autonome et doit faire preuve de l'initiative nécessaire pour s'acquitter de la plupart des fonctions quotidiennes de ce poste. Il doit montrer du discernement et de l'initiative pour déterminer des solutions pertinentes durant les enquêtes et pour traiter les plaintes, les demandes de renseignements et les problèmes. Il est responsable des décisions prises dans l'exercice de ses fonctions.

**Effets des erreurs :** Les erreurs de jugement créent des risques de responsabilité et peuvent nuire à la crédibilité et à la réputation de l'Ombudsman de l'Ontario.

**Liberté de prendre des décisions :** Le titulaire doit travailler de façon autonome avec des directives restreintes et doit pouvoir prendre des décisions concernant la communication et le traitement de l'information, en fonction de divers choix. Le titulaire peut soumettre des questions et des recommandations importantes au personnel de gestion.

## **Contacts interpersonnels :**

**Objectif :** Le titulaire traite régulièrement des renseignements confidentiels. Il a des contacts internes et externes, y compris, mais sans s'y limiter, avec le personnel interne, les plaignants, les dirigeants 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 titulaire est souvent appelé à traiter avec des personnes en dehors du domaine qu'il contrôle.

**Nature :** Le titulaire traite souvent avec des personnes qui peuvent être en détresse, ou en colère, ou auxquelles il faut transmettre un message négatif.

**Contacts :** Les plaignants considèrent le titulaire comme un représentant de l'Ombudsman de l'Ontario et ont tendance à le tenir responsable de la qualité de l'information et des conseils fournis, de l'enquête et du règlement de la plainte. Le titulaire est appelé à régler la plupart des problèmes en ne faisant remonter à un gestionnaire que les questions les plus complexes ou les plus délicates. Le titulaire doit pouvoir déterminer quelle est la mesure appropriée à prendre compte tenu des particularités de chaque examen ou enquête.