

AGENT / AGENTE D'INFORMATION DE LIAISON BILINGUE

Résumé du poste

Relevant directement de la directrice du Service des plaintes et de la discipline, l'agent/agente d'information de liaison agit à titre de premier point de contact pour le public et les membres en ce qui a trait aux questions relatives aux plaintes et à la discipline et s'occupe de la réception des plaintes, y compris documenter, déterminer et analyser les questions, et assurer le renvoi approprié des plaintes qui ne relèvent pas du mandat de la Société. Le ou la titulaire doit préparer les dossiers aux fins d'enquête; effectuer les enquêtes préliminaires et assurer la gestion des dossiers d'enquête; coordonner l'affectation des dossiers au sein du Service et le renvoi des dossiers devant être traités par d'autres entités de réglementation ou autorités de contrôle; fournir des recommandations en matière de politiques et de procédures, sur demande; et effectuer de la recherche et mener à bien des projets spéciaux.

Qualités

- Souci du détail et esprit d'analyse
- Excellent sens de l'organisation
- Faire preuve de confidentialité, de tact, de diplomatie et de discrétion
- Aptitudes à la résolution de problèmes
- Excellentes habiletés en communication verbale et écrite
- Compétences en informatique pour produire des feuilles de calcul, des rapports, des documents et des présentations efficaces
- Connaissance du processus de plaintes et discipline

Études et expérience

Diplôme d'études postsecondaires en plus d'une formation et expérience en règlement de différends

Expérience de travail dans un contexte de diversité

Au moins deux années d'expérience de travail dans un organisme de réglementation. Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de motivation à hr@csic-scci.ca au plus tard le 2 septembre 2010.

Nous communiquerons uniquement avec les candidats sélectionnés pour une entrevue.