



DESCRIPTION D'EMPLOI

À noter que le masculin est utilisé pour alléger le texte.

Renseignements sur le poste

Numéro du poste	Titre du poste Agent des services aux victimes	
Classification du poste WP-03	Date d'entrée en vigueur	
Numéro de décision	Code d'emploi	Code national des professions
Ministère/Organisme Service correctionnel du Canada	Agent des griefs Oui ☐ Non ☐	Code de bureau
Composante organisationnelle (Secteur/Division)	Emplacement géographique	
Exigences linguistiques	Profil linguistique	
Exigences en matière de communication	Exigences en matière de sécurité	

Renseignements sur le superviseur

Numéro du poste	Titre du poste	Classification du poste
------------------------	-----------------------	--------------------------------

Déclaration de l'employé

J'ai eu l'occasion de lire et de commenter le contenu de la présente description d'emploi.

Nom de l'employé	Signature	Date

Déclaration du superviseur

La présente description d'emploi constitue une description fidèle des tâches liées au poste.

Nom du superviseur	Signature	Date

Autorisation du gestionnaire

La présente description d'emploi constitue une description fidèle des tâches liées au poste.

Nom et titre du gestionnaire	Signature	Date

DESCRIPTION D'EMPLOI

Résultats axés sur le service à la clientèle

Prestation de services et de soutien tenant compte des traumatismes vécus, aux victimes d'actes criminels inscrites à l'échelle fédérale, dans le cadre du Programme national des services aux victimes (PNSV) au sein d'une région du Service correctionnel du Canada (SCC), et mise à disposition de conseils d'expert aux partenaires et intervenants internes et externes.

Activités principales

Transmet des renseignements et répond aux demandes de services de la part des victimes d'actes criminels, du public, et des intervenants du système de justice pénale, au sujet d'une variété de questions liées aux victimes; et gère et établit l'ordre des priorités en ce qui concerne le travail assigné au sein du Bureau des services aux victimes et les besoins changeants de la charge de travail en matière d'aide aux victimes, dans le but de répondre aux demandes des clients relativement à la prestation de services.

Reçoit et traite les demandes d'inscription des victimes; analyse les dossiers judiciaires; interprète les lois, les exigences et les critères touchant les victimes; évalue l'admissibilité des victimes à recevoir des informations protégées et des notifications en continu; détermine si les demandeurs se qualifient en tant que victimes; et informe, explique et rend les décisions d'inscription aux victimes ou à leurs représentants.

Assure un engagement initial et continu avec les victimes afin d'obtenir des renseignements, d'identifier leurs besoins, leurs émotions et leurs inquiétudes, et de les guider vers les services de soutien appropriés; et crée, gère et maintient un dossier d'informations sur les victimes, examine les détails des activités et des contacts, et veille à ce que tous les renseignements concernant les victimes soient documentés, disponibles en tout temps et mis à jour.

Détermine quelles informations discrétionnaires sur les délinquants peuvent être partagées avec les victimes, et s'assure que les victimes reçoivent ces informations en fonction de leurs préférences actuelles; analyse chaque cas, prépare des Rapports d'étapes du plan correctionnel, informe directement les victimes des décisions de gestion des cas et des renseignements sur les délinquants, et explique les décisions et leur contexte.

Orienté les victimes vers la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) en ce qui concerne leur participation aux audiences de la CLCC et aux processus décisionnels; et explique aux victimes leurs droits et les dispositions juridiques et politiques de leur participation dans les processus correctionnels, notamment leur droit de soumettre une déclaration de victime.

Coordonne, organise et présente des séances de formation et d'information au sein et en dehors du SCC pour faire connaître les programmes du SCC, ses politiques, ses lois, ses normes de programmes, ainsi que le système correctionnel fédéral et de mise en liberté sous condition; offre de la formation aux nouveaux Agents des services aux victimes (ASV); et fournit des informations et des conseils sur l'utilisation de diverses applications et systèmes d'information pertinents au PNSV.

Établit, développe et maintient un réseau de contacts et de ressources avec les partenaires du système de justice pénale, les organismes impliqués dans la justice réparatrice, ainsi que les organismes locaux, provinciaux ou territoriaux d'aide aux victimes; participe à des groupes de travail nationaux pour élaborer des politiques, des processus et des procédures; et mène des consultations avec le personnel des établissements ou de la collectivité pour obtenir et partager des renseignements sur les questions relatives aux victimes.

Répond aux plaintes informelles des victimes inscrites et aux préoccupations du public, des victimes et des organismes d'aide aux victimes; et transmet les plaintes au Gestionnaire régional des services aux victimes (GRSV).

Habiletés et connaissances

Connaissance des théories, des principes et de la dynamique comportementale de la victimisation, y compris la notion de deuil et les autres réactions à la perte, afin de comprendre l'expérience des victimes et les conséquences sur leur intégrité psychologique; répondre à des membres du public en détresse; et orienter les victimes vers d'autres ressources et services pour obtenir une aide supplémentaire.

Connaissance des pratiques en matière de gestion de cas, de sécurité et de gestion des documents du SCC, afin de tenir à jour, gérer et conserver les dossiers des victimes, y compris les renseignements de nature protégée concernant des victimes et des délinquants.

Connaissance de la diversité culturelle, afin de communiquer de façon efficace et intelligente avec les victimes et le grand public.

Connaissance des rôles et des responsabilités du Bureau des services aux victimes en relation avec la CLCC, l'Administration régionale (AR), l'Administration centrale (AC), de même qu'avec les unités opérationnelles dans les établissements et la collectivité, afin de garantir la responsabilisation en ce qui concerne les différentes tâches exécutées par le Bureau et dans les unités opérationnelles.

Connaissance des questions actuelles, des tendances et des développements en matière de gestion de cas et de libération conditionnelle, afin de participer à la vérification des ébauches de politiques, de documents procéduraux, et de protocoles de l'AC et de l'AR.

Connaissance de la mission du SCC, et de son mandat, ses objectifs stratégiques, ainsi que ses politiques, procédures et pratiques opérationnelles, et ses principales personnes-ressources et voies de communication, afin de répondre aux demandes d'inscription et de notification des victimes; orienter et conseiller le personnel, les victimes, le grand public et les représentants d'autres ministères et organismes; et aider à l'élaboration et à la prestation de séances d'information.

Connaissance du mandat, des politiques, des procédures et des rôles d'autres membres du système de justice pénale, tels que la Gendarmerie royale du Canada, les procureurs de la Couronne, l'Agence des services frontaliers du Canada, le ministère de la Justice du Canada, Sécurité publique Canada, de même que les organismes impliqués dans les services offerts aux victimes, afin de nouer des relations de travail efficaces et de collaborer à des services spécifiques s'adressant aux victimes d'actes criminels.

Connaissance de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), et de son mandat, sa structure, ses politiques et ses procédures, afin d'échanger des renseignements, de répondre aux demandes d'inscription et de notification des victimes, de tenir compte des préoccupations des victimes, de mener des consultations sur les cas, et de gérer les déclarations de victimes; et soutenir la participation des victimes au processus décisionnel de la CLCC en matière de mise en liberté sous condition.

Connaissance du mandat du Bureau national des victimes et du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, afin de répondre aux demandes de ces organismes, et de bien orienter les victimes, le grand public et les organismes vers les services appropriés.

Connaissance des services et des programmes relatifs aux ressources spécialisées disponibles dans la collectivité, afin d'offrir une aide aux victimes qui font face à des difficultés ou qui ont besoin d'aide, et les diriger vers les fournisseurs de services aux victimes les plus appropriés.

Connaissance des différents groupes de représentation et groupes de pression concernant les intérêts des victimes, afin de maintenir des relations efficaces avec ces organismes, et d'anticiper les réactions publiques possibles, tant positives que préjudiciables envers le SCC.

Connaissances des lois et des politiques concernant la divulgation et le partage d'informations, afin de fournir des renseignements aux victimes qui demandent l'inscription; rendre des décisions concernant l'inscription des victimes; déterminer le droit d'une victime à des informations protégées; protéger les renseignements personnels et la vie privée des délinquants; documenter et partager des informations de nature personnelle ou délicate avec le personnel, tout en respectant les droits des victimes et des délinquants.

Connaissance des lois et des règlements pertinents, tels que les Directives du commissaire, la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, la Charte canadienne des droits des victimes, la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que des principes de justice fondamentale, afin de comprendre des informations juridiques complexes et techniques, et d'appliquer ces principes aux opérations quotidiennes du Bureau des services aux victimes; offrir des services aux victimes; répondre aux plaintes informelles.

Connaissance des principes liés à l'administration et à la gestion de l'information, ainsi que des programmes de logiciels informatiques, tels que la suite Microsoft, le Système de gestion des délinquants (SGD), le Module des victimes, le Module de gestion des informations de la police et de la Cour (MGIPC), et l'application de Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion (RADAR), afin de préparer des documents, et de se tenir au courant et fournir des conseils sur l'utilisation de ces systèmes.

Connaissance des principes et techniques de l'apprentissage des adultes, afin d'informer, de faire connaître et de promouvoir le PNSV à une variété de groupes locaux et régionaux, y compris les victimes et leurs représentants ou familles, ainsi que les employés, les nouveaux ASV et les cadres du SCC, et les bénévoles, les délinquants, les groupes d'intérêts et de défense des victimes, les médias, et le grand public.

Habilités en compréhension écrite et compétences analytiques, afin de comprendre et d'appliquer les lois, les règlements, les politiques et les directives dans les activités liées au travail; aider les victimes à comprendre les décisions du SCC; et défendre les victimes et les délinquants, et préserver leurs droits et leurs intérêts qui sont souvent contradictoires et parfois inconciliables.

Habilités en matière d'écoute active et d'interprétation, afin de comprendre le langage corporel et le ton lors de la communication dans une équipe sur le lieu de travail ou au téléphone avec les victimes, les partenaires de la collectivité et les intervenants; pour identifier les inquiétudes, les besoins et les émotions des victimes, et les guider vers des services de soutien au besoin.

Habilités en communication verbale et en art oratoire, ainsi que faire preuve de diplomatie, afin de présenter des séances d'informations; répondre aux demandes d'informations provenant de groupes de victimes ou d'organisations gouvernementales; communiquer certains renseignements complexes et de nature délicate aux victimes, aux partenaires de la collectivité, au grand public et au personnel du SCC; contribuer à une image positive et à des attentes réalistes du SCC.

Habilités rédactionnelles, afin de rédiger de la correspondance et d'autres documents détaillés et concis.

Effort

Un effort physique est requis pour :

Demeurer assis pendant de longues périodes pour travailler à un poste d'ordinateur ou pour examiner des documents, analyser de l'information, et discuter avec les victimes, leurs représentants ou des tierces parties.

Un effort intellectuel est requis pour :

Transmettre des renseignements détaillés et de nature délicate, répondre aux demandes de renseignements et de services, et communiquer avec les victimes d'actes criminels, le public et les intervenants au sujet du système correctionnel et de mise en liberté sous condition, des délinquants sous la garde du SCC, du rôle des victimes dans le système de justice pénale, des obligations et paramètres lors de la prestation de services aux victimes, ainsi que des politiques et programmes du SCC, y compris le programme Possibilités de justice réparatrice.

Rechercher et récupérer des informations par divers moyens afin de répondre aux agences qui présentent des demandes d'informations incomplètes ou inexacts.

Fournir des recommandations ou rendre des décisions concernant l'admissibilité des demandeurs en jugeant s'ils satisfont aux exigences légales pour s'inscrire en tant que victimes; recueillir et évaluer les informations présentées dans les demandes d'inscription des victimes; confirmer ces informations en consultant les partenaires de la justice pénale; et analyser les dossiers judiciaires, les résumés des faits, les rapports de police, les preuves judiciaires, les déclarations des victimes, et les observations des avocats.

Résumer les besoins des victimes et les conséquences de la victimisation sur leur intégrité psychologique; fournir des conseils et des opinions à la direction du SCC pour aider à la compréhension de l'expérience des victimes; et répondre aux demandes d'aiguillage et orienter les victimes vers les ressources et services gouvernementaux et non gouvernementaux appropriés, y compris l'orientation vers des médiateurs du programme Possibilités de justice réparatrice.

Analyser des informations complexes et détaillées sur les délinquants, ainsi que rédiger et partager avec les victimes des Rapports d'étapes du plan correctionnel dans les délais prévus par les protocoles nationaux, de manière à indiquer clairement la signification des évaluations et des progrès des délinquants.

Déterminer quelles informations concernant les délinquants peuvent être divulguées aux victimes conformément aux dispositions de la loi et des politiques, aux droits à l'information, à la protection et à la vie privée des victimes et des délinquants, ainsi qu'aux besoins des décideurs, pour veiller à ce que des décisions justes et équitables soient prises, pour protéger la société, de même que pour préserver la réputation du SCC auprès des médias, du grand public, des élus et des composantes du système de justice pénale.

Informar les victimes de leur droit de soumettre une déclaration de victime dans le but de communiquer leurs opinions, leurs expériences et leurs préoccupations en matière de sécurité; obtenir de la part des victimes des informations détaillées sur leur victimisation et sur leurs préoccupations concernant la libération du délinquant; évaluer les informations sur les victimes pour assurer la conformité avec les politiques du SCC et de la CLCC; et vérifier les déclarations en ce qui concerne la sûreté, la sécurité et l'équité procédurale.

Gérer les déclarations des victimes; analyser, protéger et organiser les renseignements personnels des victimes pour assurer qu'ils soient documentés, partagés et utilisés de façon adéquate dans le cadre du processus décisionnel concernant les délinquants; et fournir des conseils afin de tenir compte à la fois des droits des victimes à la vie privée, à l'information, à la protection et à la participation dans le processus décisionnel, ainsi que du droit des délinquants à avoir accès aux informations utilisées dans les décisions.

Assister à des séances de formation et des conférences afin de demeurer à jour en ce qui concerne les enjeux liés aux victimes; et collaborer avec le personnel dans le domaine des services aux victimes et de la justice pénale, comme les partenaires du système de justice pénale et les organismes impliqués dans la justice réparatrice, pour aider à la résolution de problèmes pour des cas particuliers, pour guider les victimes et le public vers des services pertinents, et pour renforcer la continuité des services aux victimes.

Donner des présentations au personnel du SCC, ainsi que des séances d'informations en dehors du SCC; transmettre des informations sur les droits des victimes, le PNSV du SCC, et l'intégration des préoccupations des victimes dans le processus décisionnel du SCC; et clarifier le rôle et les responsabilités du SCC en lien avec les services aux victimes.

Contribuer au développement et à la mise en œuvre de la formation en milieu de travail pour les nouveaux Agents des services aux victimes (ASV); et fournir des conseils et des orientations en continu aux ASV.

Participer à des comités internes et externes axés sur l'amélioration des services aux victimes, en partageant des connaissances et des solutions avec les membres des comités; et contribuer à l'élaboration, à la vérification et à la mise en œuvre de processus nationaux, de procédures, de politiques, de communications tenant compte des traumatismes subis, et d'autres documents liés à la prestation de services aux victimes, en participant à des groupes de travail nationaux et en fournissant des recommandations au GRSV.

Interagir avec le personnel de l'établissement et de la collectivité, par l'entremise de consultations, relativement aux décisions en cours du SCC et de la CLCC concernant les délinquants ou concernant les préoccupations en matière de sécurité des victimes; et fournir des conseils d'expert au personnel du site sur l'utilisation appropriée des renseignements sur les victimes à inclure dans les documents du SCC.

Vérifier, évaluer, et répondre aux plaintes informelles des victimes, de même qu'aux préoccupations des victimes, des défenseurs des victimes, des représentants légaux, de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels ou du grand public, concernant les politiques du SCC relatives à l'implication des victimes et à la gestion des délinquants; et transmettre les plaintes et fournir un résumé des cas au GRSV, au besoin.

Veiller à demeurer à jour dans l'utilisation d'applications établies et spécialisées, telles que le SGD, l'AROC, le MGIPC, le Module des victimes, le Portail des victimes, et GCdocs; et offrir un soutien technique aux victimes utilisant le Portail des victimes.

Anticiper les risques potentiels entourant la participation des victimes lors des audiences de la CLCC et des processus décisionnels, ou simplement en étant exposés aux délinquants; fournir des conseils au personnel opérationnel au sujet des réactions possibles des victimes et des délinquants; et accompagner, sur demande, les victimes dans les établissements du SCC lors de leur participation aux audiences de la CLCC.

Un effort psychologique est requis pour :

Demeurer professionnel, impartial et calme lorsqu'il s'agit de composer avec des victimes traumatisées, ou lorsqu'il s'agit de gérer des réactions conflictuelles ou fortes en émotion de la part des victimes et de leurs familles, tout en offrant les services demandés ou du soutien, en transmettant des renseignements, et en expliquant des décisions ou des recommandations malvenues.

Gérer la frustration causée par les limites prévues par la loi en lien avec le partage ou la divulgation d'informations; accepter le niveau actuel de soutien et d'aide pouvant être apporté aux victimes, tout en tenant compte de leurs perceptions du système judiciaire; expliquer les processus et les décisions aux victimes qui peuvent être frustrées, hostiles ou bouleversées; et faire face aux conséquences de ces facteurs sur son propre état psychologique.

Responsabilités

Ressources humaines :

Offre du mentorat et de l'orientation aux nouveaux ASV.

Ressources techniques :

Utilise un ordinateur du SCC et ses périphériques, un téléphone portable du travail et du matériel de bureau standard, et en assure la garde et l'entretien; et protège les fichiers en format papier ou électronique concernant les victimes et les délinquants.

Conditions de travail

Conditions physiques :

Le travail est effectué dans un environnement de bureau, ce qui implique une exposition continue au bruit du bureau, un manque d'intimité, des interruptions de la part du personnel et des appelants, et une exposition à la luminosité d'un écran d'ordinateur.

Le travail exige de faire des présentations dans des sites institutionnels et communautaires, ce qui implique des interactions étroites avec des membres de la communauté, des victimes ou des délinquants potentiellement instables, ainsi qu'une exposition à un environnement susceptible d'accroître les risques pour la sécurité personnelle; le fait de se déplacer en voiture et de parcourir des distances pour se rendre à d'autres sites entraîne une exposition aux intempéries et augmente le risque d'accident.

Conditions psychologiques :

Le travail peut entraîner du stress en raison des demandes multiples, de priorités changeantes et conflictuelles, de délais prescrits par la loi, de demandes urgentes, de critiques et de plaintes, ainsi qu'en raison de confrontations avec des victimes, le personnel et les membres du public.

Le travail peut impliquer un traumatisme indirect causé par l'exposition continue à des récits verbaux ou écrits de violence physique et émotionnelle, souvent gratuite et persistante, impliquant des personnes fortement traumatisées.