



Description de poste

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

A. Sommaire du poste

Les agents de règlement préventif sont le premier point de contact des plaignants avec le Bureau de l'Ombudsman et sont considérés comme les délégués directs de l'Ombudsman à cet égard. L'Ombudsman œuvre en tant qu'officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative provinciale et il est 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.

L'unité des Services en français se concentre sur les questions de prestation des services gouvernementaux en français, conformément à la *Loi sur les services en français* de l'Ontario.

Les plaintes sont traitées au téléphone, par courriel, en personne et par écrit, dans chacune des deux langues officielles. Les agents de règlement préventif sont responsables de la réception des plaintes et doivent notamment les documenter; déterminer de quel champ de compétence elles relèvent, et voir si elles s'inscrivent dans le cadre du mandat de l'unité; cerner et analyser les problèmes; et fournir des renseignements détaillés pour faire suivre les plaintes le cas échéant. Chaque agent de règlement préventif est tenu de gérer avec efficacité les dossiers de plaintes qui lui sont impartis, en utilisant la base de données désignée de gestion des cas, et de faire des recherches de suivi ainsi que des demandes de renseignements sur les plaintes individuelles, comme il convient de le faire. Les agents de règlement préventif doivent aussi

tenter de régler les plaintes en communiquant avec les plaignants et les représentants des organismes concernés, en recourant à diverses stratégies de règlement des conflits. Ils sont aussi appelés à analyser des cas et des questions complexes, en suivant la méthode d'évaluation des cas et en déterminant ceux qui justifient une enquête, et à préparer des dossiers en vue d'une investigation par l'Unité des enquêtes des Services en français. Les agents de règlement préventif peuvent être appelés à faire des analyses de tendances pour déterminer les schémas de plaintes et les questions systémiques potentielles. Ils peuvent aussi être affectés à un travail de soutien durant la tenue des enquêtes par l'équipe des enquêtes, devant notamment faire des recherches, examiner des documents et assister à des entrevues avec les enquêteurs. Les agents de règlement préventif (Services en français) peuvent être appelés à participer à des activités de sensibilisation et d'éducation liées au mandat de leur unité, ainsi qu'à des visites d'établissement d'hébergement et de traitement.

Chaque agent de règlement préventif relève en premier lieu d'un gestionnaire et en fin de compte de la Commissaire aux services en français. Les agents de règlement préventif font partie d'une équipe plus vaste et sont tenus de travailler en collaboration et de maintenir des relations et des communications efficaces et constructives avec leurs collègues, ainsi qu'avec les membres de l'Unité des enquêtes, Services en français.

B. Sommaire des responsabilités

Réception des plaintes

- Reçoit les plaintes et les demandes de renseignements par courrier, courriel, téléphone ou en personne et obtient tous les renseignements pertinents en posant des questions de clarification, en demandant des documents le cas échéant et en faisant un suivi approprié, au besoin.
- Utilise diverses méthodes efficaces de communication pour obtenir des renseignements pertinents auprès des plaignants, y compris et en plus des personnes qui peuvent être en détresse ou émotionnellement désemparées, ou faire face à d'autres difficultés.
- Évalue les plaintes pour déterminer si les problèmes peuvent être réglés dans le cadre du mandat de l'Ombudsman et de celui de l'unité des Services en français, en faisant une analyse des questions et en communiquant clairement et efficacement le justificatif de cette évaluation, verbalement et par écrit, tel que requis.
- Détermine comment aiguiller de manière pertinente les plaintes qui ne relèvent pas du mandat de l'Ombudsman et/ou de celui de l'unité des Services en français, et pour lesquelles il existe d'autres mesures appropriées de recours et communique clairement et efficacement les renseignements aux plaignants.
- Résume et documente les plaintes clairement, à l'aide du système de gestion des cas du Bureau, et veille à ce que tous les dossiers soient correctement documentés et organisés.
- Trie les plaintes, établit les priorités et détermine les étapes ultérieures à suivre pour tenter un règlement.
- Signale les plaintes très graves, délicates ou systémiques à l'attention du personnel de gestion.

Analyses des questions, recherches et tentatives de règlement

- Examine et analyse les plaintes, et détermine et contextualise les questions en vue d'un suivi, de manière objective et impartiale.
- Effectue les recherches à des fins de considération pour enquête appropriées et fait des demandes de renseignements ciblées pour déterminer les possibilités de règlement et présente les recommandations pertinentes concernant l'issue des plaintes.
- Identifie les textes de loi, les règlements, les politiques ou les procédures applicables et en applique les extraits pertinents aux problèmes cernés pour tenter de parvenir à un règlement ou pour faire des recommandations appropriées quant à l'issue des plaintes.
- Suit la méthode d'évaluation des cas pour cerner et analyser les questions plus complexes, à facettes multiples ou systémiques.
- Communique avec les plaignants et les représentants gouvernementaux concernés pour tenter de régler les plaintes, à l'aide de diverses stratégies de règlement des conflits.
- Consulte son gestionnaire, comme il se doit, sur la détermination des problèmes, les étapes ultérieures pertinentes et/ou l'issue des plaintes.

Issue des plaintes

- Recommande une issue pertinente pour les plaintes en fonction d'une analyse objective, impartiale et probante des questions.
- Prépare de la correspondance et d'autres documents, qui communiquent clairement et intelligemment la nature de la plainte, les questions traitées par le Bureau et l'issue de la plainte, le tout accompagné d'un justificatif logique et clair de l'évaluation et de l'issue de la plainte. La correspondance et les autres communications doivent être clairement compréhensibles et refléter le ton et les messages appropriés, conformément à l'orientation organisationnelle du Bureau.
- Veille à ce que l'issue des plaintes et son justificatif soient clairement et correctement enregistrés dans le système de gestion des cas du Bureau.

Identification et préparation des dossiers pour enquête

- Détermine et présente les questions systémiques potentielles, pour un examen par le personnel de gestion en vue d'une enquête – les problèmes devant être clairement exposés et appuyés par des recherches, le cas échéant.
- Identifie les plaintes en vue d'une enquête en temps opportun, en suivant la méthode de gestion des cas et en consultation avec le personnel de gestion.
- Prépare les plaintes à transmettre à l'équipe d'enquêtes, le cas échéant, en préparant entre autres la documentation suivante : résumé clair et intelligent des faits et des questions; analyse détaillée des questions, avec référence à des textes de loi, des politiques, des procédures et autres éléments applicables; explication des

tentatives de règlement et des raisons pour lesquelles il n'a pas été possible de régler la plainte, avec un justificatif convaincant montrant pourquoi une enquête est recommandée.

- S'assure que toutes les recherches préliminaires pertinentes ont été menées et que toutes les tentatives appropriées de règlement ont été effectuées avant de transmettre les plaintes en vue d'une enquête.
- Veille à ce que les dossiers transmis en vue d'une enquête soient bien documentés et organisés, pour que l'enquête puisse être menée sans retard.
- Consulte les enquêteurs durant l'examen et l'enquête des plaintes transmises pour enquête et apporte le soutien requis et approuvé par le personnel de gestion.

Gestion de la charge de travail et des dossiers

- Gère efficacement les dossiers de plaintes qui lui sont confiés, en suivant diverses stratégies, et veille à donner une réponse pertinente et à toutes ces plaintes.
- Trie et hiérarchise les plaintes comme il le faut pour garantir un traitement pertinent et approprié, en temps opportun.
- Signale immédiatement les plaintes très graves, délicates et importantes, y compris les questions systémiques, et les porte à l'attention du personnel de gestion.
- Veille régulièrement à ce que les délais et les dates butoirs soient respectés et à ce que toutes les plaintes soient traitées en temps opportun, sans retard indu.
- Utilise le système de gestion des cas du Bureau pour gérer efficacement sa charge de travail et veille à bien documenter les plaintes et les activités de gestion des cas.
- S'assure que les dossiers papier des plaintes sont bien documentés et organisés.

Autres responsabilités

- Prépare des sommaires de cas pour le Rapport annuel de l'Ombudsman ou dans d'autres objectifs.
- Analyse les tendances et les schémas de plaintes pour cerner les questions systémiques potentielles.
- Résume les renseignements sur les plaintes et/ou les recherches des analyses de tendances pour en informer le personnel de gestion et/ou pour aider l'équipe des communications à répondre aux demandes des médias et d'autres sources.
- Partage les renseignements avec ses collègues au sujet des questions et des tendances pertinentes des plaintes, notamment dans le cadre de séances informelles d'information lors des réunions d'équipe.
- Apporte l'appui requis par le personnel de gestion durant la tenue des évaluations et des enquêtes par les équipes d'enquêtes, notamment en faisant des recherches, en examinant les documents et en assistant aux entrevues avec les enquêteurs.
- Autres fonctions connexes, assignées par le personnel de gestion.

C. Qualifications du poste

Exigences linguistiques :

La maîtrise de la communication orale et écrite en anglais et en français, au niveau supérieur, est requise.

Études : Études postsecondaires, de préférence en sciences sociales ou dans un domaine connexe, ou combinaison acceptable d'éducation et d'expérience.

Expérience requise :

- Au moins deux années d'expérience récente dans la réception et le traitement des plaintes, ainsi que dans les services de règlement avec acheminement des plaintes, dans un bureau d'Ombudsman ou dans un organisme similaire
- Au moins deux années d'expérience récente dans le domaine du règlement des plaintes et/ou des conflits
- Connaissance de la communauté francophone et compréhension des problèmes rencontrés par les francophones

Aptitudes personnelles :

Le poste d'agent de règlement préventif exige un haut niveau d'intégrité et de compétence professionnelle. Les agents de règlement préventif doivent avoir bonne réputation, être fiables et dignes de confiance pour traiter des renseignements confidentiels, délicats et personnels en prenant les mesures de protection appropriées et en montrant la discrétion voulue. Ils doivent avoir une forte capacité analytique et d'excellentes aptitudes aux relations interpersonnelles. Ils doivent aussi pouvoir projeter une image de professionnalisme, de compétence et de capacité dans leurs relations internes et externes, notamment avec les plaignants, les représentants gouvernementaux et les autres intervenants. Toutes les communications doivent se faire avec un haut niveau de respect, de courtoisie et de professionnalisme. Les agents de règlement préventif doivent aussi montrer d'excellentes aptitudes de discernement, d'initiative et de discrétion.

Qualifications et aptitudes :

- Aptitudes à analyser et résumer les plaintes, à déterminer les questions individuelles et potentiellement systémiques, à évaluer qui possède la compétence et à déterminer les voies de recours potentielles.
- Aptitudes à rechercher, examiner et appliquer les textes de loi, les règlements et les politiques pertinents.
- Aptitudes à régler les plaintes avec efficacité dans un bureau d'Ombudsman ou dans un milieu de travail similaire, à l'aide de diverses techniques et stratégies de résolution des conflits.

- Aptitudes à gérer une lourde charge de travail, à hiérarchiser les questions et les tâches et à respecter les délais.
- Excellentes compétences de communication, écrite et orale, dont capacité de communiquer efficacement avec des personnes qui peuvent être en détresse ou émotionnellement désemparées, ou qui peuvent faire face à d'autres difficultés.
- Aptitudes à utiliser un ordinateur personnel, notamment à faire du traitement de texte, à travailler avec des programmes de courriel et sur Internet.
- Connaissance et/ou expérience du travail avec des organismes du gouvernement provincial ou du secteur parapublic.
- 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 avec les communautés francophones et appuyer les efforts de l'Ombudsman et de la Commissaire pour l'amélioration et le développement de la population francophone de l'Ontario.
- L'expérience de l'utilisation d'une base de données sur la gestion des plaintes sera considérée comme un atout.

D. Milieu de travail

Le Bureau de l'Ombudsman est un milieu de travail extrêmement dynamique, exigeant, énergique et complexe, qui offre des possibilités de travailler à des causes intéressantes aux répercussions directes pour les Ontariens. Nous privilégions un milieu de travail très productif, hautement performant, qui encourage le perfectionnement professionnel et le travail en équipe.

Milieu physique : Les agents de règlement préventif travaillent dans un espace ouvert, conçu pour faciliter le travail en équipe, les consultations fréquentes et les communications professionnelles entre collègues.

Horaires et déplacements : Le nombre d'heures de travail hebdomadaire est déterminé par l'entente collective, tandis que les horaires personnels sont établis et approuvés par le personnel de gestion. Les agents de règlement préventif pourront être appelés à travailler fréquemment en soirée et en fin de semaine. Des déplacements pourront être exigés.

Accès à des renseignements confidentiels : Les agents de règlement préventif doivent veiller au respect des obligations de confidentialité de l'Ombudsman, telles que définies par la Loi sur l'ombudsman, et ils doivent régulièrement traiter des renseignements confidentiels en prenant les mesures de protection appropriées et en montrant la discrétion voulue.

Travail en équipe et supervision : Les agents de règlement préventif sont tenus de travailler en collaboration avec les membres de leur équipe et leurs collègues des équipes d'enquête, ou d'autres collègues du Bureau. Chaque agent de règlement

préventif est supervisé par un gestionnaire désigné, mais doit travailler indépendamment et faire preuve de l'initiative et du discernement appropriés pour déterminer quand consulter le personnel de gestion. Les agents de règlement préventif doivent travailler efficacement avec un minimum d'encadrement, en prenant l'initiative de trouver des solutions à tout problème, et trouver des moyens créatifs d'améliorer la qualité des services fournis.

Contraintes de temps : Les agents de règlement préventif occupent un poste intense et exigeant, qui nécessite de jongler régulièrement avec plusieurs tâches et de gérer une lourde charge de travail avec professionnalisme et compétence. Ils doivent pouvoir faire face à des demandes et à des priorités concurrentielles, en faisant preuve d'une excellente organisation dans leur travail. Un maximum de souplesse est requis d'eux pour que les plaintes soient traitées de manière réceptive et opportune.

Effets des erreurs : Les membres du public et les représentants gouvernementaux considèrent les agents de règlement préventif comme les délégués de l'Ombudsman et comptent sur eux pour leur donner des renseignements opportuns et exacts en tout temps. Les agents de règlement préventif doivent constamment travailler avec un haut niveau d'intégrité et de professionnalisme dans toutes leurs activités. Ne pas présenter une image professionnelle, objective, courtoise et compétente, ou ne pas donner de renseignements ou de résultats opportuns et exacts peut avoir des répercussions défavorables sur des particuliers ainsi que sur le Bureau, sa crédibilité, sa réputation et ses activités.

Liberté de décider : Le type de travail effectué par les agents de règlement préventif ne se prête pas à une application rigide des politiques et procédures. Les agents de règlement préventif sont tenus de suivre une approche fondée sur des principes pour prendre leurs décisions, en faisant preuve de discernement et de bon sens et en veillant au respect des principes organisationnels du Bureau comme l'impartialité, l'objectivité, l'intégrité, le professionnalisme, le respect des délais, la minutie et l'exactitude, ainsi que le traitement pertinent et judicieux des plaintes. Les agents de règlement préventif pourront bénéficier des conseils, des instructions et de l'appui du personnel de gestion et ils devront déterminer quand une consultation s'impose. Les décisions prises pour les cas individuels doivent reposer sur une analyse probante de questions clairement cernées et pourront faire l'objet d'un examen par le personnel de gestion.

Communications interpersonnelles et contacts : Les agents de règlement préventif sont considérés comme les délégués directs de l'Ombudsman et traitent les demandes de renseignements et les plaintes du public, dont celles de groupes d'intérêt et d'assistants de députés provinciaux, et sont en communication avec des responsables gouvernementaux de divers niveaux qui représentent toute la gamme des organismes gouvernementaux, dont les tribunaux, les conseils et les agences. Ils doivent être capables de gérer des communications difficiles et des situations délicates avec compétence, discernement et discrétion, en montrant toujours un haut niveau d'intégrité et de professionnalisme. Ils doivent pouvoir recourir à des stratégies efficaces de communication pour traiter avec des personnes qui peuvent être en détresse ou désespérées émotionnellement, ou avoir d'autres difficultés de communication, ainsi



qu'avec des personnes qui peuvent ne pas être d'accord avec les messages ou les renseignements qui leur sont fournis, ou ne pas en être satisfaits. Toutes les communications doivent se faire avec beaucoup de professionnalisme, de courtoisie et de respect, qui reflètent un haut niveau de compétence, à la mesure de ce poste.

Le masculin générique est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.