

Job Ad Preview

Apply By: Thursday, April 29, 2021 11:59 pm EDT

Job Information

CASE MANAGEMENT OFFICER

Organization:

Ministry of Children, Community and Social Services

Division:

Family Responsibility Office

City:

Toronto

Job Term:

9 Temporary (BILINGUAL & UNILINGUAL up to 12 months with a possibility of extension)

Job Code:

03521 - Executive Officer 1 B/U

Salary:

\$1,141.38 - \$1,401.46 Per Week*

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

Understanding the job ad - definitions

Posting Status:

Open Targeted

Job ID:

163106



[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. We are committed to improving the lives of families, better empowering them to plan for the future and achieve economic and social stability.

We need innovative, efficient, and committed team players to build our clients' confidence and accomplish our commitment to Ontario families. 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?

Family support matters can be complex and stressful, especially when children are involved. When our clients need a helping hand, you will be there to answer the call. You will think customer service by default, and make every effort to work with clients to ensure they know how our program works and ensure families are getting the funds they are entitled to.

From proactively reaching out to a client to negotiate a payment arrangement, to conducting investigations to understand the details of a family's situation, to taking enforcement action where required to help ensure support obligations are met, you will see it all.

As a Case Management Officer, your key focus is to work with families and other stakeholders to help ensure that support payments are being made and, when cases are not in compliance, to use

all appropriate interventions to help get payments back on track. You will develop and execute tailored case management plans based on the specific circumstances of the families that you serve, and you will use a highly customized and proactive approach to manage each case.

How do I qualify?

Mandatory

- For the bilingual positions you are proficient in English as well as oral and written French at the advanced level.

Client Service, Communication, and Interpersonal Skills

- You are able to provide customer service to the public on sensitive issues with tact, diplomacy, respect and inclusiveness
- You can explain complex matters to clients in plain language, using verbal and written communication skills
- You remain flexible and rational in stressful situations, working well under pressure
- You have demonstrated experience building and maintaining positive relationships with internal and external stakeholders

Analytical, Case Management Skills

- You produce creative case management solutions that are tailored to the situation of your clients, within the scope of policies and legislation
- You can research, analyze, and assess financial documents to update financial information records and databases
- You can quickly and thoroughly evaluate a case to determine appropriate next steps
- You have negotiation and problem-solving skills to influence and encourage compliance, negotiate payment arrangements with clients based on verifiable financial evidence
- You are able to develop resolutions and promote compliance for a positive client experience involving complex support issues

Technical Skills

- You have the ability to interpret, apply, and explain applicable legislation, policies and procedures to determine appropriate enforcement action
- You understand family court systems/procedures 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

Organizational and Teamwork Skills

- You have a proven ability to achieve results using a positive, collaborative approach with peers and clients
- You have strong teamwork skills to work co-operatively, provide client support and work in a supportive team environment
- You have strong prioritizing and organizational skills to prioritize and manage a diverse workload with conflicting deadlines from a variety of sources.

Additional Information

Address:

- 4 Bilingual Temporary, duration up to 12 months, 125 Sir William Hearst Ave, Toronto, Toronto Region, Criminal Record Check
- 5 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:

Health and Social Services

Posted on:

Thursday, April 15, 2021

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.

Required security screening checks along with your written consent, will be sent 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.

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.

- W-SS-163106/21(9)

How to apply:

1. You must apply online by visiting www.ontario.ca/careers. You must enter the job id number in the Job ID search field to locate the job ad.
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.

Please be advised that the results of this competition may be used to form an eligibility list of qualified candidates to potentially fill future vacancies represented by the Ontario Public Service Employees Union (OPSEU). In accordance with the Collective Agreement, eligibility lists are shared with OPSEU representatives. By applying to this competition, you are providing consent that your name may be shared with OPSEU representatives.

All external applicants (including former employees of the Ontario Public Service) applying to a competition in a ministry or Commission public body must disclose (either in the cover letter or resume) previous employment with the Ontario Public Service. Disclosure must include positions held, dates of employment and any active restrictions as applicable from being rehired by the Ontario Public Service. Active restrictions can include time and/or ministry-specific restrictions currently in force, and may preclude a former employee from being offered a position with the Ontario Public Service for a specific time period (e.g. one year), or from being offered a position with a specific ministry (either for a pre-determined time period or indefinitely). The circumstances around an employee's exit will be considered prior to an offer of employment.

Remember: The deadline to apply is **Thursday, April 29, 2021 11:59 pm EDT**. Late applications will not be accepted.

We thank you for your interest. Only those selected for further screening or an interview will be contacted.

The Ontario Public Service is an inclusive employer.

Accommodation is available under the [Ontario Human Rights Code](#) .

Job Ad Preview

Postulez d'ici: le jeudi 29 avril 2021 23h59min HAE

Renseignements sur le poste

AGENTE OU AGENT DE LA GESTION DES CAS

Organisme:

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

Division:

Family Responsibility Office

Ville:

Toronto

Conditions:

9 Temporaire(s) (BILINGUAL & UNILINGUAL up to 12 months with a possibility of extension)

Code du poste:

03521 - Attaché d'administration 1 syndiqué

Salaire:

1 141,38 \$ - 1 401,46 \$ 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 Ciblé

Numéro du concours:

163106



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. Nous avons pris l'engagement d'améliorer la vie des familles et d'accroître leur autonomie pour qu'elles puissent planifier leur avenir et acquérir une stabilité économique et sociale.

Nous avons besoin d'employées et employés innovateurs, efficaces et motivés capables de travailler en équipe pour renforcer la confiance de nos clients et remplir nos obligations envers les familles ontariennes. Si vous avez la capacité de prendre des décisions éclairées tout en travaillant sous pression et en devant respecter des échéances serrées, voici une possibilité d'emploi pour vous.

Quelles seront mes fonctions dans ce poste?

Le soutien à la famille peut être complexe et stressant, surtout lorsque des enfants sont concernés. Quand nos clients ont besoin d'aide, ils doivent pouvoir compter sur vous. Vous devrez d'abord et avant tout penser au service à la clientèle et ferez tout ce qui est en votre pouvoir pour que les clients sachent comment fonctionne notre programme et que les familles reçoivent les sommes auxquelles elles ont droit.

Vos tâches seront très diverses. Vous devrez par exemple joindre une cliente ou un client pour négocier une entente de paiement, mener une enquête pour comprendre la situation exacte d'une famille ou prendre des mesures d'exécution, au besoin, afin de garantir le respect des obligations alimentaires.

En tant qu'agente ou agent de la gestion des cas, vous vous consacrerez principalement à travailler avec les familles et les autres parties prenantes pour vous assurer que les versements d'aliments sont bien effectués et, en cas de manquement à cette obligation, vous réaliserez les interventions appropriées pour que la situation soit corrigée. Vous élaborerez et exécuterez des plans de gestion des cas adaptés à la situation des familles que vous servirez et adopterez une approche hautement personnalisée et prévoyante dans la gestion de chaque cas.

À quelles exigences dois-je répondre?

Ce qui est obligatoire :

- Vous maîtrisez l'anglais ainsi que les Français orales et écrites au niveau avancé.

Compétences en services à la clientèle, en communication et en relations interpersonnelles

- Capacité de servir la clientèle en traitant de questions sensibles avec tact, diplomatie, respect et ouverture.
- Aptitude à employer des compétences de communication orale et écrite pour expliquer des questions complexes aux clients dans un langage simple.
- Capacité de faire preuve de souplesse et de rationalité dans des situations stressantes et de travailler efficacement sous pression.
- Expérience éprouvée de l'établissement et du maintien de bonnes relations de travail avec les parties prenantes internes et externes.

Compétences en analyse et en gestion des cas

- Capacité de concevoir des solutions de gestion des cas créatives et adaptées à la situation de vos clients, dans le respect des politiques et des lois.
- Capacité de recherche, d'analyse et d'évaluation de documents financiers pour mettre à jour des dossiers et des bases de données d'information financière.
- Capacité d'évaluer rapidement et rigoureusement un dossier pour déterminer les mesures appropriées à prendre.
- Compétences en négociation et en résolution de problèmes pour encourager la conformité et pour négocier des ententes de paiement avec les clients d'après des preuves financières vérifiables.
- Capacité de trouver des solutions et de promouvoir la conformité pour offrir une expérience positive aux clients confrontés à des problèmes de soutien alimentaire complexes.

Compétences techniques

- Capacité d'interpréter, d'appliquer et d'expliquer les lois, les politiques et les procédures applicables pour déterminer les mesures appropriées.
- Compréhension des systèmes et les procédures des tribunaux de la famille pour interpréter les ordonnances des tribunaux et d'autres documents juridiques, pour veiller à l'observation de ceux-ci 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.

Compétences en organisation et en travail d'équipe

- Capacité éprouvée d'atteindre des résultats grâce à une approche positive axée sur la collaboration avec les pairs et la clientèle.
- Excellente capacité de travailler en collaboration au sein d'une équipe solidaire pour offrir un soutien aux clients.
- Solides compétences en établissement de priorités et en organisation pour gérer une charge de travail diversifiée en respectant des échéances concurrentes provenant de plusieurs sources.

Renseignements supplémentaires

Adresse:

- 4 bilingue Temporaire(s), durée jusqu'à 12 mois, 125 Sir William Hearst Ave, Toronto, Région Toronto, Vérification de casier judiciaire
- 5 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:

Santé et services sociaux

Date de publication:

le jeudi 15 avril 2021

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.

Les vérifications des antécédents du personnel requises, accompagnées de votre consentement écrit, seront envoyées au Bureau de la Sécurité et de la Transition (TSO), à la Direction de l'Acquisition de Talents (TAB), à la Division de la Prestation des Services de Ressources Humaines (RHDC) pour évaluer les résultats. Si nécessaire, le TSO, avec votre consentement écrit, demandera et obtiendra toute autre vérification des antécédents additionnels que vous n'auriez pas obtenue directement.

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.

- W-SS-163106/21(9)

Comment postuler :

1. Vous devez postuler en ligne à www.ontario.ca/carrieres. Vous devez entrer le numéro du concours dans le champ Numéro du concours pour trouver l'offre d'emploi.
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.

Sachez que les résultats de ce concours pourraient servir à établir une liste d'admissibilité de candidats qualifiés à occuper de futurs postes vacants, représentés par le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO). Conformément à la convention collective, les listes d'admissibilité sont partagées avec les représentants du SEFPO. En participant à ce concours, vous consentez à transmettre votre nom aux représentants du SEFPO.

Tous les candidats à un emploi (y compris les anciens fonctionnaires de l'Ontario) qui participent à un concours dans un ministère ou à un organisme public rattaché à la Commission doivent divulguer (dans leur lettre d'accompagnement ou leur curriculum vitae) un emploi occupé antérieurement au sein de la fonction publique de l'Ontario. Les

renseignements divulgués doivent comprendre les postes occupés, les dates d'emploi et, le cas échéant, toutes restrictions en vigueur limitant leur réemploi dans la fonction publique de l'Ontario. Les restrictions en vigueur peuvent comprendre des restrictions de temps ou liées à des ministères en particulier, et elles peuvent empêcher d'offrir à un ancien employé un emploi au sein de la fonction publique de l'Ontario pendant une certaine période (p. ex., un an) ou dans un certain ministère (pendant une période prédéterminée ou indéfiniment). Les circonstances entourant le départ d'un employé seront prises en considération avant qu'une offre d'emploi ne lui soit faite.

Rappel : La date limite de candidature est **le jeudi 29 avril 2021 23h59min HAE**. Les candidatures reçues en retard seront refusées.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce poste. Cependant, nous communiquerons avec vous uniquement dans le cadre du processus de présélection ou pour vous convoquer à une entrevue.

La fonction publique de l'Ontario est un employeur inclusif.

Toute adaptation nécessaire sera réalisée conformément au [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) .



[Postuler en ligne](#)