



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

Offre d'emploi : SE-22-15

Direction : Accueil, de l'évaluation et de la médiation

Statut : Emploi régulier à temps complet

Type de poste : Personnel syndiqué

Nombre d'heures par semaine : 35

Ville : Montréal

Salaire minimum : 43 098 \$

Salaire maximum : 63 859 \$

Maximum à l'embauche : 51 162 \$

Début de l'affichage : 25-04-2022

Fin de l'affichage : 08-05-2022

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi et les candidatures des membres des groupes visés (les femmes, les personnes handicapées, les personnes autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques) sont encouragées à soumettre leur candidature. Si vous êtes une personne handicapée, vous pouvez recevoir, sur demande, de l'assistance pour le processus de présélection et de sélection.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est constituée par la Charte des droits et libertés de la personne. La Commission est un organisme indépendant du gouvernement et remplit sa mission au seul bénéfice de la population et dans l'intérêt du public. Forte de son indépendance et de son expertise, la Commission assure la promotion et le respect des droits énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse. Elle veille également à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics.

Faites partie d'une équipe dynamique et engagée qui vous offrira des défis stimulants et des expériences professionnelles diversifiées.

Exigences essentielles

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

Est également admise ou admis une candidate ou un candidat qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé au paragraphe précédent, à la 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 (11e) année ou à une cinquième (5e) année du secondaire ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ou par l'autorité compétente.

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

Et posséder une bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite.

Description du poste

Sous l'autorité de la directrice ou du directeur de la direction de l'accueil évaluation médiation 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 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 ou le directeur et compatible avec l'emploi.

Profil recherché

- Très bonne connaissance des principes contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne et des autres recours existants;
- Capacités d'analyse et de rédaction;
- Jugement assuré;
- Capacité à établir des communications interactives efficaces avec diverses clientèles vivant des situations difficiles;
- Habilités 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;
- 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.

Avantages

- 4 semaines de vacances;
- 10 journées de maladie;
- Assurances collectives;
- Régime de retraite à prestations déterminées;
- Horaire flexible;
- Politique de télétravail;
- Programme d'abonnement OPUS+ entreprise;
- Programme d'aide aux employés;
- Accès facile en transport collectif.

Si vous êtes intéressé par cette offre d'emploi, nous vous invitons à nous faire parvenir votre candidature sur notre site internet au www.cdpedj.qc.ca à la rubrique **Emplois au plus tard le 8 mai 2022** à 17h00.

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