



DESCRIPTION D'EMPLOI

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

Renseignements sur le poste

Numéro du poste	Titre du poste Gestionnaire régional, Services aux victimes	
Classification du poste WP-05	Date d'entrée en vigueur	
Numéro de décision	Code d'emploi	Code national des professions
Ministère/Organisme Service Correctionnel 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

Gestion 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

Planifie, met en œuvre et gère le PNSV dans la région; dirige et gère les ressources humaines et financières; et fournit des conseils d'expert aux fonctionnaires du SCC, aux autres ministères fédéraux, aux organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, ainsi qu'à des groupes spécialisés, dans le but d'administrer et de soutenir la prestation du programme.

Établit des processus qui guident les interactions continues du personnel avec les victimes, leurs représentants, et les groupes ou organisations s'occupant des victimes; fournit de l'information, des conseils d'expert, des orientations professionnels et du soutien aux victimes d'actes criminels; analyse et développe une connaissance critique des questions et des tendances émergentes liées aux activités du SCC et aux préoccupations des victimes; aborde et résout les sujets de préoccupation et recommande des mesures à la haute direction régionale.

Élabore, coordonne, met en œuvre et aide à formuler les politiques régionales et nationales concernant la gestion des questions relatives aux victimes; consulte et interprète les politiques et veille à ce que les politiques en vigueur soient mises en œuvre; et fournit une expertise en la matière sur les questions de justice sociale et pénale, ainsi que sur la législation, les politiques et les procédures concernant les questions relatives aux victimes et les considérations connexes en matière de sécurité publique.

Dirige et gère les réponses aux plaintes et aux situations liées aux victimes; traite des questions de nature délicate et très médiatisées provenant de sources multiples, notamment l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, le conseil ou le comité consultatif régional pour les victimes, les élus, les groupes s'occupant des victimes, ou les victimes elles-mêmes; répond aux demandes de renseignements et prépare divers documents en lien avec les préoccupations soulevées par les victimes.

Participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de mesures d'évaluations ou de vérifications du PNSV; recherche et recueille des informations, analyse des résultats, et propose des changements visant à améliorer le rendement du Programme; et gère et résout les problèmes complexes touchant la prestation de services aux victimes.

Élabore, coordonne, organise et présente des séances d'information et de formation 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; et fournit des informations et des conseils sur l'utilisation de diverses applications et systèmes d'information pertinents au PNSV.

Établit, développe et entretient des réseaux de communication efficaces avec les victimes et leurs représentants, les partenaires de la justice pénale et les intervenants afin de renforcer la continuité des services aux victimes; dirige des réunions, des groupes de travail et des équipes de projets ou y participe; et représente les intérêts du SCC dans le cadre de comités, de symposiums, de colloques et d'ateliers régionaux, nationaux et internationaux afin de collaborer aux questions relatives aux victimes.

Supervise le personnel, élabore des plans de travail, répond aux besoins de formation, contrôle la qualité des données, gère les ententes de rendement et résout les problèmes de rendement, et assure un environnement de travail sain et productif; assure l'utilisation optimale des ressources, établit l'ordre des priorités du travail, et fournit une orientation et un encadrement au personnel et aux équipes de projet.

Habiletés et connaissances

Connaissance des principes et méthodes de leadership, de gestion des ressources humaines et de gestion du changement, afin de diriger, superviser et motiver le personnel et les équipes de projets; d'établir et d'entretenir des relations de travail efficaces avec le personnel, les cadres et de nombreux intervenants; de traiter des problèmes liés au rendement; et de favoriser et de promouvoir un environnement de travail positif.

Connaissance des principes financiers et des politiques, pratiques, techniques, méthodes et procédures financières, afin de gérer le budget de fonctionnement et de formuler des prévisions exactes.

Connaissance des lois, politiques, pratiques, procédures et protocoles à suivre portant sur la divulgation d'information aux victimes et à des tierces parties concernant des délinquants spécifiques, afin de sensibiliser les intervenants et de collaborer avec eux; d'offrir de l'orientation au personnel; de proposer des changements aux politiques stratégiques et opérationnelles; et de résoudre les plaintes concernant le PNSV.

Connaissance des principes de gestion de projets et de gestion du temps, ainsi que des techniques de planification, d'organisation et d'évaluation de projets, afin de diriger du personnel spécialisé et d'orienter les travaux d'équipes de projet diverses et multidisciplinaires.

Connaissance des méthodes et techniques de recherche, de collecte d'information, de statistiques et d'analyse, afin de repérer les tendances, de mener des études, et de contribuer à l'analyse et à la résolution des problèmes, de sorte à améliorer le rendement et à promouvoir les activités du PNSV.

Connaissance des théories, principes et pratiques associés aux comportements humains, afin d'éduquer et d'améliorer la communication avec le personnel des Services d'aide aux victimes, la direction et les autres intervenants.

Connaissance de la mission du SCC, et de son mandat, son énoncé de valeurs, ses priorités stratégiques, ses programmes, sa structure organisationnelle, ses plans d'activités, ses processus de gestion des cas des délinquants, ses opérations correctionnelles et sa dynamique de sécurité, afin d'expliquer les politiques et procédures ayant trait à la détention et à la mise en liberté sous condition, ainsi qu'aux déplacements et à la réintégration des délinquants; et fournir de l'orientation au personnel du Bureau des services aux victimes, et conseiller les intervenants et les victimes.

Connaissance des lois et 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, et la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, afin de gérer le travail des Agents des services aux victimes (ASV); fournir des conseils d'expert en lien avec la prestation de services aux victimes; surveiller les activités de notification; divulguer des renseignements tout en assurant le respect des droits des victimes comme des délinquants.

Connaissance des lois pertinentes au fonctionnement de l'unité de travail, telles que la Charte canadienne des droits et libertés, la Loi sur les relations de travail dans le secteur public, le Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le milieu de travail, la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, et Loi sur la gestion des finances publiques, afin d'assurer un milieu de travail efficace, sain et performant.

Connaissance du mandat, des rôles et des personnes-ressources principales des 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 d'aide aux victimes et ceux impliqués dans la justice réparatrice, afin d'entretenir des relations de travail efficaces; concevoir, développer et 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 de collaborer et de soutenir la mise à disposition de conseils d'expert; réduire le dédoublement du travail; et offrir le PNSV de manière efficace, simplifiée et adaptée.

Connaissance des bureaux nationaux, régionaux, institutionnels, de district et de zone, ainsi que de leurs rôles, responsabilités, modèles organisationnels, et des relations intersectorielles des différentes entités et leur lien avec le Bureau des services aux victimes, de même que de leurs pratiques de gestion, de leur culture organisationnelle et des profils de leurs populations de délinquants, afin de fournir des conseils, et d'établir des relations de travail et des réseaux de soutien multidisciplinaires au sein du SCC.

Connaissance des principes de la gestion des documents de l'organisation, afin de gérer des renseignements protégés et de nature très délicate concernant les victimes et les délinquants, tout en respectant la loi et les politiques.

Connaissance de divers systèmes d'information et d'applications spécialisées pertinents au PNSV et aux activités de gestion, tels que le Système de gestion des délinquants (SGD), le Module des victimes, l'application de Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion (RADAR), et le Portail des ressources humaines, afin de fournir des conseils sur l'utilisation de ces systèmes, d'assurer la cohérence des pratiques au sein du Bureau et de recommander des améliorations aux systèmes.

Connaissance des techniques de counseling, et des théories, principes et pratiques liés à la victimisation et à l'intervention en réponse à des traumatismes au deuxième degré, afin de comprendre les conséquences du deuil et des traumatismes sur les personnes et interagir avec des victimes qui éprouvent toutes sortes d'émotions pouvant les amener à avoir un comportement agressif ou à se faire du tort.

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

Connaissance des techniques et pratiques de consultation, afin de fournir et d'obtenir de l'information, offrir des conseils d'expert à une grande variété d'intervenants, y compris les représentants de l'administration centrale et de l'administration régionale, et obtenir un soutien pour faciliter un changement d'attitude dans des situations caractérisées par de la résistance et des réactions émotives.

Habiletés en matière de lecture, d'écoute active et d'interprétation, ainsi que compétences analytiques, afin d'interpréter et d'appliquer des politiques et des lois; comprendre les demandes provenant de divers groupes s'occupant des victimes; cerner les besoins et les émotions vécues par les victimes qui éprouvent de la difficulté à s'exprimer; orienter les victimes vers des services de soutien selon les besoins; défendre les victimes et les délinquants, et préserver leurs droits et leurs intérêts qui sont souvent contradictoires et parfois inconciliables.

Habiletés de négociation, de médiation et de résolution de conflits, afin d'interagir avec le personnel, les victimes, les groupes de pression, les intervenants, les cadres supérieurs et les collègues pouvant avoir des points de vue divergents et une compréhension différente des enjeux.

Habiletés en communication verbale, en art oratoire et en matière d'entrevue, afin de présenter des informations et de communiquer clairement avec des personnes ayant des niveaux de compréhension variés; et mener des entrevues pour obtenir des renseignements et pour développer une meilleure compréhension des victimes en travaillant avec elles.

Habiletés rédactionnelles, afin de rédiger de la correspondance et divers documents comme des notes d'information, des réponses aux plaintes formelles, des directives, des présentations, des notes de service, des lettres, et des exposés de position; d'effectuer le contrôle de la qualité des communications écrites et des rapports préparés par le personnel du Bureau; d'expliquer les documents législatifs complexes, de même que les politiques et processus du SCC, et d'en adapter le langage au niveau de compréhension de l'auditoire.

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 des besoins, assister à des réunions, et discuter avec les victimes, leurs représentants ou des tierces parties.

Un effort intellectuel est requis pour :

Gérer des questions à facettes multiples, y compris l'analyse des risques potentiels pour la sécurité des victimes, de leur famille ou des délinquants, de même que la prise de décisions concernant des cas complexes, tels que l'enregistrement des victimes ou la divulgation discrétionnaire d'informations protégées aux victimes et aux délinquants, et la collaboration avec les intervenants concernant les préoccupations des familles des victimes.

Examiner les questions relatives aux victimes et comprendre leurs liens avec la sécurité publique, l'environnement public, les tendances émergentes, les plans gouvernementaux et ministériels, et les positions des autres intervenants; prendre en considération les facteurs politiques, économiques et sociaux qui affectent l'intégrité psychologique des victimes; et contribuer au développement d'approches de communication qui valorisent le rôle des victimes dans l'élaboration des politiques gouvernementales.

Examiner, analyser et interpréter les lois, les politiques régionales et nationales, les procédures et les études concernant les questions relatives aux victimes; et expliquer ces règlements et processus tout en tenant compte des besoins individuels et culturels de divers publics, notamment les victimes et leurs familles, les délinquants, les bénévoles, le personnel du SCC et les cadres supérieurs, le personnel d'autres organismes, les médias et le grand public.

Adapter de l'information complexe afin d'élaborer des ressources pour la formation, de présenter des séances d'information et de contribuer à la prestation de formation auprès du personnel du Bureau des services aux victimes et autres employés du SCC, dans le but de partager des renseignements au sujet du PNSV, des droits des victimes, et des questions et politiques relatives aux victimes.

Établir et entretenir des relations de travail efficaces avec les partenaires du système de justice pénale et les organismes locaux, provinciaux et territoriaux d'aide aux victimes afin d'orienter les victimes et les citoyens vers les services appropriés.

Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de mesures de vérifications et d'évaluations du PNSV; conceptualiser et rechercher des renseignements, et évaluer les résultats obtenus à partir de diverses techniques de collecte d'information, telles que les enquêtes de marketing social et les groupes de discussion; identifier les attitudes et les croyances du public et des victimes; et déterminer les changements nécessaires pour améliorer les résultats et atteindre les objectifs du PNSV.

Contribuer au renforcement des capacités du PNSV; concevoir des approches novatrices pour améliorer le rendement et l'efficacité du Programme, et surveiller leur impact dans le cadre du processus de mise en œuvre pour réduire les risques et atteindre les résultats escomptés.

Consulter, assurer la liaison, collaborer et négocier avec de multiples intervenants et partenaires ayant des positions divergentes sur les questions relatives aux victimes; répondre aux questions difficiles, reconnaître la diversité, et promouvoir la compréhension du point de vue de la victime.

Collaborer pour trouver des solutions et résoudre les problèmes sur des questions litigieuses entre les ASV, l'Administration centrale, l'Administration régionale, les sites institutionnels ou communautaires, les victimes ou leurs représentants, les membres de la communauté, et la CLCC ou d'autres organismes partenaires de la justice pénale.

Fournir des conseils d'expert, une orientation stratégique, des recommandations ou des décisions au sous-commissaire régional, au comité de gestion régional, aux gestionnaires régionaux, au personnel, aux collègues et aux intervenants relativement à la prestation de services aux victimes; veiller à ce que l'information soit adéquate pour venir appuyer la prestation du PNSV; promouvoir et soutenir des décisions qui sont compatibles avec les objectifs stratégiques généraux.

Guider les autres membres du personnel du SCC dans l'examen des lois, des politiques et des processus propres au mandat du SCC qui consiste à défendre les droits des victimes, et les aider à interpréter et à analyser les renseignements relatifs aux victimes provenant de diverses sources, notamment la police, les tribunaux, les victimes et les membres de leur famille, afin de s'assurer que les préoccupations des victimes soient prises en compte dans les processus décisionnels et que les victimes reçoivent les renseignements demandés.

Fournir un soutien et une assistance au personnel du Bureau vivant un traumatisme indirect après avoir été exposé à des récits d'histoires violentes, de contextes abusifs, de détails de crimes et de comportements déviant, ou après avoir été exposé aux réactions physiques et émotionnelles des victimes.

Fournir des orientations et des services tenant compte des traumatismes vécus à des victimes de cultures diverses qui nécessitent une intervention spécialisée; expliquer aux victimes ou à leur famille les schémas de comportement qui peuvent affecter les relations, et les aider à comprendre les situations difficiles; obtenir des informations dans le but de proposer des solutions appropriées; et fournir un soutien et une aide aux victimes qui participent aux audiences de la CLCC, lorsque nécessaire.

Planifier, estimer et prévoir les besoins en ressources financières et humaines du Bureau des services aux victimes; et diriger ou participer au processus de sélection des ASV et des adjoints administratifs.

Assurer la liaison avec l'administration centrale en ce qui concerne les politiques, les procédures et les plans; demander des renseignements, négocier les niveaux de ressources et les normes de rendement au nom de la région, et contribuer aux initiatives nationales qui ont des répercussions à l'échelle régionale.

Diriger des réunions, élaborer et suivre des ordres du jour, mener des discussions, répondre à des questions et transmettre des informations pour soutenir l'intention et les objectifs du PNSV; et diriger des équipes de projet et des groupes de travail internes et externes dans le but d'explorer des stratégies opérationnelles et des options de politique de programme, de même que pour résoudre des problèmes de mise en œuvre.

Représenter le SCC au sein de comités régionaux et nationaux auxquels participent d'autres ministères fédéraux, des organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, des gestionnaires régionaux, des organismes du secteur privé, des membres de comités ou de conseils consultatifs régionaux pour les victimes, des organisations s'occupant des victimes, et des bénévoles; et défendre et expliquer les positions, les décisions, les règles et les pratiques du SCC.

Travailler dans un environnement où les approbations officielles ne sont pas toujours disponibles et où l'initiative personnelle est nécessaire; prendre des décisions qui respectent la loi et les politiques; maintenir l'intégrité du PNSV; soutenir la réputation de SCC, de Sécurité publique Canada et du système de justice pénale; travailler à prévenir une opinion publique défavorable, les poursuites, les actions civiles contre le SCC ou les risques pour la sécurité publique.

Se tenir au courant des tendances correctionnelles et de la recherche sur les questions relatives aux victimes et les développements dans les domaines des programmes, de l'éducation, du bénévolat, de la criminologie et dans le secteur correctionnel; lire des articles, des rapports et de la documentation professionnelle; assister à des formations et à des conférences; et partager des renseignements actuels avec le personnel et les cadres supérieurs du SCC pour les aider à s'adapter aux changements de philosophie, de législation, de politique et de pratique.

Veiller à demeurer à jour dans l'utilisation d'applications établies et spécialisées, telles que le SGD, l'AROC, le Module de gestion des informations de la police et de la Cour (MGIPC), le Module des victimes, le Portail des victimes, de même que GCdocs, l'application de Gestion du rendement de la fonction publique (GRFP), le Système intégré de gestion des finances et du matériel (SIGFM), le Système de gestion des ressources humaines (SGRH), et le Portail des ressources humaines.

Anticiper les risques entourant la participation du personnel du Bureau et 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; accompagner, sur demande, les victimes participant aux audiences de la CLCC dans les établissements du SCC; soutenir et offrir de l'aide au personnel du Bureau qui accompagne les victimes aux audiences de CLCC.

Un effort psychologique est requis pour :

Faire preuve de tact et de diplomatie lorsqu'il s'agit de traiter de questions controversées pouvant être portées à l'attention de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, du commissaire, du cabinet du ministre, ou des médias; et faire preuve d'empathie et de sollicitude envers les victimes d'actes criminels et exercer sur elles une influence apaisante.

Demeurer professionnel, impartial et calme lorsqu'il s'agit de composer avec des victimes traumatisées, des questions litigieuses et des processus de plainte; lorsqu'il s'agit de gérer des conflits ou des points de vue divergents en fournissant des renseignements au personnel, aux cadres supérieurs, aux partenaires, aux groupes d'intérêts, aux victimes, ou au public; lorsqu'il s'agit d'expliquer aux victimes et à leurs familles des décisions ou des recommandations malvenues concernant les délinquants; et lorsqu'il s'agit de répondre aux problèmes du personnel.

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 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 :

Gère le personnel et les équipes de projets, et distribue le travail; établit les priorités, donne des directives au personnel du Bureau et les incite à atteindre les objectifs; encourage et facilite l'accès du personnel à l'éducation continue et au développement professionnel; surveille l'évolution et évalue le rendement; effectue la planification de la dotation et des ressources humaines; met en place des politiques et des normes en matière de ressources humaines, et favorise un environnement de travail sain et équitable.

Ressources financières :

Gère le budget opérationnel régional pour le Bureau des services aux victimes; planifie et exerce le pouvoir de signature concernant les besoins liés aux dépenses salariales, ainsi que celles associées au fonctionnement et à l'entretien annuel; acquiert et supervise les contrats nécessaires aux activités du Bureau; et vérifie et recommande le paiement des heures supplémentaires et les demandes de remboursement de frais de voyage pour le personnel du Bureau conformément aux directives du Conseil du Trésor.

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 multiples demandes simultanées, de priorités changeantes et conflictuelles, de délais prescrits par la loi, de lourdes charges de travail, de ressources limitées, de pressions exercées par les intervenants, de critiques et de plaintes, de questions litigieuses, ainsi qu'en raison de devoir composer avec les victimes et les membres de leur famille qui sont impliqués dans des situations difficiles, très délicates, volatiles et complexes.

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.