

PROFIL DU POSTE

**DIRECTEUR, ÉQUIPE D'INTERVENTION SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN
(EISO)**

OMBUDSMAN ONTARIO

Février 2020

PROFIL DU POSTE

Organisme client : **Ombudsman Ontario**
Titre du poste : **Directeur, Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO)**
Supérieure hiérarchique : **Ombudsman adjointe**



À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

L'Ombudsman de l'Ontario est un officier indépendant, impartial et non partisan de l'Assemblée législative provinciale. L'Ombudsman a pour rôle d'améliorer la gouvernance en faisant la promotion de la transparence, la responsabilisation, l'équité et la primauté du droit. L'Ombudsman peut enquêter sur les plaintes individuelles et sur les problèmes systémiques concernant les organismes du gouvernement provincial et du secteur public, ainsi que les municipalités, les universités et les conseils scolaires. L'Ombudsman peut ouvrir ses enquêtes à la suite de plaintes déposées par des membres du public ou des députés provinciaux, et peut aussi le faire de sa propre initiative. Depuis le 1^{er} mai 2019, le mandat de l'Ombudsman est élargi pour inclure les enquêtes sur les plaintes au sujet des enfants et des jeunes pris en charge, ainsi que de la prestation des services en français en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ses pouvoirs et ses attributions sont énoncés dans la *Loi sur l'ombudsman*.

En 2018-2019, le Bureau de l'Ombudsman a traité quelque 27 419 plaintes du public au sujet d'organismes du gouvernement provincial et du secteur parapublic, dont la plupart ont été résolues par un règlement préventif. Le travail d'enquêtes systémiques de notre Bureau a entraîné des changements positifs bénéfiques pour des millions d'Ontariens.

Pour des renseignements sur l'Ombudsman de l'Ontario, consultez son site Web à : www.ombudsman.on.ca.

À PROPOS DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN (EISO)

Créée en 2005, l'EISO a été conçue pour mener les enquêtes les plus complexes, systémiques et médiatisées entreprises par l'Ombudsman. Ces enquêtes suivent un processus rigoureux d'évaluation fondé sur les preuves et sont minutieusement planifiées pour se conformer aux principes d'excellence qui font la réputation du Bureau. Durant les 15 dernières années, l'EISO a effectué des dizaines d'enquêtes majeures, menant à des recommandations de l'Ombudsman qui ont suscité de vastes réformes gouvernementales, dont des millions d'Ontariens bénéficient grâce à une

amélioration des services, une réduction du gaspillage, et même des vies sauvées. Parmi ces changements, citons une meilleure formation des policiers à la désescalade, un meilleur dépistage des maladies évitables chez les nouveau-nés, un meilleur accès au financement des médicaments, la refonte de la vente au détail des billets de loterie et de l'évaluation des impôts fonciers, ainsi qu'un soutien accru aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Le Bureau de l'Ombudsman traite aussi des milliers de plaintes sur les municipalités et les conseils scolaires, faisant la promotion de la responsabilisation et de la transparence au niveau du gouvernement local.

LE RÔLE ET LES PERSPECTIVES

Le directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) est un membre essentiel de l'Équipe de haute direction (EHD) de l'Ombudsman de l'Ontario, qui apporte ses connaissances expertes en matière d'enquêtes, son leadership, ses conseils stratégiques de haut niveau et son soutien primordial en termes de gestion à l'Ombudsman et à l'Ombudsman adjointe, dans l'objectif de l'accomplissement du mandat de l'Ombudsman. De plus, le directeur représente l'Ombudsman lors de très importantes discussions avec des hauts fonctionnaires et des cadres supérieurs d'organismes, allant jusqu'au niveau de sous-ministre inclusivement, pour régler les problèmes cernés durant les examens et les enquêtes relatifs aux plaintes individuelles et systémiques. Le directeur assure également une formation interne, ainsi qu'au nom du Bureau, sur la méthodologie des enquêtes et des questions connexes.

Le titulaire de ce poste est chargé de mener et diriger l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, qui effectue des enquêtes systémiques ciblées sur des problèmes de mauvaise administration et d'équité qui minent la confiance du public envers les institutions. Le directeur de l'EISO veille à ce que toutes les enquêtes de l'équipe suivent la méthodologie conçue par le Bureau et soient conformes à ses normes de haute qualité quant à la rigueur, l'intégrité et l'impartialité des enquêtes. Le directeur est chargé de cerner et d'élaborer des stratégies pour faire face à tous les problèmes et tous les défis qui peuvent survenir au cours d'enquêtes complexes et systémiques, incluant la résistance et le manque de coopération.

Le directeur travaille en collaboration avec d'autres directeurs et des cadres supérieurs au sein de toute l'organisation, pour définir et mettre en œuvre des stratégies organisationnelles, fournir des conseils et des orientations sur la tenue des enquêtes, et permettre à l'Ombudsman de présenter des recommandations et de faire des rapports sur des questions d'intérêt important pour le public ontarien.

Le Bureau de l'Ombudsman a pris plus d'ampleur au cours de l'année passée, à la suite de l'élargissement de son mandat de surveillance aux enfants et aux jeunes pris en

charge et aux services en français. Ces ajouts créent d'excellentes perspectives d'accroissement du champ d'action de l'EISO et des questions que l'équipe est appelée à examiner. Dans ce contexte, le directeur supervise toutes les enquêtes menées par l'EISO, incluant le travail de pré-enquête et d'évaluation, la rédaction de plans d'enquête et leur exécution, ainsi que la production de rapports et la coordination du suivi des recommandations de l'Ombudsman.

Une description complète du poste sera communiquée, sur demande.

LE CANDIDAT IDÉAL

Le directeur sera capable de maintenir la réputation d'excellence de l'EISO dans la qualité des enquêtes et des rapports, ainsi que dans les répercussions de son travail. Fort d'une vaste expérience en matière d'enquêtes, de solides compétences à la diplomatie, de tact et d'excellentes capacités de communication et de rédaction, le directeur renforcera la crédibilité, établira et entretiendra de fortes relations de travail avec les parties prenantes internes et externes, et œuvrera comme un représentant direct de l'Ombudsman. Le candidat sélectionné devra avoir fait preuve d'une excellente éthique de travail, de créativité, d'innovation, d'un sens supérieur du discernement, de discrétion et de loyauté, ainsi que d'honnêteté et d'intégrité, et de capacité d'entretenir des relations de travail efficaces et professionnelles aux échelons supérieurs d'un organisme et/ou d'un gouvernement.

Expérience et qualifications :

- Diplôme universitaire en sciences sociales ou dans un domaine connexe, ou combinaison acceptable d'études et d'expérience.
- Expérience de la direction d'enquêtes dans un organisme de surveillance ou de type similaire, et de la gestion d'équipes d'enquêteurs (minimum cinq ans).
- Expérience dans la planification et l'exécution d'enquêtes systémiques et dans l'élaboration de rapports et de recommandations (minimum 10 ans).
- Expérience dans la direction de la prestation de services et de programmes au public.
- Styles de gestion et de communication souples et efficaces, créativité dans la recherche de solutions aux problèmes et dans le développement de moyens pour améliorer les services du Bureau.
- Compréhension approfondie des techniques et des méthodologies utilisées dans les enquêtes administratives, ainsi que du rôle et de la fonction d'un ombudsman de modèle classique ou de modèle exécutif.
- Expérience dans la planification, la tenue et l'évaluation d'enquêtes.

- Connaissance approfondie des ministères, conseils, agences, commissions et tribunaux du gouvernement provincial, ainsi que de l'appareil gouvernemental, y compris des cadres de responsabilisation et de gestion applicables.
- Connaissance pratique détaillée des théories et des principes applicables au règlement des plaintes et à la méthodologie d'exécution des enquêtes dans un contexte de surveillance administrative.
- Connaissance de la *Loi sur l'ombudsman* et du rôle et des fonctions de l'Ombudsman de l'Ontario.
- La capacité de communiquer et de travailler en français sera considérée comme un atout.
- Une combinaison d'expérience et de qualifications universitaires sera prise en considération.

Remarque : Dans ce document, le masculin générique est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

COORDONNÉES

Si vous souhaitez explorer davantage la question en toute confidentialité, ou si vous avez des questions concernant ce poste, veuillez communiquer avec :

Associé principal :

Numéro de téléphone :

Courriel :

Collin MacLeod

416-928-4534

collin.macleod@lhhknightsbridge.com

Consultante en recherche :

Numéro de téléphone :

Courriel :

Erica Tsui

416-928-4554

erica.tsui@lhhknightsbridge.com