

## TECHNICIENNE OU TECHNICIEN À L'ACCUEIL ET À L'ÉVALUATION

### DESCRIPTION DU POSTE

**Direction**

DPDD – Service de l'accueil et de l'évaluation

**Lieu de travail :**

Montréal

**Échelle de rémunération :**

42 421 \$ à 59 331 \$ - Maximum à l'embauche : 49 385 \$

**Statut de l'emploi :**

Emploi temporaire à temps complet pour une période d'un (1) an

### PÉRIODE D'AFFICHAGE

8 mars 2019 au 14 mars 2019 inclusivement

### ATTRIBUTIONS

Sous l'autorité de la directrice adjointe ou du directeur adjoint de l'accueil et de l'évaluation et sous l'autorité fonctionnelle de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'accueil et de l'évaluation, la ou le titulaire du poste procède à l'analyse et au traitement des demandes et des plaintes en lien avec le mandat de protection et de défense des droits en ce qui a trait aux droits reconnus par la Charte des droits et libertés de la personne.

Plus particulièrement, la titulaire ou le titulaire du poste a comme tâche, de façon non limitative, de :

- Recevoir et évaluer les plaintes adressées à la Commission dans le respect de l'équité procédurale et des délais fixés;
- Analyser les demandes reçues par téléphone par le personnel de l'accueil afin d'en déterminer leur orientation et leur recevabilité;
- Recueillir toute information jugée pertinente au dossier d'une demande recevable susceptible de constituer une preuve ou des données importantes pour établir un préjudice ou un dommage;
- Compléter en y identifiant, en autres, les droits atteints et l'intérêt de la partie plaignante à poursuivre le processus;
- Procéder à l'envoi du formulaire de plainte et porter assistance à toute personne ou groupe qui en fait la demande dans la formulation de sa plainte et rédiger au besoin la plainte lorsque la partie plaignante ou la partie requérante n'est pas en mesure de compléter un tel document;
- Informer la partie plaignante des étapes subséquentes en ce qui a trait au processus du traitement d'une plainte;
- Effectuer les recherches nécessaires, consulter les positions de la Commission ainsi que la jurisprudence existante et tout autre document pertinent afin de répondre aux demandes de nature complexe et spécialisée;
- Communiquer les positions officielles de la Commission et la jurisprudence existante en regard des situations qui lui sont soumises;
- Après étude et analyse, procéder à un avis de refus motivé, verbal ou écrit, et à des recommandations de fermeture en vertu du Règlement sur le traitement des plaintes lorsqu'une demande n'est pas recevable;
- Évaluer au besoin les autres recours possibles et orienter le client vers les instances appropriées lorsque la plainte n'est pas recevable par la Commission;
- Référer, en fonction des demandes d'information reçues, à l'unité administrative de la Commission appropriée où vers d'autres organismes le cas échéant;
- Assumer les responsabilités reliées à ses fonctions à l'égard de la gestion informatisée des dossiers;
- Recueillir et compiler les données, tant qualitatives que quantitatives, sur les demandes qui lui sont soumises et faire rapport selon les procédures établies;
- Accomplir toute autre tâche connexe ou mandat particulier confié par la directrice adjointe ou le directeur adjoint et compatible avec l'emploi.

## EXIGENCES REQUISES

Détenir un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en information, services sociaux ou dans une autre spécialisation pertinente dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

- Est également admissible une candidate ou un candidat qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé au paragraphe précédent, à condition qu'elle ou il compense chaque année de scolarité manquante par deux (2) années d'expérience pertinente; toutefois, la candidate ou le candidat doit détenir au moins un certificat d'études secondaires équivalant à une onzième (11ième) année ou à une cinquième (5ième) année du secondaire reconnu par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
- Six (6) années d'expérience pertinente aux attributions du poste.

Et posséder une (1) année d'expérience pertinente aux attributions du poste.

## PROFIL RECHERCHÉ

- Très bonne connaissance des principes contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne et des autres recours existants;
- Capacité d'analyse et de rédaction;
- Jugement assuré;
- Capacité à établir des communications interactives efficaces avec diverses clientèles vivant des situations difficiles;
- Habileté à utiliser les technologies de l'information, notamment la suite Microsoft Office, dont principalement Word et les systèmes informatisés de traitement et de tenue des dossiers;
- Autonomie;
- Esprit d'équipe;
- Empathie contrôlée;
- Flexibilité;
- Sens des responsabilités;
- Souci du détail;
- Bonne gestion du stress.

Ce poste demande de grandes habiletés relationnelles pour le service à la clientèle, et ce majoritairement au téléphone.

## POUR POSTULER

Pour soumettre votre candidature, veuillez consulter le site de la Commission ([www.cdpedj.qc.ca](http://www.cdpedj.qc.ca)) à la rubrique *Emplois à la Commission* et faites nous parvenir le questionnaire d'identification (facultatif) dûment complété ainsi que votre curriculum vitae **en indiquant le numéro de concours (SE-19-11) au plus tard le 14 mars 2019** à 17h00 par courrier électronique à l'adresse suivante : [rh@cdpedj.qc.ca](mailto:rh@cdpedj.qc.ca).

**Veuillez prendre note que nous communiquerons uniquement avec les candidatures retenues.**

*La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse souscrit à un programme d'accès à l'égalité et les candidatures des membres des groupes visés (les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées) sont encouragées. Les personnes handicapées qui le désirent peuvent recevoir de l'assistance pour des mesures d'adaptation en lien avec le processus de présélection et de sélection.*