

## **Court and Client Representative (On-Call) - Unilingual and Bilingual (English/French) | Préposée ou préposé aux services à la clientèle et aux tribunaux (sur appel) – unilingue et bilingue (anglais et français)**

Do you want an exciting career supporting an accessible, fair, timely and effective justice system for Ontarians? Consider joining the Ministry of the Attorney General, Court Services Division, where we offer an extensive training program to teach you everything you need to know to become a Court and Client Representative in the Superior Court of Justice and/or Ontario Court of Justice.

**NOTE:** The hours for these positions are irregularly scheduled and can vary by court location, with no minimum guarantee of hours. You may be scheduled up to 40 hours per week.

### **OPS Commitment to Diversity, Inclusion, Accessibility, and Anti-Racism:**

We are committed to build a workforce that reflects the communities we serve and to promote a diverse, anti-racist, inclusive, accessible, merit-based, respectful and equitable workplace.

We invite all interested individuals to apply and encourage applications from people with disabilities, Indigenous, Black, and racialized individuals, as well as people from a diversity of ethnic and cultural origins, sexual orientations, gender identities and expressions.

Visit the [OPS Anti-Racism Policy](https://www.ontario.ca/page/ontario-public-service-anti-racism-policy) < <https://www.ontario.ca/page/ontario-public-service-anti-racism-policy> > and the [OPS Diversity and Inclusion Blueprint](https://www.ontario.ca/page/ops-inclusion-diversity-blueprint) < <https://www.ontario.ca/page/ops-inclusion-diversity-blueprint> > pages to learn more about the OPS commitment to advance racial equity, accessibility, diversity, and inclusion in the public service.

We offer employment accommodation across the recruitment process and all aspects of employment consistent with the requirements of Ontario's [Human Rights Code](http://www.ohrc.on.ca/en/ontario-human-rights-code) < <http://www.ohrc.on.ca/en/ontario-human-rights-code> >. Refer to the application instructions below if you require a disability-related accommodation.

### **What can I expect to do in this role?**

In a fast-paced team environment, you will perform a wide range of duties both in and out of the courtroom to support in-person and virtual hearings.

You will:

- Prepare and maintain courtrooms for proceedings, e.g., ensure court decorum; set up open/close court; prepare dockets and files; facilitate communication between parties; speak publicly during court proceedings; support case flow; handle, mark and record all court-related documents; maintain logs and court exhibits.
- Attend to juries and witnesses, e.g., coordinate and assist jury panels; attend witnesses' needs.
- Provide customer service, respond to inquiries and resolve issues, e.g., assist the public, court personnel and justice participants by addressing questions and providing information on protocols and procedures; process filings; set court dates and notify parties; issue court-related documents; save records; conduct and reconcile financial transactions.
- Record proceedings and maintain court technology, e.g., document and record proceedings; ensure that all courtroom equipment and technology are maintained in working order.
- Support court operations and services, e.g., attention to detail to record statistical data; prepare and review reports from various systems; collaborate with staff on operational/procedural changes; address and resolve operational matters, client service issues, and technology issues.

**Location:** Cornwall

### **How do I qualify?**

#### **Mandatory**

- Typing and fully programmable word-processing skills to 30 words per minute (wpm)
- For the bilingual positions, you are proficient in English as well as in oral French at the advanced level, and written French at the advanced-minus level. Your level of proficiency will be tested.

Please note, you will be required to:

- Undergo a security screening check under the Ontario Public Service (OPS) Employment Screening Check Policy, which includes a criminal record check (Criminal Records and Judicial Matters Check)
- Become a Commissioner of Oaths
- Have a valid Driver's Licence within the Province of Ontario

You may be required to:

- Report to work at other court locations when scheduled or on an as-needed basis
- Work on weekends and statutory holidays

#### **Communication and Client Service Skills:**

- You have knowledge of, and experience applying, customer service principles to deliver high-quality service.
- You possess professionalism, oral communication and interpersonal skills, tact and good judgement.
- You have the ability to write detailed, accurate and clear reports and documentation.

#### **Technical Proficiency:**

- You have basic technical skills and can learn to troubleshoot court equipment (e.g., digital recording, video equipment and display devices).
- You are proficient with computer software and case management systems (database programs) to access and retrieve information.

#### **Planning and Organizational Skills:**

- You have organizational skills, and the ability to prioritize workload, multi-task in a fast-paced environment, meet deadlines and adapt to changing priorities.
- You have the ability to work independently – within a court setting or from home – and in a team environment, proposing solutions for the optimal use of time and resources to ensure that operational requirements are met.

#### **Problem-Solving and Judgement Skills:**

- With little or no guidance/assistance from others, you can identify, address, and resolve problems.
- With little or no guidance/assistance from others, you can interpret and assess situations, make sound judgements, and defuse difficult situations.

#### **Specialized Knowledge:**

- You have the ability to interpret/apply and explain legislation, regulations, policies, and practices.

#### **Administrative and Mathematical Skills:**

- You have math skills to receive payments, calculate fees, and collect and balance monies/accounts.
- You have the ability to operate a cash register/financial management system, including handling card transactions and cash.
- You have the ability to manage active and archived files.

**Salary Range:** \$26.15 - \$30.48 Per Hour

#### **Additional Information:**

- 3 Bilingual (English and French) Temporary, duration up to 12 months, 29 Second St W, Cornwall, East Region, Criminal Record and Judicial Matters Check
- 1 Unilingual (English) Temporary, duration up to 12 months, 29 Second St W, Cornwall, East Region, Criminal Record and Judicial Matters Check

#### **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), Corporate Talent Programs Branch, Talent and



- préparer et gérer les salles d'audience où sont entendues les instances, par exemple faire respecter le décorum; organiser les audiences publiques et à huis clos; préparer les rôles et les dossiers; faciliter la communication entre les parties; prendre la parole en public pendant les instances judiciaires et en assurer le bon déroulement; traiter, classer et consigner tous les documents de procédure; tenir les registres et les pièces à conviction;
- vous occuper des jurées et jurés et des témoins, par exemple coordonner et assister les tableaux des jurées et jurés; répondre aux besoins des témoins;
- offrir des services à la clientèle, répondre aux demandes de renseignements et résoudre les problèmes, par exemple aider le public, le personnel judiciaire et les intervenantes et intervenants du secteur de la justice à trouver réponse à leurs questions ainsi que leur fournir de l'information sur les protocoles et procédures; traiter les dépôts; fixer les dates d'audience et en aviser les parties; délivrer les documents de procédure; enregistrer les dossiers; effectuer et rapprocher les opérations financières;
- consigner les instances et assurer la maintenance des technologies utilisées; veiller au bon fonctionnement de l'équipement et du matériel technologique pour les audiences;
- contribuer à l'administration des tribunaux et aux services aux tribunaux, par exemple enregistrer minutieusement les données statistiques; préparer et examiner les rapports produits par divers systèmes; collaborer avec le personnel à la modification des opérations ou des procédures de même qu'au traitement et à la résolution des problèmes opérationnels, technologiques et liés aux services à la clientèle.

**Lieu de travail :** Cornwall

### **À quelles exigences dois-je répondre?**

#### **Ce qui est obligatoire :**

- Capacité de taper 30 mots par minute et d'utiliser un traitement de texte entièrement programmable.
- Pour les postes bilingues, maîtrise de l'anglais, du français oral de niveau avancé et du français écrit de niveau avancé moins. Votre niveau de maîtrise sera évalué.

Remarques, vous devrez :

- vous soumettre à une enquête de sécurité conformément à la politique relative aux enquêtes de sécurité requises pour l'emploi de la fonction publique de l'Ontario, y compris à une vérification du casier judiciaire (vérification de casier judiciaire et d'affaires judiciaires);
- assumer le rôle de commissaire aux affidavits;
- avoir un permis de conduire valide en Ontario.

Vous devrez peut-être :

- vous rendre à d'autres tribunaux selon l'endroit où l'audience est prévue ou au besoin;
- travailler les fins de semaine et les jours fériés.

#### **Compétences en communication et en services à la clientèle**

- Connaissance et expérience de l'application des principes des services à la clientèle pour offrir des services de qualité supérieure.
- Professionnalisme, compétences en communication orale et en relations interpersonnelles, tact et discernement.
- Capacité de rédiger des rapports et des documents détaillés de façon claire et exacte.

#### **Compétences techniques**

- Compétences techniques de base et capacité d'apprendre à dépanner l'équipement des tribunaux, comme les enregistreurs numériques, l'équipement vidéo et les appareils de présentation.
- Maîtrise de logiciels et de systèmes de gestion des cas (bases de données) pour consulter et extraire de l'information.

#### **Compétences en planification et en organisation**

- Compétences en organisation ainsi que capacité d'établir les priorités de travail, de s'adapter aux priorités changeantes et de mener plusieurs tâches de front dans un milieu au rythme rapide en respectant les échéances.
- Capacité de travailler de façon autonome – dans un tribunal ou à domicile – et en équipe, en proposant des solutions visant à optimiser l'utilisation du temps et des ressources de façon à que les

exigences opérationnelles soient respectées.

### Compétences en résolution de problèmes et discernement

Sans ou presque sans orientation ni aide d'autrui :

- capacité de cerner, de traiter et de résoudre les problèmes;
- capacité d'interpréter et d'évaluer les situations, de faire preuve de discernement et de désamorcer les situations difficiles.

### Connaissances spécialisées

- Capacité d'interpréter ou d'appliquer et d'expliquer les lois, les règlements, les politiques et les pratiques.

### Compétences en administration et en mathématiques

- Compétences en mathématiques pour recevoir des paiements, calculer les frais, percevoir de l'argent, rendre la monnaie et solder les comptes.
- Capacité d'utiliser une caisse enregistreuse ou un système de gestion financière, y compris de traiter des transactions par carte ou en espèces.
- Capacité de gérer les dossiers ouverts et archivés.

**Échelle salariale** : 26,15 \$ - 30,48 \$ de l'heure

### Renseignements supplémentaires :

- 3 bilingues (anglais et français) Temporaires, durée jusqu'à 12 mois, 29 Second St W, Cornwall, Région Est, Vérification de casier judiciaire et d'affaires judiciaires
- 1 unilingue (anglais) Temporaire, durée jusqu'à 12 mois, 29 Second St W, Cornwall, Région Est, Vérification de casier judiciaire et d'affaires judiciaires

### 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 transition et de la sécurité (TSO), Direction des programmes relatifs au talent pour la FPO, à la Division du talent et du leadership 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.

Veillez postuler en ligne au [www.ontario.ca/carrieres](http://www.ontario.ca/carrieres), en entrant l'**ID de poste 192575**, d'ici le **lundi 6 février 2023**. Veuillez suivre les instructions pour soumettre votre candidature. Les télécopies ne sont pas acceptées.

Si vous avez besoin que l'on prenne des mesures d'adaptation qui vous permettront de participer au processus de recrutement, veuillez communiquer avec nous au [www.gojobs.gov.on.ca/ContactUs.aspx?Language=French](http://www.gojobs.gov.on.ca/ContactUs.aspx?Language=French) et nous fournir vos coordonnées. Le personnel des Services de recrutement communiquera avec vous dans les 48 heures. Nous communiquerons uniquement avec les personnes convoquées à une entrevue.

La fonction publique de l'Ontario souscrit au principe de l'égalité des chances. Toute adaptation

nécessaire sera réalisée conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

[www.ontario.ca/carrieres](http://www.ontario.ca/carrieres)