



Fair Practices Commission

Commission des Pratiques équitables

# Commission des pratiques équitables

## Analyste des demandes

La Commission des pratiques équitables (CPÉ) est l'ombudsman organisationnel de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). La Commission fournit un service neutre, indépendant et confidentiel aux travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de services qui désirent porter plainte concernant les services qu'ils ont reçus de la CSPAAT. Elle cerne également les problèmes systémiques et recommande des améliorations à la CSPAAT.

La personne qui occupera le poste d'analyste des demandes possédera de solides compétences en communication et sera animée de la passion d'aider les gens. Elle examinera les plaintes à la lumière du mandat de la CPÉ, tout en prenant part à un processus de résolution précoce auprès des plaignants pour traiter et résoudre les plaintes en matière de compétence. L'analyste des demandes aiguillera également les clients vers la personne appropriée pour les questions non liées à la compétence, rassemblera l'information et les documents pertinents, et entrera les sommaires des plaintes dans un système de gestion des cas. Parmi les exigences clés du poste, mentionnons : connaissance des techniques de service à la clientèle et expérience connexe pour traiter efficacement avec le public; compétences en gestion des conflits; capacité de traiter un volume élevé de demandes de renseignements par téléphone; et maîtrise de Microsoft Office. La connaissance des pratiques d'un ombudsman, des exigences d'équité administrative et de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* est un atout. La maîtrise du français et de l'anglais est un atout important.

Il se peut que les candidats potentiels doivent faire l'objet d'une vérification de casier judiciaire avant l'embauche ou en tout temps, par la suite.

**Pour poser votre candidature, veuillez faire parvenir un curriculum vitae et une lettre d'accompagnement à [vacancy@fairpractices.on.ca](mailto:vacancy@fairpractices.on.ca) d'ici le 27 janvier 2020.**

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec les personnes qui seront convoquées à une entrevue.