

CASE TRIAGE OFFICER

Organization:

Ministry of Children, Community and Social Services

Division:

Family Responsibility Office

City:

Toronto

Job Term:

2 Temporary

Job Code:

03521 - Executive Officer 1 B/U, 03521 - Executive Officer 1 B/U

Salary:

\$1,107.81 - \$1,360.24 Per Week*

*Indicates the salary listed as per the OPSEU Collective Agreement.

Understanding the job ad - definitions

Posting Status:

Open

Job ID:

141250



[Apply Online](#)



[View Job Description](#)

The families we serve are our top priority. We are a fast-paced, high-volume organization that is committed to client-focused service. Here is your opportunity to fully utilize your case management knowledge, relationship building and communication skills to better serve Ontarians by improving the lives of families, better empowering them to achieve economic and social stability.

If you have the ability to make sound decisions under pressure with tight deadlines, this opportunity is for you.

What can I expect to do in this role?

As a critical member of the FRO team, you will:

- Think customer service by default, and make every effort to work with clients to ensure they know how our program works and how it can help support them and their family;
- Conduct detailed and informative client-focused welcome onboarding calls;
- Proactively seek out and validate information to manage new and refiled client cases in a triage environment;
- Make risk-based decisions about whether and how the Family Responsibility Office (FRO) will manage the case and what approach should be taken to ensure successful outcomes for families;
- Establish cases within FRO's case management system including entering all client information and ensuring that payments are ready to flow;
- Develop and plan strategic follow-up actions while engaging with clients in a multi-channel environment;
- Conduct outreach to establish, build and foster positive relationships with clients and other

stakeholders;

- Ensure cases are assigned to the appropriate client service tier for ongoing case management;
- Consult with legal specialists and management to determine enforceability and appropriate next steps for each new and refiled case that FRO receives.

* 1 bilingual French position

* 1 unilingual English position

How do I qualify?

Mandatory

* You must be proficient in English and advanced level oral and written in French for the bilingual position.

Communication, Consultative and Interpersonal Skills:

- You have excellent verbal and written communication skills to articulate to clients the role of the Family Responsibility Officer in a logical, clear, concise and accessible manner.
- You have the ability to prepare well documented files with attention to detail for FRO case management purposes.
- You demonstrate consultative and interpersonal skills to provide effective client service and to display empathy to clients; to deal effectively with government and private sector partners and stakeholders.
- You have proven interpersonal skills to promote understanding of the program and respond to client needs.

Analytical, Problem Solving and Decision-Making Skills:

- You have the ability to work independently and collaboratively to make critical, well-informed decisions in an emotional, high stress environment.
- You have strong analytical skills to gather, document, evaluate and triage case information for ongoing case management.
- You have the ability to conduct financial analysis; interpret court orders and legal agreements to appropriately recommend educational materials to clients and stakeholders on available programs and services.

Time Management and Organizational Skills:

- You have organizational skills and a proven ability to establish work priorities to complete work under strict timelines.
- You have proven time management skills to rapidly assess and respond to inquiries with appropriate action.

Technical Knowledge:

- You have demonstrated knowledge of case management and case administration policies, procedures, techniques and standards.
- You have the ability to interpret, apply, and explain applicable legislation, policies and procedures to determine appropriate enforcement action.
- You understand family court systems and processes to interpret court orders and other legal documents, ensure compliance and explain court processes and decisions to clients.

- You have computer skills to research and access data, update financial information records and prepare correspondence.

Additional Information

Address:

- 1 Bilingual Temporary, duration up to 12 months, 125 Sir William Hearst Ave, Toronto, Toronto Region, Criminal Record Check
- 1 Temporary, duration up to 12 months, 125 Sir William Hearst Ave, Toronto, Toronto Region, Criminal Record Check

Compensation Group:

Ontario Public Service Employees Union

Understanding the job ad - definitions

Schedule:

6

Category:

Customer and Client Services

Posted on:

Tuesday, November 5, 2019

Note:

- [This ad is also available in French.](#)
- In accordance with the Ontario Public Service (OPS), Employment Screening Checks Policy (ESCP), the top candidate(s) may be required to undergo a security screening check. Refer to the above to determine the screening checks that are required for this position.

You will be responsible for obtaining the criminal record check at your own expense and provide it, along with your written consent, to the Transition and Security Office (TSO), Talent Acquisition Branch (TAB), HR Service Delivery Division (HRSDD) to evaluate the results. If applicable, the TSO, with your written consent, will request and obtain any additional employment screening checks that were not obtained directly by you. (Note: If a Vulnerable Sector Screening Check is required, it must also be obtained in person at your local police service).

A record under the Criminal Code and/or other federal offence record(s) does not automatically mean you will be ineligible for the position. The employment screening check(s) will only be reviewed and evaluated by the TSO for the purpose of making a security clearance decision. The details of an individual's employment screening check(s) will be considered in specific relation to the duties and responsibilities of the position being filled. Employment screening check records will be maintained by the TSO and kept strictly confidential.

How to apply:

1. You must [apply online](#).
2. Your cover letter and resume combined should not exceed five (5) pages. For tips and tools on how to write a concise cover letter and resume, review the [Writing a Cover Letter and Resume: Tips, Tools and Resources](#).
3. Customize your cover letter and resume to the qualifications listed on the job ad. Using concrete examples, you must show how you demonstrated the requirements for this job. We rely on the information you provide to us.
4. Read the [job description](#) to make sure you understand this job.

5. OPS employees are required to quote their WIN EMPLOYEE ID number when applying.
6. If you require a disability related accommodation in order to participate in the recruitment process, please [Contact Us](#) to provide your contact information. Recruitment Services staff will contact you within 48 hours.

Postulez d'ici: le mercredi 20 novembre 2019 23h59min HNE

Renseignements sur le poste

AGENTE OU AGENT DE TRIAGE DES CAS

Organisme:

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Division:

Bureau des obligations familiales

Ville:

Toronto

Conditions:

2 Temporaire(s)

Code du poste:

03521 - Attaché d'administration 1 syndiqué, 03521 - Attaché d'administration 1 syndiqué

Salaire:

1 107,81 \$ - 1 360,24 \$ par semaine*

*Indique la rémunération énumérée selon la convention collective conclue avec le SEFPO.

Comprendre l'avis d'emploi vacant - définitions

Type de concours:

Ouvert

Numéro du concours:

141250



[Postuler en ligne](#)



[Voir la description de l'emploi](#)

Les familles que nous servons sont notre priorité absolue. Notre organisme est axé sur la clientèle et traite un volume de dossiers élevé à un rythme rapide. Voici votre chance d'exploiter pleinement vos connaissances en gestion de cas ainsi que vos compétences en établissement de relations et en communication. Par conséquent, vous aurez l'occasion de mieux servir la population ontarienne en améliorant la vie des familles et en accroissant leur autonomie pour qu'elles puissent acquérir une stabilité économique et sociale.

Si vous avez la capacité de prendre des décisions éclairées tout en travaillant sous pression et en respectant des échéances serrées, voici une possibilité d'emploi pour vous.

Quelles seront mes fonctions dans ce poste?

À titre de membre essentiel de l'équipe du Bureau des obligations familiales (BOF), vous devrez :

- d'abord et avant tout penser au service à la clientèle et faire tout ce qui est en votre pouvoir pour que les clients sachent comment fonctionne notre programme et comment il peut les aider et aider leur famille;
- effectuer des appels d'accueil détaillés et informatifs axés sur la clientèle;
- rechercher de façon proactive de l'information et valider cette information pour gérer des cas de clients nouveaux et qui ont déjà été soumis dans un environnement de triage;
- prendre des décisions fondées sur les risques quant à la prise en charge et à la gestion des dossiers par le BOF ainsi qu'à l'orientation à prendre pour que les familles en sortent gagnantes;

- créer des cas dans le système de gestion des cas du BOF, y compris saisir tous les renseignements sur les clients et veiller à ce que les paiements soient prêts à être reçus;
- élaborer et planifier des mesures de suivi stratégiques tout en communiquant avec les clients dans un environnement à canaux multiples;
- mener des activités de sensibilisation pour établir et entretenir des relations positives avec les clients et d'autres intervenants;
- veiller à ce que les cas soient assignés au niveau de services aux clients approprié pour la gestion continue des cas;
- consulter les spécialistes juridiques et la direction pour déterminer la force exécutoire et les mesures appropriées à prendre pour chacun des nouveaux cas et des cas déjà soumis qui sont reçus au BOF.

À quelles exigences dois-je répondre?

Ce qui est obligatoire :

* Niveau avancé de maîtrise du français à l'oral et à l'écrit.

Compétences en communication, en prestation de conseils et en relations interpersonnelles

- Excellentes compétences en communication orale et écrite pour présenter aux clients le rôle du Bureau des obligations familiales de façon logique, claire, concise et accessible.
- Capacité de préparer des dossiers bien documentés avec un souci du détail pour la gestion de cas du BOF.
- Compétences en prestation de conseils et en relations interpersonnelles pour offrir des services à la clientèle efficaces et pour faire preuve d'empathie envers les clients, et pour interagir efficacement avec le gouvernement ainsi que les partenaires et les intervenants du secteur privé.
- Compétences démontrées en relations interpersonnelles pour favoriser la compréhension du programme et répondre aux besoins des clients.

Compétences en analyse, en résolution de problèmes et en prise de décisions

- Capacité à travailler de façon autonome et en collaboration pour prendre des décisions importantes et éclairées dans un milieu chargé d'émotions où le stress est élevé.
- Solides compétences en analyse pour rassembler, documenter, évaluer et trier de l'information relative aux cas pour la gestion continue des cas.
- Capacité de mener des recherches financières, et d'interpréter les ordonnances des tribunaux et les ententes juridiques pour recommander du matériel éducatif approprié aux clients et aux intervenants concernant les programmes et les services offerts.

Compétences en gestion du temps et en organisation)

- Compétences en organisation et capacité avérée d'établir les priorités de travail pour accomplir les tâches en respectant des délais serrés.
- Compétences démontrées en gestion du temps pour évaluer rapidement les demandes de renseignements et y répondre dans les plus brefs délais à l'aide de mesures appropriées.

Connaissances techniques

- Connaissance manifeste des politiques, des procédures, des techniques et des normes relatives à la gestion et à l'administration de cas.

- Capacité d'interpréter, d'appliquer et d'expliquer les lois, les politiques et les procédures applicables pour déterminer les mesures appropriées.
- Capacité de comprendre les systèmes et les processus des tribunaux de la famille pour interpréter les ordonnances des tribunaux et d'autres documents juridiques, pour veiller à la conformité de ces documents et pour expliquer les processus et décisions judiciaires aux clients.
- Compétences en informatique pour chercher et consulter des données, pour mettre à jour des dossiers d'information financière et pour préparer de la correspondance.

Renseignements supplémentaires

Adresse:

- 1 bilingue Temporaire(s), durée jusqu'à 12 mois, 125 Sir William Hearst Ave, Toronto, Région Toronto, Vérification de casier judiciaire
- 1 Temporaire(s), durée jusqu'à 12 mois, 125 Sir William Hearst Ave, Toronto, Région Toronto, Vérification de casier judiciaire

Groupe de rémunération:

Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario

Comprendre l'avis d'emploi vacant - définitions

Horaire:

6

Catégorie:

Services à la clientèle

Date de publication:

le mardi 5 novembre 2019

Note:

- [Cette offre d'emploi est également disponible en anglais.](#)
- Conformément à la Politique relative aux vérifications de sécurité du personnel de la fonction publique de l'Ontario, les meilleurs candidats pourraient être tenus de se soumettre à une enquête de sécurité générale. Reportez-vous à ce qui précède pour déterminer les vérifications de présélection nécessaires pour ce poste.

Il vous incombera d'obtenir le dossier de vérification du casier judiciaire à vos frais et de le transmettre, avec votre consentement écrit, au Bureau de la transition et de la sécurité (BTS), Direction générale de l'acquisition des talents (DGAT), Division de la prestation des services de RH (DPSRH) pour l'évaluation des résultats. Le cas échéant, le BTS, avec votre consentement écrit, demandera et obtiendra d'autres vérifications d'emploi que vous n'avez pas obtenues directement. (Remarque : Si une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables est nécessaire, elle doit être obtenue en personne à votre poste de police local.)

Un casier judiciaire pour une infraction au Code criminel ou une autre infraction fédérale ne signifie pas automatiquement que vous ne serez pas admissible au poste. Le BTS examinera et évaluera les vérifications de sécurité uniquement aux fins de la prise d'une décision au sujet de l'attestation de sécurité. Les détails des vérifications de sécurité seront pris en considération en fonction des fonctions et responsabilités propres au poste à pourvoir. Les dossiers de vérification de l'emploi seront conservés par le BTS dans la plus stricte confidentialité.

Comment postuler:

1. Vous devez [postuler en ligne](#).
2. Votre lettre d'accompagnement et votre curriculum vitae réunis doivent avoir un maximum de cinq (5) pages. Pour des conseils et des outils qui vous aideront à rédiger une lettre d'accompagnement et un curriculum vitae concis, consultez [Rédaction d'une lettre d'accompagnement et d'un Curriculum vitae : conseils, outils et ressources](#).
3. Adaptez votre lettre d'accompagnement et votre curriculum vitae en fonction des exigences figurant dans l'offre d'emploi. En utilisant des exemples concrets, vous devez faire ressortir en quoi vos aptitudes et vos compétences correspondent aux exigences du poste. Nous comptons sur les renseignements que vous nous fournissez.
4. [Voir la description de l'emploi](#) pour bien comprendre en quoi consiste ce poste.
5. Les membres de la FPO doivent indiquer leur numéro d'employé RIRH (WIN Employee ID Number) lorsqu'ils présentent leur candidature à un poste.
6. Si vous avez besoin que l'on prenne des mesures d'adaptation liées à un handicap qui vous permettront de participer au processus de recrutement, veuillez cliquer sur [Pour nous joindre](#) et nous fournir vos coordonnées. Le personnel des Services de recrutement communiquera avec vous dans les 48 heures.