PROTECTEUR DU CITOYEN
OMBUDSMAN DU QUÉBEC

CONFIDENTIEL

Québec, le 5 novembre 2026

[redacted]

N/Réf. : [redacted]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Bonjour,

Par la présente, je donne suite à votre demande d'accès à l'information que j'ai reçue le 5 octobre dernier, par laquelle vous souhaitez obtenir [redacted] « *copie des documents suivants, ou de tout document permettant d'obtenir l'information recherchée :*

Demande no 1 : Les descriptions d'emploi du poste de conseiller(ère) juridique en vigueur entre le 13 octobre 2020 et le 12 octobre 2025, incluant toutes les versions différentes, antérieures ou modifiées ainsi que leur date d'entrée en vigueur;

Demande no 2 : Tout document permettant de retracer les modifications apportées au rôle de conseiller(ère) juridique au cours de cette période, notamment quant aux fonctions, responsabilités, exigences, pouvoirs, rattachements organisationnels ou conditions d'exercice de l'emploi;

Demande no 3 : Les descriptions d'emploi des catégories d'emplois utilisées comme comparateurs dans le cadre de l'analyse des écarts salariaux visant la catégorie d'emploi de conseiller(ère) juridique, incluant notamment les postes de cadre DCOM, cadre DRIF ainsi que toute autre catégorie comparatrice retenue;

Demande no 4 : Tout document permettant de préciser la signification, la nature, les responsabilités et le positionnement organisationnel des catégories ou unités DCOM et DRIF;

Demande no 5 : Les résultats d'évaluation du poste de conseiller(ère) juridique ainsi que ceux des catégories d'emplois comparatrices, incluant les pointages globaux, les niveaux ou cotes attribués pour chacun des facteurs et sous-facteurs d'évaluation et toute justification ou analyse ayant servi à leur établissement;

800, place D'Youville, 19e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Téléphone : 418 643-2688
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

acces@protecteurducitoyen.qc.ca
protecteurducitoyen.qc.ca

Demande no 6 : Le guide, la méthodologie, la grille ou le système d'évaluation des emplois utilisés dans le cadre de l'exercice de maintien de l'équité salariale 2020-2025, incluant les facteurs, sous-facteurs, définitions, niveaux, pondérations, pointages et règles d'application;

Demande no 7 : Les organigrammes détaillés du Protecteur du citoyen applicables entre le 13 octobre 2020 et le 12 octobre 2025 permettant notamment de retracer l'évolution du positionnement hiérarchique et organisationnel du poste de conseiller(ère) juridique;

Demande no 8 : Les documents, tableaux, analyses ou données ayant servi à l'estimation des écarts salariaux relativement au poste de conseiller(ère) juridique et aux catégories d'emplois comparatrices retenues;

Demande no 9 : Les documents relatifs aux composantes de rémunération globale prises en compte dans les travaux de maintien de l'équité salariale, notamment les échelles salariales, politiques relatives aux primes, bonis, assurances collectives, régimes de retraite et tout autre avantage à valeur pécuniaire inclus ou exclus de l'analyse;

Demande no 10 : Les descriptions d'emploi des postes de cadre DPSO et de cadre DAJI, ainsi que les documents permettant de documenter leur rattachement hiérarchique, leurs responsabilités décisionnelles, leurs délégations d'autorité et leur participation aux orientations stratégiques de l'organisation. »

Décision

Demande nº 1

Vous trouverez ci-joint les descriptions d'emploi demandées.

Demande nº 2

En réponse à cette demande, je vous réfère à la nomenclature du corps d'emploi « *Les avocats et notaires (115)* » au Recueil des politique de gestion du Conseil du trésor (référence 2 2 5 1).

Un autre document repéré en réponse à cette demande ne vous sera pas communiqué, car il consiste en un avis ou une recommandation fait depuis moins de dix ans, au sens de l'article 37 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après nommée « Loi sur l'accès »), et les avis ou recommandations qui s'y retrouvent forment la substance de ce qu'on retrouve dans ce document, conformément au deuxième alinéa de l'article 14 de la Loi sur l'accès.

Demandes nºs 3 et 4

Au Protecteur du citoyen, les postes de cadres ne font pas l'objet de descriptions d'emploi, mais plutôt de questionnaires d'analyse d'emploi d'encadrement. Vous trouverez ci-joint les questionnaires d'analyse d'emploi d'encadrement des postes de :

- directrice ou directeur des communications;
- directrice ou directeur de l'expérience client et des communications;
- directeur ou directrice des ressources informationnelles et financières;

- directrice ou directeur des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique (DEDIP);
- directrice ou directeur des enquêtes en santé et services sociaux (DEDIP);
- directeur ou directrice des ressources humaines.

Par ailleurs, aucune description d'emploi ni questionnaire d'analyse d'emploi d'encadrement n'a été retracé pour les postes de directrice ou directeur du soutien à la gouvernance (DSG), directrice ou directeur de l'accueil et de la recevabilité (DAR), directrice ou directeur des technologies de l'information et de la gestion des données (DTIGD) et directrice ou directeur des ressources humaines et de l'administration (DRHA).

Demande nº 5

Vous trouverez ci-joint deux documents présentant le classement du poste de conseiller(ère) juridique et des autres postes au Protecteur du citoyen, dans lesquels certains renseignements ont été caviardés, car ils consistent en un avis ou une recommandation fait depuis moins de dix ans, au sens de l'article 37 de la Loi sur l'accès. Quant aux autres documents repérés en réponse à cette demande, ceux-ci ne vous seront pas communiqués, car ils consistent en un avis ou une recommandation fait depuis moins de dix ans, au sens de l'article 37 de la Loi sur l'accès, et les avis ou recommandations qui s'y retrouvent forment la substance de ce qu'on retrouve dans ces documents, conformément au deuxième alinéa de l'article 14 de la Loi sur l'accès.

Demande nº 6

Nous avons repéré des documents d'un tiers en réponse à cette demande, documents pour lesquels nous avons donné un avis au tiers afin d'obtenir ses observations écrites, conformément aux articles 25 et 49 de la Loi sur l'accès, et ce, tel que nous vous en avons avisé le 26 octobre dernier. À ce jour, nous sommes toujours en attente des observations du tiers.

Demande nº 7

Vous trouverez ci-joint les organigrammes demandés.

Demande nº 8

Les documents repérés en réponse à cette demande ne vous seront pas communiqués, car ils consistent en un avis ou une recommandation fait depuis moins de dix ans, au sens de l'article 37 de la Loi sur l'accès, et les avis ou recommandations qui s'y retrouvent forment la substance de ce qu'on retrouve dans ces documents, conformément au deuxième alinéa de l'article 14 de la Loi sur l'accès.

Demande nº 9

Les documents relatifs aux composantes de rémunération prises en compte dans le cadre des travaux de maintien de l'équité salariale correspondent uniquement aux échelles de traitement qui se retrouvent sur le site du Secrétariat du Conseil du trésor.

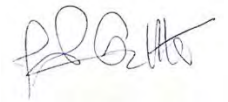
Demande nº 10

Vous trouverez ci-joint les documents demandés.

Conformément à l'artice 51 de la Loi sur l'accès, je vous informe que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Si vous désirez plus de renseignements sur la décision, vous pouvez nous écrire à l'adresse acces@protecteurducitoyen.qc.ca, en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

Veuillez recevoir mes salutations distinguées.



Mélanie Ouellette
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

QUÉBEC
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

MONTRÉAL
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

ANNEXE

Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie

RLRQ, chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

25. Un organisme public doit, avant de communiquer un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical fourni par un tiers, lui en donner avis, conformément à l'article 49, afin de lui permettre de présenter ses observations, sauf dans les cas où le renseignement a été fourni en application d'une loi qui prévoit que le renseignement peut être communiqué et dans les cas où le tiers a renoncé à l'avis en consentant à la communication du renseignement ou autrement.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

47. Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande sera avisé par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par écrit dans le délai prévu par le premier alinéa.

49. Lorsque le responsable doit donner au tiers l'avis requis par l'article 25, il doit le faire en lui transmettant un écrit dans les 20 jours qui suivent la date de la réception de la demande et lui fournir l'occasion de présenter des observations écrites. Il doit, de plus, en informer le requérant et lui indiquer les délais prévus par le présent article.

Lorsque le responsable, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers conformément au premier alinéa, ne peut y parvenir, il peut l'aviser autrement notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.

Le tiers concerné peut présenter ses observations dans les 20 jours qui suivent la date où il a été informé de l'intention du responsable. À défaut de le faire dans ce délai, il est réputé avoir consenti à ce que l'accès soit donné au document.

Le responsable doit donner avis de sa décision au requérant et au tiers concerné, par écrit, dans les 15 jours qui suivent la présentation des observations ou l'expiration du délai prévu pour les présenter. Dans le cas où le responsable a dû recourir à un avis public, il ne transmet un avis de cette décision qu'au tiers qui lui a présenté des observations écrites. Lorsqu'elle vise à donner accès aux documents, cette décision est exécutoire à l'expiration des 15 jours qui suivent la date de la transmission de l'avis.

51. Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

137. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être revisée.

Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par la transmission d'un écrit, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.

LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

DESCRIPTION D'EMPLOI
PROFESSIONNEL ☒ FONCTIONNAIRE ☐

Espace réservé à la DRHA	
Date d'évaluation initiale 2000-08-15	Date de dernière mise à jour de la DE 2015-03-25
N° de la classe d'emplois	Titre de la classe d'emplois
115	Avocat/notaire

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Organisme Le Protecteur du citoyen	**Titre de l'emploi** Conseiller juridique
Direction générale Secrétariat général et Direction des Affaires juridiques	**Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat** Cadre juridique
Direction Affaires juridiques	**Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat** Secrétaire général et directeur des Affaires juridiques
Numéro du poste 114 et 118	**Adresse du lieu de travail** Québec

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.
Sous l'autorité immédiate du secrétaire général et directeur des Affaires juridiques, et sous l'autorité hiérarchique de la protectrice du citoyen, agir à titre de conseiller juridique et, à ce titre, conseiller les autorités de l'institution et le personnel du bureau du Protecteur du citoyen sur toute question de droit relative à la réalisation du mandat de l'institution. Fournir des opinions juridiques, valider des orientations d'enquête sur le plan législatif et réglementaire, préparer ou analyser des projets de contrats, de lois ou de règlements et d'autres documents de nature juridique, et collaborer à la formation du personnel en matière juridique. Agir en qualité de procureur de l'institution devant les tribunaux administratifs et de droit commun.

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
	A. <u>Conseil juridique de l'institution</u> Conseiller la protectrice du citoyen et son personnel sur toute question nécessitant une expertise en droit, fournir les avis juridiques requis afin de prendre les décisions appropriées en considérant les éléments juridiques pertinents. À cet effet, formuler – à la demande du secrétaire général et directeur des Affaires juridiques – des opinions juridiques écrites dans différents domaines du droit, sur des questions nécessitant une décision ou une intervention du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'application des lois auxquelles l'institution est assujettie ou dont elle surveille l'application, en étudiant, vérifiant, interprétant et analysant les lois, règlements et autres normes, la jurisprudence et la doctrine applicable et, au besoin, en consultant le droit international.	40 %
	B. <u>Support et conseil général à l'institution</u> Rédiger ou participer à la rédaction, à partir des avis juridiques produits par la direction des Affaires juridiques ou de documents institutionnels de différentes natures, des documents destinés à une diffusion au sein du Protecteur du citoyen (ex.: *Bulletins DAJ*, *Énoncé de position institutionnelle*, etc.). Participer à la conception et à l'élaboration de documents et rapports à contenu juridique, les rédiger, réviser ou valider, selon le cas. Notamment les rapports systémiques et spéciaux, et les rapports d'intervention des directions d'enquête. Aviser la protectrice du citoyen et le personnel de l'institution par des conseils professionnels, notamment sur l'opportunité de faire certaines interventions ou la manière d'y procéder et proposer, au besoin, des solutions alternatives pour assurer l'atteinte des objectifs poursuivis, en conformité avec les normes juridiques applicables. De manière générale, assurer le conseil et l'accompagnement professionnel du personnel des directions de l'institution, plus spécifiquement celui des directions des Enquêtes et celui assigné à la réalisation d'enquêtes systémiques et spéciales. À cet effet, assister les autorités ou les professionnels dans le cadre de discussions impliquant les directions des Affaires juridiques ou les autorités de ministères, d'organismes publics ou d'instances du réseau de la santé et des services sociaux. Participer à la formation et au perfectionnement professionnel du personnel de l'institution par la production d'outils de travail à caractère juridique et le maintien à jour de l'information, notamment en matière de justice et de raisonnabilité des normes, d'équité de protection des droits fondamentaux et de déontologie professionnelle. Collaborer à la préparation des rapports annuels d'activités et de gestion du Protecteur du citoyen. Effectuer toute autre tâche de la nature de conseil général ou de support juridique à l'institution, à la demande et selon les modalités établies par son supérieur immédiat.	30 %

	C. <u>Activités de veille</u> Participer aux activités de la *veille législative et réglementaire* de l'institution, en qualité de conseiller juridique en cette matière. À cette fin, analyser au besoin des projets de lois et de règlements en complément aux analyses des directions des Enquêtes; œuvrer au sein de comités ou groupes de travail chargés d'apprécier notamment la raisonnabilité de tels projets et, le cas échéant, proposer des solutions alternatives susceptibles de mieux répondre, sur le plan juridique, aux besoins des citoyens et participer à la rédaction des interventions officielles de l'institution. Participer également aux activités de *veille jurisprudentielle* sous la responsabilité du Secrétariat général et direction des Affaires juridiques, selon les modalités et les paramètres établis par le supérieur immédiat. Généralement, contribuer aux activités de *veille stratégique* réalisées au sein de l'institution.	15 %
	D. <u>Représentation de l'institution et formation</u> Agir à titre de procureur principalement devant la Commission d'accès à l'information et devant les tribunaux administratifs et de droit commun. Participer à des séances de formation et d'information offertes au personnel et à divers groupes spécialisés, à des colloques et congrès visant à informer sur la mission et le recours que constitue le Protecteur du citoyen; rédiger des textes de nature juridique, notamment destinés à des pairs et des experts et contribuer au Recueil de doctrine de l'Ombudsman, un compendium de références à diffusion internationale.	10 %
	E. <u>Mandats ad hoc</u> Effectuer toute autre tâche reliée à l'emploi, à la demande de son supérieur immédiat	5 %

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat.

Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe?

Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

Le poste de conseiller juridique est sous la responsabilité immédiate du Secrétaire général et directeur des Affaires juridiques. Le ou la titulaire de l'emploi convient des attentes spécifiques avec son supérieur immédiat de même que des approches et des modalités de réalisation. L'évaluation annuelle du rendement est faite en fonction des attentes et des objectifs convenus.

L'encadrement fonctionnel s'exerce dans un contexte de large autonomie. Cependant, tout en réalisant ses mandats de manière autonome, le ou la titulaire doit le faire à l'intérieur d'une équipe, en collaboration avec et sous la supervision de son supérieur immédiat.

Expertise juridique de haut niveau (compte tenu du rôle joué auprès des protecteur, vice-protecteurs, directeurs d'enquête et professionnels, en particulier les délégués de l'institution)

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. Répercussions

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du Protecteur du citoyen ;
- les services rendus au public ou à la clientéle ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

La justesse et le bien-fondé des opinions juridiques ou des conseils au personnel du Protecteur du citoyen ont un impact déterminant sur la qualité des interventions de l'institution, tant auprès des organismes publics et instances sous compétence que de l'Assemblée nationale, et sur le succès obtenu dans les demandes de corrections demandées.

La célérité à réaliser les mandats confiés est importante dans l'exercice de l'emploi confié.

3.2.2. Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

Chef d'équipe	Supérieur immédiat

3.2.3. Coordination de projets, comités ou autres

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprés de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

Les communications se font principalement avec l'Exécutif, les membres du Conseil de direction et le personnel du Protecteur du citoyen et occasionnellement avec les employés et gestionnaires des ministères, organismes ou instances concernés.

D'autres communications ont trait à la transmission d'analyses et d'opinions juridiques écrites au personnel de l'institution. Lorsque nécessaires aux échanges de l'institution avec des ministères, organismes publics et instances, des discussions sur les positions juridiques du Protecteur du citoyen peuvent survenir avec les représentants de ces entités. Des communications écrites de qualité sont également requises dans le cadre de la réalisation *de Bulletin DAJ, Juri-Veille, Énoncés de position institutionnelle*, etc.

La communication orale et écrite est également au cœur des activités de représentation du Protecteur du citoyen devant la Commission d'accès à l'information et, le cas échéant, devant d'autres tribunaux administratifs et de droit commun, afin de défendre les intérêts et les positions de l'institution.

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

Le conseiller juridique travaille dans un domaine où l'analyse et les liens entre les lois, règlements et les normes doivent être établis avec une grande rigueur. Ses activités sont parfois inédites et requièrent des approches adaptées à chaque dossier. L'originalité des solutions proposées et des opinions émises peut s'avérer déterminante pour la progression des grands dossiers du Protecteur du citoyen.

Le conseiller juridique doit allier éthique de travail et capacité de travail, une polyvalence certaine et une expérience pertinente dans des activités de conseil et de soutien. Il doit posséder des aptitudes à aborder les problèmes et trouver des solutions avec ouverture d'esprit, jugement, imagination et leadership. Il doit pouvoir réaliser les mandats confiés avec autonomie et célérité tout en travaillant souvent sous pression. La capacité d'échanger et de travailler en équipe, parfois multidisciplinaire, est essentielle.

Un jugement de grande qualité est essentiel relativement aux fonctions et responsabilités du conseiller juridique, d'autant plus dans le contexte d'une direction des Affaires juridiques constituée d'une petite équipe où le degré d'autonomie requis est élevé.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. Connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Posséder une solide formation juridique en droit administratif, en droit de la santé et en droits de la personne. De même, avoir une bonne connaissance du Code civil du Québec et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Une connaissance fonctionnelle du Code de procédure civile est également requise.

Une bonne connaissance de l'organisation gouvernementale, du réseau de la santé et des services sociaux et du droit public applicable au Québec est nécessaire.

Une excellente maîtrise du français écrit, accompagné d'une forte capacité d'analyse et de synthèse pour la rédaction des opinions juridiques et de divers rapports, ainsi qu'une très bonne connaissance de l'anglais.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politiques, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissances en méthodologie de la recherche jurisprudentielle et de l'analyse comparative.

Connaissance de la Loi sur le Protecteur du citoyen, de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de la Loi sur la justice administrative, de la Loi sur l'administration publique, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, de même que des lois relatives aux droits de la personne.

3.5.3. Connaissances du ou des champs d'activités

Décrire les connaissances des champs d'activités nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement du gouvernement québécois et de l'Assemblée nationale.

Connaissance de l'environnement législatif, réglementaire et administratif des ministères et organismes du gouvernement du Québec et des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Capacité de développer efficacement une connaissance générale du corpus législatif et réglementaire québécois, au gré des mandats confiés,

Connaissance des grands instruments internationaux de médiation et de règlements des différends.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Détenir un diplôme universitaire de premier cycle en droit et être membre en règle, selon le cas, du Barreau du Québec ou de la Chambre des notaires du Québec.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

Posséder un minimum de 8 années d'expérience à titre d'avocat ou notaire dans les domaines relatifs à l'application du droit administratif ou du droit de la santé et des services sociaux.

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

Six mois.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

L'emploi nécessite une aptitude supérieure à aborder les problèmes et leur solution avec rigueur, ouverture d'esprit, jugement, imagination et le titulaire doit faire preuve d'un niveau élevé de créativité.

Le titulaire de l'emploi doit également démontrer une aptitude et un intérêt certain pour la recherche et la rédaction.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

Centre de documentation pour les lois, règlements, politiques, directives administratives ainsi que la jurisprudence. Usage d'un micro-ordinateur pour consulter les banques de données et faire de la recherche documentaire.

5.2.2. Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

Le travail s'exerce selon des horaires généralement réguliers et prévisibles, tout en demandant une certaine flexibilité et une bonne disponibilité. Il nécessite certains déplacements, notamment au bureau de Montréal.

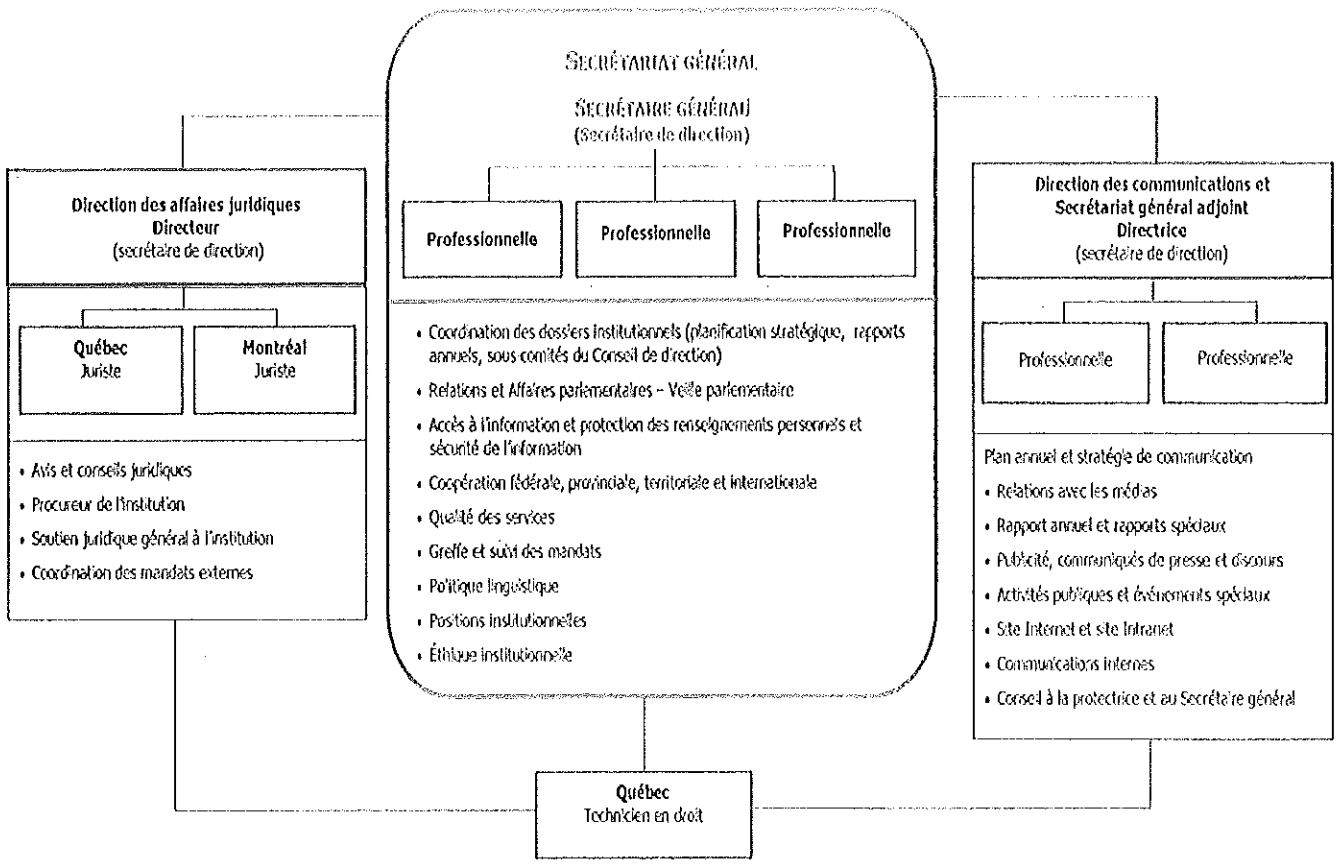
6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du Protecteur du citoyen. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
Secrétaire général et directeur des affaires juridiques	Jean-François Bernier		2015-03-26
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date
Protectrice du citoyen	Raymonde Saint-Germain		2015.03.26

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
Professionnel – avocat / notaire	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Directeur des ressources humaines	Date
Marcel Dominguez	2015-03-26

8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Confirmation du niveau	
Directeur des ressources humaines	Date

LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

DESCRIPTION D'EMPLOI
PROFESSIONNEL ☒ FONCTIONNAIRE ☐

Espace réservé à la DRHA	
Date d'évaluation initiale 2000-08-15	Date de dernière mise à jour de la DE 2018-11-16
N° de la classe d'emplois	**Titre de la classe d'emplois**
115	Avocat/notaire

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Organisme Le Protecteur du citoyen	**Titre de l'emploi** Conseiller juridique
Direction générale Vice-protectorat affaires institutionnelles et prévention	**Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat** Cadre juridique
Direction Affaires juridiques et intervention spéciale	**Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat** Vice-protectrice
Numéro du poste 114 et 118	**Adresse du lieu de travail** Québec

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous l'autorité immédiate de la vice-protectrice, et sous l'autorité hiérarchique de la protectrice du citoyen, agir à titre de conseiller juridique et, à ce titre, conseiller les autorités de l'institution et le personnel du bureau du Protecteur du citoyen sur toute question de droit relative à la réalisation de l'ensemble des mandats de l'institution. Fournir des opinions juridiques, valider des orientations d'enquête sur le plan législatif et réglementaire, préparer ou analyser des projets de contrats, de lois ou de règlements et d'autres documents de nature juridique, et collaborer à la formation du personnel en matière juridique. Agir en qualité de procureur de l'institution devant les tribunaux administratifs et de droit commun. De plus, le conseiller juridique contribue à l'implantation de nouvelles orientations ou de nouveaux mandats mis en place par l'institution.

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
	A. <u>Conseil juridique de l'institution</u> Conseiller la protectrice du citoyen et son personnel sur toute question nécessitant une expertise en droit dans le champ de compétence du Protecteur du citoyen, et ce, pour l'ensemble des directions, à savoir la Direction des ressources humaines et de l'administration, la Direction des communications, la Direction de l'accueil et de la recevabilité, la Direction des enquêtes en santé et services sociaux, la Direction des enquêtes en administration publique, la Direction du soutien à la gouvernance, la Direction des technologies de l'information et de la gestion des données et la Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique. Fournir les avis juridiques requis afin de prendre les décisions appropriées en considérant les éléments juridiques pertinents. À cet effet, formuler – à la demande de la vice-protectrice aux affaires institutionnelles et prévention – des opinions juridiques écrites et verbales dans différents domaines du droit, sur des questions nécessitant une décision ou une intervention du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'application des lois auxquelles l'institution est assujettie ou dont elle surveille l'application, en étudiant, vérifiant, interprétant et analysant les lois, règlements et autres normes, la jurisprudence et la doctrine applicable et, au besoin, en consultant le droit international.	40 %
	B. <u>Support et conseil général à l'institution</u> Rédiger ou participer à la rédaction, à partir des avis juridiques produits par la direction des Affaires juridiques ou de documents institutionnels de différentes natures, des documents destinés à une diffusion au sein du Protecteur du citoyen (ex.: *Bulletins DAJ*, *Énoncé de position institutionnelle*, notes de service, politique, directives, etc.). Participer à la conception et à l'élaboration de documents et rapports à contenu juridique, les rédiger, réviser ou valider, selon le cas. Notamment les rapports systémiques et spéciaux, et les rapports d'intervention des directions d'enquête. Fournir un support juridique à l'ensemble des directions d'enquêtes pour l'ensemble des étapes de celles-ci et, plus particulièrement, à la Direction des enquêtes sur les divulgations publiques en matière d'intégrité publique au moment de la rédaction des rapports d'enquête. Aviser la protectrice du citoyen et le personnel de l'institution par des conseils professionnels, notamment sur l'opportunité de faire certaines interventions ou la manière d'y procéder et proposer, au besoin, des solutions alternatives pour assurer l'atteinte des objectifs poursuivis, en conformité avec les normes juridiques applicables. De manière générale, assurer le conseil et l'accompagnement professionnel du personnel des directions de l'institution, plus spécifiquement celui des directions des Enquêtes et celui assigné à la réalisation d'enquêtes systémiques et spéciales. À cet effet, assister les autorités ou les professionnels dans le cadre de discussions impliquant les directions des Affaires juridiques ou les autorités de ministères, d'organismes publics ou d'instances du réseau de la santé et des services sociaux. Participer à la formation et au perfectionnement professionnel du personnel de l'institution par la production d'outils de travail à caractère juridique et le maintien à jour de l'information, notamment en matière de justice et de raisonnabilité des normes, d'équité de protection des droits fondamentaux et de déontologie professionnelle. Collaborer à la préparation des rapports annuels d'activités et de gestion du Protecteur du citoyen. Effectuer toute autre tâche de la nature de conseil général ou de support juridique à l'institution, à la demande et selon les modalités établies par son supérieur immédiat.	30 %

	C. <u>Activités de veille</u> Participer aux activités de la *veille législative et réglementaire* de l'institution, en qualité de conseiller juridique en cette matière. À cette fin, analyser au besoin des projets de lois et de règlements en complément aux analyses des directions des Enquêtes; œuvrer au sein de comités ou groupes de travail chargés d'apprécier notamment la raisonnabilité de tels projets et, le cas échéant, proposer des solutions alternatives susceptibles de mieux répondre, sur le plan juridique, aux besoins des citoyens et participer à la rédaction des interventions officielles de l'institution. Participer également aux activités de *veille jurisprudentielle* sous la responsabilité de la vice-protectrice aux affaires institutionnelles et prévention, selon les modalités et les paramètres établis par le supérieur immédiat. Généralement, contribuer aux activités de *veille stratégique* réalisées au sein de l'institution.	10 %
	D. <u>Représentation de l'institution et formation</u> Agir à titre de procureur devant la Commission d'accès à l'information et devant les tribunaux administratifs et de droit commun. Rédiger les procédures judiciaires s'y afférents. Participer à des séances de formation et d'information offertes au personnel et à divers groupes spécialisés, à des colloques et congrès visant à informer sur la mission et le recours que constitue le Protecteur du citoyen; rédiger des textes de nature juridique, notamment destinés à des pairs et des experts et contribuer au Recueil de doctrine de l'Ombudsman, un compendium de références à diffusion internationale.	15 %
	E. <u>Mandats ad hoc</u> Effectuer toute autre tâche reliée à l'emploi, à la demande de son supérieur immédiat	5 %

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat.

Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe?

Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

Le poste de conseiller juridique est sous la responsabilité immédiate de la vice-protectrice aux affaires institutionnelles et prévention. Le ou la titulaire de l'emploi convient des attentes spécifiques avec son supérieur immédiat de même que des approches et des modalités de réalisation. L'évaluation annuelle du rendement est faite en fonction des attentes et des objectifs convenus.

L'encadrement fonctionnel s'exerce dans un contexte de large autonomie. Cependant, tout en réalisant ses mandats de manière autonome, le ou la titulaire doit le faire à l'intérieur d'une équipe, en collaboration avec et sous la supervision de son supérieur immédiat.

Expertise juridique de haut niveau (compte tenu du rôle joué auprès des protecteur, vice-protecteurs, directeurs d'enquête et professionnels, en particulier les délégués de l'institution)

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. Répercussions

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du Protecteur du citoyen ;
- les services rendus au public ou à la clientèle ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

La justesse et le bien-fondé des opinions juridiques ou des conseils au personnel du Protecteur du citoyen ont un impact déterminant : sur la qualité des interventions de l'institution, tant auprès des organismes publics et des instances sous compétence que de l'Assemblée nationale, sur le succès obtenu dans les demandes de corrections demandées, sur les possibles contestations judiciaires et sur le succès des procédures devant les tribunaux, assurant ainsi la crédibilité de l'institution

.

La célérité à réaliser les mandats confiés est importante dans l'exercice de l'emploi confié.

Le conseiller juridique a des obligations déontologiques et engage sa responsabilité professionnelle dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

3.2.2. Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

Chef d'équipe	Supérieur immédiat

3.2.3. Coordination de projets, comités ou autres

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

Les communications se font principalement avec l'Exécutif, les membres du Conseil de direction et le personnel du Protecteur du citoyen et occasionnellement avec les employés et gestionnaires des ministères, organismes ou instances concernés.

D'autres communications ont trait à la transmission d'analyses et d'opinions juridiques écrites au personnel de l'institution. Lorsque nécessaires aux échanges de l'institution avec des ministères, organismes publics et instances, des discussions sur les positions juridiques du Protecteur du citoyen peuvent survenir avec les représentants de ces entités. Des communications écrites de qualité sont également requises dans le cadre de la réalisation *de Bulletin DAJ, Juri-Veille, Énoncés de position institutionnelle*, etc.

Dans le cadre des demandes de consultation émanant de la Direction des enquêtes sur les divulgations publiques en matière d'intégrité publique, communiquer et informer les citoyens, verbalement et par écrit, du programme et de leur admissibilité.

La communication orale et écrite est également au cœur des activités de représentation du Protecteur du citoyen devant la Commission d'accès à l'information et, le cas échéant, devant d'autres tribunaux administratifs et de droit commun, afin de défendre les intérêts et les positions de l'institution.

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

Le conseiller juridique travaille dans un domaine où l'analyse et les liens entre les lois, règlements et les normes doivent être établis avec une grande rigueur. Ses activités sont parfois inédites et requièrent des approches adaptées à chaque dossier. L'originalité des solutions proposées et des opinions émises peut s'avérer déterminante pour la progression des grands dossiers du Protecteur du citoyen.

Le conseiller juridique doit allier éthique de travail et capacité de travail, une polyvalence certaine et une expérience pertinente dans des activités de conseil et de soutien. Il doit posséder des aptitudes à aborder les problèmes et trouver des solutions avec ouverture d'esprit, jugement, imagination et leadership. Il doit pouvoir réaliser les mandats confiés avec autonomie et célérité tout en travaillant souvent sous pression. La capacité d'échanger et de travailler en équipe, parfois multidisciplinaire, est essentielle.

Un jugement de grande qualité est essentiel relativement aux fonctions et responsabilités du conseiller juridique, d'autant plus dans le contexte d'une direction des Affaires juridiques constituée d'une petite équipe où le degré d'autonomie requis est élevé.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. Connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Posséder une solide formation juridique en droit administratif, en droit de la santé et en droits de la personne. De même, avoir une bonne connaissance du Code civil du Québec et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Une connaissance fonctionnelle du Code de procédure civile, du droit du travail et du droit pénal est également requise..

Grande capacité d'adaptation en raison des différents mandats du Protecteur du citoyen, une polyvalence à naviguer entre chacun d'eux ainsi qu'au travers du corpus législatif applicable au Protecteur et aux différents ministères, organismes et institutions.

Une bonne connaissance de l'organisation gouvernementale, du réseau de la santé et des services sociaux et du droit public applicable au Québec est nécessaire.

Une excellente maîtrise du français oral et écrit, accompagné d'une forte capacité d'analyse et de synthèse pour la rédaction des opinions juridiques et de divers rapports, ainsi qu'une très bonne connaissance de l'anglais.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politiques, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissances en méthodologie de la recherche jurisprudentielle et de l'analyse comparative.

Connaissance du corpus législatif applicable aux ministères, organismes et institutions et, plus particulièrement, connaissance de la Loi sur le Protecteur du citoyen, de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de la Loi sur la justice administrative, de la Loi sur l'administration publique, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, de même que des lois relatives aux droits de la personne.

3.5.3. Connaissances du ou des champs d'activités

Décrire les connaissances des champs d'activités nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement du gouvernement québécois et de l'Assemblée nationale.

Connaissance de l'environnement législatif, réglementaire et administratif des ministères et organismes du gouvernement du Québec et des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Capacité de développer efficacement une connaissance générale du corpus législatif et réglementaire québécois, au gré des mandats confiés,

Connaissance des grands instruments internationaux, dont ceux relatifs à la médiation et aux règlements des différends.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Détenir un diplôme universitaire de premier cycle en droit et être membre en règle, selon le cas, du Barreau du Québec.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

Posséder un minimum de 8 années d'expérience à titre d'avocat dans les domaines relatifs à l'application du droit administratif ou du droit de la santé et des services sociaux..

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

Six mois.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

L'emploi nécessite une aptitude supérieure à aborder les problèmes et leur solution avec rigueur, ouverture d'esprit, jugement, imagination et le titulaire doit faire preuve d'un niveau élevé de créativité.

Le titulaire de l'emploi doit également démontrer une aptitude et un intérêt certain pour la recherche et la rédaction.

Capacité à gérer de multiples dossiers et mandats simultanément

Capacité à identifier les dossiers prioritaires

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

Centre de documentation pour les lois, règlements, politiques, directives administratives ainsi que la jurisprudence. Usage d'un ordinateur pour consulter les banques de données jurisprudentielles et faire de la recherche documentaire. Usage de SAGE, Constellio et Internet.

5.2.2. Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

Le travail s'exerce selon des horaires généralement réguliers et prévisibles, tout en demandant une certaine flexibilité et une bonne disponibilité. Il nécessite certains déplacements, notamment au bureau de Montréal.

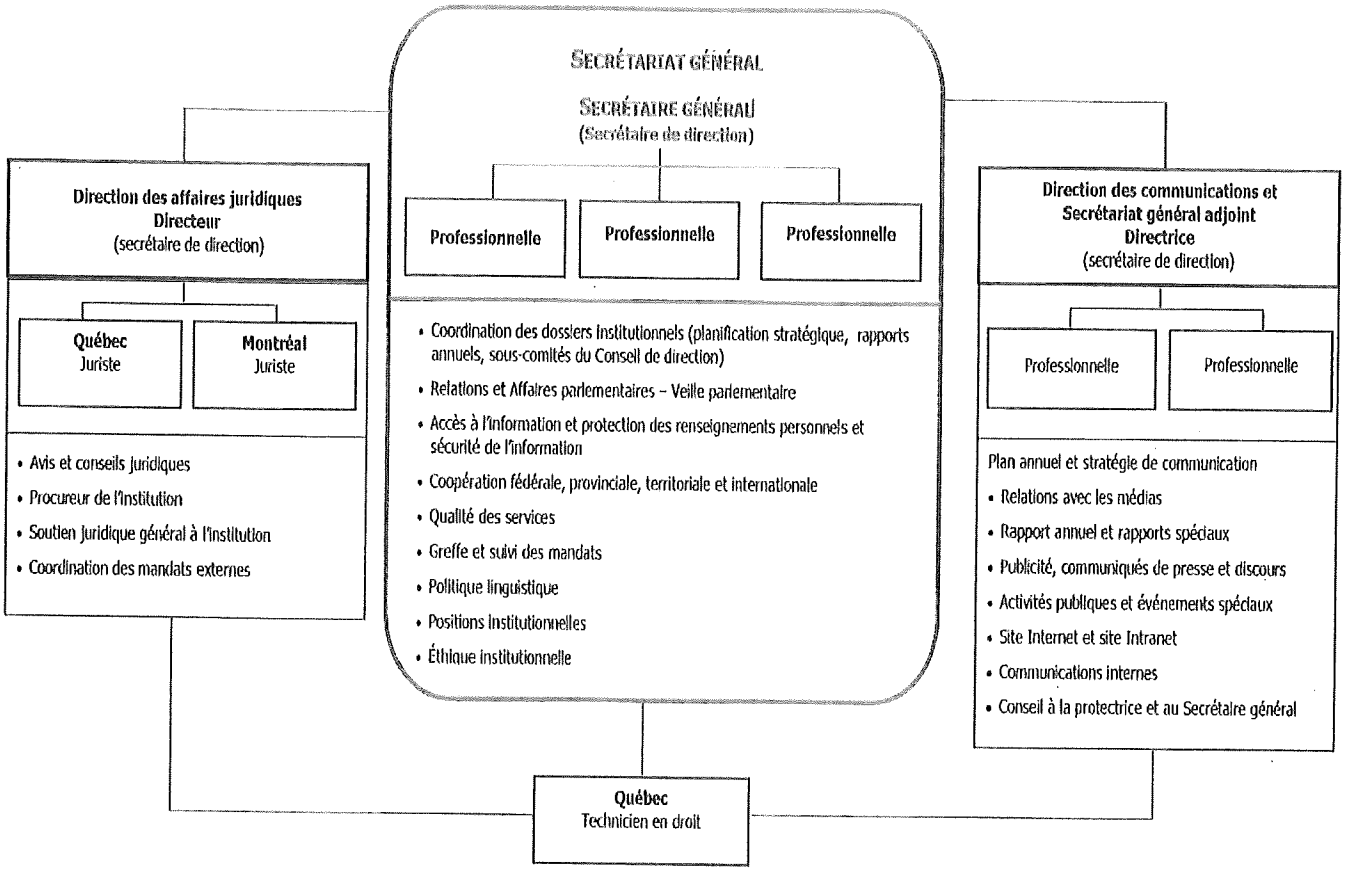
6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

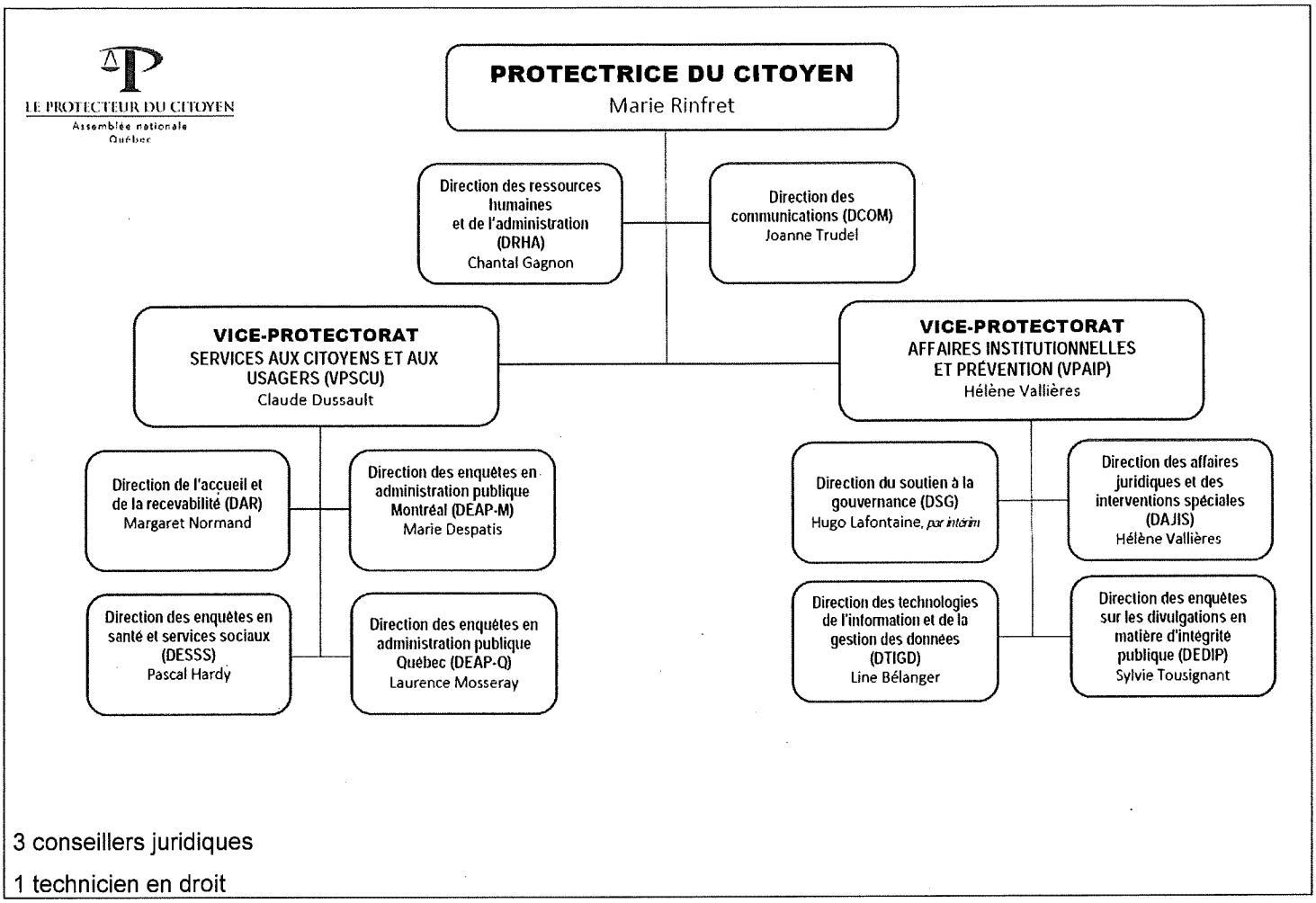
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du Protecteur du citoyen. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).





3 conseillers juridiques

1 technicien en droit

7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
Vice-protectrice aux affaires institutionnelles et prévention	Hélène Vallières		
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date
Protectrice du citoyen	Marie Rinfret		

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
Professionnel – avocat / notaire	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Directeur des ressources humaines	Date

8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Confirmation du niveau	
Directeur des ressources humaines	Date

PROTECTEUR DU CITOYEN

DESCRIPTION D'EMPLOI

PROFESSIONNEL ☒ FONCTIONNAIRE ☐

Espace réservé à la DRHA	
Date d'évaluation 2019-06-30	Date de mise à jour 2025-04-28

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Titre de l'emploi Avocat.e		**Vice-protectorat** Protecteur du citoyen
Titre de la classe d'emploi Conseiller.ère juridique	**Classification** 115-50	**Direction** Direction des affaires juridiques et institutionnelles
Numéro de poste 98; 143; 177, 114; 213 et 214		**Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat** Cadre 2
Adresse du lieu de travail Québec ou Montréal		**Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat** Directrice ou directeur des affaires juridiques et institutionnelles

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous l'autorité de la directrice ou directeur des affaires juridiques et institutionnelles, la personne titulaire de l'emploi agit à titre d'avocat.e. Ce rôle vise à supporter et conseiller les autorités de l'institution et son personnel sur toute question de droit relative à la réalisation de l'ensemble des mandats de l'institution et en provenance des directions de support à la mission et réaliser toutes activités d'ordre juridique. Il vise également à assurer la représentation juridique et la défense des intérêts du Protecteur du citoyen et des victimes de représailles devant les tribunaux.

À ce titre, la personne titulaire de l'emploi réalise des opinions juridiques, valide des orientations d'enquête sur le plan législatif et réglementaire, prépare ou analyse des projets de contrats et autres documents de nature juridique, participe à la veille législative et réglementaire et collabore à la formation juridique du personnel. Elle contribue à l'implantation de nouvelles orientations ou de nouveaux mandats de l'institution. Elle représente les plaignant.es qui croient avoir été victimes de représailles ou de menaces de représailles interdites pour l'exercice de tout recours approprié devant un tribunal, conformément à la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles*. Enfin, elle agit en qualité de procureur de l'institution devant les tribunaux administratifs et de droit commun.

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
1.	**Conseiller le protecteur du citoyen et son personnel sur toute question nécessitant une expertise en droit dans le champ de compétence du Protecteur du citoyen, et ce, pour l'ensemble de ses directions et communiquer les avis juridiques requis afin de leur permettre de prendre les décisions appropriées en considérant les éléments juridiques pertinents. À cet effet :** • Formuler – à la demande de la directrice ou directeur ou de toute autre personne autorisée– des opinions juridiques écrites et parfois verbales dans différents domaines du droit, sur des questions nécessitant une décision ou une intervention du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'application des lois auxquelles l'institution est assujettie ou dont elle surveille l'application. Pour ce faire, elle recherche, étudie, vérifie, interprète et analyse les lois, règlements et autres normes, la jurisprudence et la doctrine applicable et, au besoin, elle consulte le droit étranger afin de développer un argumentaire et rédiger des opinions juridiques claires, concises et supportées par une structure convaincante.	**25**
2	**Supporter l'institution dans l'exercice de ses fonctions et conseiller celle-ci sur des enjeux complexes. À ce titre :** • Formuler des conseils stratégiques à l'institution sur des questions juridiques et des enjeux complexes. Fournir des avis et des conseils aux autorités afin de respecter les normes juridiques applicables à l'exercice de la mission de l'institution; • De manière générale, assurer le conseil et l'accompagnement professionnel du personnel des directions de l'institution, plus spécifiquement celui des directions des enquêtes et celui assigné à la réalisation d'enquêtes spéciales. À cet effet, la personne titulaire de l'emploi dispense un support juridique à l'ensemble des directions d'enquête pour l'ensemble des étapes de celles-ci, incluant au moment de la rédaction des rapports d'enquête. De plus, elle assiste les autorités ou le personnel professionnel dans le cadre de discussions impliquant les directions des Affaires juridiques ou les autorités de ministères, d'organismes publics, d'établissements de détention ou d'instances du réseau de la santé et des services sociaux; • Préparer et rédiger des ententes de communication de renseignements personnels, des ententes de collaboration et de coopération avec des organismes publics et des ententes intergouvernementales; • Participer à la préparation et à la validation de contrats entre le Protecteur du citoyen et des organismes publics ou entreprises privées, des baux et des appels d'offres; • Rédiger ou participer à la conception, l'élaboration, la rédaction, la révision, la validation ou la mise à jour de documents, procédures, politiques, directives et rapports d'enquête à contenu juridique, destinés à une diffusion au sein du Protecteur du citoyen ou à l'externe; • Participer à la rédaction de projets de lois et de règlements applicables au Protecteur du citoyen. À cet égard, analyser les lois pertinentes, les propositions législatives et proposer des libellés pour de nouvelles dispositions législatives et réglementaires. • Participer à la formation et au perfectionnement professionnel du personnel de l'institution par la production d'outils de travail à caractère juridique et le maintien à jour de l'information, notamment en matière de justice et de raisonnabilité des normes, d'équité, de protection des droits fondamentaux et de déontologie professionnelle; • Collaborer à la préparation des rapports annuels d'activités et de gestion du Protecteur du citoyen; • Effectuer toute autre tâche de la nature de conseil général ou de support juridique à l'institution, à la demande et selon les modalités établies par son supérieur immédiat.	**25**

3	**Représenter les plaignant.es qui croient avoir été victimes de représailles ou de menaces de représailles interdites pour l'exercice de tout recours approprié devant un tribunal.** Conformément à la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles,* le vice-protectorat intégrité publique offre des services de médiation aux citoyen.nes. Cependant, si les parties refusent d'entreprendre la médiation ou si aucun règlement n'intervient au terme de cette dernière, le Protecteur du citoyen peut représenter la personne plaignante pour l'exercice de tout recours approprié devant un tribunal, y compris un recours devant le Tribunal administratif du travail. À cet effet, la personne titulaire de l'emploi doit : • Évaluer le dossier et déterminer s'il y a matière à l'exercice d'un recours; • Rencontrer le ou la citoyen.ne qui a déposé une plainte recevable afin de l'informer quant à ses droits et répondre à ses questions d'ordre juridique; • Identifier le ou les recours appropriés, en informer le citoyen ou la citoyenne et obtenir son consentement pour déférer sans délai la plainte au Tribunal administratif du travail ou introduire tout recours approprié au nom de ce dernier ou cette dernière; • Assurer la prise en charge du dossier, l'exercice du ou des recours et le respect des délais; • Rédiger les procédures appropriées; • Réunir et analyser les différents éléments de preuve, incluant l'obtention des expertises requises; • Rédiger le ou les mandats d'expertise; • Préparer les témoins ordinaires et experts; • Développer la théorie de la cause; • Élaborer l'argumentation et la plaidoirie; • Négocier et obtenir un règlement hors cour le cas échéant, puis rédiger les documents y afférents; • Réaliser l'enquête et l'audition; • Analyser le jugement sur réception et déterminer les moyens de révision ou d'appel le cas échéant; • Préparer le dossier de révision ou d'appel et le plaider.	**25**
4	**Agir à titre de représentant de l'institution. À cet effet :** • Agir à titre de procureur principalement devant les tribunaux administratifs et de droit commun; • Agir au besoin comme procureur de l'institution lors de litiges à haute incidence pour l'institution et conseiller sur les services juridiques externes requis, le cas échéant; • Agir comme procureur-conseil et assurer le suivi des dossiers de litige pour lesquels la représentation de l'institution est assurée par des services juridiques externes et leur apporter le support nécessaire; • Participer et représenter l'institution à l'occasion de séances de formation et d'information offertes au personnel et à divers groupes spécialisés, de colloques et congrès visant à informer sur la mission et le recours que constitue le Protecteur du citoyen. La personne titulaire de l'emploi rédige et collabore à la réalisation de textes et de présentations numériques dans le cadre de ces événements.	**15**
5	**Réaliser des activités de veille et autres mandats ad hoc. Plus précisément :** • Participer aux activités de la veille législative et réglementaire de l'institution, en qualité d'avocat-conseil en cette matière. À cette fin, analyser au besoin des projets de lois et de règlements en complément aux analyses des directions des enquêtes et, le cas échéant, proposer des solutions alternatives susceptibles de mieux répondre, sur le plan juridique, aux besoins des citoyen.nes, participer à la rédaction des interventions officielles de l'institution et accompagner le protecteur du citoyen en commission parlementaire lorsque les projets de loi sont de nature plus juridique ou présentent un plus grand impact juridique ; • Participer également aux activités de veille jurisprudentielle selon les modalités et les paramètres établis par la directrice ou le directeur; • Généralement, contribuer aux activités de veille stratégique réalisées au sein de l'institution. • Effectuer toute autre tâche reliée à l'emploi, à la demande de la directrice ou du directeur, des vice-protectrices ou vice-protecteurs et du protecteur du citoyen.	**10**

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat.

Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe?

Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

La personne titulaire de l'emploi reçoit les mandats principalement de la directrice ou directeur des affaires juridiques et institutionnelles. Elle peut également les recevoir, à l'occasion, des vice-protectrices ou vice-protecteurs et du protecteur du citoyen. Elle est également interpellée directement par les équipes d'enquête pour la réalisation d'avis juridiques courts ou de conseils juridiques verbaux moins complexes. Elle convient des attentes spécifiques avec sa directrice ou son directeur, de même que des approches et des modalités de réalisation. L'évaluation annuelle du rendement est faite en fonction des attentes et des objectifs convenus. La personne titulaire de l'emploi, en tant que professionnelle et eu égard à la diversité des mandats et à la charge de travail, doit démontrer une grande autonomie dans la réalisation de ses mandats, dans le respect des normes et balises convenues.

La personne titulaire de l'emploi bénéficie de l'encadrement de la directrice ou du directeur. À ce titre, elle lui rend compte de l'avancement des travaux et lui présente les enjeux et difficultés auxquels elle est confrontée dans la gestion de ses dossiers.

La personne titulaire de l'emploi revoit régulièrement la planification de ses activités, pour tenir compte des situations qui requièrent une intervention prioritaire afin de respecter les dates d'échéances.

Une expertise juridique de haut niveau est nécessaire pour remplir cette fonction, compte tenu du rôle-conseil stratégique joué auprès des autorités de l'institution et des impacts que peuvent avoir les décisions obtenues devant les tribunaux sur la crédibilité de l'institution et l'exercice de ses fonctions.

La personne titulaire de l'emploi est imputable de ses actes, puisqu'elle a des obligations déontologiques. Cela explique également le haut niveau d'autonomie dont elle bénéficie dans l'exercice de ses fonctions.

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. Répercussions

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du Protecteur du citoyen ;
- les services rendus au public ou à la clientèle ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

La justesse et le bien-fondé des opinions juridiques ou des conseils au personnel du Protecteur du citoyen ont un impact déterminant sur la qualité des interventions de l'institution, tant auprès des organismes publics et des instances sous compétence que de l'Assemblée nationale, sur le succès obtenu dans les demandes de corrections formulées, sur les possibles contestations judiciaires et sur le succès des procédures devant les tribunaux, assurant ainsi la crédibilité de l'institution.

Le travail de la personne titulaire de l'emploi a une incidence importante sur l'atteinte des objectifs, les positions et les interventions publiques du Protecteur du citoyen.

La qualité de ses travaux, des conseils émis et de la collaboration avec les membres de l'équipe contribue grandement à la performance de l'équipe, au développement et à la rigueur des positions et des interventions du Protecteur du citoyen.

Le jugement exercé par la personne titulaire de l'emploi, les conseils juridiques et stratégiques qu'elle prodigue à l'institution ont une incidence importante sur la crédibilité et l'efficacité de l'institution dans la réalisation de sa mission. Le conseil stratégique qu'elle doit prodiguer est complexe vu le champ de compétence élargi du Protecteur du citoyen. La personne titulaire de l'emploi doit également s'assurer de la cohérence de ses conseils en raison des cinq mandats du Protecteur du citoyen. Elle doit aussi veiller en tout temps au respect des échéanciers et des standards de qualité élevés.

3.2.2. Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

Chef d'équipe	Supérieur immédiat

3.2.3. Coordination de projets, comités ou autres

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

La personne titulaire de l'emploi supervise le travail des étudiant.es embauché.es pour travailler à la DAJI. Elle leur confie des mandats en tenant compte des priorités, de la charge de travail et de la complexité de leur réalisation, en assure le suivi, conseille sur les méthodes de travail et les pistes à explorer, vérifie et corrige le travail réalisé par ces dernier.ères

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

Les communications orales et écrites se font principalement avec le comité exécutif, les membres du conseil de direction, le personnel du Protecteur du citoyen, ainsi qu'avec les confrères et consœurs, les juges et décideurs administratifs et judiciaires, de même que les citoyen.nes.

La personne titulaire de l'emploi communique régulièrement avec les membres de son équipe. Ces échanges ont pour but d'informer la directrice ou directeur ainsi que l'équipe de l'avancement des travaux, discuter des enjeux et situations complexes. Ces communications permettent également de renforcer la cohésion de l'équipe, de dégager une compréhension commune des mandats confiés, d'assurer la cohérence des conseils juridiques, de soutenir et de contribuer à l'atteinte des résultats de l'équipe.

Dans ses communications avec les supérieurs immédiats, hiérarchiques et la haute direction, la personne titulaire de l'emploi dresse des états de situation complets sur des problèmes particuliers, fait rapport de ses activités, transmet et échange de l'information lorsqu'il est pertinent de le faire, partage ses connaissances et son opinion sur les enjeux institutionnels afin de les conseiller dans la prise de décision.

La personne titulaire communique régulièrement à l'oral et par écrit avec l'ensemble du personnel de l'institution pour collecter l'information utile à la compréhension des problématiques, transmettre et expliquer des analyses et opinions juridiques au personnel de l'institution. Elle communique également avec le personnel dans le cadre de formation ou de la réalisation de production écrite notamment de procédures, politiques, directives, formations, *Bulletin DAJ,* etc.

Lorsque nécessaires aux échanges de l'institution avec des ministères, organismes publics et instances, des discussions sur les positions juridiques du Protecteur du citoyen peuvent survenir avec les représentant.es de ces entités.

La personne titulaire de l'emploi, peut également avoir à discuter avec des avocat.es de l'externe qui contestent les pouvoirs de l'institution ou assistent des personnes mises en cause dans les enquêtes du Protecteur du citoyen. Ainsi, elle peut être amenée à interroger, clarifier, expliquer des informations de nature interprétatives.

La communication orale et écrite est également au cœur des activités de représentation du Protecteur du citoyen devant les tribunaux administratifs et de droit commun, afin de défendre les intérêts et les positions de l'institution, de même que pour la représentation des plaignant.es en matière de représailles. Ainsi, la personne titulaire de l'emploi échange de la correspondance et tient des discussions téléphoniques, débat et négocie avec les avocat.e.s des différentes parties. Elle s'adresse aux Juges et aux tribunaux à l'écrit ainsi qu'oralement dans le cadre des différents recours.

La personne titulaire de l'emploi est également appelée à rédiger des textes pour publications externes dans le cadre de colloques ou conférences, ainsi que de formations données à l'externe. Elle participera aussi aux différentes présentations orales de ces productions dans le cadre de ces événements.

Dans ce contexte global, la qualité de la communication écrite et orale doit être supérieure et agile afin d'ajuster les interventions en fonction des interlocuteur.trices.

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

La personne titulaire de l'emploi travaille dans un domaine où l'analyse et les liens entre les lois, les règlements et les normes doivent être établis avec une grande rigueur. Ses activités sont parfois inédites, notamment en raison du régime législatif particulier qui encadre l'action du Protecteur du citoyen et de l'ajout de nouveaux mandats à certaines occasions au cours des années et requièrent des approches adaptées à chaque dossier. L'originalité des solutions proposées et des opinions émises peut s'avérer déterminante pour la progression des grands dossiers du Protecteur du citoyen.

Face à des demandes juridiques souvent inédites et complexes, la personne titulaire de l'emploi doit faire preuve d'un effort constant pour documenter et analyser chaque situation en détail. En l'absence de réponses claires dans la législation, la jurisprudence ou la doctrine, elle doit faire preuve d'ingéniosité pour trouver des solutions novatrices adaptées à chaque cas.

Elle doit allier éthique de travail et capacité de travail, une polyvalence certaine et une expérience pertinente dans des activités de conseil et de soutien. Elle doit posséder des aptitudes à aborder les problèmes et trouver des solutions avec ouverture d'esprit, jugement, imagination et leadership. Elle doit pouvoir réaliser les mandats confiés avec autonomie et célérité tout en travaillant souvent sous pression. La capacité d'échanger et de travailler en équipe, parfois multidisciplinaire, est essentielle.

Un jugement de grande qualité est essentiel relativement aux fonctions et responsabilités de la personne titulaire de l'emploi, d'autant plus dans le contexte où l'équipe juridique est petite, et où le degré d'autonomie requis est élevé.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. Connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder :

- Une solide formation juridique et expertise notamment en droit administratif, en droit de la santé, en droit du travail, en droit carcéral et en droits de la personne;
- Une bonne connaissance du domaine de l'intégrité publique;
- Une connaissance fonctionnelle du droit pénal;
- Des connaissances en méthodologie de la recherche jurisprudentielle et de l'analyse comparative;
- Une bonne connaissance de l'organisation gouvernementale, du réseau de la santé et des services sociaux et du droit public applicable au Québec;
- Une connaissance de l'environnement législatif, réglementaire et administratif des ministères et organismes du gouvernement du Québec et des instances du réseau de la santé et des services sociaux;
- Une excellente maîtrise du français oral et écrit, accompagné d'une forte capacité d'analyse et de synthèse pour la rédaction des opinions juridiques, de divers rapports et documents;
- Une connaissance des logiciels et banques de données jurisprudentielles et législatives.

Elle doit veiller à la mise à jour régulière de ses connaissances.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politiques, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi doit avoir :

- Une excellente connaissance et compréhension des lois constitutives et encadrant l'exercice du Protecteur du citoyen notamment la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles*, la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux,* la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux,* la *Loi sur le système correctionnel du Québec*, la *Loi sur l'administration publique, la Loi sur la justice administrative*, la *Loi sur les commissions d'enquête*, ainsi que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*;
- Une bonne connaissance du corpus législatif applicable aux ministères, organismes et institutions du gouvernement du Québec;
- Une capacité de développer efficacement une connaissance générale du corpus législatif et réglementaire québécois, au gré des mandats confiés ;
- Une bonne connaissance du Code civil du Québec et du Code de procédure civile;
- Une bonne connaissance des normes et principes applicables en matière de droit du travail;
- Une bonne connaissance des lois relatives aux droits de la personne.

Elle doit veiller à la mise à jour régulière de ses connaissances.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Détenir un diplôme universitaire de premier cycle en droit et être membre en règle du Barreau du Québec.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

Posséder un minimum de 8 années d'expérience à titre d'avocat dans les domaines relatifs à l'application du droit administratif, du droit du travail, du droit de la santé et des services sociaux ou la pratique du litige.

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

Six mois à 1 an.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

Cet emploi requiert de la personne titulaire de l'emploi beaucoup de rigueur, d'attention et de concentration au quotidien pour comprendre des problématiques qui peuvent s'avérer parfois complexes et faire les recherches nécessaires à leur résolution. Elle doit faire preuve de beaucoup de concentration, notamment lors de la réalisation de ses analyses et de la rédaction des documents produits par sa direction, ceux-ci devant respecter des standards de qualité élevés.

La personne titulaire de l'emploi doit s'adapter rapidement aux différentes situations, travailler sous pression, répondre aux demandes parfois dans de très courts délais. Les impacts potentiels de ses actions peuvent être déterminants pour l'institution et demandent donc à la personne titulaire de l'emploi de faire preuve d'une grande vigilance et rigueur.

Elle doit posséder une capacité à gérer de multiples dossiers et mandats simultanément et à identifier les dossiers prioritaires. Elle doit également avoir une grande capacité d'adaptation en raison des différents mandats du Protecteur du citoyen, une polyvalence à naviguer entre chacun d'eux ainsi qu'au travers du corpus législatif applicable au Protecteur du citoyen et aux différents ministères, organismes et institutions.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

Le travail à l'ordinateur représente une partie importante du temps consacré pour la réalisation des mandats. La personne titulaire de l'emploi dispose d'un centre de documentation, mais la majorité des recherches s'effectuent dans les différentes banques de données jurisprudentielles et sur internet (lois, règlements, politiques, directives administratives ainsi que la jurisprudence).

5.2.2. Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

Le travail s'exerce selon des horaires généralement réguliers et prévisibles, tout en demandant une certaine flexibilité et une bonne disponibilité surtout en situation de litige et de circonstances exceptionnelles. Il nécessite certains déplacements, notamment au bureau de Montréal et devant les différents tribunaux administratifs et de droit commun.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

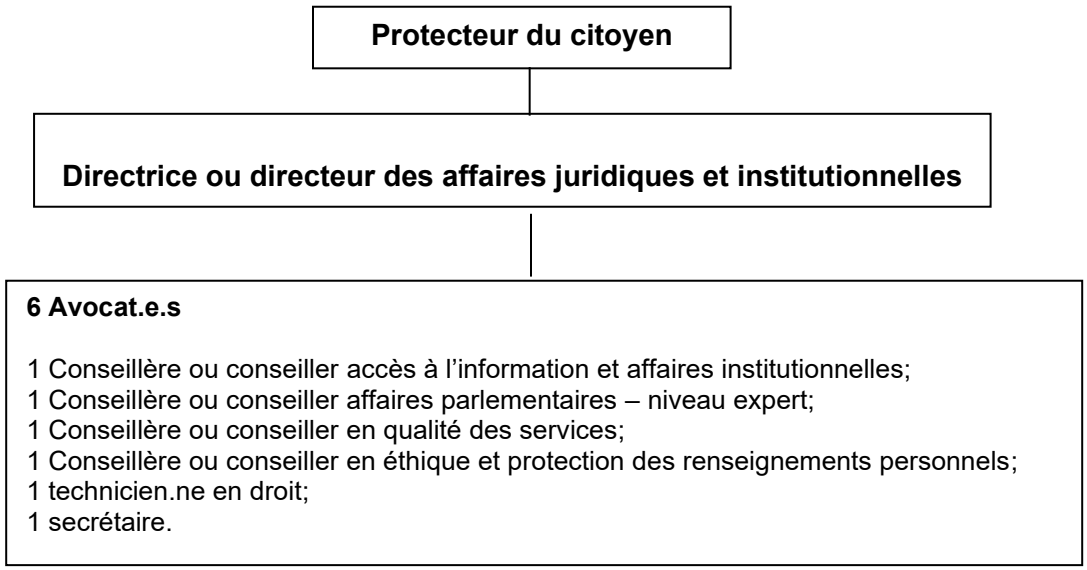
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La Direction des affaires juridiques et institutionnelles relève directement de la protectrice ou du protecteur du citoyen, et fournit à l'institution l'expertise et les services essentiels à sa mission, principalement en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels, de traitement des plaintes en qualité des services aux citoyennes et citoyens, d'éthique, d'affaires institutionnelles, d'affaires parlementaires, de conseils juridiques, en plus d'assurer la veille législative et réglementaire menant à des interventions ayant pour but d'améliorer les projets de lois et de règlements et d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. Elle assume également une fonction de représentation de l'institution et des citoyen.nes qui se croient victimes de représailles, devant les tribunaux administratifs et de droit commun. Le conseil de nature stratégique auprès de la protectrice ou du protecteur du citoyen fait également partie de son mandat.

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du Protecteur du citoyen. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre d'emplois et le classement rattaché à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
Directrice des affaires juridiques et institutionnelles	Stéphanie Julien	Stéphanie Julien	2025-04-28
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date
Protecteur du citoyen	Marc-André Dowd		2025-04-28

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
115-50 – Conseillère ou conseiller juridique	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Sarah Nasso Traoré	2025-04-28
Directeur des ressources humaines	Date
Normand Trudel	2025-04-28

LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE D'EMPLOI D'ENCADREMENT

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi :**
Protecteur du citoyen	Directrice ou directeur des communications (cadre, classe 4)

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protectrice du citoyen
Niveau 2	
Niveau 3	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Sous l'autorité de la protectrice du citoyen, la personne titulaire de l'emploi planifie, dirige, organise et contrôle les activités et les ressources de sa direction dans le but :

- de faire connaître le rôle et les services du Protecteur du citoyen au plus grand nombre de citoyens et citoyennes et de véhiculer une image de marque positive de l'institution (communications externes);
- d'informer adéquatement le personnel, de contribuer à sa mobilisation et de participer à la gestion du changement lorsque requis (communications internes).

Elle est responsable de l'atteinte de plusieurs objectifs de la planification stratégique 2018-2023, soit :

1. accroître le recours aux services du Protecteur du citoyen, notamment par des personnes qui font peu appel à lui;
2. accroître le nombre de demandes provenant de bureaux de circonscription;
3. diversifier les modes d'accès aux services du Protecteur du citoyen;
4. améliorer la clarté des communications.

Elle voit à la concrétisation des orientations institutionnelles en élaborant des stratégies et des plans de communication, et ce, autant pour les publics externes que pour le personnel.

Elle est régulièrement mise à contribution dans des dossiers sensibles ou d'envergure. Elle assume un rôle-conseil auprès de la protectrice du citoyen et des vice-protecteurs et participe au conseil de direction ainsi qu'au comité exécutif, lorsque requis. Elle fournit à ses collègues gestionnaires les conseils, le soutien et l'expertise en matière de communication.

Elle met en place les pratiques éditoriales visant à harmoniser et à optimiser les communications du Protecteur du citoyen. Elle s'assure de la qualité linguistique et graphique de tous les produits, et ce, quel qu'en soit le format (Web, imprimé ou autre).

Elle coordonne les relations de presse et est régulièrement mise à contribution dans les interactions sur les réseaux sociaux. En cela, elle contribue à la gestion de risques pouvant mettre en cause la réputation de l'institution.

Elle exerce la supervision immédiate des ressources humaines sous sa responsabilité. Elle fixe les attentes, procède à l'évaluation et prévoit le développement, les outils et les processus de travail nécessaires au bon fonctionnement de la Direction. Elle détermine, implante et évalue les orientations, les objectifs et les résultats de sa direction en tenant compte des priorités de l'institution et des besoins de la clientèle. À l'intérieur de l'enveloppe budgétaire, elle alloue les ressources financières, effectue les appels d'offres, autorise le paiement des dépenses et produit les rapports de gestion requis. Elle gère les ressources humaines, financières, matérielles et technologiques de la Direction des communications. Elle prévoit l'organisation administrative, assigne les mandats et coordonne la réalisation des projets.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Plus précisément, la Direction des communications a la responsabilité des mandats suivants :

- le développement et la cohérence de l'image de marque;
- les relations de presse;
- le site Web institutionnel et les microsites;
- les réseaux sociaux;
- l'information à la population;
- la rédaction ou la réécriture de contenus, notamment le rapport annuel d'activités et les rapports spéciaux;
- l'édition (révision linguistique, traduction, graphisme, conformité aux standards d'accessibilité Web);
- les activités de promotion;
- les relations publiques;
- les relations avec des multiplicateurs et les partenariats de communication;
- la publicité;
- les outils promotionnels;
- la veille médiatique et des réseaux sociaux;
- le développement et la gestion de l'intranet;
- les communications internes;
- la collaboration à l'organisation d'activités de reconnaissance et de mobilisation internes.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

- Lois qui encadrent l'intervention du Protecteur du citoyen, soit la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* et *la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.
- Lois pertinentes à l'exercice de la compétence du Protecteur du citoyen dont la *Loi sur la justice administrative*, la *Loi sur l'administration publique* et la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, en particulier en ce qui concerne la communication des renseignements personnels et la confidentialité de ses dossiers.
- Code d'éthique et de déontologie des employés du Protecteur du citoyen.
- Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen.

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

Les activités relevant de la responsabilité de la personne titulaire de l'emploi ont un impact important sur l'image du Protecteur du citoyen ainsi que sur l'atteinte des cibles du Plan stratégique 2018-2023.

L'emploi nécessite une très grande autonomie et un excellent jugement compte tenu de sa complexité, de son aspect stratégique et de son impact sur l'institution. Il requiert de prendre des décisions rapides dans un contexte qui s'apparente à de la gestion de crise. Ces décisions, notamment en ce qui concerne les relations de presse et les réseaux sociaux, ont des répercussions directes sur la réputation et la crédibilité de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi joue un rôle conseil auprès de la plus haute instance décisionnelle de l'institution. Elle intervient fréquemment auprès de l'exécutif et participe activement au conseil de direction. L'un des principaux enjeux réside dans le fait qu'elle doit démontrer une solide capacité de conviction et un leadership d'influence, tout en agissant avec doigté et compétence.

Les attributions de la personne titulaire de l'emploi ne sont pas spécifiquement assujetties à un cadre normatif défini. Très souvent, les questions soulevées en matière de communication n'ont pas de réponses prescrites par les pratiques en usage et il n'y a pas de solution « mur à mur ».

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

En pareilles circonstances, la personne titulaire de l'emploi doit analyser chaque situation, user de jugement et de sens stratégique pour élaborer des réponses et des situations adaptées à la réalité de l'institution. Elle doit faire preuve de vision pour anticiper les risques et proposer des solutions ou des mesures de contrôle afin de contrer ces risques ou de les atténuer selon le cas. Conséquemment, l'exercice de l'emploi requiert un haut niveau de raisonnement, un sens des responsabilités, de la créativité et de l'innovation.

Étant donné les particularités du Protecteur du citoyen en matière de confidentialité, la personne titulaire de l'emploi ne peut généralement pas demander l'avis à un collègue expert de l'externe. Elle doit donc effectuer elle-même une analyse prospective de nombreux enjeux, les mettre en lien, peser les pour et les contre et recommander les meilleures solutions.

Par ailleurs, considérant l'essence même de la mission du Protecteur du citoyen, la personne titulaire de l'emploi doit exercer une vigilance soutenue pour assurer le respect des impératifs d'impartialité et de confidentialité. Par conséquent, chaque situation fait l'objet d'une analyse rigoureuse devant mener à une évaluation bien calculée des risques et devant permettre à la protectrice du citoyen de prendre des décisions en toute connaissance de cause. Encore ici, le discernement, le pragmatisme et une compréhension juste des enjeux sont déterminants pour l'atteinte des objectifs et la crédibilité de l'institution.

La Direction des communications du Protecteur du citoyen ne relève pas du Secrétariat à la communication gouvernementale. Conséquemment, elle n'oeuvre pas dans un cadre aussi balisé que les directions de communications de la plupart des ministères et organismes. La personne titulaire de l'emploi doit donc être très autonome.

La personne titulaire de l'emploi travaille souvent dans un contexte d'urgence et doit composer avec des échéanciers très serrés, notamment pour la diffusion d'interventions (rapports). Elle est de plus sujette aux imprévus de l'actualité. Cela requiert une excellente capacité à travailler sous pression.

La personne titulaire de l'emploi doit rencontrer des résultats, notamment en matière d'accroissement de la visibilité de l'institution, malgré un cadre budgétaire et des effectifs limités.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

La communication est un phénomène complexe qui fait intervenir à la fois des processus cognitifs, affectifs et inconscients. L'emploi nécessite donc non seulement une connaissance fine des théories et de la pratique des communications, mais aussi des notions de psychologie, de sociologie, de marketing et de technologies de l'information.

Plus spécifiquement, les compétences suivantes sont requises :

- Excellente connaissance de l'institution, des lois qui la régissent, de ses pouvoirs, de ses champs de compétence, de son fonctionnement et de ses méthodes d'enquête et d'intervention.
- Connaissance fine des orientations institutionnelles.
- Connaissance du fonctionnement de l'Assemblée nationale, de l'Administration publique, du réseau de la santé et des services sociaux, du réseau du milieu de l'éducation, afin d'avoir une lecture adéquate de l'environnement en lien avec les domaines d'intervention du Protecteur du citoyen.
- Expertise de pointe dans tous les domaines de la communication.
- Connaissance approfondie des règles de base et des pratiques applicables aux relations avec les médias.
- Bonne connaissance des principes de gestion liés à la planification, la coordination, l'organisation et la reddition de comptes.
- Très bonne maîtrise de la langue française, écrite et orale, ainsi qu'une connaissance fonctionnelle de l'anglais.
- Bonne connaissance des technologies de l'information, notamment en matière de modes d'accès aux services.
- Bonne connaissance des méthodologies de gestion et de suivi de projets permettant de s'assurer d'une coordination efficace des travaux à effectuer à l'intérieur d'échéanciers prédéterminés.

2.5 Indiquez l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ces connaissances doivent porter.

Compte tenu de la mission du Protecteur du citoyen, la personne titulaire de l'emploi doit posséder des connaissances sur une multitude de sujets liés aux services publics, et ce, tant en administration qu'en santé et services sociaux. Il s'agit là de connaissances évolutives qui requièrent une constante mise à niveau. La personne doit aussi être en mesure de maîtriser toutes les questions d'actualité touchant ces aspects et de faire les liens qui s'imposent.

Étant donné son rôle stratégique, la personne titulaire de l'emploi doit pouvoir cerner rapidement les enjeux et leur niveau d'importance afin de procéder aux recommandations appropriées auprès de la protectrice du citoyen.

Elle doit avoir une vision intégrée de différents enjeux, avoir les réflexes aiguisés et savoir saisir les opportunités afin de maximiser l'impact de chaque action ainsi que les investissements budgétaires en matière de communication.

Elle doit être en mesure de générer des solutions innovatrices, faisant appel notamment aux technologies de l'information.

Finalement, la personne titulaire doit posséder une grande habileté lui permettant de maintenir des relations interpersonnelles conciliantes. Étant à la direction d'une petite équipe où la présence de chaque personne est essentielle puisque chacune a des fonctions uniques, elle doit démontrer une capacité élevée à concevoir et à mettre en place des conditions favorables à la mobilisation de son personnel.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi est sous la responsabilité immédiate de la protectrice du citoyen. Cette dernière exerce un contrôle restreint sur les activités relevant de la responsabilité du directeur ou de la directrice des communications.

La personne titulaire de l'emploi dispose de toute la marge de manœuvre nécessaire à la direction et à l'organisation des mandats qui lui sont confiés pour lesquels elle élabore les plans d'actions et s'assure de leur réalisation.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire de l'emploi a des communications avec divers paliers d'interlocuteurs, tant au sein du Protecteur du citoyen qu'à l'externe, et doit maintenir avec eux une collaboration efficace.

Elle joue un rôle conseil auprès de la protectrice du citoyen, notamment en matière d'entrevues avec les médias. Ses communications sont par ailleurs fréquentes avec les gestionnaires. Elle est également appelée à rédiger des messages sensibles visant l'ensemble du personnel.

À l'externe, la personne titulaire de l'emploi interagit avec les dirigeants et le personnel de différents groupes, associations, ombudsmans, ministères, organismes et instances ainsi que des parlementaires. Des communications sont aussi entretenues avec des fournisseurs. Elles visent la négociation et le suivi d'ententes de services professionnels et d'approvisionnement.

À l'occasion, la personne titulaire de l'emploi transige avec les journalistes et gère les communautés sur les réseaux sociaux.

Globalement, l'ensemble de ces communications exige du doigté, du jugement, un sens stratégique bien aiguisé, de la diplomatie, une forte capacité argumentaire, l'adaptabilité, une grande qualité d'expression orale et écrite.

La personne titulaire de l'emploi doit tenir compte du degré de connaissances de chacun de ses interlocuteurs afin d'adapter ses propos en conséquence. Ses messages doivent être clairs et concis.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières		3		3
Total personnes / année occasionnelles		1		1
Autres				
Total des effectifs				4

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité :	417 600 $
Budget d'opération de l'unité : (excluant le budget salarial)	289 500 $
Dépenses de transfert :	0 $
Dépenses de capital :	0 $
Revenus anticipés :	0 $

4. Signatures

Joanie Tardif **Signature du titulaire**	2018-10-25 **Date**
Marie [illegible] **Signature du supérieur**	29.10.2018 **Date**

PROTECTEUR DU CITOYEN

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE D'EMPLOI
D'ENCADREMENT

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi** :
Protecteur du citoyen	Directrice ou directeur de l'expérience client et des communications

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protecteur du citoyen
Niveau 2	Direction principale du soutien à l'organisation
Niveau 3	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 **Situez la raison d'être de l'emploi** dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et **administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de** la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Sous l'autorité du directeur principal ou de la directrice principale du soutien à l'organisation la personne titulaire de l'emploi planifie, dirige, organise et contrôle les activités et les ressources des deux services de sa direction, soit celui des communications et celui de l'expérience citoyen et du service de la recevabilité.

Elle apporte une expertise-conseil stratégique indispensable sur laquelle s'appuie la haute direction pour naviguer les défis complexes et les enjeux sensibles en matière de communication interne et externe. Elle est régulièrement mise à contribution dans des dossiers sensibles ou d'envergure. Elle assume un rôle-conseil auprès du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs et participe au conseil de direction ainsi qu'au comité exécutif, lorsque requis. Elle offre à la haute direction et aux gestionnaires des conseils stratégiques, un soutien opérationnel et une expertise pointue en matière de communication, essentiels pour la prise de décisions éclairées et la gestion de situations critiques. Sa vision stratégique lui permet de renforcer le positionnement du Protecteur du citoyen auprès de la population, des médias, des parlementaires et des dirigeants d'organismes publics. Enfin, elle peut agit à titre de représentante du protecteur du citoyen auprès des organismes centraux pour toute question relevant de la compétence de la direction.

Elle est également responsable des relations internationales et de la coopération avec les homologues du Protecteur du citoyen au Canada et à l'international. À ce titre, elle doit fournir un service-conseil au protecteur ou à la protectrice du citoyen et à l'ensemble des intervenants de l'institution ayant des mandats à l'étranger.

La personne titulaire de l'emploi exerce la supervision immédiate des ressources humaines sous sa responsabilité. Elle fixe les attentes, procède à l'évaluation et prévoit le développement, les outils et les processus de travail nécessaires au bon fonctionnement des deux services.

Elle détermine, implante et évalue les orientations, les objectifs et les résultats de sa direction en tenant compte des priorités de l'institution et des besoins de la clientèle.

2.1 **Situez la raison d'être de l'emploi** dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et **administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de** la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

À l'intérieur de l'enveloppe budgétaire, elle alloue les ressources financières, effectue les appels d'offres, autorise le paiement des dépenses et produit les rapports de gestion requis. Elle affecte les ressources humaines, financières et matérielles et prévoit l'organisation administrative, assigne les mandats et coordonne la réalisation des projets majeurs sous la responsabilité de sa direction.

Elle est responsable de l'atteinte de trois cibles de la planification stratégique. Elle réalise avec ses coordonnatrices ou coordonnateurs la planification annuelle de l'ensemble des activités de communication requises en soutien aux dossiers stratégiques et à la mission de l'organisation tout en respectant les capacités budgétaires pour la réalisation de ses mandats en communication. Elle assure également une présence médiatique de l'institution par les relations publiques, le placement publicitaire et le marketing de contenus.

La personne titulaire de l'emploi est responsable de coordonner les communications du Forum des partenaires en intégrité publique. Le comité des communications en intégrité publique est composé de cadres et de coordonnateurs en communication qui est responsable entre autres de la Journée nationale des lanceurs d'alerte qui réunit plus de 500 participants œuvrant au sein de l'État québécois.

La personne au poste de directrice ou directeur de l'expérience citoyens et des communications préside également le comité des communications de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF). Elle coordonne et approuve les communications de cette association internationale. La personne titulaire est également nommée par le premier dirigeant, émissaire de la langue française et préside les comités internes à ce sujet et représente le Protecteur du citoyen auprès du groupe constitué par le Commissaire à la langue française pour les personnes désignées par l'Assemblée nationale. Cette direction coordonne également la visite des boursiers de la Fondation Jean-Charles-Bonenfant.

Le service des communications

La personne titulaire de l'emploi s'assure de l'atteinte des résultats du Service des communications, qui a pour mandats :

- De faire connaître le rôle et les services du Protecteur du citoyen au plus grand nombre de citoyens et citoyennes et de véhiculer une image de marque positive de l'institution (communications externes);
- D'informer adéquatement le personnel, de contribuer à sa mobilisation et de participer à la gestion du changement lorsque requis (communications internes);
- D'accompagner et de conseiller l'institution dans le maintien d'une communication de qualité, constante et fluide, entre l'Institution et ses publics, dont les citoyens et citoyennes;
- De réaliser des activités en lien avec les communications numériques, la communication interne et assurer la gestion de projets spéciaux en communication.

Le service **de l'expérience citoyen et du service de la recevabilité**

La personne titulaire de l'emploi s'assure de l'atteinte des résultats du Service de l'expérience citoyen et du Service de la recevabilité, qui a comme mandats :

- D'implanter une culture d'amélioration continue de l'expérience citoyenne afin que l'ensemble des services de l'institution réponde aux plus hauts standards de qualité de services aux citoyens;
- D'accueillir des citoyennes et citoyens, puisque le Service reçoit en première ligne toutes les demandes adressées au Protecteur du citoyen. Pour le traitement des demandes qui ne sont pas de la compétence du Protecteur du citoyen, le Service redirige rapidement les citoyennes et citoyens vers une ressource ou un recours approprié, qu'il leur désigne.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

- *Loi sur le Protecteur du citoyen*;
- *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;*
- *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*;
- *Loi sur la justice administrative*, la *Loi sur l'administration publique;*
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, en particulier en ce qui concerne la communication des renseignements personnels et la confidentialité de ses dossiers;
- Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français
- Code d'éthique et de déontologie des personnes employées du Protecteur du citoyen;
- Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen;
- Législation québécoise, chartes, processus législatifs et réglementaires gouvernementaux, principes de droit administratif, du système parlementaire et de l'organisation gouvernementale;
- Textes internationaux.

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans **l'exercice de cet emploi en faisant** ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

Les activités sous la responsabilité de la personne titulaire de l'emploi influencent directement l'image et la réputation du Protecteur du citoyen, tout en jouant un rôle crucial dans l'atteinte des objectifs ambitieux du Plan stratégique, nécessitant ainsi une gestion proactive et innovante des enjeux de communication. Ces décisions, notamment en ce qui concerne les relations de presse et les réseaux sociaux, entraînent des répercussions directes sur la réputation et la crédibilité de l'institution.

L'emploi nécessite une très grande autonomie et un excellent jugement compte tenu de sa complexité, de son aspect stratégique et de son impact sur l'institution. Il requiert de prendre des décisions rapides dans un contexte qui s'apparente à de la gestion de crise.

La grande diversité des mandats juxtaposée à l'hétérogénéité des clientèles de l'institution et les différents contextes sociaux pouvant être extrêmement complexes et sensibles requiert du directeur ou de la directrice une connaissance approfondie de nombreux domaines. Ces connaissances doivent permettre à l'institution de réaliser des actions de communications qui favorisent la relation de confiance, la crédibilité et la légitimité du Protecteur du citoyen notamment auprès des parlementaires, des dirigeants d'organismes publics, des citoyens utilisateurs des services publiques, des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, des personnes incarcérées, du personnel de l'État qui souhaitent faire une divulgation en intégrité publique, et des Premières nations et Inuits. Les adaptations des approches de communications sont majeures et très sensibles.

Considérant l'unique pouvoir du Protecteur du citoyen en est un de recommandation, la confiance, sa crédibilité et sa légitimé ont une valeur inestimable et une diminution à ces égards sera catastrophique pour l'institution.

Le mandat d'enquêtes en intégrité publique se démarque par une sensibilité particulière quant à l'information qui peut être rendue publique. La personne titulaire de l'emploi présente ses recommandations au Comité exécutif sur une éventuelle sortie publique ou non, d'un dossier d'enquête en intégrité publique.

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans **l'exercice de cet emploi en faisant** ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

La personne titulaire de l'emploi joue un rôle-conseil auprès de la plus haute instance décisionnelle de l'institution. L'un des principaux enjeux réside dans le fait qu'elle doit démontrer une solide capacité de conviction et un leadership d'influence, tout en agissant avec doigté et compétence.

Les attributions de la personne titulaire de l'emploi ne sont pas spécifiquement assujetties à un cadre normatif défini. Très souvent, les questions soulevées en matière de communication et d'affaires internationales n'ont pas de réponses prescrites par les pratiques en usage et il n'y a pas de solution « mur à mur ».

La Direction ne relève pas du Secrétariat à la communication gouvernementale. Conséquemment, elle n'œuvre pas dans un cadre aussi balisé que les directions de communications de la plupart des ministères et organismes. La personne titulaire de l'emploi doit donc être très autonome.

En pareilles circonstances, la personne titulaire de l'emploi doit faire preuve de vision pour anticiper les risques et proposer des solutions ou des mesures de contrôle afin de contrer ces risques ou de les atténuer selon le cas. Conséquemment, l'exercice de l'emploi requiert un haut niveau de raisonnement, un sens des responsabilités, de la créativité et de l'innovation.

Par ailleurs, considérant l'essence même de la mission du Protecteur du citoyen, la personne titulaire de l'emploi doit exercer une vigilance soutenue pour assurer le respect des impératifs d'impartialité et de confidentialité. Par conséquent, chaque situation fait l'objet d'une analyse rigoureuse devant mener à une évaluation bien calculée des risques et devant permettre au protecteur du citoyen de prendre des décisions en toute connaissance de cause. Encore ici, le discernement, le pragmatisme et une compréhension juste des enjeux sont déterminants pour l'atteinte des objectifs et la crédibilité de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi travaille souvent dans un contexte d'urgence et doit composer avec des échéanciers très serrés, notamment pour la diffusion d'interventions (rapports). Elle est de plus sujette aux imprévus de l'actualité. Cela requiert une excellente capacité à travailler sous pression en s'assurant que l'information livrée aux médias est exacte et de qualité. À cette fin, la directrice ou le directeur de l'expérience citoyen et des communications doit coordonner les interlocuteurs concernés, en particulier les autorités de l'institution et les instances politiques concernées, de manière à protéger l'image de l'institution.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

La communication est une compétence complexe qui fait intervenir à la fois des processus cognitifs, affectifs et inconscients. L'emploi nécessite donc non seulement une connaissance fine des théories et de la pratique des communications, mais aussi des notions de psychologie, de sociologie, de marketing et de technologies de l'information. La personne doit être en mesure de réfléchir aux différentes questions et aux problèmes de façon cohérente et logique dans un minimum de temps. Elle doit transmettre ses idées avec habileté, de façon à avoir un impact sur son auditoire et adapter son vocabulaire en fonction de celui-ci.

La personne titulaire de l'emploi doit savoir gérer ses communications de façon à ce que son auditoire reçoive l'information requise au moment approprié et dans un format adapté à ses besoins.

De plus son rôle par ses fonctions elle doit faire preuve de persuasion qui l'amène à convaincre les autorités afin d'adopter une ligne de pensée, une position ou une façon de faire précise dans différentes situations.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

Plus spécifiquement, les compétences suivantes sont requises :

- Compétences affirmées en gestion des ressources humaines et leadership mobilisateur.
- Agilité et prise de décision.
- Sens politique aiguisé.
- Excellente connaissance de l'institution, des lois qui la régissent, de ses pouvoirs, de ses champs de compétence, de son fonctionnement et de ses méthodes d'enquête et d'intervention.
- Connaissance fine des orientations institutionnelles.
- Connaissance du fonctionnement de l'Assemblée nationale, de l'Administration publique, du réseau de la santé et des services sociaux, du réseau du milieu de l'éducation, afin d'avoir une lecture adéquate de l'environnement en lien avec les domaines d'intervention du Protecteur du citoyen.
- Expertise de pointe dans tous les domaines de la communication.
- Connaissance approfondie des règles de base et des pratiques applicables aux relations avec les médias.
- Fine connaissance de l'interface politico-administrative, ainsi que des enjeux politiques du Québec.
- Bonne connaissance des principes de gestion liés à la planification, la coordination, l'organisation et la reddition de comptes.
- Très bonne maîtrise de la langue française, écrite et orale, ainsi qu'une connaissance fonctionnelle de l'anglais.
- Bonne connaissance des technologies de l'information, notamment en matière de modes d'accès aux services.
- Bonne connaissance des méthodologies de gestion et de suivi de projets permettant de s'assurer d'une coordination efficace des travaux à effectuer à l'intérieur d'échéanciers prédéterminés.

2.5 Indiquez **l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ce**s connaissances doivent porter.

Compte tenu de la mission du Protecteur du citoyen, la personne titulaire de l'emploi doit posséder des connaissances sur une multitude de sujets liés aux services publics, et ce, tant en administration publique, santé et services sociaux, intégrité publique, services correctionnels qu'aux services à l'égard des Premières Nations et Inuit. Il s'agit là de connaissances évolutives qui requièrent une constante mise à niveau. La personne doit aussi être en mesure de maîtriser toutes les questions d'actualité touchant ces aspects et de faire les liens qui s'imposent.

La particularité de la clientèle desservie, soit une clientèle très large de plus en plus informée et exigeante (l'ensemble de la population du Québec), ainsi qu'une clientèle avisée et informée (dirigeants de ministères et organismes, dirigeants dans les organismes en intégrité publique et ombudsmans et médiateurs internationaux et dans les autres provinces et territoires canadiens).

Étant donné son rôle stratégique, la personne titulaire de l'emploi doit pouvoir cerner rapidement les enjeux et leur niveau d'importance afin de procéder aux recommandations appropriées auprès du protecteur ou de la protectrice du citoyen.

Elle doit avoir une vision intégrée de différents enjeux, avoir les réflexes aiguisés et savoir saisir les opportunités afin de maximiser l'impact de chaque action ainsi que les investissements budgétaires en matière de communication.

2.5 Indiquez **l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ce**s connaissances doivent porter.

Elle maitrise les connaissances relatives aux relations internationales et des contextes politiques de différents pays.

Elle doit être en mesure de générer des solutions innovatrices, faisant appel notamment aux technologies de l'information.

Finalement, la personne titulaire doit posséder une grande habileté lui permettant de maintenir des relations interpersonnelles conciliantes.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du tit**ulaire de l'emploi.**

La personne titulaire de l'emploi est sous la responsabilité immédiate du directeur ou de la directrice principale du soutien à l'organisation. Ce dernier exerce un contrôle à haut niveau sur les activités relevant de la responsabilité du directeur ou de la directrice de la Direction de l'expérience citoyen et des communications.

Elle a une grande autonomie contractuelle et budgétaire pouvant octroyer des contrats d'une valeur allant jusqu'à 25 000 $ sans autre autorisation requise.

La personne titulaire de l'emploi jouit d'une autonomie considérable dans sa direction et l'organisation des mandats complexes qui lui sont confiés, élaborant des plans d'action détaillés et assurant leur mise en œuvre efficace pour répondre aux objectifs institutionnels.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire de l'emploi communique régulièrement avec divers niveaux d'interlocuteurs internes et externes, et doit entretenir des relations de collaboration stratégiques et efficaces, indispensables à la réussite des initiatives institutionnelles et à la gestion des enjeux complexes. Selon les circonstances, la personne peut être appelée à gérer les questions protocolaires lors d'événements officiels.

À l'interne, la personne titulaire de l'emploi doit conseiller et orienter régulièrement les membres du conseil exécutif de l'institution, soit le protecteur ou la protectrice du citoyen et les vices-protecteurs ainsi que le directeur ou la directrice principale. Elle doit entretenir des relations quotidiennes avec les décideurs de l'institution afin d'échanger sur des problématiques de communication, de plan d'action et de stratégies d'intervention.

À l'externe, la personne titulaire de l'emploi interagit avec les dirigeants.es et le personnel de différents groupes, associations, ombudsmans, ministères, organismes et instances ainsi que des parlementaires, ainsi qu'avec des dirigeants.es ou représentants.es de bureaux d'Ombudsman, au Canada et à l'étranger. Des communications sont aussi entretenues avec des fournisseurs. Elles visent la négociation et le suivi d'ententes de services professionnels et d'approvisionnement.

La personne titulaire de l'emploi au poste de directeur ou de directrice de La Direction de l'expérience citoyen et des communications est responsable de toutes les activités publiques concernant l'institution du Protecteur du citoyen. (Rapport annuel d'activités, Rapport de gestion, Rapport d'intervention, d'enquêtes, etc.) Cette direction transige constamment avec les journalistes lors de situations particulièrement sensibles. De plus, de nombreuses activités publiques sont organisées afin de faire connaître l'institution.

Globalement, l'ensemble de ces communications exige du doigté, du jugement, un sens stratégique bien aiguisé, de la diplomatie, sens politique, une forte capacité argumentaire, l'adaptabilité, une grande qualité d'expression orale et écrite.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.
La personne titulaire de l'emploi doit tenir compte du degré de connaissances de chacun de ses interlocuteurs afin d'adapter ses propos en conséquence. Ses messages doivent être clairs et concis. À l'externe, des communications ponctuelles ont lieu avec des gestionnaires, et des hauts dirigeants, des ministères et organismes publics dans le cadre des fonctions relatives aux affaires gouvernementales, avec des fonctionnaires et membres de l'Assemblée nationale dans le cadre des fonctions relatives aux affaires parlementaires et avec des dirigeants.es ou représentants.es de bureaux d'Ombudsman, au Canada et à l'étranger.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières		6 dont 2 de niveau expert	10	16
Total personnes / année occasionnelles		2	1	3
Autres			2 de niveau étudiant	2
Total des effectifs		8	13	21

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité :	1 703 723 $
Budget d'opération de l'unité : (excluant le budget salarial)	443 525 $
Dépenses de transfert :	0 $
Dépenses de capital :	0 $
Revenus anticipés :	0 $

4. Signatures

Signature de la personne titulaire	
Pascal Boivin – directeur principal du soutien à l'organisation Nom / Signature du supérieur.e immédiat.e	17 juin 2024 Date

5. **Évaluation de l'emploi**

Compétence	Points	Initiative créatrice	Points	Finalité	Points	Points totaux	Niveau recommandé

PROTECTEUR DU CITOYEN

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE D'EMPLOI D'ENCADREMENT*

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi :**
Protecteur du citoyen	Directeur ou directrice des ressources informationnelles et financières

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protectrice ou protecteur du citoyen
Niveau 2	Directeur principal ou directrice principale du soutien à l'organisation
Niveau 3	
Niveau 4	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Sous l'autorité du directeur principal ou de la directrice principale du soutien à l'organisation (DPSO), la personne titulaire de l'emploi au poste de directeur ou directrice des ressources informationnelles et financières (la personne titulaire ou elle) planifie, dirige, organise et contrôle les activités et les ressources de sa direction dans le but d'offrir les services attendus par l'exécutif, les gestionnaires et le personnel du Protecteur du citoyen.

Elle conseille l'institution et veille à la réalisation des activités de gestion des ressources informationnelles, financières, matérielles et contractuelles. Elle joue un rôle-conseil actif auprès de la directrice principale ou du directeur principal du soutien à l'organisation, de l'exécutif et participe au conseil de direction et à divers comités au sein de l'institution. Elle agit à titre de représentante de la protectrice ou du protecteur du citoyen auprès des organismes centraux pour plusieurs questions relevant de la compétence de sa direction. Elle exerce la supervision immédiate des ressources humaines sous sa responsabilité. Elle fixe les attentes, procède à l'évaluation et prévoit le développement, les outils et les processus de travail nécessaires au bon fonctionnement de l'unité. Elle détermine, implante et évalue les orientations, les objectifs et les résultats de sa direction en tenant compte des priorités de l'institution et des besoins de la clientèle. Elle s'assure de la gestion efficiente des ressources informationnelles. À l'intérieur de l'enveloppe budgétaire, elle alloue les ressources financières, autorise le paiement des dépenses et produit les rapports de gestion requis. Elle affecte les ressources financières et matérielles, assigne les mandats, s'assure de répondre aux besoins en ressources matérielles par un approvisionnement efficace et coordonne la réalisation des projets majeurs. Elle s'occupe également de la gestion des espaces et des ententes d'occupation de l'institution.

Gestion des ressources informationnelles

La personne titulaire de l'emploi assure l'encadrement de la mise en œuvre de la stratégie de gestion des ressources informationnelles (RI). En collaboration avec d'autres personnes intervenantes, elle participe au développement des politiques et directives en matière de gestion des ressources informationnelles de l'institution. Elle conseille et soutient l'organisation pour une utilisation judicieuse des RI. Elle assure le développement et l'entretien des systèmes d'information requis pour la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen, en visant la cohérence des processus de travail entre les unités administratives tout en s'assurant que soient pris en considération les changements organisationnels (lois, processus de travail et modes de fonctionnement). Elle veille à la planification, l'évolution et la mise en place de l'infrastructure technologique ainsi que la gestion et le support fonctionnel et technique des réseaux de télécommunication, en cohérence avec les orientations institutionnelles. Elle oriente, dirige et coordonne les activités visant d'une part l'implantation, le maintien et le support fonctionnel et technique des équipements informatiques et bureautiques nécessaires au travail du personnel et d'autre part, le soutien et la formation des personnes utilisatrices des services.

Gestion financière et contractuelle

La personne titulaire de l'emploi est responsable de la livraison de services administratifs et des conseils permettant la planification budgétaire, l'engagement, le paiement des dépenses et le suivi budgétaire. De même, elle assure les services-conseils et le contrôle en matière de gestion contractuelle. Elle assure également le suivi de la planification stratégique.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Dans ce contexte, la directrice ou le directeur des ressources financières doit être en mesure d'assurer un leadership en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre du modèle d'affaires du Protecteur du citoyen.

La personne titulaire doit être en mesure d'offrir une pleine collaboration avec l'auditeur ou l'auditrice interne. Elle devra guider l'institution pour prendre des décisions éclairées face à la gestion financière. Elle devra démontrer une grande crédibilité et tisser des liens étroits avec les partenaires afin de faciliter les démarches auprès du Conseil du trésor et du Contrôleur des finances. Elle soutiendra les différentes directions dans la mise en place et la gestion de leurs budgets.

Gestion des ressources matérielles

La personne titulaire de l'emploi coordonne la livraison des services administratifs et des conseils permettant d'attribuer les espaces de travail, d'aménager les locaux, de répondre aux besoins en matière d'approvisionnement, de fournitures et de téléphonie. Ainsi, la personne responsable assiste et conseille la Direction principale du soutien organisationnel de même que les cadres des autres services, relativement à la gestion des ressources matérielles. Elle identifie les besoins et les priorités et s'assure de la gestion des inventaires en matière de fournitures, d'équipements et de matériels. Le ou la gestionnaire de ce poste voit à la gestion de toutes les activités liées aux ressources matérielles incluant l'entretien ménager et spécialisé, curatif et préventif des espaces loués, des systèmes et des équipements, la gestion de l'énergie, les assurances dommages, les achats, les projets et travaux de construction, d'agrandissement, de transformation de locaux et la mise en place des nouveaux équipements.

Gestion et encadrement des ressources de la direction

La personne titulaire de l'emploi assure la gestion des ressources humaines, financières et matérielles dont dispose son unité administrative. Elle exerce une gestion des ressources humaines en veillant à assurer un climat de travail sain, stimulant, empreint d'ouverture, favorable à la collaboration, la mobilisation et l'engagement des membres de son équipe pour l'atteinte des résultats. À cette fin, la personne titulaire sélectionne le personnel requis, coordonne l'accueil des nouvelles personnes employées, réalise la gestion des contributions, elle fixe les attentes, procède à l'évaluation, s'assure du développement du personnel et du maintien de son expertise, contribue au processus de gestion de la relève et s'implique dans la gestion des conflits et des comportements pouvant réduire la performance de sa direction. La personne titulaire de l'emploi joue un rôle d'agent de changement auprès des membres de l'équipe en les accompagnant et en facilitant la gestion du changement. Elle veille à une saine gestion des ressources financières et matérielles mises à sa disposition.

Représentation des autorités et collaboration interne

La personne titulaire de l'emploi représente la protectrice ou le protecteur du citoyen auprès des différents organismes du gouvernement (Société québécoise des infrastructures, Contrôleur des finances, Secrétariat du Conseil du trésor, ministère de la Cybersécurité et du Numérique) en vue de conclure, d'une part, diverses ententes de service entre ces organismes et l'institution et, d'autre part, d'assurer un lien constant entre ces organismes et l'institution dans l'administration de ces ententes.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

Loi sur le Protecteur du citoyen
Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux
Loi sur l'administration publique
Loi sur l'administration financière
Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels
Loi sur les archives et calendrier de conservation institutionnel
Loi sur la gestion contractuelle
Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes
Code d'éthique et de déontologie des employés du Protecteur du citoyen
Politiques et directives gouvernementales
Orientations gouvernementales en matière de technologies de l'information
Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

Il y a deux niveaux de gouvernance au Protecteur du citoyen, soit :

- L'exécutif composé de la protectrice ou du protecteur du citoyen, des vice-protecteurs ou vice-protectrices et du directeur principal ou de la directrice principale du soutien à l'organisation;
- Le conseil de direction où siègent les gestionnaires et les membres de l'exécutif.

L'expertise et le pouvoir d'influence de la personne titulaire de l'emploi sont très importants dans les prises de décisions de ces deux paliers décisionnels, car ses recommandations ont des impacts sur les orientations de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi joue un rôle prépondérant dans la gestion des ressources de l'institution notamment en proposant des stratégies et des orientations. Elle intervient fréquemment auprès du conseil de direction pour faire adopter les budgets, les plans de dépenses, les orientations, politiques et directives en matière de gestion des ressources informationnelles, financières et matérielles. L'un des principaux enjeux de la gestion de ces ressources, qui sont limitées, réside dans le fait que la personne titulaire de l'emploi doit démontrer une solide capacité à convaincre et faire preuve de leadership d'influence pour rallier toutes les parties prenantes autour d'objectifs communs qui sont souvent méconnus de celles-ci.

Toutes ces réalités augmentent le degré de difficulté des relations de la personne titulaire de l'emploi avec les intervenant.es internes et externes parce qu'elles lui demandent d'intégrer des problématiques à multiples facettes dont les intérêts sont parfois divergents. Dans ce contexte, la personne titulaire peut être soumise à une forte pression dans sa démarche visant à atteindre les objectifs. Elle doit donc avoir une bonne capacité à gérer le stress et les attentes.

Les instances de l'institution doivent compter sur une compétence sans faille de la personne titulaire de l'emploi afin de proposer des solutions visant à optimiser la gestion des ressources et ainsi dégager les marges de manœuvre permettant d'accroître la performance de l'institution. Elles comptent aussi sur la personne titulaire de l'emploi pour garantir la qualité, l'efficacité et l'intégrité des processus administratifs mis en place. La personne titulaire de l'emploi agit comme conseillère auprès de l'ensemble des autres gestionnaires de l'institution pour faire respecter les orientations, les principes et les bonnes pratiques qui garantissent l'optimisation des ressources.

Elle doit savoir concilier adéquatement la fonction de rôle-conseil et celle de la délégation des pouvoirs en matière de gestion des ressources informationnelles, financières et matérielles. Elle doit agir avec efficacité et célérité dans le plus grand respect, sur le plan institutionnel et corporatif, de la délégation des pouvoirs ainsi que du cadre normatif.

Toute décision ou recommandation inappropriée influence la bonne marche de la direction ainsi que l'image de l'institution de même que l'atteinte des objectifs institutionnels.

La personne titulaire de l'emploi doit faire preuve de jugement, d'initiative et de créativité en vue d'adapter les mécanismes d'intervention, d'opération et de contrôle aux caractéristiques de l'organisation tout en étant très flexible.

Enfin, l'imputabilité de la protectrice ou du protecteur du citoyen et sa reddition de comptes interpellent la personne titulaire de l'emploi à exercer un double rôle de contrôleur et de conseiller, en amont du rôle indépendant du vérificateur ou de la vérificatrice interne.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

Considérant la réalité unique de l'institution et le regroupement des responsabilités en matière de gestion des ressources, la personne titulaire de l'emploi doit posséder une connaissance approfondie des orientations, des processus, des pratiques et des outils (directives, réglementation, normes) dans des domaines très variés (gestion des ressources informationnelles, gestion immobilière, budget, approvisionnement, téléphonie, gestion contractuelle).

La personne titulaire de l'emploi doit avoir une solide expérience en gestion, une excellente connaissance de la gestion des ressources matérielles ainsi qu'une bonne connaissance de la comptabilité, des finances et de la gestion des ressources informationnelles.

De plus, elle doit posséder de bonnes aptitudes à la gestion des personnes (planification, organisation, direction et contrôle), nécessaire à la bonne coordination de son équipe et à la mobilisation du personnel de sa direction. Elle doit avoir une bonne connaissance des méthodologies de gestion et de suivi de projets permettant de s'assurer d'une coordination efficace des travaux à effectuer à l'intérieur d'échéanciers prédéterminés et d'une gestion efficiente des ressources informationnelles, financières et matérielles de l'institution.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder une excellente connaissance de l'institution afin d'être en mesure de préparer des rapports bien argumentés pour convaincre les instances appropriées du caractère essentiel des demandes visant à combler des besoins de première importance.

Elle doit avoir une maîtrise :

- Du cadre légal et réglementaire en vigueur dans la fonction publique québécoise;
- Des concepts et des techniques de management;
- De l'ensemble des lois, des politiques, directives et procédures en vigueur au sein de l'institution et dans la fonction publique du Québec, en matière de gestion des ressources informationnelles, financières, et matérielles;
- De l'organisation et des processus de travail;
- Du système de gestion des dossiers.

La personne titulaire de l'emploi doit avoir une très bonne connaissance :

- De l'appareil gouvernemental et de son fonctionnement;
- De la gestion des ressources informationnelles, matérielles et financières;
- Des directives sur les contrats de service professionnels et l'acquisition d'équipement;
- Des codes et règles d'éthique.

2.5 Indiquez l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ces connaissances doivent porter.

Assurant, seul, une multitude d'activités de nature administrative, la personne titulaire de l'emploi doit développer un réseau de contacts pour lui permettre de demeurer à l'affut des nouvelles tendances en matière de gestion et, de retour dans son institution, elle doit savoir les adapter au contexte organisationnel. Elle doit pouvoir cerner rapidement les enjeux et leur niveau d'importance afin de procéder aux recommandations appropriées auprès de la protectrice ou du protecteur du citoyen. Elle doit faire preuve de sens stratégique, de proactivité, d'objectivité, de sens éthique et de capacité à travailler sous pression.

Elle doit également faire preuve de discernement auprès d'eux afin d'être en mesure d'influencer activement leurs prises de décision en matière de gestion. En toutes circonstances, elle doit faire preuve d'un haut niveau de professionnalisme, de prudence, de sens stratégique et tactique dans toutes ses actions et démarches.

La personne titulaire de l'emploi doit démontrer une grande capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse ainsi que de résolution de conflits dans l'exercice de ses fonctions. Elle doit savoir décider et organiser son travail de manière à mener à bien l'ensemble des opérations qu'elle effectue, coordonne et supervise. Elle doit en outre être attentive aux échéanciers de réalisation de projets, à leur budget, de même qu'aux règles administratives pertinentes à la gestion des ressources dont elle est imputable.

La personne titulaire de l'emploi doit démontrer de l'empathie face aux besoins de la clientèle et être capable de prouver que l'analyse de ces besoins se réalise en toute impartialité et en toute équité. Finalement, la personne titulaire de l'emploi doit posséder une grande habileté lui permettant de maintenir des relations interpersonnelles conciliantes pour le traitement de dossiers parfois litigieux dont le dénouement a un effet majeur sur l'institution et les personnes.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi est sous la responsabilité immédiate de la directrice ou du directeur principal du soutien à l'organisation (DPSO) qui assure la gestion stratégique de l'ensemble des ressources de l'institution ainsi que les attentes qui en découlent pour la personne titulaire de l'emploi. Le ou la DPSO exerce un contrôle restreint sur la programmation et la planification des activités.

La personne titulaire de l'emploi dispose de toute la marge de manœuvre nécessaire à la direction et à l'organisation des mandats qui lui sont confiés pour lesquels elle élabore les plans d'action pour son unité administrative et s'assure de leur réalisation.

Le directeur ou la directrice des ressources informationnelles et financières a une grande autonomie contractuelle et budgétaire pouvant octroyer des contrats d'une valeur allant jusqu'à 25 000 $ sans autre autorisation requise.

Elle est soumise à un contrôle informel sur les opérations internes de la direction, notamment par la production de rapports de vérification. Cette surveillance est de la responsabilité du vérificateur interne.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire de l'emploi communique constamment avec son personnel en vue de s'assurer de la progression des dossiers, du respect des échéanciers, de prodiguer assistance dans la résolution de problèmes, de souligner les bons coups et de concevoir avec tous les membres de l'équipe les pistes d'amélioration continue.

La personne titulaire de l'emploi est fréquemment appelée à jouer un rôle de conseiller privilégié auprès de la directrice ou du directeur principal du soutien à l'organisation en vue d'évaluer la qualité des services offerts à la clientèle, de cerner les meilleures opportunités de rendre très visible l'offre de service de la Direction des ressources informationnelles et financières ou de la conseiller sur l'un ou l'autre des champs d'activités relevant d'elle. De même, les communications sont fréquentes et abondantes avec les gestionnaires afin de bien comprendre leurs problématiques en vue de les conseiller, de les amener à adhérer aux orientations institutionnelles et à les intégrer dans leurs pratiques de gestion.

La personne titulaire de l'emploi doit tenir compte du degré de connaissances des personnes avec lesquelles elle interagit (gestionnaires, membres du personnel, interlocuteurs et interlocutrices externes, et.) afin d'adapter ses propos en conséquence. Les messages doivent être clairs et concis.

La personne titulaire de l'emploi entretient de fréquentes communications avec les autorités des organismes centraux intervenant dans la gestion des ressources informationnelles, financières et matérielles du Protecteur du citoyen.

Au besoin, elle collabore avec la Direction de l'expérience citoyen et des communications en vue d'assurer une circulation de l'information adéquate et en temps opportun au sein de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi peut être appelée à communiquer avec des pairs dans d'autres organismes gouvernementaux afin de s'informer des saines ou des nouvelles pratiques de gestion.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières	0	10 dont 2 experts	5	15
Total personnes / année occasionnelles	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0
Total des effectifs	0	10	5	15

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité :	1 324 158 $
Budget d'opération de l'unité : (excluant le budget salarial)	1 732 071 $
Dépenses de transfert :	0 $
Dépenses de capital :	355 000 $
Revenus anticipés :	0 $

4. Signatures

Signature du titulaire



Pascal Boivin – directeur principal du soutien à l'organisation

Signature du / de la supérieur.e immédiat.e

Date

17 juin 2024

Date

5. Évaluation de l'emploi

COMPÉTENCE	POINTS	INITIATIVE CRÉATRICE	POINTS	FINALITÉ	POINTS	POINTS TOTAUX	NIVEAU RECOMMANDÉ

PROTECTEUR DU CITOYEN

DESCRIPTION D'EMPLOI D'ENCADREMENT

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi :**
Protecteur du citoyen	Directrice ou directeur des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique (DEDIP)

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protecteur du citoyen
Niveau 2	Vice-protecteur ou vice-protectrice intégrité publique

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Mission de l'institution

Le Protecteur du citoyen est une institution dirigée par une personne nommée par l'Assemblée nationale. La mission du Protecteur du citoyen consiste à veiller au respect des droits des citoyens et des citoyennes par les ministères et les organismes, les établissements et les autres instances du réseau de la santé et des services sociaux de même que les établissements de détention du Québec. Le Protecteur du citoyen participe ainsi à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services publics.

Le mandat du Protecteur du citoyen comporte cinq volets :

1. Le traitement des plaintes visant un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;

2. Le traitement des plaintes et des signalements visant un établissement ou une autre instance du réseau de la santé et des services sociaux. Pour les plaintes dans ce domaine, le Protecteur du citoyen agit généralement comme un second recours, après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;

3. Le traitement des plaintes visant les services correctionnels;

4. Le traitement des divulgations d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être au sein ou à l'égard d'un organisme public, ce qui inclut le réseau de l'éducation, le réseau de la petite enfance et les sociétés d'État ainsi que la mise en œuvre effective des protections prévues à la loi contre de possibles représailles;

5. L'évaluation la mise en œuvre des appels à l'action de la commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics.

La mission du Protecteur du citoyen inclut aussi un important volet de prévention, qu'il assume principalement par la conduite d'interventions de nature systémique ou relative à des problématiques de nature collective. Cette action se matérialise aussi par des interventions régulières auprès des parlementaires, lors d'auditions publiques et à huis clos, à la demande de commissions parlementaires ou de leur comité directeur, en réponse à des demandes d'avis spécifiques ou de sa propre initiative, principalement pour commenter des projets de loi. Il est aussi appelé à commenter des projets de règlement auprès des ministres et des dirigeants ou dirigeantes d'organismes publics.

La mission du Protecteur du citoyen l'amène ainsi à formuler des recommandations à l'ensemble des instances gouvernementales, au gouvernement lui-même, à l'Assemblée nationale et à ses commissions parlementaires. Cette mission exige que l'institution étudie des problématiques souvent complexes et multisectorielles, impliquant plusieurs législations, politiques et instances publiques, en vue de formuler des recommandations devant résoudre ces problématiques et, dans la mesure du possible, prévenir la récurrence des situations problématiques et la judiciarisation des relations des relations entre les citoyens, les citoyennes et l'administration publique.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Depuis le mois de juin 2021, le Protecteur du citoyen assure également le suivi des 142 appels à l'action de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation et progrès (commission Viens). Il vise ainsi à contribuer à rendre les services publics plus accessibles et culturellement sécuritaires pour les personnes issues des Premières Nations et Inuit.

Pour accomplir sa mission, la *Loi sur le Protecteur du citoyen* prévoit que le protecteur du citoyen soit assisté de trois vice-protecteurs en l'occurrence : un vice-protecteur *Intégrité publique,* un vice-protecteur *aux Services aux usagers et mandats spéciaux* et une vice-protectrice *Services aux citoyens.*

Raison d'être et principaux mandats

Sous l'autorité de la vice-protectrice ou du vice-protecteur *Intégrité publique*, la personne titulaire de l'emploi planifie, dirige, organise et contrôle les activités et les ressources de sa direction dans le but de traiter les divulgations d'actes répréhensibles qui relèvent de la compétence du Protecteur du citoyen visant principalement un organisme public au sens de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, à savoir les ministères et la plupart des organismes du gouvernement du Québec, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation, ainsi que les services de garde du réseau de la petite enfance.

Dans le respect du mandat et des orientations stratégiques de l'institution, la personne titulaire définit également les orientations et les stratégies dans les dossiers complexes et en coordonne les interventions et les enquêtes. Elle organise et oriente les études transversales et systémiques, et contribue à la préparation d'interventions publiques.

Assurer la gestion des ressources de la direction

La personne titulaire de l'emploi assure la gestion des ressources humaines de son unité administrative. Elle exerce une gestion des ressources humaines favorisant la mobilisation et l'engagement des personnes. À cette fin, la personne titulaire évalue les besoins en effectifs, sélectionne le personnel requis, coordonne l'accueil des nouvelles personnes employées, réalise la gestion des contributions, elle fixe les attentes, procède à l'évaluation, s'assure du développement du personnel et du maintien de son expertise, veille à la gestion de la performance, contribue au processus de gestion de la relève et s'implique dans la gestion des conflits et des comportements pouvant réduire la performance de sa direction. La personne titulaire de l'emploi joue un rôle d'agent de changement auprès des membres de l'équipe en les accompagnant et en facilitant la gestion du changement.

Elle contribue activement à l'atteinte des objectifs du programme d'accès à l'égalité et veille à ce que l'environnement de travail soit exempt de discrimination et inclusif pour toutes les personnes. Elle s'assure de l'application des bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines notamment en ce qui a trait à la reconnaissance, l'équité diversité et inclusion, l'amélioration continue, etc.

La personne titulaire de l'emploi veille à une saine gestion des ressources financières et matérielles mises à sa disposition. À l'intérieur de l'enveloppe budgétaire de sa direction, elle alloue les ressources financières, effectue les appels d'offres, autorise le paiement des dépenses et produit les rapports de gestion requis.

Mandat découlant de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*

La personne titulaire doit diriger la conception, l'élaboration, la création et la mise à jour d'un cadre opérationnel complexe qui englobe les mécanismes, l'affectation des ressources, les plans, les procédures et les processus nécessaires pour mettre en œuvre et continuer d'apporter des améliorations au déroulement, à la gestion des enquêtes en matière de divulgations.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Un défi particulier consiste à formuler des recommandations stratégiques concernant les constats et les suites relatives à certaines divulgations et plaintes. À cet égard, la personne titulaire doit examiner, appuyer ou modifier les recommandations soumises par son personnel au terme des analyses et des enquêtes portant sur les dossiers. La personne titulaire doit également assurer une intervention en complémentarité, principalement avec l'Unité permanente anticorruption (UPAC), les services de police, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et le Vérificateur général (VG).

Ainsi, dans le cadre de ce mandat, la personne titulaire :

- gère la prestation de services et d'enquêtes relatives au traitement des divulgations d'actes répréhensibles, en s'assurant que les recommandations sur l'acceptation ou le rejet de telles plaintes se fondent sur les lois et règlements en vigueur;
- dirige et supervise des enquêtes complexes et de nature très délicate dans l'ensemble des organismes publics visés par la *Loi*, qui comptent au-delà de 500 000 employés;

- assure des processus d'enquête en veillant à en garantir la confidentialité et l'intégrité. À cet effet, elle doit fournir des conseils, des avis et des renseignements spécialisés et rigoureux à la haute direction; assumer le pouvoir de traiter des enquêtes de divulgations d'actes répréhensibles; donner des conseils d'expert à des fonctionnaires ou à toute autre personne, à des cadres supérieurs d'autres ministères et organismes gouvernementaux et à des intervenants d'autres ordres de gouvernement à propos des lois, des règlements, des politiques et des procédures en vigueur qui régissent la divulgation d'actes répréhensibles, le dépôt de plaintes de représailles ou les questions de compétence;

- planifie et dirige la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies, de plans, de cadres, de mécanismes, de procédures, de processus, de normes, de documents d'orientation, d'exposés de principe, de documents d'information, de présentations, de conseils, d'expertise et de recommandations afin d'assurer l'application de la *Loi* et le traitement adéquat et proactif des divulgations et des plaintes de représailles et des enquêtes subséquentes dans les cas d'allégations d'actes répréhensibles;

- enfin, la personne titulaire de l'emploi doit élaborer et mettre en place des procédures et des normes pour les analyses de dossiers et les études sur la conformité, ainsi que des tests et des procédures à suivre pour réunir et analyser des éléments de preuve de la manière la plus efficiente qui soit, tout en faisant preuve d'objectivité, d'autonomie et d'uniformité.

Participation à la préparation d'interventions publiques

Dans le cadre des mandats de la DEDIP, la personne titulaire participe à la préparation d'interventions publiques du protecteur du citoyen concernant l'application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*. À ce titre, la personne titulaire :

- collabore, avec l'équipe de gestion et les intervenants de la Direction de l'expérience citoyen et des communications (DECC), à la mise en œuvre de la vision du protecteur du citoyen afin que l'institution soit connue des citoyen.nes qui en ont besoin, des parlementaires dont elle relève et qu'elle doit éclairer, des acteurs-clés de l'Administration publique, des relayeurs, des organismes de promotion et de défense des droits et des médias; elle participe également à ce que le Protecteur du citoyen soit reconnu en tant qu'institution accessible, crédible, efficace et comme une référence en matière d'intégrité des services publics, pour le respect des droits des citoyen.nes, la prévention de la judiciarisation et l'amélioration de la gouvernance au Québec;

- représente l'institution, à la demande du vice-protecteur, lors de congrès ou de colloques; rencontre divers groupes et associations dans le but d'informer sur les mandats et les activités du Protecteur du citoyen, et plus particulièrement ceux de sa direction;

- contribue à la rédaction ou à la révision de textes destinés à informer les parlementaires ou le public, tels les rapports annuels d'activités et de gestion, la planification stratégique, la déclaration de services aux citoyens, les discours du protecteur du citoyen, les chroniques d'enquêtes et autres présentations.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Exercice du rôle-conseil stratégique auprès des vice-protecteurs et du protecteur du citoyen sur les problématiques systémiques

De plus, la personne titulaire est appelée à fournir des avis stratégiques et des informations à la haute direction du Protecteur du citoyen, à son personnel, aux cadres supérieurs d'autres ministères et organismes gouvernementaux, à des intervenants gouvernementaux, à des fonctionnaires, à des particuliers et/ou à leurs représentants à propos de l'interprétation et des exigences de la *Loi*.

Développement et maintien des relations avec des intervenantes et intervenants externes

La personne titulaire de l'emploi veille au développement et au maintien des relations de collaboration avec les différentes instances, les organismes nationaux de protection des droits, les organismes régionaux d'aide et d'assistance aux plaintes, afin de faire connaître le rôle, les orientations et les priorités du Protecteur du citoyen et d'obtenir la collaboration de tous les intervenants concernés. Elle représente l'institution lors de congrès ou de colloques.

Impact de l'emploi

La personne titulaire coopère activement à l'élaboration des orientations et des priorités du Protecteur du citoyen à l'égard du traitement des dossiers, des interventions et des enquêtes sous sa responsabilité. Elle participe au conseil de direction de l'institution.

La crédibilité du Protecteur du citoyen découle de la qualité de ses travaux, de la rigueur de ses méthodes d'analyse et d'enquête, au premier chef sur les plans juridiques et de l'efficience administrative, et de la pertinence de ses recommandations, rapports et interventions.

La personne titulaire de l'emploi est responsable de la qualité des interventions et des enquêtes relatives aux divulgations d'actes répréhensibles sous la responsabilité de l'institution. Elle est aussi responsable du suivi des recommandations qui sont faites aux autorités des ministères et organismes publics visés par des interventions et des enquêtes. Elle convient avec le vice-protecteur ou à la vice-protectrice de qui elle relève, des interventions nécessaires lorsque celles-ci risquent d'avoir des incidences particulières et significatives sur les droits et la réputation de personnes physiques ou morales, sur le fonctionnement et les budgets des ministères et organismes publics, ou pouvant avoir des répercussions sur l'institution.

La personne titulaire contribue à gagner et à accroître l'estime et la confiance envers le Protecteur du citoyen, en participant activement à la réalisation des stratégies et des objectifs de l'organisation en matière de communications et de relations publiques. Par exemple, elle doit présenter des exposés à des auditoires variés ou à des publics cibles sur des questions comme l'importance ou l'incidence du processus d'enquête découlant de la *Loi*, les tendances entourant les divulgations et les plaintes, et l'émergence de nouveaux enjeux touchant l'intégrité.

La personne titulaire prend part activement à la performance de son organisation et, ultimement, à celle de l'Administration publique.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

L'emploi est principalement régi par les lois, normes et règlements suivants :

- *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*
- *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles et modifiant d'autres dispositions législatives*
- *Loi sur le Protecteur du citoyen*
- *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*
- *Loi sur les commissions d'enquête*
- *Loi sur la justice administrative*
- *Loi sur l'administration publique*
- *Loi sur l'administration financière*
- *Loi sur la fonction publique*
- *Loi sur les normes du travail*
- *Loi concernant la lutte contre la corruption*
- *Code du travail*

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

- *Code criminel*
- *Charte canadienne des droits et libertés*
- *Charte des droits et libertés de la personne*
- *Lois constitutives des organismes publics visés par la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*
- *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*
- *Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels*
- *Code d'éthique et de déontologie des employés du Protecteur du citoyen*
- *Code d'éthique et de déontologie du Protecteur du citoyen*
- *Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen*
- *Cadre légal, normatif et réglementaire gouvernemental concernant les contrats publics*
- *Conventions collectives conclues au sein des organismes publics visés par l'application de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*
- *Règles d'éthique régissant les employés des organismes publics visés par l'application de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*
- *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

La mission du Protecteur du citoyen l'amène à formuler des recommandations à un très grand nombre d'instances gouvernementales, au gouvernement lui-même et à l'Assemblée nationale (en plénière ou par le biais d'une de ses commissions parlementaires). Le Protecteur du citoyen étant l'ombudsman parlementaire du Québec, sa mission exige que l'institution étudie des problématiques souvent complexes et multisectorielles, impliquant plusieurs législations, politiques et instances publiques en vue de formuler des recommandations devant résoudre lesdites problématiques et, dans la mesure du possible, prévenir la judiciarisation des différends entre les citoyens et l'Administration.

En raison de la nature du mandat prévu par la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, il peut être nécessaire de mener régulièrement des enquêtes à caractère sensible. La personne titulaire de l'emploi doit maintenir l'équilibre dans chacun des cas sous enquête entre les droits des individus, l'équité collective et les limites des ressources disponibles dans l'Administration publique.

Elle doit s'assurer que chaque divulgation d'acte répréhensible soit traitée dans le respect des valeurs institutionnelles. Tout en démontrant l'empathie nécessaire aux citoyens, elle doit aussi faire preuve de la neutralité nécessaire à l'examen et à l'enquête. Vis-à-vis des ministères et organismes publics, elle doit maintenir et favoriser des liens de collaboration, tout en gardant la distance nécessaire.

Elle doit avoir une sensibilité politique élevée pour anticiper les répercussions des interventions qui risquent d'occasionner des incidences particulières et significatives sur le fonctionnement, les budgets et la réputation de ministères, d'organismes ou d'individus, notamment le droit à la confidentialité et le droit à l'équité procédurale.

La personne titulaire de l'emploi doit faire preuve de jugement, d'initiative, de créativité et de flexibilité en vue d'adapter les mécanismes d'intervention, d'opération et de contrôle aux caractéristiques de l'institution.

De plus, la personne titulaire a le pouvoir d'initier et de conclure des enquêtes en fonction de l'analyse et de l'évaluation de tous les renseignements pertinents obtenus, et ce, à toutes les étapes du travail de la direction. Un des grands défis concerne sans doute la capacité d'exercer une autorité stratégique et de gestion, et de rationaliser la structure et les processus de manière à traiter une très vaste gamme de divulgations et de plaintes dont la portée s'étend au mandat global du secteur public. En fait, la compétence de la direction touche potentiellement tous les aspects de l'Administration publique.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

La personne titulaire de cet emploi doit avoir une très bonne connaissance du cadre légal et réglementaire qui influence l'exercice de ses fonctions : la législation québécoise, les chartes, les processus législatif et réglementaire, les principes de droit administratif et d'Administration financière, le système parlementaire et l'organisation gouvernementale.

Elle doit par ailleurs posséder une excellente connaissance de la mission, de la structure et du fonctionnement de l'administration des services offerts par les ministères et organismes publics.

Elle doit connaître la méthodologie propre aux examens et aux enquêtes de nature administrative et pénale, et maîtriser des concepts, méthodes et outils concernant les approches de médiation, de conciliation, de négociation et d'enquêtes.

Elle doit détenir de très bonnes aptitudes à la gestion des personnes et des projets (planification, organisation, direction et contrôle).

La crédibilité de l'institution et de ses représentant.es dépend en grande partie de la capacité de la personne titulaire à entretenir des communications ouvertes et harmonieuses, et à faire accepter les recommandations et les positions institutionnelles. Ces communications exigent une grande capacité de persuasion, du tact et de l'entregent. Elles nécessitent de créer et de maintenir un climat de collaboration, de savoir désamorcer des situations conflictuelles et de maîtriser des comportements agressifs ou hostiles. La personne doit donc posséder de fortes aptitudes à la communication verbale afin de transiger avec le personnel de sa direction, les interlocuteurs.trices internes ou externes à la fonction publique, les hauts fonctionnaires et d'autres personnes, au besoin. Elle doit avoir une excellente connaissance du français et une connaissance fonctionnelle de la langue anglaise, accompagnées d'un bon esprit d'analyse et de synthèse.

La recherche constante de collaboration à l'interne et à l'externe de l'institution est un défi important pour lequel la personne titulaire doit démontrer une forte capacité d'adaptation, du tact et un sens des relations humaines pour développer la mobilisation, la créativité, l'esprit d'équipe et le sens de l'équité chez son personnel, et ainsi faciliter l'atteinte des objectifs fixés.

La personne titulaire doit posséder d'excellentes habiletés de rédaction pour assurer le contrôle de la qualité et la production de rapports qui démontrent que les processus et les résultats des analyses de dossiers présentent de façon objective et dans un ordre logique les faits et les conclusions, que les rapports des analyses de dossiers ne laissent voir aucun parti pris ni aucune idée préconçue, et que ces rapports résisteront à l'examen juridique, judiciaire et parlementaire.

La personne titulaire doit démontrer une grande capacité à déterminer, situer, évaluer et examiner de manière stratégique des dossiers complexes et de nature sensible afin de sélectionner, de planifier et de réaliser des analyses liées à des cas de divulgation nécessitant une analyse approfondie et la recherche de données.

Elle doit maîtriser autant les aspects techniques, opérationnels et correctifs que les aspects stratégiques et préventifs, être capable de mettre en évidence les questions nécessitant plus de recherches, préparer des solutions de rechange et formuler des recommandations aux fins de l'enquête. Ce niveau d'effort a une incidence directe sur l'équité de la procédure et sur le règlement rapide des plaintes.

Elle doit être capable d'exercer un fort leadership et faire montre d'une grande capacité d'influence qu'exige la nature des mandats. Elle doit faire preuve de sens stratégique, de proactivité, d'objectivité, de sens éthique et de capacité à travailler sous pression.

La personne titulaire de l'emploi doit détenir un diplôme universitaire de premier cycle ou attestation d'équivalence. Elle doit avoir un minimum de neuf années d'expérience de niveau professionnel ou d'encadrement, dont deux années dans des activités d'encadrement de niveau équivalent à celui de la classe 5 et un minimum de deux années dans un secteur d'activité relié à l'emploi (aucune équivalence possible pour le dernier cas).

2.5 Indiquez l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ces connaissances doivent porter.

La personne titulaire de l'emploi doit avoir une connaissance très approfondie de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes* publics, de la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles et modifiant d'autres dispositions législatives,* de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. Elle doit bien connaître la jurisprudence et la doctrine en lien avec ces lois, de même que les documents d'interprétation y afférents élaborés au sein de l'institution.

L'interrelation entre ces lois sera constante dans le cadre des fonctions exercées par la personne titulaire de la loi. Elle devra notamment être en mesure d'identifier rapidement si une divulgation constitue un acte répréhensible, ou plutôt un acte ou une omission relevant de la compétence d'intervention du Protecteur du citoyen en vertu de la LPC ou de la LPU. Au besoin, elle devra s'assurer de référer le dossier aux autres directions concernées au sein de l'institution, et ce, de la manière la plus efficace et efficiente possible.

Une connaissance adéquate, et sa mise à jour, est également requise de la personne titulaire à l'égard des autres lois, politiques, directives et normes énumérées à la section 2.2, ainsi que des méthodes et stratégies d'enquête adaptées aux mandats confiés à son unité et des principes généraux du droit administratif, notamment les règles de justice naturelle. Une complexité additionnelle découle de la nature de certaines enquêtes qui aborderont des enjeux de nature pénale, criminelle, fiscale et comptable.

Une connaissance fine de l'Administration publique et des réseaux publics assujettis aux lois précitées est par ailleurs requise pour permettre l'action la plus efficace possible de l'unité dirigée par la personne titulaire.

Ces connaissances permettront à la personne titulaire d'interagir avec expertise et pertinence auprès d'interlocuteurs variés, à l'interne (haute direction, gestionnaires, enquêteurs et délégués) comme à l'externe (dirigeants de ministères et d'organismes publics, avocats, gestionnaires et fonctionnaires, médias, citoyens).

Elles lui permettront aussi de comprendre les enjeux juridiques et stratégiques inhérents aux mandats de son unité et, à terme, à ce que ses décisions et ses conseils à l'institution puissent résister à l'enquête judiciaire et à l'examen public, le cas échéant.

L'expertise de la personne titulaire, et sa connaissance des techniques de représentation, de consultation, de médiation et de conciliation, seront nécessaires dans le cadre de réunions, à l'interne et à l'externe, portant sur les dossiers et des litiges pouvant être très sensibles et médiatisés.

Tous ces éléments mettent en lumière l'étendue importante des connaissances requises de la personne titulaire et la complexité des enjeux opérationnels et stratégiques qui en découlent, et ce, autant à l'interne qu'à l'externe.

L'implication systématique des affaires juridiques dans le cadre des enquêtes en matière d'intégrité publique fait appel, chez la personne titulaire de l'emploi, à un sens stratégique et un jugement supérieur.

Cette personne doit avoir une excellente capacité à gérer du personnel professionnel de haut niveau. Elle doit donc posséder toutes les qualités nécessaires pour être en mesure d'exercer un leadership fort et rassembleur, et être capable d'influencer positivement les gestionnaires de l'institution afin d'améliorer les pratiques et la qualité de services, implanter des changements institutionnels et instaurer des pratiques innovantes. Elle doit être en mesure de porter une vision rassembleuse auprès de tous les gestionnaires, de susciter leur adhésion et leur collaboration afin de réaliser des mandats sensibles et atteindre les objectifs institutionnels.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

La personne titulaire est sous la responsabilité immédiate du vice-protecteur *Intégrité publique*, qui détermine avec elle les objectifs stratégiques. Le vice-protecteur ou la vice-protectrice exerce un suivi périodique et assure la validation de la programmation et de la planification des activités de la DEDIP.

La personne titulaire dispose de toute la marge de manœuvre et la latitude nécessaires à la direction et à l'organisation des mandats qui lui sont confiés, pour lesquels elle élabore les plans d'actions pour son unité administrative et s'assure de leur réalisation.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

Périodiquement, elle fait le point avec le vice-protecteur et le protecteur du citoyen de l'état de réalisation de sa planification et du déroulement général des mandats de la direction. Elle doit rendre compte des cas qui requièrent une intervention personnelle des autorités, ainsi que des cas inhabituels et complexes qui requièrent un examen plus poussé.

La personne titulaire est responsable du suivi des membres de son équipe et de la réalisation de leurs mandats. À ce niveau, elle doit prendre les moyens pour les réaliser à l'intérieur des échéanciers fixés et du budget alloué. Elle rend compte au vice-protecteur des résultats obtenus en regard des objectifs convenus en début d'année et de sa gestion sur le suivi des dossiers et le respect des échéanciers. Elle doit rendre compte des cas qui requièrent une intervention personnelle des autorités et des cas inhabituels et complexes.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

L'emploi nécessite des communications constantes et efficaces avec le personnel de son unité, de même qu'avec les autorités et les autres gestionnaires de l'institution. Les liens et les communications internes jouent un rôle crucial dans la réalisation optimale du mandat de l'institution. Un échange continu de renseignements stratégiques et de soutien survient dans les cas où, par exemple, diverses enquêtes ou tendances peuvent nécessiter d'approfondir l'étude des facteurs qui contribuent à ces tendances, ou lorsque les activités d'enquête peuvent exiger, pour une question en particulier, une étude conjointe plus harmonisée. Ainsi, sur le plan des communications internes, la personne titulaire :

- communique régulièrement avec la vice-protectrice ou le vice-protecteur, le protecteur, les gestionnaires et le personnel de l'institution en général pour fournir des conseils stratégiques, obtenir des avis et partager de l'information;
- communique constamment avec son personnel en vue d'orienter et d'assurer la bonne marche des dossiers, de s'assurer du respect des échéanciers, de prodiguer assistance dans la résolution de problèmes, de souligner les contributions et de concevoir avec tous les membres de l'équipe les pistes d'amélioration continue;
- le directeur ou la directrice de la DPPLA pour partager de l'information sur des dossiers d'enquête;
- entretient des communications fréquentes avec les autres gestionnaires de l'institution pour favoriser les collaborations avec différents secteurs, pour déterminer les contributions relatives à certaines enquêtes, transmettre des renseignements sur l'étude approfondie des tendances systémiques ou d'autre nature;
- collabore avec la direction de l'expérience citoyen et des communications en vue d'assurer une circulation de l'information adéquate, et en temps opportun, auprès du public.

L'emploi requiert par ailleurs des communications courantes avec des intervenants externes provenant de divers milieux et assumant des fonctions et responsabilités de nature diverse. La crédibilité de l'institution et de ses représentants dépend en grande partie de la capacité de la personne titulaire à entretenir des communications ouvertes et harmonieuses, à faire accepter les positions institutionnelles visant à corriger les iniquités individuelles ou collectives. Cela exige une grande capacité de persuasion, du tact et de l'entregent. Elles nécessitent de créer et de maintenir un climat de collaboration, de savoir désamorcer des situations conflictuelles et de maîtriser des comportements agressifs ou hostiles. Ainsi, la personne titulaire de l'emploi :

- communique fréquemment avec des représentants des autorités, des gestionnaires et des employés de ministères et d'organismes publics dans le but de recueillir, de colliger et de valider des données dans le cadre d'enquêtes et dans les situations les plus difficiles ou complexes;
- est appelée à négocier et à élaborer des compromis avec ces personnes sur des questions très délicates, et à gagner leur confiance afin de recueillir le plus de renseignements possible tout en atteignant les objectifs de l'institution;
- échange couramment avec les représentants d'organismes publics visés par des interventions et des enquêtes. La personne titulaire est appelée à créer et à maintenir un climat de collaboration, et intervient parfois pour désamorcer des situations conflictuelles ou des réactions hostiles ou de non-collaboration;
- entretient des communications régulières avec d'autres organismes publics dédiés, à un degré ou un autre, à la bonne gouvernance des organismes publics et privés pour assurer un partage d'information, une complémentarité, une cohérence et une concertation des actions lors d'enquêtes

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

nécessitant leur intervention, dans le respect des pouvoirs et mandats respectifs de ces organismes;

- rédige ou participe étroitement à la production de rapports qui devront résister à l'examen juridique, judiciaire et parlementaire.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières		17*		17
Total personnes / année occasionnelles				
Autres				
Total des effectifs				17

*Dont 1 professionnel.le de niveau « expert ».

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité : 1 793 461$ $ (*)

Budget d'opération de l'unité : 139 400 $ $
(excluant le budget salarial)

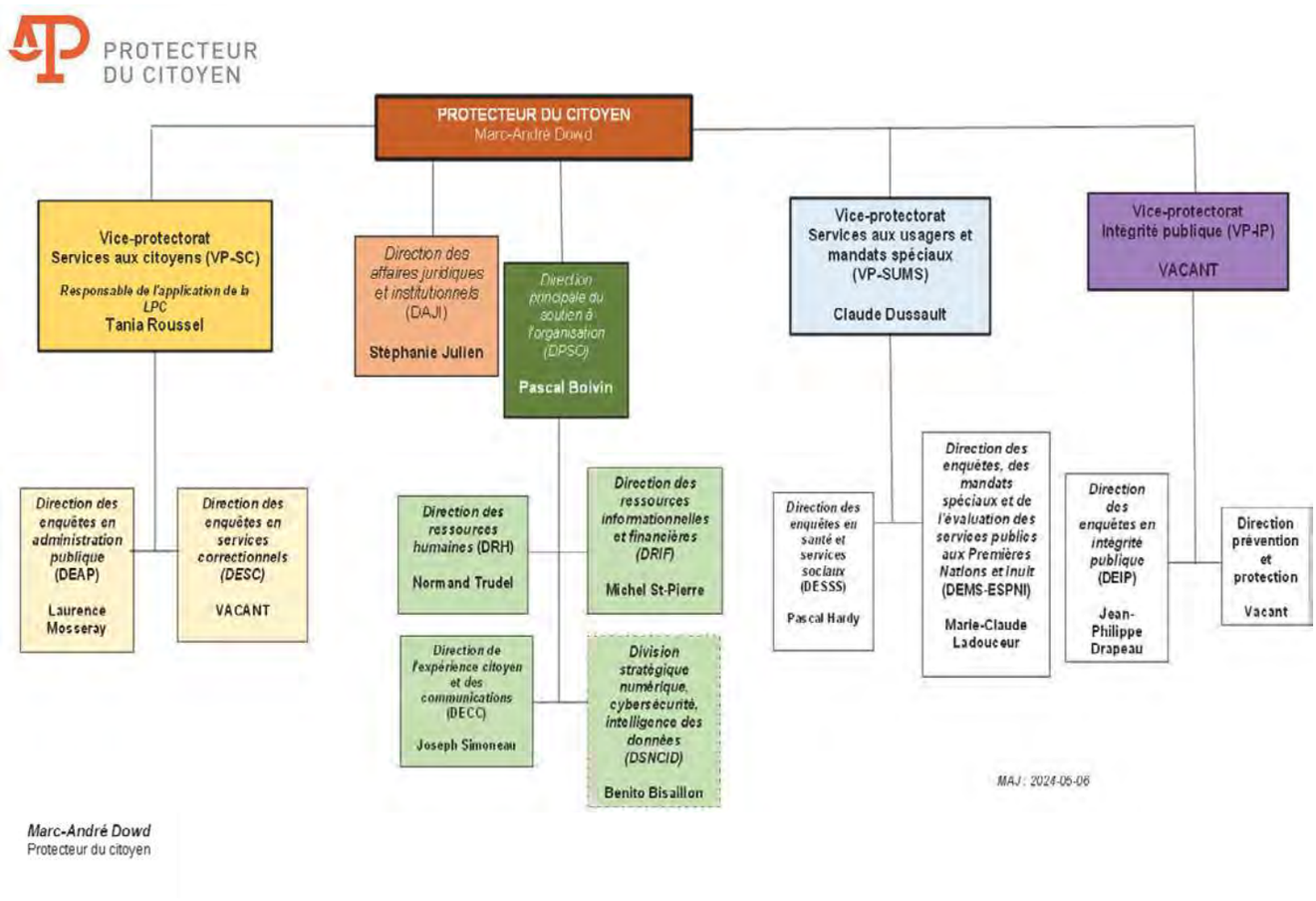
Dépenses de transfert : $

Dépenses de capital : $

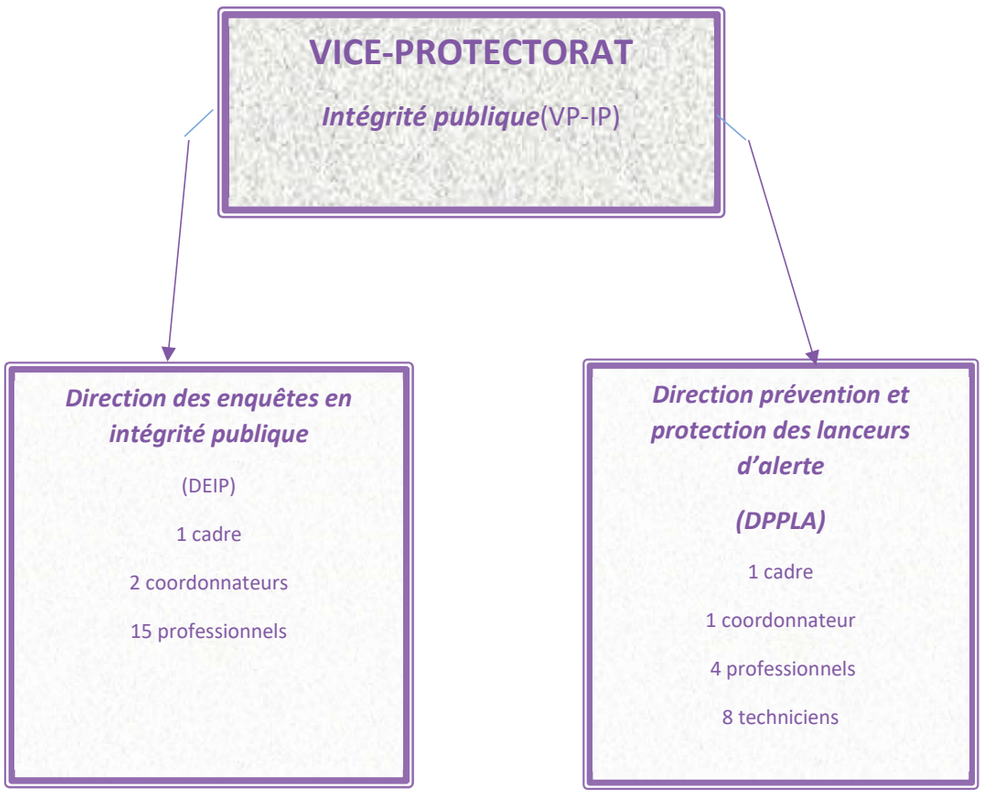
Revenus anticipés : $

(*) Le budget salarial est établi au 5 décembre 2022 à titre indicatif sur la base d'un poste de niveau cadre 2, en tenant compte de l'échelon réel du personnel.

4. Annexe 4.1 - Organigramme de l'organisation



4.2 Organigramme de l'unité administrative concernée



5. Signatures

Nom du titulaire : **Jean-Philippe Drapeau**	*Nom du supérieur* : **Claude Dussault**
Signature du titulaire	 *Signature du supérieur*
Date	*16 juillet 2024* **Date**

PROTECTEUR DU CITOYEN

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE D'EMPLOI D'ENCADREMENT*

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi :**
Protecteur du citoyen	Directrice ou directeur des enquêtes en santé et services sociaux (DESSS)

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protectrice ou protecteur du citoyen
Niveau 2	Vice-protectrice ou Vice-protecteur–Services aux usagers et mandats spéciaux (VP-SUMS)
Niveau 3	
Niveau 4	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Mission de l'institution

Le Protecteur du citoyen est une institution dirigée par une personne nommée par l'Assemblée nationale. La mission du Protecteur du citoyen consiste à veiller au respect des droits des citoyens et des citoyennes par les ministères et les organismes, les établissements et les autres instances du réseau de la santé et des services sociaux de même que les établissements de détention du Québec. Le Protecteur du citoyen participe ainsi à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services publics.

Le mandat du Protecteur du citoyen comporte cinq volets :

1. Le traitement des plaintes visant un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;
2. Le traitement des plaintes et des signalements visant un établissement ou une autre instance du réseau de la santé et des services sociaux. Pour les plaintes dans ce domaine, le Protecteur du citoyen agit généralement comme un second recours, après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
3. Le traitement des plaintes visant les services correctionnels;
4. Le traitement des divulgations d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être au sein ou à l'égard d'un organisme public, ce qui inclut le réseau de l'éducation, le réseau de la petite enfance et les sociétés d'État ainsi que la mise en œuvre effective des protections prévues à la loi contre de possibles représailles;
5. L'évaluation la mise en œuvre des appels à l'action de la commission d'enquête sur les relations entre les autochtones et certains services publics.

La mission du Protecteur du citoyen inclut aussi un important volet de prévention, qu'il assume principalement par la conduite d'interventions de nature systémique ou relative à des problématiques de nature collective. Cette action se matérialise aussi par des interventions régulières auprès des parlementaires, lors d'auditions publiques et à huis clos, à la demande de commissions parlementaires ou de leur comité directeur, en réponse à des demandes d'avis spécifiques ou de sa propre initiative, principalement pour commenter des projets de loi. Il est aussi appelé à commenter des projets de règlement auprès des ministres et des dirigeants ou dirigeantes d'organismes publics.

La mission du Protecteur du citoyen l'amène ainsi à formuler des recommandations à l'ensemble des instances gouvernementales, au gouvernement lui-même, à l'Assemblée nationale et à ses commissions parlementaires. Cette mission exige que l'institution étudie des problématiques souvent complexes et multisectorielles, impliquant plusieurs législations, politiques et instances publiques, en vue de formuler des recommandations devant résoudre ces problématiques et, dans la mesure du possible, prévenir la récurrence des situations problématiques et la judiciarisation des relations des relations entre les citoyens, les citoyennes et l'administration publique.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Depuis le mois de juin 2021, le Protecteur du citoyen assure également le suivi des 142 appels à l'action de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation et progrès (commission Viens). Il vise ainsi à contribuer à rendre les services publics plus accessibles et culturellement sécuritaires pour les personnes issues des Premières Nations et Inuit.

Pour accomplir sa mission, la *Loi sur le Protecteur du citoyen* prévoit que le protecteur du citoyen soit assisté de trois vice-protecteurs en l'occurrence : un vice-protecteur *Intégrité publique,* un vice-protecteur *aux Services aux usagers et mandats spéciaux* et une vice-protectrice *Services aux citoyens.*

Raison d'être de l'emploi et principaux mandats

Sous l'autorité de la vice-protectrice ou du vice-protecteur, la personne titulaire de l'emploi planifie, dirige, organise et contrôle les activités et les ressources de sa direction dans le but d'assurer le traitement des plaintes, des signalements et des demandes des citoyen.nes utilisant les services du réseau de la santé et des services sociaux, du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

L'une des principales caractéristiques de cet emploi est qu'il s'exerce dans un contexte où le Protecteur du citoyen représente, pour l'usager.ère, la seconde instance pour le traitement des plaintes. En effet, la Loi sur la santé et les services sociaux prévoit un régime de plaintes de première instance au niveau des commissaires aux plaintes dans les établissements de santé et de services sociaux.

Assurer la gestion des ressources de la direction

La personne titulaire de l'emploi assure la gestion des ressources humaines de son unité administrative. Elle exerce une gestion des ressources humaines favorisant la mobilisation et l'engagement des personnes. À cette fin, la personne titulaire évalue les besoins en effectifs, sélectionne le personnel requis, coordonne l'accueil des nouvelles personnes employées, réalise la gestion des contributions, elle fixe les attentes, procède à l'évaluation, s'assure du développement du personnel et du maintien de son expertise, veille à la gestion de la performance, contribue au processus de gestion de la relève et s'implique dans la gestion des conflits et des comportements pouvant réduire la performance de sa direction. La personne titulaire de l'emploi joue un rôle d'agent de changement auprès des membres de l'équipe en les accompagnant et en facilitant la gestion du changement.

Elle contribue activement à l'atteinte des objectifs du programme d'accès à l'égalité et veille à ce que l'environnement de travail soit exempt de discrimination et inclusif pour toutes les personnes. Elle s'assure de l'application des bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines notamment en ce qui a trait à la reconnaissance, l'équité diversité et inclusion, l'amélioration continue, etc.

La personne titulaire de l'emploi veille à une saine gestion des ressources financières et matérielles mises à sa disposition. À l'intérieur de l'enveloppe budgétaire de sa direction, elle alloue les ressources financières, effectue les appels d'offres, autorise le paiement des dépenses et produit les rapports de gestion requis.

Supervision des activités de la direction

À partir de la vision de la protectrice ou du protecteur du citoyen, des orientations, des objectifs et des engagements définis au plan stratégique et de la déclaration de service aux citoyens et dans le respect des attentes de la vice-protectrice ou du vice-protecteur aux Services aux usagers et mandats spéciaux, la personne titulaire de l'emploi planifie, dirige, organise et contrôle l'ensemble des activités de sa direction.

- **Traitement des plaintes et signalements**

La personne titulaire de l'emploi planifie et dirige la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies, de plans, de cadres, de mécanismes, de procédures, de processus, de normes, de documents d'orientation, d'exposés de principe, de documents d'information, de présentations, de conseils, d'expertise et de recommandations afin d'assurer la réalisation d'enquêtes ou la résolution par la facilitation.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Elle veille à l'amélioration de la qualité des services offerts par sa direction. Elle s'assure que les demandes sont traitées avec rigueur et impartialité, selon l'approche et les valeurs de l'institution, afin que les citoyennes et citoyens obtiennent les services de qualité auxquels ils ont droit.

Elle contribue à la définition des mécanismes de contrôle et d'appréciation de la qualité des activités des directions d'enquêtes du Vice-Protectorat et à la révision des processus, méthodes et outils de travail des directions d'enquêtes dans une perspective d'amélioration continue.

Enfin, elle s'assure du respect du cadre législatif et réglementaire régissant les droits, pouvoirs et obligations des employés du Protecteur du citoyen dans le traitement des plaintes.

- **Analyse des projets de lois et de règlements**

La personne titulaire de l'emploi participe activement à la veille législative et réglementaire portant sur les sujets en lien avec son domaine d'intervention. À ce titre, elle supervise les mandats d'analyse de projets de loi ou de règlement et s'assure de la pertinence et de la justesse des avis formulés par le personnel de son unité tout comme de la cohérence de ceux-ci avec les positions institutionnelles.

- **Production du rapport annuel d'activité et de rapports divers à la demande des autorités,**

La personne titulaire de l'emploi contribue à la rédaction ou à la révision de textes destinés à informer les parlementaires ou le public, tels les rapports annuels d'activités et de gestion, la planification stratégique, la déclaration de services aux citoyens, les discours du protecteur du citoyen, les chroniques d'enquêtes et autres présentations.

Ces activités ne sont pas exclusives. En effet, à la demande de son ou sa supérieur.e hiérarchique, la personne titulaire de l'emploi peut être appelée à planifier, diriger, organiser et contrôler toute autre activité au sein de la direction.

Exercice du rôle-conseil auprès des vice-protecteurs ou vice-protectrices et du protecteur du citoyen sur les problématiques systémiques

La personne titulaire de l'emploi repère les tendances et les fluctuations dans son secteur d'activité et relève les problématiques systémiques émergeant du traitement des demandes, des plaintes et sur le fonctionnement général du régime d'examen des plaintes. Elle fournit des avis et des conseils sur des interventions particulières, des enjeux stratégiques ou médiatiques et assure des représentations auprès des instances de l'administration des services publics.

Développement et maintien des relations avec des intervenantes et intervenants externes

La personne titulaire de l'emploi veille au développement et au maintien des relations de collaboration avec entre autres, les différentes instances, les organismes nationaux de protection des droits, les organismes régionaux d'aide et d'assistance aux plaintes, afin de faire connaître le rôle, les orientations et les priorités du Protecteur du citoyen et d'obtenir la collaboration de tous les intervenants concernés.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

- Bonne connaissance de la législation québécoise, des chartes, des processus législatifs et réglementaires, des principes de droit administratif, du système parlementaire et de l'organisation gouvernementale.
- Connaissance de la Loi sur le Protecteur du citoyen, de la *Loi sur le Protecteur des usagers du secteur de la santé et des services sociaux*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS) et ses règlements, la *Loi sur l'assurance maladie* et ses règlements, la *Loi sur l'assurance hospitalisation* et ses règlements, de *la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (LFDAROP), de la Déclaration des services aux citoyens (DSC) et de la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles et modifiant d'autres dispositions législatives*.
- Bonne connaissance des politiques et directives internes du Protecteur du citoyen, particulièrement la politique relative à la langue de communication.
- Politiques, cadre de référence et orientations des services sociaux et de santé.

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

La mission du Protecteur du citoyen l'amène à formuler des recommandations à un très grand nombre d'instances gouvernementales, au gouvernement lui-même et à l'Assemblée nationale (en plénière ou par le biais d'une de ses commissions parlementaires). Le Protecteur du citoyen étant l'ombudsman parlementaire du Québec, sa mission exige que l'institution étudie des problématiques souvent complexes et multisectorielles, impliquant plusieurs législations, politiques et instances publiques en vue de formuler des recommandations devant résoudre lesdites problématiques et, dans la mesure du possible, prévenir la judiciarisation des différends entre les citoyens et l'Administration.

La personne titulaire coopère activement à l'élaboration des orientations et des priorités du Protecteur du citoyen à l'égard du traitement des dossiers, des interventions et des enquêtes sous sa responsabilité. Elle participe au conseil de direction de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi est responsable de la qualité des interventions visant à corriger les injustices individuelles ou collectives faisant suite au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Elle est responsable des recommandations qui sont faites aux gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux. Elle convient avec le vice-protecteur ou la vice-protectrice des interventions nécessaires lorsque celles-ci risquent d'avoir des incidences particulières et significatives sur le fonctionnement et les budgets des instances du réseau de la santé et des services sociaux ou des répercussions possibles pour l'institution.

Les activités de son unité peuvent conduire à des changements significatifs aux lois, aux règlements ou à l'administration de l'ensemble des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux sur tout le territoire québécois. Les recommandations émises peuvent également entraîner des coûts importants et créer des précédents significatifs pour l'ensemble du réseau.

La personne titulaire de l'emploi est appelée à diriger des groupes de travail multidisciplinaires et à coordonner la réalisation d'études ou de dossiers qui impliquent des représentant.es du réseau de la santé et des services sociaux et, à l'occasion, d'autres directions du Protecteur du citoyen.

La personne titulaire de l'emploi doit faire preuve d'une grande agilité dans la gestion du personnel et des problématiques et d'une excellente capacité de résolution des problèmes et de gestion des priorités. À cet effet, elle fait un suivi rigoureux de l'assignation des dossiers aux membres de son équipe afin d'assurer un traitement en continu des plaintes, signalements et demandes.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

- La personne titulaire de l'emploi doit posséder de bonnes aptitudes à la gestion des personnes et des projets (planification, organisation, direction et contrôle).
- Elle doit appliquer ou prendre en compte différentes disciplines dans la réalisation de ses tâches, telles que la gestion, le droit et les principales règles liées à la santé et aux services sociaux.
- La personne titulaire de l'emploi doit posséder:
- une excellente connaissance du français et une connaissance fonctionnelle de la langue anglaise;
- une grande capacité à entretenir des communications ouvertes et harmonieuses
- un bon esprit d'analyse et de synthèse;
- une bonne capacité à lire son environnement et à déceler les enjeux et les opportunités;
- Un leadership mobilisateur
- Une excellente capacité d'adaptation
- une très bonne connaissance de la méthodologie propre aux examens et aux enquêtes de nature administrative;
- une maîtrise des concepts, méthodes et outils des approches de facilitation, médiation, conciliation et négociation;
- Excellente connaissance de la structure et du fonctionnement du réseau de la santé et des services sociaux.
- La personne titulaire de l'emploi doit détenir un diplôme universitaire de premier cycle ou attestation d'équivalence. Elle doit avoir un minimum de neuf années d'expérience de niveau professionnel ou d'encadrement, dont deux années dans des activités d'encadrement de niveau équivalent à celui de la classe 5 et un minimum de deux années dans un secteur d'activité relié à l'emploi (aucune équivalence possible pour le dernier cas).

2.5 Indiquez l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ces connaissances doivent porter.

La personne titulaire de l'emploi doit avoir une solide capacité argumentaire pour développer chez ses interlocuteurs.trices une prise de conscience à l'effet que le traitement des plaintes est une opportunité à l'amélioration continue de la qualité des services et au respect des droits des citoyen.nes. La recherche constante de la collaboration à l'interne et à l'externe de l'institution est un défi important pour lequel la personne titulaire doit démontrer une forte capacité d'adaptation.

Elle doit s'assurer que chaque demande des citoyens et citoyennes soit traitée dans le respect des valeurs institutionnelles. Tout en démontrant l'empathie nécessaire aux citoyen.nes, elle doit aussi démontrer la neutralité nécessaire à l'examen et à l'enquête. Vis-à-vis des services du réseau de la santé et des services sociaux, du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la Régie de l'assurance maladie du Québec, elle doit maintenir et favoriser des liens de collaboration, mais elle doit être capable de prendre la distance nécessaire et propre à l'institution.

La personne titulaire de l'emploi doit pouvoir cerner rapidement les enjeux et leur niveau d'importance afin de procéder aux recommandations appropriées auprès du protecteur du citoyen. Elle doit faire preuve de sens stratégique, de proactivité, d'objectivité, de sens éthique et de capacité à travailler sous pression.

Elle doit également faire preuve de discernement afin d'être en mesure d'influencer activement les instances. En toutes circonstances, elle doit faire preuve d'un haut niveau de professionnalisme, de prudence, de sens stratégique et tactique dans toutes ses actions et démarches.

La personne titulaire de l'emploi doit démontrer une grande capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse ainsi que de résolution de problème dans l'exercice de ses fonctions. Elle doit savoir décider et organiser son travail de manière à mener à bien l'ensemble des opérations qu'elle effectue, coordonne et supervise.

La personne titulaire de l'emploi doit avoir une excellente capacité à gérer du personnel professionnel de haut niveau. Elle doit donc posséder toutes les qualités nécessaires pour être en mesure d'exercer un leadership fort et rassembleur, et être capable d'influencer positivement afin d'améliorer les pratiques et la qualité de services, implanter des changements institutionnels et instaurer des pratiques innovantes.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi agit sous l'autorité immédiate de la vice-protectrice ou du vice-protecteur Services aux usagers et mandats spéciaux et sous l'autorité hiérarchique du protecteur ou de la protectrice du citoyen. Elle doit participer activement à l'élaboration des orientations et des priorités du Protecteur du citoyen à l'égard du traitement des plaintes et des interventions sous sa responsabilité. Elle participe au conseil de direction de l'institution du Protecteur du citoyen et au comité de gestion du Vice-Protectorat -Services aux usagers et mandats spéciaux.

La vice-protectrice ou le vice-protecteur exerce un suivi périodique et assure la validation de la programmation et de la planification des activités de la direction.

La personne titulaire de l'emploi dispose de la marge de manœuvre et la latitude nécessaires à la direction et à l'organisation des mandats qui lui sont confiés, pour lesquels elle élabore les plans d'actions pour son unité administrative et s'assure de leur réalisation. Elle dirige, planifie et évalue directement le travail du personnel sous sa direction et lorsque requis, obtient les approbations nécessaires des autorités de l'institution.

Elle doit rencontrer périodiquement sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat pour rendre compte de sa gestion, de l'atteinte des résultats en regard des objectifs convenus, de la performance du personnel de sa direction, notamment du déroulement et de l'état des travaux réalisés par ceux-ci, ainsi que du respect des échéanciers institutionnels.

Elle doit rendre compte des cas qui requièrent une intervention personnelle des autorités et des cas inhabituels et complexes qui requièrent un examen plus poussé.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire de l'emploi communique constamment avec le personnel de sa direction en vue de s'assurer de la bonne marche des dossiers, de s'assurer du respect des échéanciers, de prodiguer assistance dans la résolution de problèmes, de souligner les bons coups et de concevoir avec tous les membres de l'équipe les pistes d'amélioration continue.

Elle communique régulièrement avec la vice-protectrice ou le vice-protecteur, le protecteur, les gestionnaires et le personnel de l'institution en général pour fournir des conseils, obtenir des avis et partager de l'information.

La personne titulaire de l'emploi assure les communications avec des gestionnaires du secteur de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec les citoyens dans les situations les plus difficiles ou complexes.

La crédibilité de l'institution et de ses représentant.es dépend en grande partie de la capacité de la personne titulaire de l'emploi à entretenir des communications ouvertes et harmonieuses, à faire accepter les positions institutionnelles visant à corriger les iniquités individuelles ou collectives. Ces communications exigent une grande capacité de persuasion, du tact et de l'entregent. Elles nécessitent de créer et de maintenir un climat de collaboration, de savoir désamorcer des situations conflictuelles et de maîtriser des comportements agressifs ou hostiles.
Le fait qu'en matière de santé et de services sociaux, l'institution intervient en deuxième instance, les communications avec les commissaires aux plaintes sont à risque de conflits.

Elle doit aussi user de tact, de sens des relations humaines et être capable de communiquer des messages clairs pour développer la mobilisation, la créativité, l'esprit d'équipe et le sens de l'équité chez son personnel et ainsi faciliter l'atteinte des objectifs fixés.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

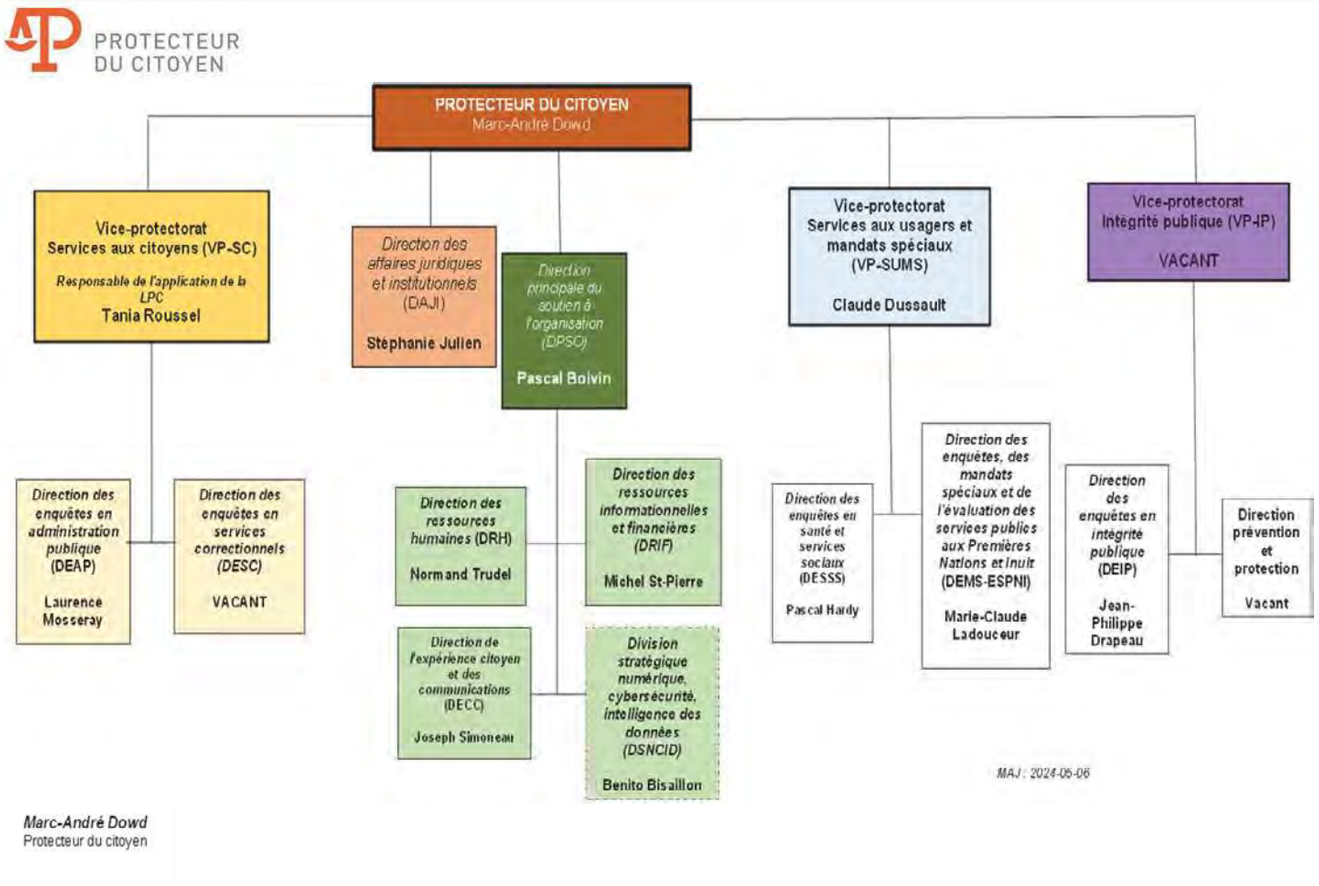
Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières	1	33 Dont 4 experts	8	**42**
Total personnes / année occasionnelles				
Autres			2 étudiants	**2**
Total des effectifs	1	**33**	**10**	**44**

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité :	4 133 483	$
Budget d'opération de l'unité : (excluant le budget salarial)	64 800	$
Dépenses de transfert :		$
Dépenses de capital :		$
Revenus anticipés :		$

4. Organigrammes

4.1 Organigramme de l'organisation



4.2 Organigramme de l'unité administrative concernée

PROTECTEUR DU CITOYEN

VICE-PROTECTORAT
Services aux usagers et mandats spéciaux
(VP-SUMS)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
(DESSS)

1 cadre
1 conseillère-cadre
4 coordonnateurs
28 professionnels
8 techniciens

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
(DEMS-ESPNI)

1 cadre
8 professionnels

5. Signatures

Nom du titulaire : **Pascal Hardy**	*Nom du supérieur* : **Claude Dussault**
Signature du titulaire	 *Signature du supérieur*
Date	*16 juillet 2024* **Date**

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE D'EMPLOI D'ENCADREMENT*

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi :**
Protecteur du citoyen	Directeur ou directrice des ressources humaines

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protecteur du citoyen
Niveau 2	Directeur principal ou directrice principale du soutien à l'organisation
Niveau 3	
Niveau 4	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Sous l'autorité du directeur principal ou de la directrice principale du soutien à l'organisation, la personne titulaire de l'emploi (la personne titulaire, elle) au poste de directeur ou directrice de la Direction des ressources humaines :

- Planifie, dirige, organise et contrôle les activités et les ressources de sa direction dans le but d'offrir les services attendus par les autorités, les gestionnaires et l'ensemble du personnel de l'institution.
- Assure la prestation de services, fournit des conseils stratégiques en matière de gestion des ressources humaines en contribuant de manière significative à l'efficacité opérationnelle de l'institution.
- Joue un rôle-conseil en participant activement et de manière permanente à divers comités, dont celui sur l'organisation du travail et le comité sur les relations professionnelles. Elle est également appelée à participer fréquemment au comité exécutif.
- Représente le Protecteur du citoyen auprès des organismes centraux pour traiter des questions complexes et stratégiques relevant de la compétence de sa direction.
- Fixe les attentes, procède à l'évaluation et prévoit le développement, les outils et les processus de travail nécessaires au bon fonctionnement de son unité.
- Détermine, implante et évalue les orientations, les objectifs et les résultats de sa direction en tenant compte des priorités de l'institution et des besoins de la clientèle.
- Alloue les ressources financières, autorise le paiement des dépenses, produit les rapports de gestion requis en fonction de l'enveloppe budgétaire.
- Affecte les ressources humaines, financières et matérielles, prévoit l'organisation administrative, assigne les mandats et coordonne la réalisation des projets majeurs.

Organisation administrative et gestion des emplois

La personne titulaire de l'emploi se voit confier l'organisation administrative et la gestion des emplois :

- Développe, met à jour et diffuse le plan d'organisation administrative de l'institution.
- Élabore les politiques administratives et voit à l'application des politiques gouvernementales concernant l'évaluation des emplois d'encadrement, de professionnels de niveau expert et autres catégories.
- Conseille les directions dans l'élaboration de leurs structures de fonctionnement et dans l'identification d'allègements administratifs.
- Assure une gestion intégrée de l'opération de planification de la main-d'œuvre en lien avec le plan stratégique de l'institution et en coordonne la réalisation.
- Élabore certaines études relatives aux directives de classification, réalise le cas échéant, l'intégration du personnel dans les nouvelles classes d'emploi.
- Coordonne la réalisation des activités de dotation des emplois réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants (élaboration de critères et des moyens de sélection, attraction de candidats, tenue de concours, promotion, affectation, mutation, promotion sans concours, reclassement, réorientation ou rétrogradation professionnelle, transition de carrière, placement prioritaire du personnel excédentaire, titularisation, etc).

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Développement des personnes au sein de l'organisation

La personne titulaire de l'emploi se voit confier le développement du personnel :

- Définit et met à jour le programme d'accueil du personnel.
- Planifie annuellement le développement des ressources humaines en cueillant, analysant les besoins exprimés en mettant en place des activités pertinentes répondant aux attentes.
- Conseille les autorités et les gestionnaires en matière de gestion du rendement et de reconnaissance des contributions.
- Supporte les directions dans leur développement organisationnel pour améliorer le climat social.
- Conseille les gestionnaires en matière de santé au travail, de gestion de carrière, d'aide aux employés, de gestion de conflits et de gestion des changements dans le but d'optimiser la contribution des personnes et la qualité du climat de travail.

Gestion des relations de travail et administration des avantages sociaux

Le titulaire de l'emploi négocie les conditions de travail et gère les relations patronales-syndicales. Il coordonne l'administration de la rémunération et assure l'application de la Loi sur l'équité salariale. Il coordonne également tous les avantages sociaux (ex. : régimes de retraite, congés sociaux, assurance traitement).

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

Loi sur le Protecteur du citoyen
Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux
Loi sur la fonction publique
Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français
Loi sur les normes du travail
Loi sur la santé et la sécurité du travail
Loi sur l'administration publique
Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre
Code du travail du Québec
Loi sur l'équité salariale
Conventions collectives
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
Code d'éthique et de déontologie du personnel du Protecteur du citoyen
Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflit, d'incivilité et de harcèlement psychologique et sexuel au travail
Politique sur la dotation des emplois
Politique sur le télétravail du Protecteur du citoyen
Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen
Techniques de négociation
Directives sur les conditions de travail du personnel-cadre et des emplois supérieurs

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

Le Protecteur du citoyen est une entité créée par le gouvernement du Québec, mais qui ne fait pas partie intégrante de la Fonction publique. La personne titulaire de l'emploi au poste de directeur ou directrice des ressources humaines doit donc mettre en place et gérer tous les mécanismes reliés aux négociations des conditions de travail, à la rémunération et voit à l'application de la Loi sur l'équité salariale. Elle ne peut faire fi de tous les régimes gouvernementaux et parfois même, elle doit s'en inspirer pour être en mesure de documenter en vue de faire des recommandations aux autorités décisionnelles du Protecteur du citoyen. D'autre part, elle doit se préoccuper du fait qu'auprès des potentielles personnes candidates à un emploi au Protecteur du citoyen, l'apparence est à l'effet que l'institution est intimement reliée aux règles de la Fonction publique, et en ce sens, elle se doit de négocier des conditions de travail et de rémunération qui ont un certain appariement afin d'être une organisation attractive. Il y a donc lieu d'établir que la personne titulaire de l'emploi doit multiplier ses savoirs en vue de mener à bien les défis de gestion de l'institution avec un souci d'équité et de transparence. Le fait de ne pas pouvoir compter sur la contribution du Secrétariat du Conseil du trésor pour réaliser la négociation des conditions de travail et l'application de la Loi sur l'équité salariale nécessite du titulaire, non seulement de détenir des connaissances approfondies en techniques de négociation, mais également un savoir-être stratégique teinté de tact et de respect.

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

La titulaire doit également élaborer et mettre en œuvre des politiques et directives institutionnelles en matière de gestion des ressources humaines, en fonction des besoins uniques et évolutifs de l'institution.

Dans les faits, la personne titulaire joue un rôle stratégique et essentiel auprès de la haute direction et de ses collègues gestionnaires, influençant directement les orientations politiques et les décisions en matière de gestion des ressources humaines. Elle intervient fréquemment auprès de l'exécutif et du conseil de direction pour faire adopter des orientations, politiques et directives en matière de gestion du personnel. Elle y participe en proposant des stratégies et des orientations dans toutes ces matières.

Les réalités d'être directeur ou directrice des ressources humaines exigent une grande responsabilité pour la gestion et le développement des employés. Les défis liés à la gestion de conflits, les contraintes liées au respect des réglementations et des lois augmentent le degré de difficulté relationnelle avec les intervenants internes et externes en ce qu'elles lui demandent d'intégrer des problématiques à multiples facettes dont les intérêts sont parfois divergents. Cette dynamique a pour effet d'accroître la pression en vue d'atteindre des résultats et peut avoir un impact très important pour l'ensemble de l'institution dans tous les aspects de son administration.

Les instances de l'institution doivent compter sur une compétence sans faille de la personne titulaire afin de proposer des solutions innovantes visant à optimiser la gestion des ressources et ainsi dégager les marges de manœuvre permettant d'accroître la performance de l'institution. Elles comptent aussi sur la personne titulaire pour garantir la qualité, l'efficacité et l'intégrité des processus administratifs mis en place. Elle conseille et peut être appelé à accompagner ces collègues gestionnaires pour la mise en place et le respecte des orientations, principes et bonnes pratiques garantissant l'optimisation des ressources humaines.

La titulaire de l'emploi doit savoir concilier adéquatement la fonction-conseil à celle de la délégation des pouvoirs en matière de gestion des ressources humaines. Elle doit agir avec efficacité et célérité dans le plus grand respect, sur le plan institutionnel et corporatif, de la délégation des pouvoirs ainsi que du cadre normatif.

La titulaire oriente et coordonne tous les dossiers reliés à la main-d'œuvre de l'institution et elle facilite la mise en œuvre des programmes et leur ajustement en fonction de la conjoncture. Elle assure que toute décision ou recommandation influence positivement la bonne marche de la direction ainsi que l'image de l'institution de même que l'atteinte des objectifs institutionnels.

La personne titulaire de l'emploi doit faire preuve de jugement, d'initiative et de créativité en vue d'adapter les mécanismes d'intervention, d'opération et de contrôle aux caractéristiques de l'organisation tout en étant très flexible.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

Considérant la réalité unique de l'institution, la personne titulaire doit posséder une connaissance approfondie des orientations, des processus, des pratiques et des outils (directives, réglementation, normes) dans des domaines très variés (gestion de l'effectif, dotation, rémunération, assurance traitement, application des conditions de travail, planification de la main-d'œuvre, gestion des avantages sociaux, relations de travail, développement des personnes, développement organisationnel).

Il doit être à l'aise afin de pouvoir travailler avec des concepts plus contemporains comme la diversité et l'inclusion tout comme les principes d'égalité en emploi et tout ce qui touche la planification de la main-d'œuvre.

Une excellente connaissance de la gestion des ressources humaines, des normes du travail, de la jurisprudence en relation de travail et des meilleures pratiques dans un environnement d'envergure où les employés sont syndiqués ou non ainsi qu'une solide expérience en gestion est également requise.

Une bonne connaissance des méthodologies de gestion et de suivi de projets permettant de s'assurer d'une coordination efficace des travaux à effectuer à l'intérieur d'échéanciers prédéterminés.

La personne titulaire de l'emploi doit faire preuve de leadership afin de motiver le personnel de sa direction à donner leur plein rendement pour l'atteinte des objectifs, elle doit voir à assurer une mobilisation constante de son équipe en reconnaissant leur performance. Elle doit également tout mettre en œuvre afin d'assurer un climat de travail positif et productif.

2.5 Indiquez l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ces connaissances doivent porter.

La personne titulaire doit faire preuve d'un discernement exceptionnel et d'une capacité stratégique élevée pour influencer activement les décisions de l'équipe de gestion du Protecteur du citoyen en matière de gestion des ressources humaines. En toutes circonstances, elle doit faire preuve d'un haut niveau de professionnalisme, de prudence, d'un sens stratégique et tactique dans toutes ses actions et démarches.

Ses qualités en communication, son sens de l'écoute, sa faculté d'analyse et de synthèse et sa grande capacité dans la résolution de conflits sont essentiels dans l'exercice de ses fonctions. Elle met en place un plan de continuité des activités en usant de stratégies efficaces de manière à mener à bien l'ensemble des opérations de sa direction. Elle doit être habile à rallier et favoriser l'engagement de son équipe afin de respecter les échéanciers de réalisation de projets en fonction du budget alloué, des règles administratives et la gestion des ressources dont il est imputable.

Elle doit démontrer une grande capacité d'adaptation considérant qu'elle doit naviguer constamment dans une grande diversité de dossiers (la gestion de conflit, le développement professionnel, la gestion de la performance et la conformité réglementaire).

Ses compétences ainsi que son savoir-être lui sont indispensables pour exercer ce métier. Elle doit démontrer de l'empathie aux besoins de la clientèle et que le fruit de l'analyse de ceux-ci se réalisent en toute impartialité et équité. Finalement la personne titulaire de l'emploi de directeur, directrice des ressources humaines doit posséder une grande capacité en communication, d'un grand sens de l'écoute et une faculté d'analyse indéniable lui permettant de maintenir des relations interpersonnelles conciliantes pour le traitement de dossiers parfois litigieux et pour être en mesure de mieux faire face à une crise majeure dont le dénouement pourrait avoir un impact sur l'institution.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi est sous la responsabilité immédiate du directeur ou de la directrice de la Direction principale du soutien à l'organisation qui exerce un contrôle à haut niveau sur les activités relevant de la responsabilité du directeur ou de la directrice de la Direction des ressources humaines.

La personne titulaire de l'emploi dispose d'une autonomie considérable dans sa direction quant à l'organisation et le développement de mandats complexes qui lui sont confiés, élaborant des plans d'action et des stratégies et veillant à leur mise en œuvre efficace afin d'atteindre les objectifs institutionnels.

Le directeur ou la directrice des ressources humaines a une grande autonomie contractuelle et budgétaire pouvant octroyer des contrats d'une valeur allant jusqu'à 25 000 $ sans autre autorisation requise.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire entretient une communication constante avec son personnel pour garantir la bonne gestion des dossiers, assurer le respect des échéanciers, fournir une assistance stratégique dans la résolution de problèmes, reconnaître les réussites et collaborer avec l'équipe pour identifier des pistes d'amélioration continue.

La personne titulaire est fréquemment appelée à jouer un rôle de conseiller privilégié auprès du directeur principal ou de la directrice principale du soutien à l'organisation en vue d'évaluer la qualité des services offerts à la clientèle, de cerner les meilleures opportunités afin de rendre très visible l'offre de service de la direction des ressources humaines ou de la conseiller sur l'un ou l'autre des champs d'activités relevant du titulaire. De même, les communications sont fréquentes et abondantes avec la haute direction et les gestionnaires afin de bien comprendre leurs problématiques en vue de les conseiller, de les amener à adhérer aux orientations institutionnelles et à les intégrer dans leurs pratiques de gestion.

La personne titulaire de l'emploi doit tenir compte du degré de connaissances de chaque personne afin d'adapter ses propos en conséquence. Les messages doivent être clairs et concis.

Au besoin, elle est appelée à collaborer avec la Direction de l'expérience citoyen et des communications pour la circulation d'informations afin de rejoindre l'ensemble du personnel au sein de l'institution.

La personne titulaire peut être appelée à communiquer avec des pairs travaillant dans d'autres organismes gouvernementaux afin d'être à l'affût des saines et nouvelles pratiques de gestion.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières		5	4	9
Total personnes / année occasionnelles				
Autres				
Total des effectifs				

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité :	906 573	$
Budget d'opération de l'unité : (excluant le budget salarial)	341 287	$
Dépenses de transfert :		$
Dépenses de capital :		$
Revenus anticipés :		$

4. Signatures

Nom / Signature de la personne titulaire	**Date**
Pascal Boivin – directeur principal soutien à l'organisation	**17 juin 2024**
Signature du/de la supérieur.e immédiat.e	**Date**

5. Évaluation de l'emploi

Compétence	Points	Initiative créatrice	Points	Finalité	Points	Points totaux	Niveau recommandé

Protecteur du citoyen: Structure salariale 2022 / FINAL

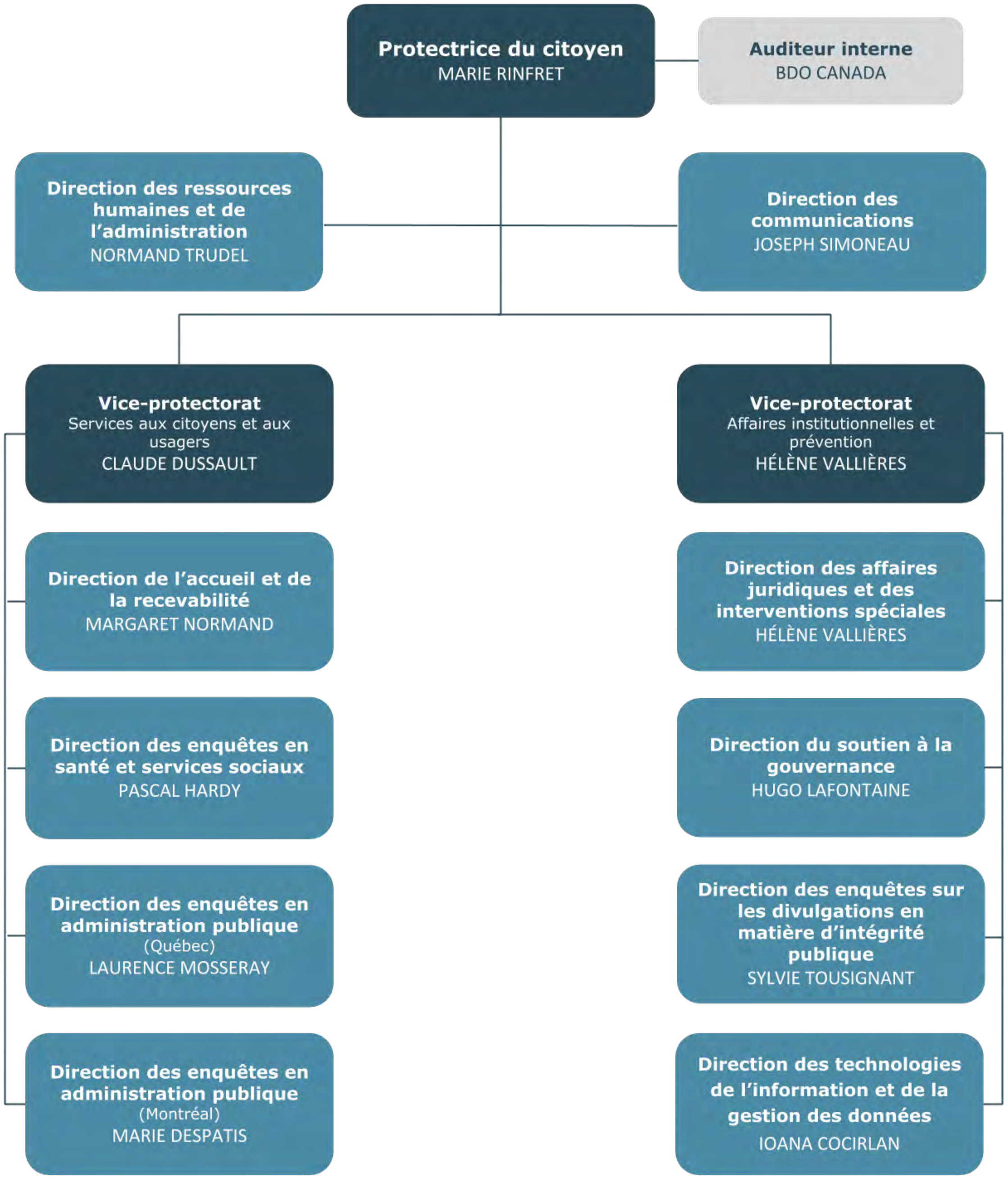
Classes			Points obtenus par les catégories ou titres évalués
Nombre de classes	14		
Taille	31		
Min	171	<=	
Max	604	>=	

Classe	Min	Max	Catégories ou titres inclus
1	171	201	
2	202	232	Agent(e) de bureau DRHA/DCOM, Téléphoniste-réceptionniste, Agent(e) de secrétariat, Agent(e) de secrétariat de direction
3	233	263	Préposé(e) à l'accueil, Agent(e) de secrétariat spécial(e)
4	264	294	Adjoint(e) administratif(ive) VPAIP, Adjoint(e) administratif(ive) VPSCU, Bibliothecnicien(ne), Tech. RH, Tech. en informatique - progr et dév de système, Tech. en ressources matérielles, Tech. en informatique - soutien informatique, Agent(e) à la recevabilité, Préposé(e) aux renseignements
5	295	325	Tech. en affaires juridiques et institutionnelles, Adjoint(e) administratif(ive) du cabinet
6	326	356	Tech. aux opérations budgétaires et financières, Tech. en rémunération, Pilote de système, Délégué(e) adjoint(e) et enquêteur(trice) adjoint(e)
7	357	387	
8	388	418	Analyste de données en enquête
9	419	449	Analyste fonctionnel(le), organique et DBA, Agent(e) d'information, Analyste d'affaires et gestion documentaire, Rédacteur(trice), Édimestre, Analyste - infrastructure et technologie, Resp. des communications Web et médias sociaux
10	450	480	Agent(e) de recherche, Cons. en affaires parlementaires et internationales, Cons. en intervention spéciale, Adjoint(e) exécutif(tive), Cons. en affaires institutionnelles, Cons. QS, AI et PRP, CGRH Dev. organisationel, CGRH généraliste, Délégué(e) aux enquêtes et enquêteur(trice) DEDIP
11	481	511	
12	512	542	
13	543	573	Cons. juridique, Cadre DSG, Cadre DAR, Cadre DCOM
14	574	604	Cadre DTIGD, Cadre en enquêtes DEDIP, Cadre en enquêtes, Cadre DRHA

DÉFINITION DES CLASSES

Points					
Minimum		Taille des classes	31	Minimum	171
Maximum		Nombre de classes	14	Maximum	604

Classe	De	À	Catégorie(s) d'emplois incluse(s)
Classe 1	171	201	N/A
Classe 2	202	232	Agent(e) de bureau DRHA/DCOM,Téléphoniste-réceptionniste,Agente de secrétariat,Agente de secrétariat
Classe 3	233	263	Préposée à l'accueil,Agente de secrétariat spéciale
Classe 4	264	294	Adjointe administrative VPAIP,Adjointe administrative VPSCU,Bibliotechnicienne,Tech. RH,Tech. en informatique - progr et dév de système,Tech. en ressources matérielles,Agent (e) à la recevabilité,Préposé(e) aux renseignements,Tech. en informatique - soutien informatique
Classe 5	295	325	Tech. en affaires juridiques et institutionnelles,Adjointe administrative du cabinet
Classe 6	326	356	Tech. aux opérations budgétaires et financières,Tech. en rémunération,Pilote de système,Dél. adjoints et enquêteurs adjoints
Classe 7	357	387	N/A
Classe 8	388	418	Analyste de données en enquête
Classe 9	419	449	Édimestre,Analyste d'affaires et gestion documentaire,Analyste fonctionnelle, organique et DBA,Rédactrice,Analyste - infrastructure et technologie,Resp. des communications Web et médias sociaux,Agent(e) d'information
Classe 10	450	480	Agent de recherche,Conseillère QS, AI et PRP,Cons. en affaires parlementaires et internationales,Conseillère, conseiller en intervention spéciale,Adjoint exécutif,Conseillère en affaires institutionnelles,CGRH Dev. organisationel,CGRH Dev. organisationel,Délégué(e) aux enquêtes et enquêteur(trice) DEDIPen admin. publique
Classe 11	481	511	N/A
Classe 12	512	542	N/A
Classe 13	543	573	Cadre DSG,Cadre DAR,Cadre DCOM,Cons. juridique
Classe 14	574	604	Cadre DTIGD,Cadre en enquêtes DEDIP,Cadre en enquêtes,Cadre DRHA


Protectrice du citoyen
MARIE RINFRET
Auditeur interne
BDO CANADA
Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL
Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU
Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT
Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES
Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND
Direction des affaires juridiques et des interventions spéciales
HÉLÈNE VALLIÈRES
Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY
Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE
Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
SYLVIE TOUSIGNANT
Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
MARIE DESPATIS
Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Protectrice du citoyen
MARIE RINFRET

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des affaires juridiques et des interventions spéciales
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
CHRISTIAN RIOUX

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
MARIE DESPATIS

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Protectrice du citoyen
MARIE RINFRET

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des affaires juridiques et des interventions spéciales
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
CHRISTIAN RIOUX

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Protectrice du citoyen
MARIE RINFRET

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
CHRISTIAN RIOUX

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protectrice du citoyen
MARIE RINFRET

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
(INTÉRIM)

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
(INTÉRIM)

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction du soutien à la gouvernance
HUGO LAFONTAINE

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
MARGARET NORMAND

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction du soutien à la gouvernance
HÉLÈNE VALLIÈRES (INTÉRIM)

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
STÉPHANE BEAULIEU (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Conseillère cadre
MARGARET NORMAND

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction du soutien à la gouvernance
HÉLÈNE VALLIÈRES (INTÉRIM)

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
STÉPHANE BEAULIEU (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Conseillère cadre
MARGARET NORMAND

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
IOANA COCIRLAN

Direction des enquêtes et des mandats spéciaux
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction de l'accueil et de la recevabilité
STÉPHANE BEAULIEU (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Conseillère cadre
MARGARET NORMAND

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
BENITO BISAILLON (INTÉRIM)

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Vice-protectorat
Services aux citoyens et aux usagers
CLAUDE DUSSAULT

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en administration publique
(Québec)
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en administration publique
(Montréal)
TANIA ROUSSEL

Conseillère cadre
MARGARET NORMAND

Vice-protectorat
Affaires institutionnelles et prévention
HÉLÈNE VALLIÈRES

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
BENITO BISAILLON (INTÉRIM)

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
BENITO BISAILLON (INTÉRIM)

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Vice-protectorat
Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Intégrité publique, services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Direction des enquêtes en administration publique
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en services correctionnels
TANIA ROUSSEL (INTÉRIM)

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Conseillère cadre
MARGARET NORMAND

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
BENITO BISAILLON (INTÉRIM)

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Vice-protectorat
Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Intégrité publique, services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Direction des enquêtes en administration publique
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en services correctionnels
PHILIPPE CHARRON

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Conseillère cadre
MARGARET NORMAND

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
BENITO BISAILLON (INTÉRIM)

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Vice-protectorat
Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat
Intégrité publique, services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Direction des enquêtes en administration publique
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes en services correctionnels
PHILIPPE CHARRON

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
BDO CANADA

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Intégrité publique, services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Direction principale Talents, technologies et ressources
PASCAL BOIVIN

Direction des enquêtes en administration publique
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des ressources humaines et de l'administration
NORMAND TRUDEL

Direction des enquêtes en services correctionnels
PHILIPPE CHARRON

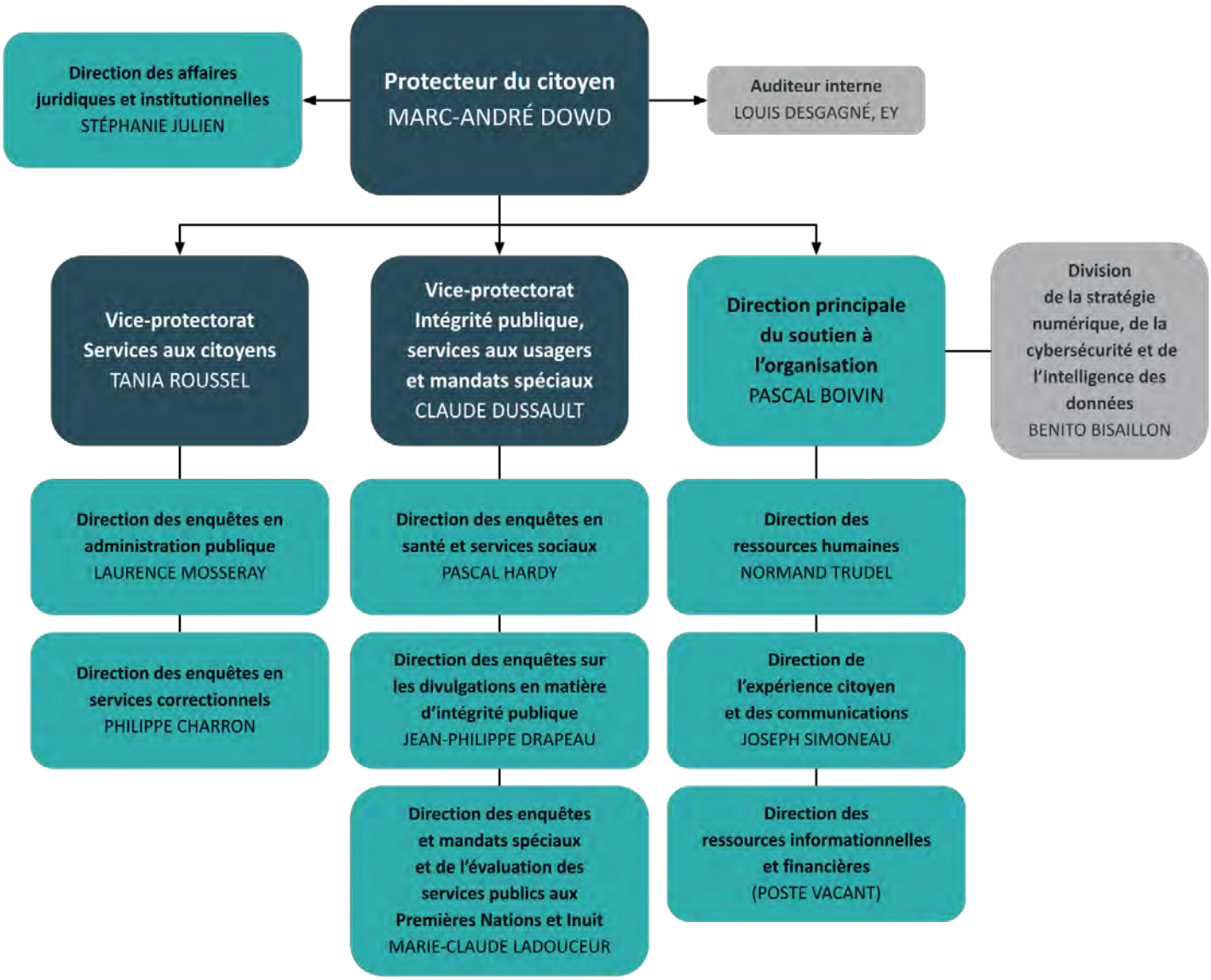
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des technologies de l'information et de la gestion des données
BENITO BISAILLON (INTÉRIM)

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

PROTECTEUR DU CITOYEN

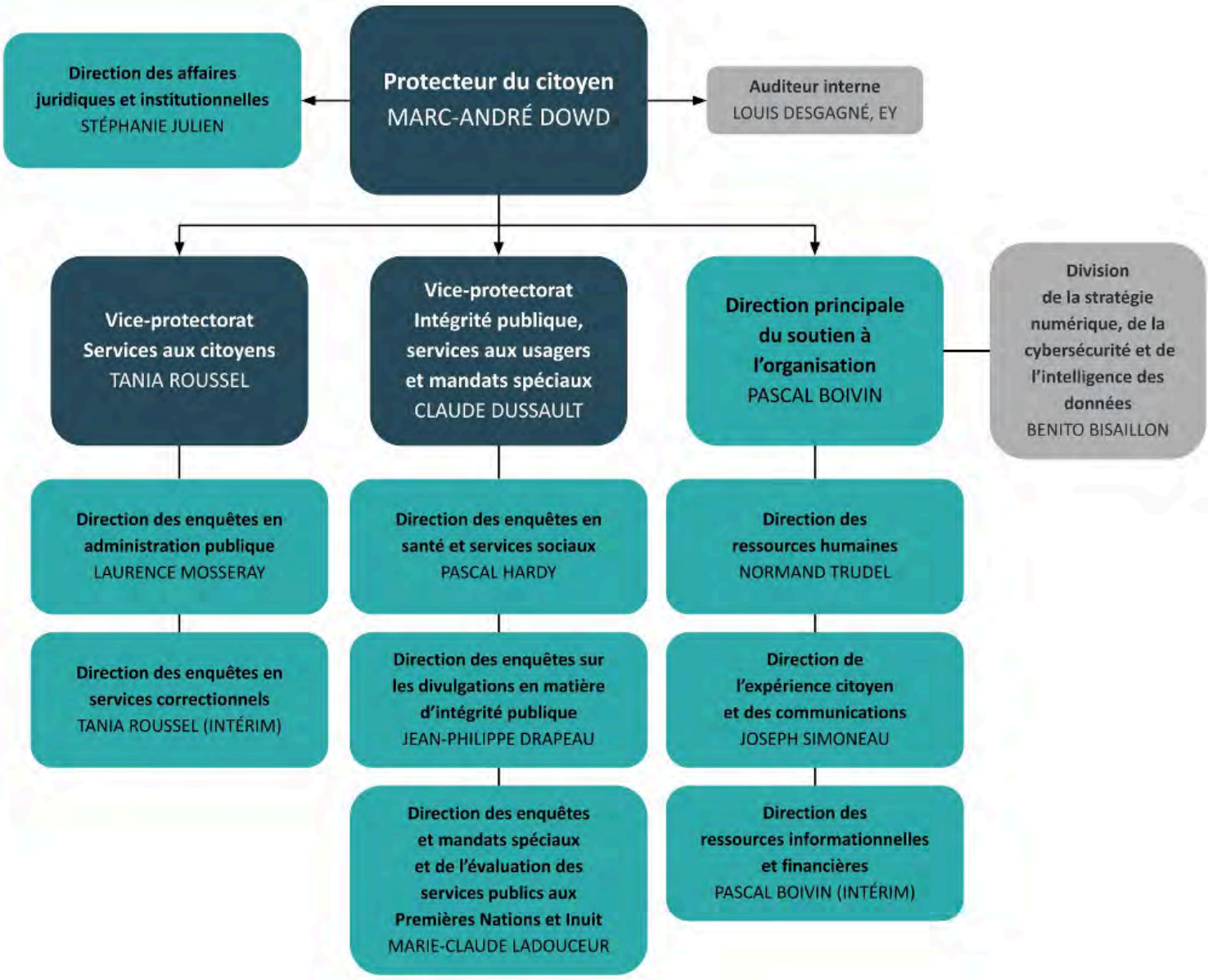
Organigramme du Protecteur du citoyen



Version du 11 mars 2024

PROTECTEUR DU CITOYEN

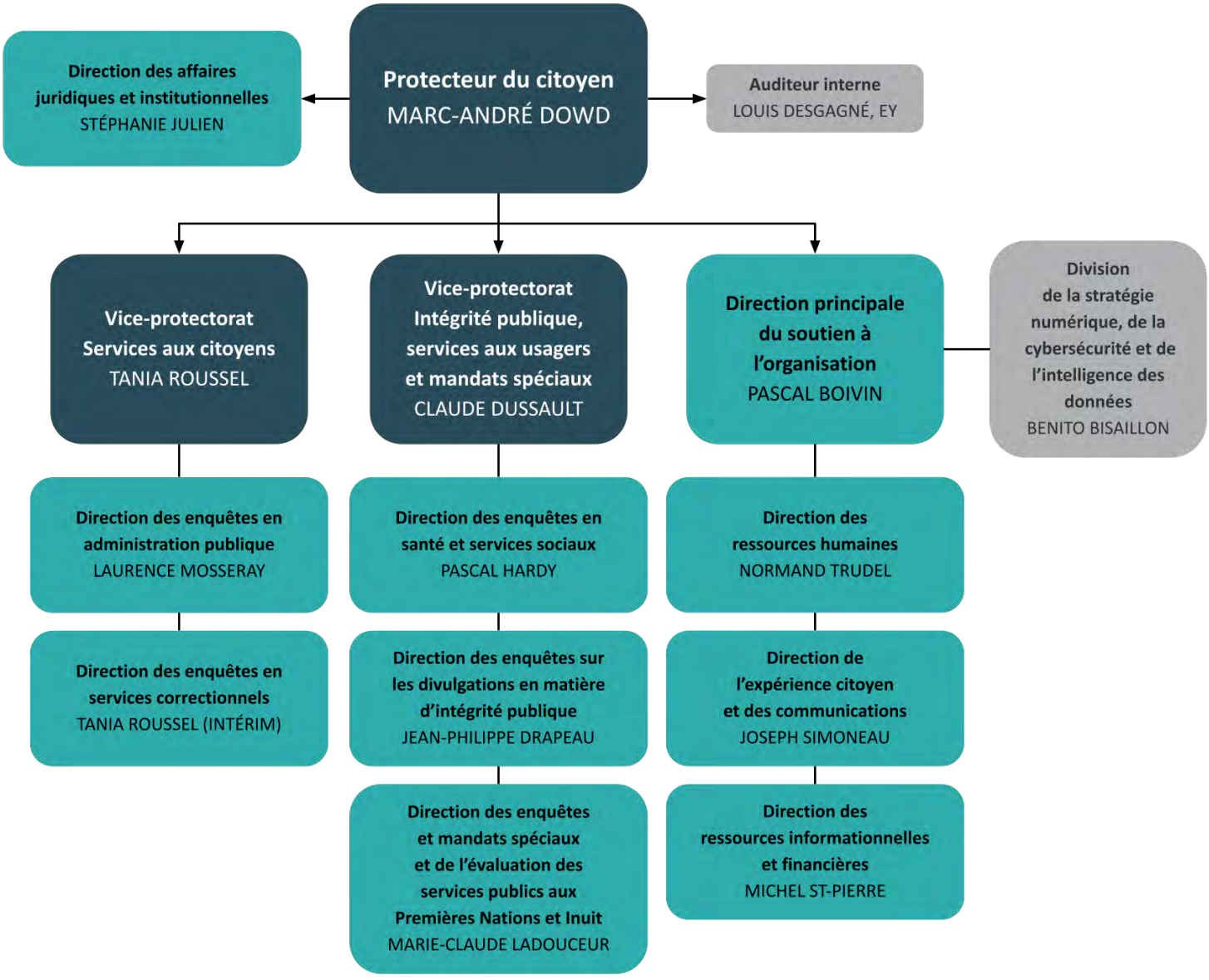
Organigramme du Protecteur du citoyen



Version du 11 mars 2024

PROTECTEUR DU CITOYEN

Organigramme du Protecteur du citoyen



Version du 6 mai 2024

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Intégrité publique, services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données
BENITO BISAILLON

Direction des enquêtes en administration publique
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Vice-protectorat Intégrité publique
CLAUDE DUSSAULT (INTÉRIM)

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données
BENITO BISAILLON

Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
CLAUDE DUSSAULT

Vice-protectorat Intégrité publique
CLAUDE DUSSAULT (INTÉRIM)

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données
BENITO BISAILLON

Direction des enquêtes en administration publique
LAURENCE MOSSERAY

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

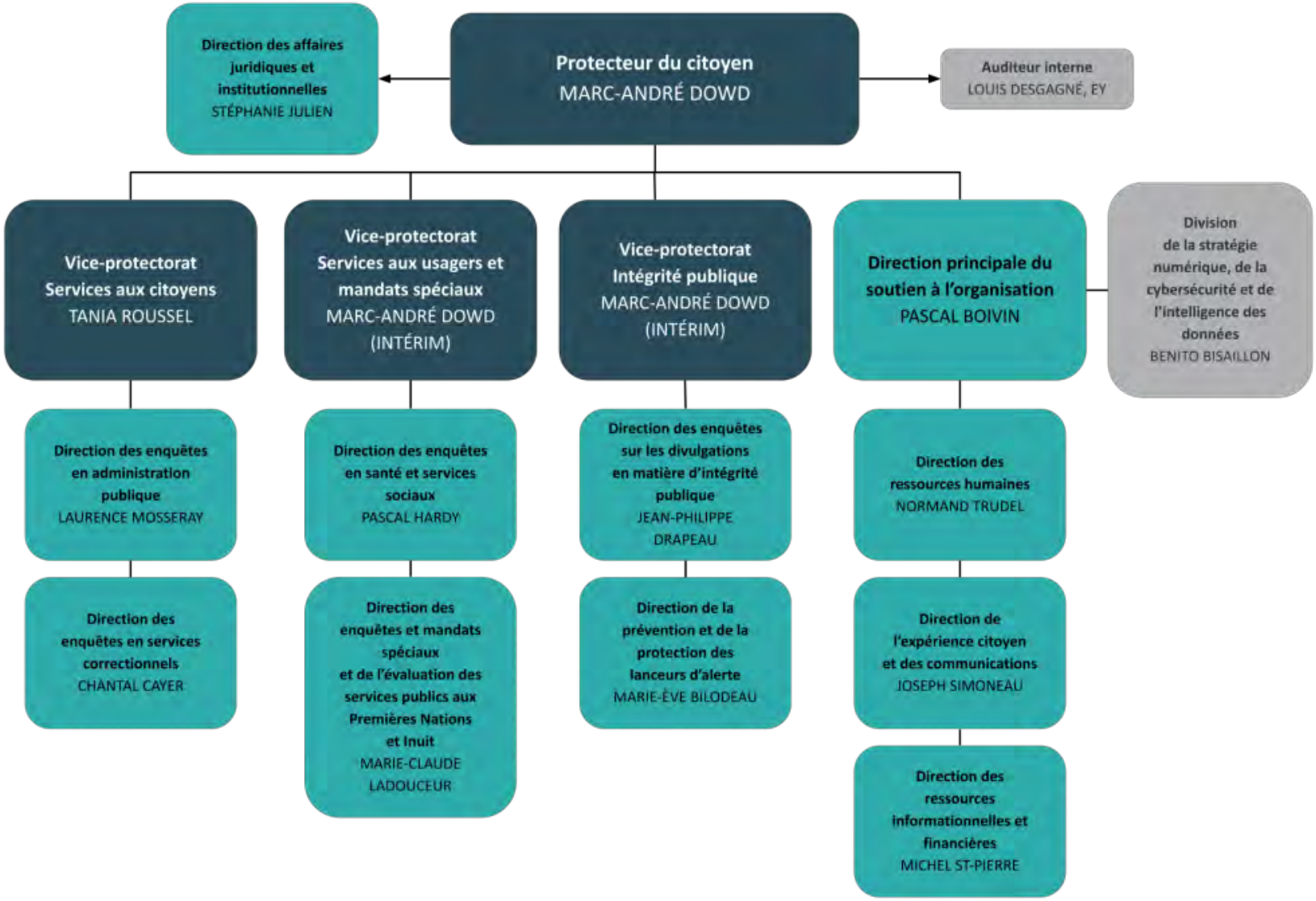
Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

PROTECTEUR DU CITOYEN

Organigramme du Protecteur du citoyen



Version du 7 octobre 2024

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER

Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
MARC-ANDRÉ DOWD (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Vice-protectorat Intégrité publique
MARC-ANDRÉ DOWD (INTÉRIM)

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données
BENITO BISAILLON

Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
MARC-ANDRÉ DOWD (INTÉRIM)

Vice-protectorat Intégrité publique
TANIA ROUSSEL (INTÉRIM)

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données
BENITO BISAILLON

Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
MARC-ANDRÉ DOWD (INTÉRIM)

Vice-protectorat Intégrité publique
TANIA ROUSSEL (INTÉRIM)

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

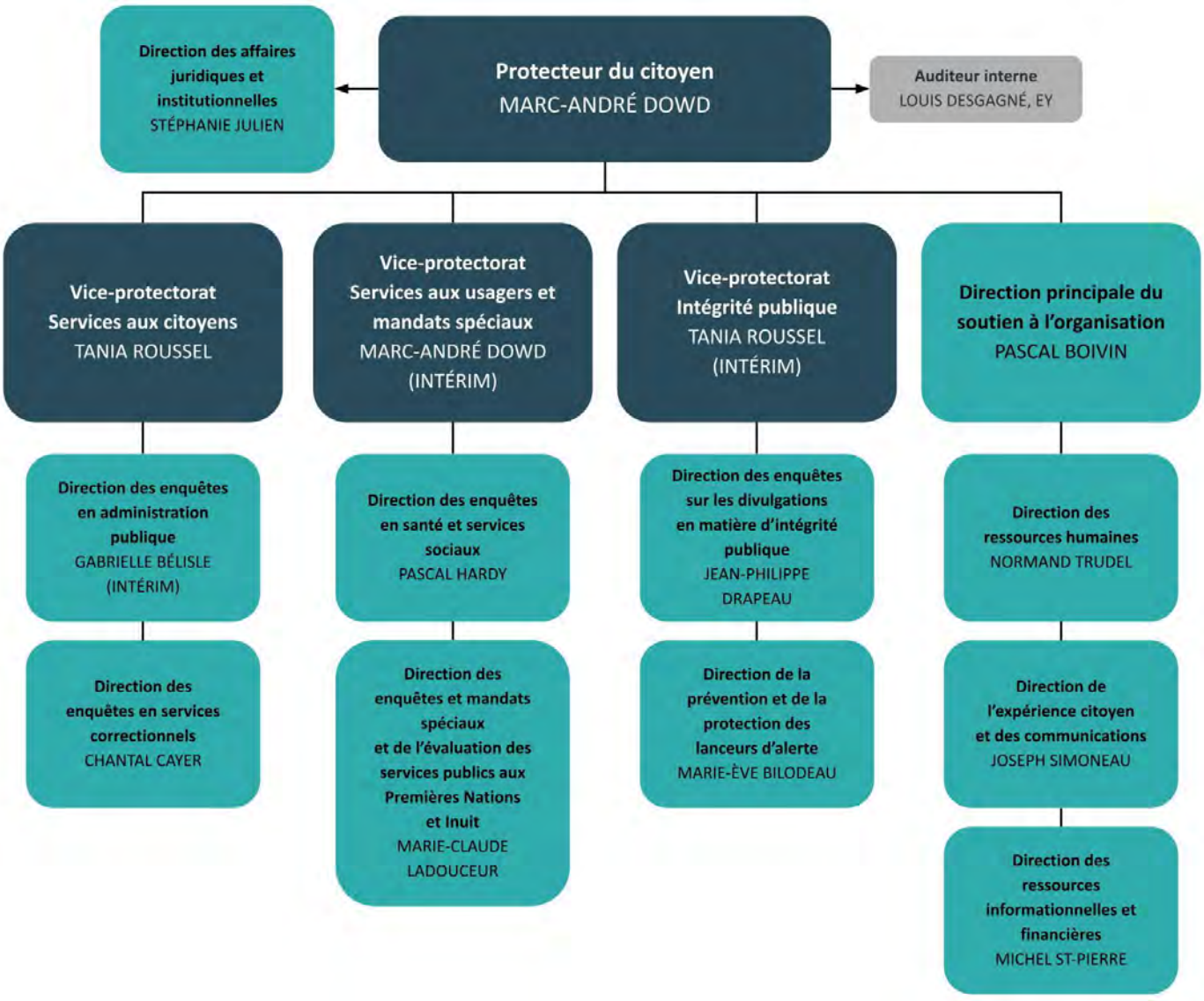
Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

PROTECTEUR DU CITOYEN

Organigramme du Protecteur du citoyen



Version du 20 janvier 2025

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO

Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

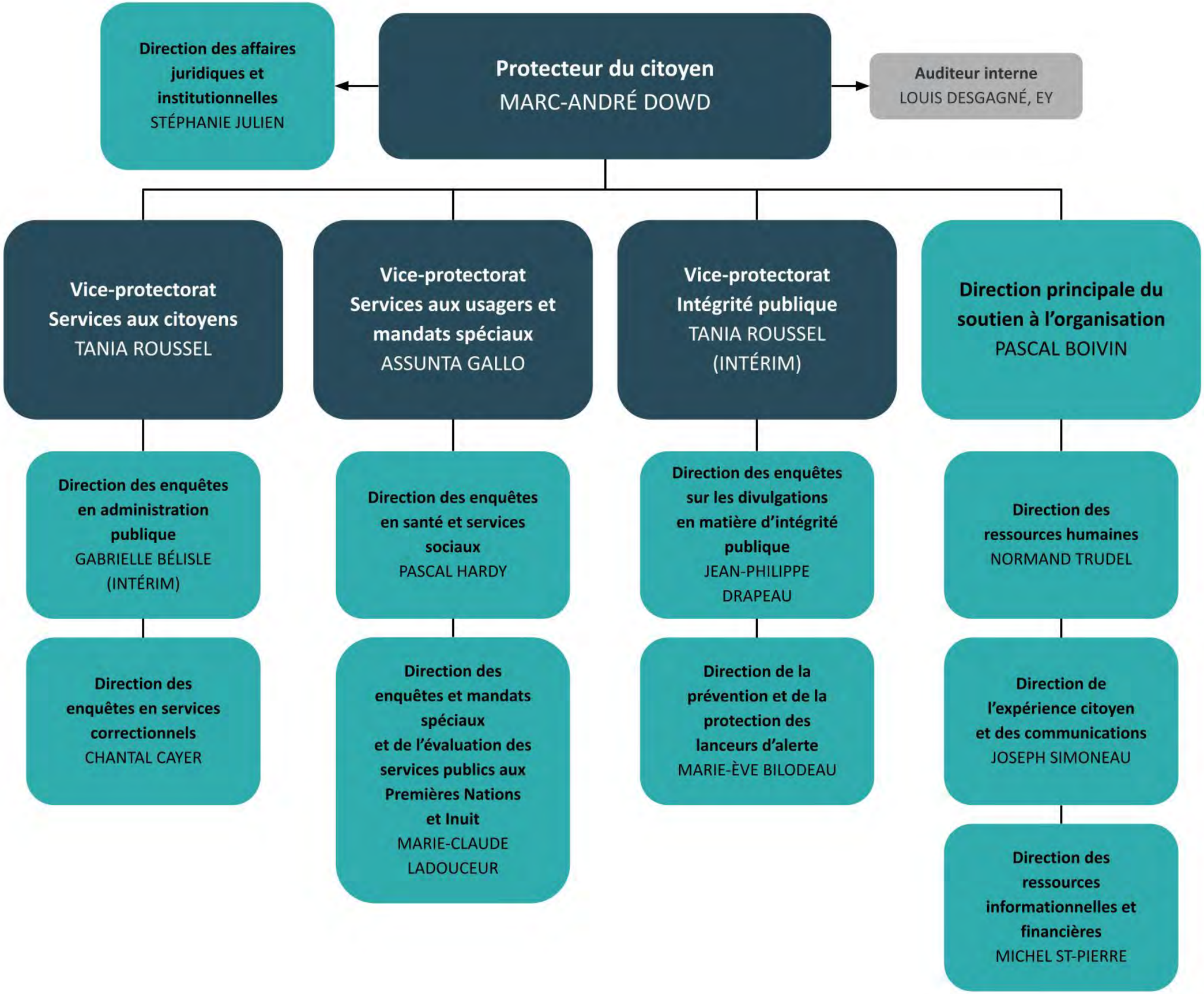
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE


Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN
Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD
Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY
Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL
Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO
Vice-protectorat Intégrité publique
TANIA ROUSSEL (INTÉRIM)
Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN
Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL
Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER
Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR
Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU
Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU
Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat Services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

Vice-protectorat Services aux usagers et mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO

Vice-protectorat Intégrité publique
DAVE CHARLAND

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)

Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER

Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY

Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU

Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU

Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL

Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU

Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Direction adjointe des affaires institutionnelles
VACANT

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

- **Direction des enquêtes en administration publique**
  GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
- **Direction des enquêtes en services correctionnels**
  CHANTAL CAYER

Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO

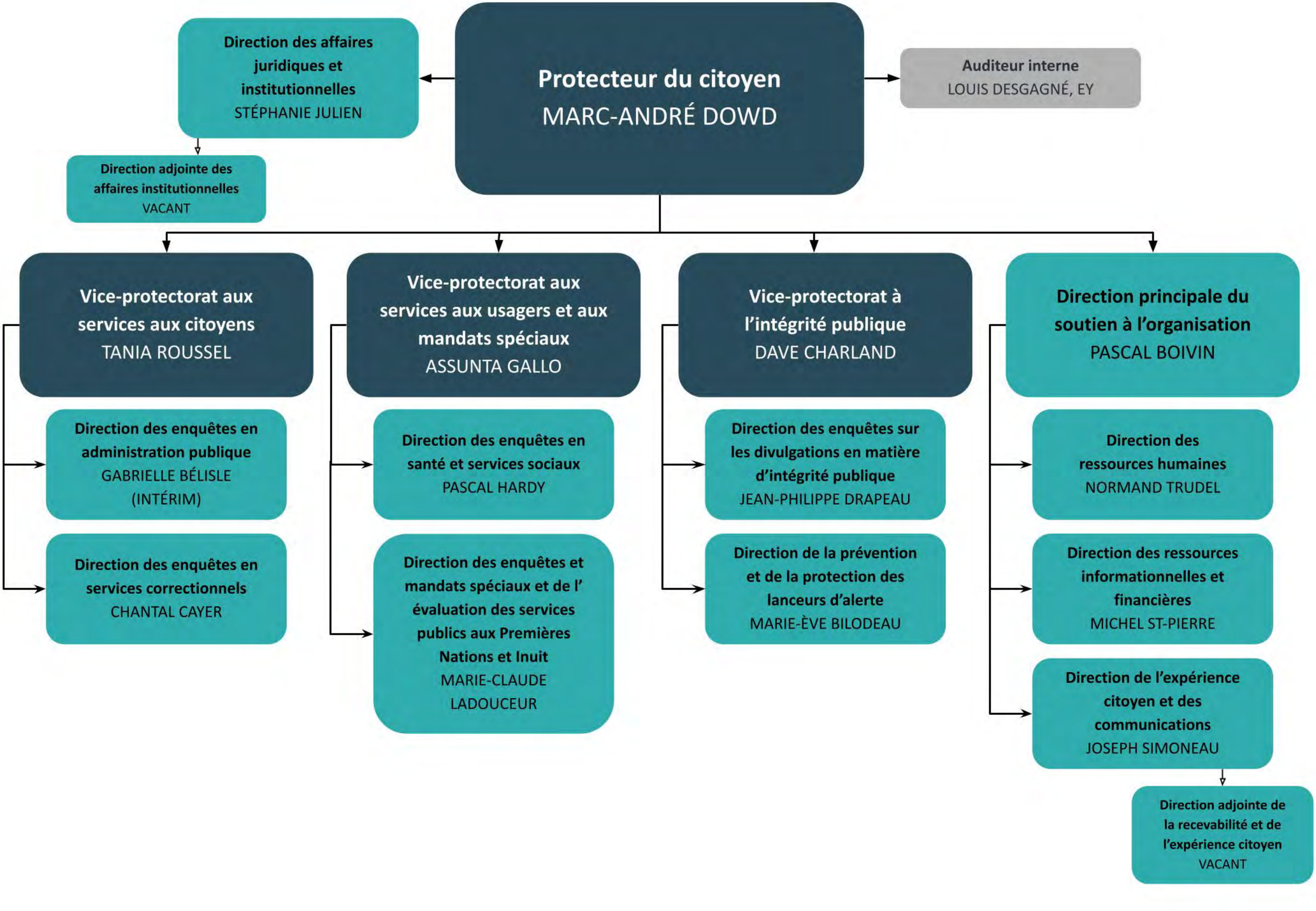
- **Direction des enquêtes en santé et services sociaux**
  PASCAL HARDY
- **Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l' évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit**
  MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND

- **Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique**
  JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
- **Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte**
  MARIE-ÈVE BILODEAU

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

- **Direction des ressources humaines**
  NORMAND TRUDEL
- **Direction des ressources informationnelles et financières**
  MICHEL ST-PIERRE
- **Direction de l'expérience citoyen et des communications**
  JOSEPH SIMONEAU
  - **Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen**
    VACANT


Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD
Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN
Direction adjointe des affaires institutionnelles
VACANT
Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY
Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL
Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER
Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO
Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY
Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l' évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR
Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
MARIE-ÈVE BILODEAU
Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN
Direction des ressources humaines
NORMAND TRUDEL
Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE
Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU
Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen
VACANT

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Direction adjointe des affaires institutionnelles
VACANT

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

- **Direction des enquêtes en administration publique**
  GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
- **Direction des enquêtes en services correctionnels**
  CHANTAL CAYER

Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO

- **Direction des enquêtes en santé et services sociaux**
  PASCAL HARDY
- **Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l' évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit**
  MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND

- **Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique**
  JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
- **Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte**
  DAVE CHARLAND (INTÉRIM)

Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

- **Direction des ressources humaines**
  NORMAND TRUDEL
- **Direction des ressources informationnelles et financières**
  MICHEL ST-PIERRE
- **Direction de l'expérience citoyen et des communications**
  JOSEPH SIMONEAU
  - **Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen**
    VACANT

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD

Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN

Direction adjointe des affaires institutionnelles
VACANT

Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY

Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL

- **Direction des enquêtes en administration publique**
  GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
- **Direction des enquêtes en services correctionnels**
  CHANTAL CAYER

Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO

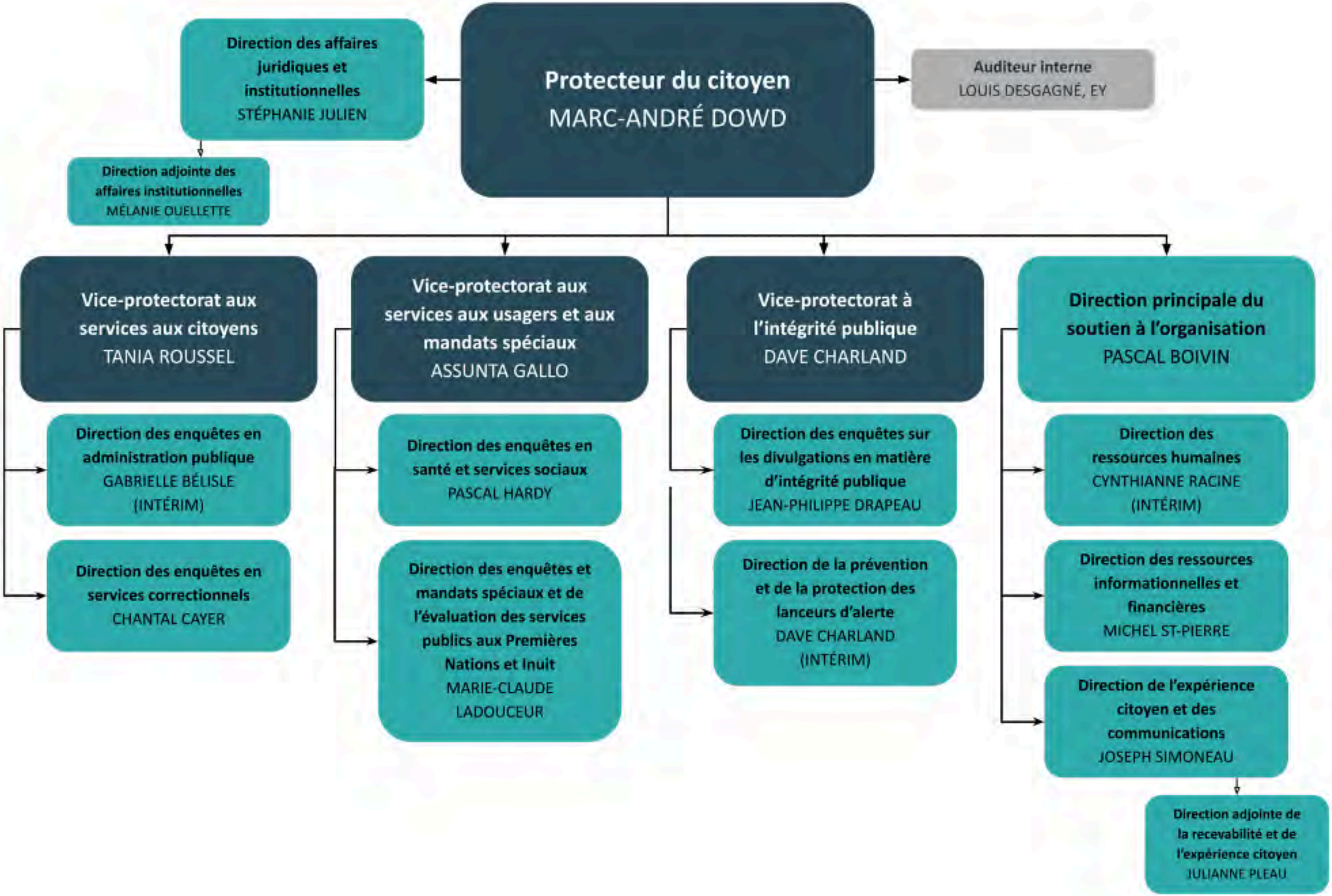
- **Direction des enquêtes en santé et services sociaux**
  PASCAL HARDY
- **Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit**
  MARIE-CLAUDE LADOUCEUR

Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND

- **Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique**
  JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
- **Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte**
  DAVE CHARLAND (INTÉRIM)

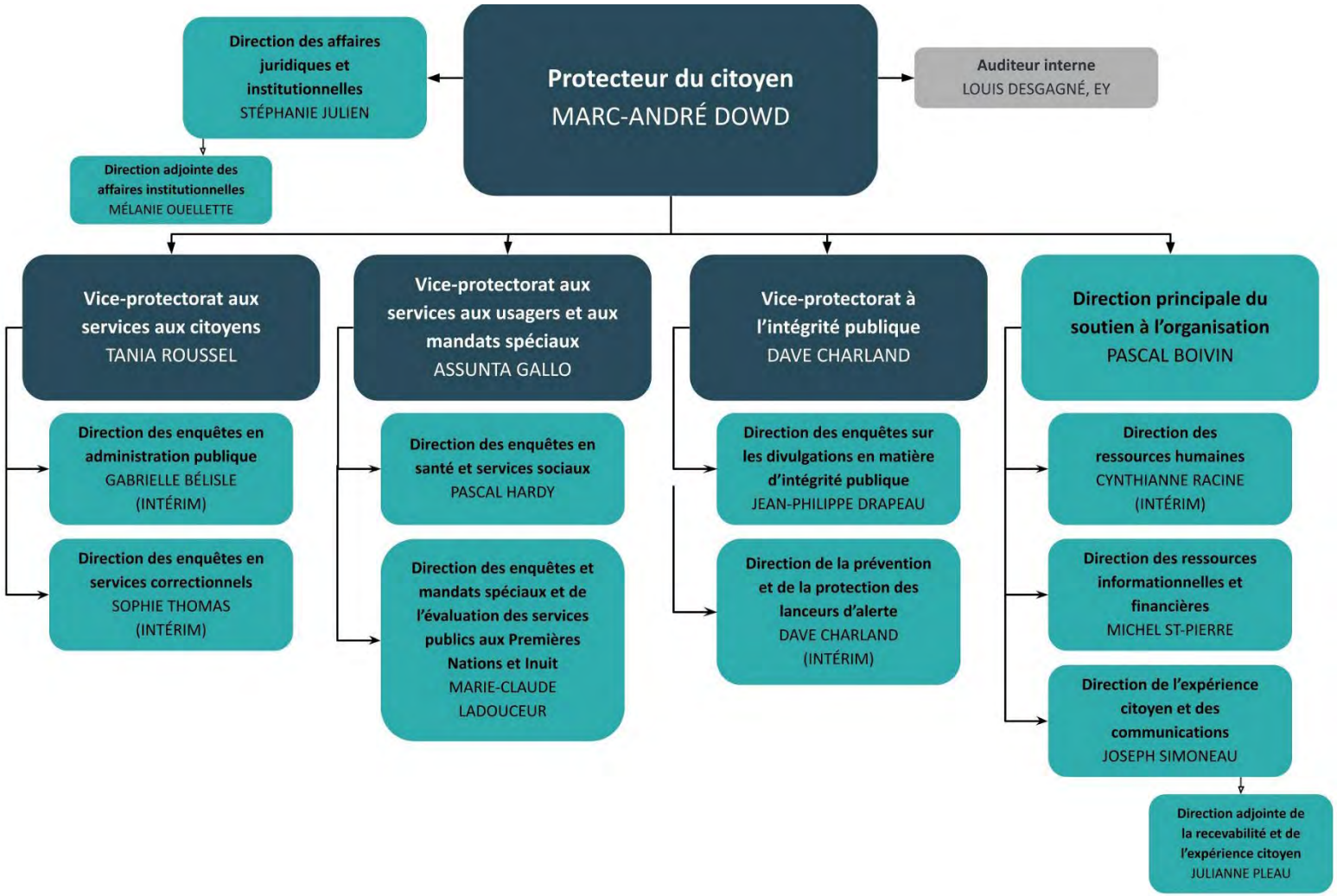
Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN

- **Direction des ressources humaines**
  NORMAND TRUDEL
- **Direction des ressources informationnelles et financières**
  MICHEL ST-PIERRE
- **Direction de l'expérience citoyen et des communications**
  JOSEPH SIMONEAU
  - **Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen**
    JULIANNE PLEAU

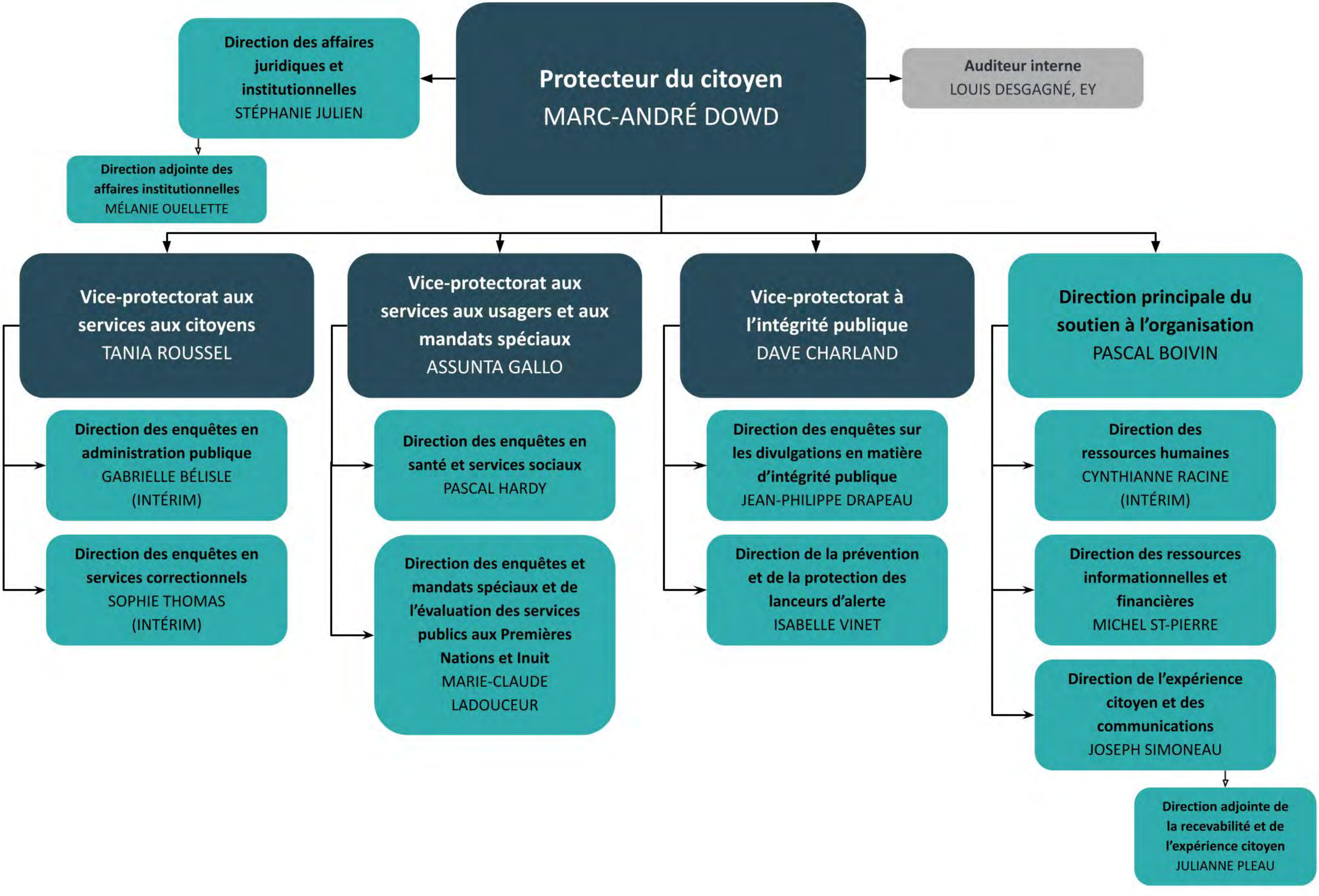

Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD
Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN
Direction adjointe des affaires institutionnelles
MÉLANIE OUELLETTE
Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY
Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL
Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
Direction des enquêtes en services correctionnels
CHANTAL CAYER
Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO
Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY
Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR
Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
DAVE CHARLAND (INTÉRIM)
Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN
Direction des ressources humaines
CYNTHIANNE RACINE (INTÉRIM)
Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE
Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU
Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen
JULIANNE PLEAU

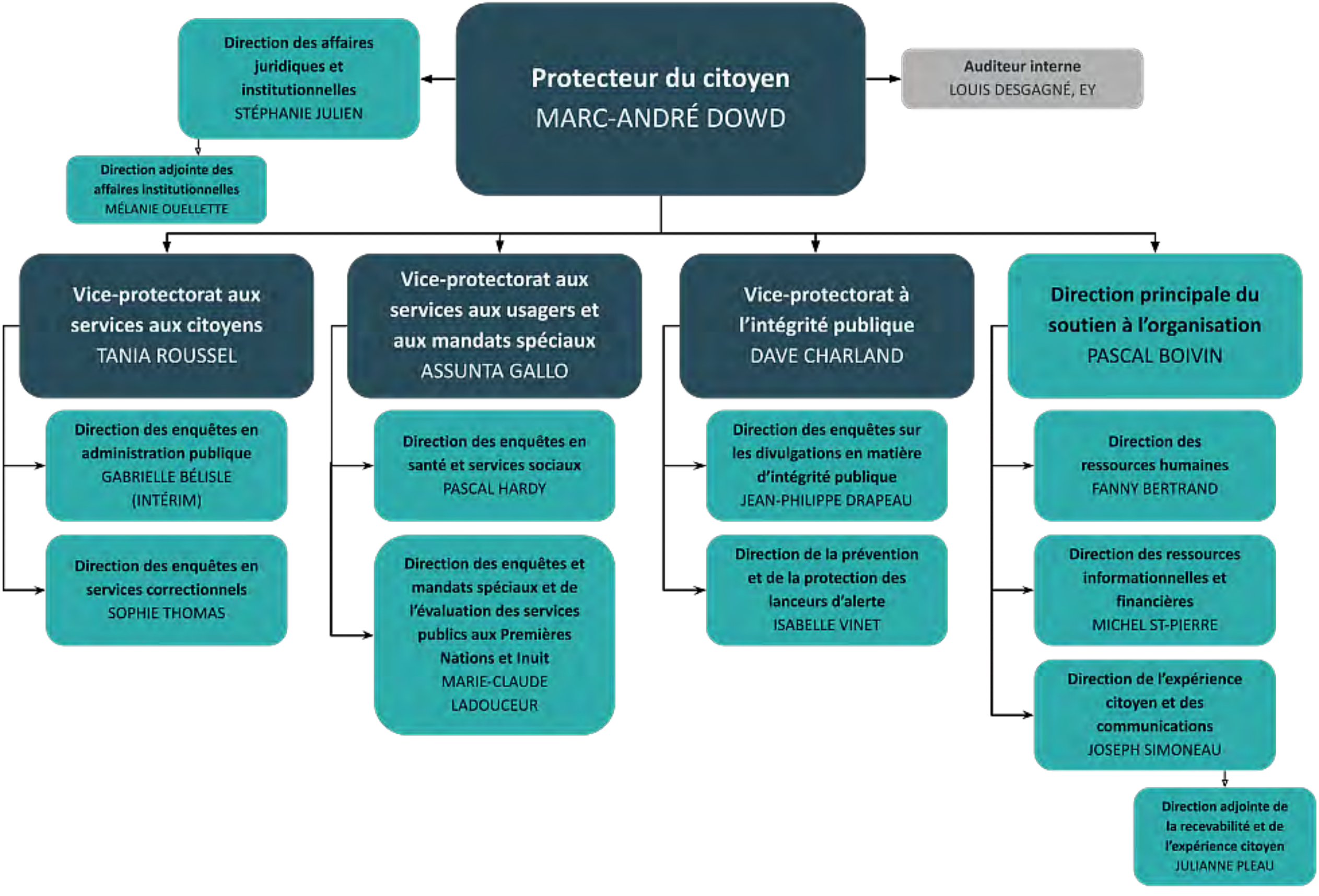
PROTECTEUR DU CITOYEN

Organigramme du Protecteur du citoyen



Version du 15 juillet 2025


Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD
Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN
Direction adjointe des affaires institutionnelles
MÉLANIE OUELLETTE
Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY
Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL
Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE
(INTÉRIM)
Direction des enquêtes en services correctionnels
SOPHIE THOMAS
(INTÉRIM)
Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO
Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY
Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR
Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
ISABELLE VINET
Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN
Direction des ressources humaines
CYNTHIANNE RACINE
(INTÉRIM)
Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE
Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU
Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen
JULIANNE PLEAU


Protecteur du citoyen
MARC-ANDRÉ DOWD
Direction des affaires juridiques et institutionnelles
STÉPHANIE JULIEN
Direction adjointe des affaires institutionnelles
MÉLANIE OUELLETTE
Auditeur interne
LOUIS DESGAGNÉ, EY
Vice-protectorat aux services aux citoyens
TANIA ROUSSEL
Direction des enquêtes en administration publique
GABRIELLE BÉLISLE (INTÉRIM)
Direction des enquêtes en services correctionnels
SOPHIE THOMAS
Vice-protectorat aux services aux usagers et aux mandats spéciaux
ASSUNTA GALLO
Direction des enquêtes en santé et services sociaux
PASCAL HARDY
Direction des enquêtes et mandats spéciaux et de l'évaluation des services publics aux Premières Nations et Inuit
MARIE-CLAUDE LADOUCEUR
Vice-protectorat à l'intégrité publique
DAVE CHARLAND
Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique
JEAN-PHILIPPE DRAPEAU
Direction de la prévention et de la protection des lanceurs d'alerte
ISABELLE VINET
Direction principale du soutien à l'organisation
PASCAL BOIVIN
Direction des ressources humaines
FANNY BERTRAND
Direction des ressources informationnelles et financières
MICHEL ST-PIERRE
Direction de l'expérience citoyen et des communications
JOSEPH SIMONEAU
Direction adjointe de la recevabilité et de l'expérience citoyen
JULIANNE PLEAU

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE D'EMPLOI D'ENCADREMENT*

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi** :
Protecteur du citoyen	Directeur principal ou directrice principale du soutien à l'organisation

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protecteur du citoyen
Niveau 2	
Niveau 3	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 **Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation** des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction principale et au plan ministériel.

La Direction principale du soutien à l'organisation joue un rôle crucial dans la réalisation de la mission et des objectifs stratégiques du Protecteur du citoyen en fournissant des services intégrés de gestion des ressources humaines, financières, matérielles, technologiques et informationnelles. Comptant plus de cinquante employés répartis entre les directions suivantes : Direction des ressources humaines, Direction des ressources informationnelles et financières, et de la Direction de l'expérience citoyen et des communications, elle assure une gestion stratégique et innovante pour optimiser les performances institutionnelles.

Sous l'autorité directe du Protecteur du citoyen, le directeur ou la directrice de la Direction principale du soutien à l'organisation (la personne titulaire / elle) :

- Élabore et met en œuvre des stratégies organisationnelles innovantes en matière de développement et de gestion des ressources humaines, financières, matérielles, technologiques et informationnelles. En s'appuyant sur les lois, règlements et orientations gouvernementales, ainsi que sur les meilleures pratiques des domaines visés, la personne titulaire de l'emploi anticipe et dresse les enjeux stratégiques. Elle propose des solutions proactives pour résoudre les défis complexes et prévenir les situations pouvant affecter la réputation et l'efficacité de l'institution.

- Alloue les ressources financières, autorise le paiement des dépenses et voit à la production des rapports de gestion requis à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire pour l'ensemble de l'institution. La personne titulaire de l'emploi affecte les ressources humaines, financières, informatiques et matérielles et prévoit l'organisation administrative, assigne les mandats et coordonne la réalisation des projets majeurs.

- S'assure que les trois directions qui sont sous sa responsabilité offrent des services de qualité qui répondent aux besoins des différents secteurs et membres du personnel ainsi qu'aux attentes de l'institution. Pour se faire, elle s'assure de l'efficience des processus de travail, elle met en place un cadre de gestion par résultats et elle déploie les moyens qui lui permettent d'évaluer la performance de ses secteurs dans la délivrance des services et l'atteinte des cibles stratégiques.

- Exerce la supervision immédiate des gestionnaires sous sa responsabilité. Elle fixe les attentes, procède à l'appréciation des contributions au travail et s'assure que chacune des ressources sous sa gouverne évolue dans un milieu de travail sain et dispose des outils pertinents pour se développer et s'acquitter des mandats qu'elle leur confie.

- Agit à titre de représentant.e du protecteur du citoyen auprès des organismes centraux et externes pour toutes questions relevant de la compétence de sa direction principale, notamment à l'égard des relations de travail, des négociations des conditions de travail, du financement de l'institution et dans les dossiers où des opinions divergentes s'opposent entre ses équipes et les organismes centraux et externes.

- Elle est membre du comité exécutif et participe au conseil de direction de l'institution. Elle participe ou désigne un.e représentant.e au Comité sur l'organisation du travail, comité de relations professionnelles, comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi qu'à divers forums en matière de ressources financières, matérielles, humaines et informationnelles.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

Loi sur le Protecteur du citoyen
Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux
Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
Loi sur l'administration publique
Loi sur l'administration financière
Loi sur la fonction publique
Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français
Code du travail du Québec
Loi sur l'équité salariale / Conventions collectives
Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels
Code d'éthique et de déontologie du personnel du Protecteur du citoyen
Loi sur les contrats des organismes publics
Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement
Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans **l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquence**s des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

La Direction principale du soutien à l'organisation est responsable de la production des services essentiels au bon fonctionnement de l'institution. Les besoins en ressources humaines, financières, matérielles et technologiques sont diversifiés et complexes, exigeant une gestion agile et innovante pour optimiser leur utilisation. La personne titulaire de l'emploi doit effectuer des arbitrages stratégiques en collaboration avec ses gestionnaires pour prioriser les besoins institutionnels, tout en respectant les contraintes budgétaires et en assurant une répartition équitable de la charge de travail de chacune des unités administratives, et même, des unités qui ne sont pas sous sa responsabilité directe.

La personne titulaire de l'emploi est imputable des orientations et arbitrages qu'elle propose. Elle doit régulièrement identifier les cadres d'analyse stratégique ainsi que les données pertinentes qui lui permettent de justifier les choix qu'elle effectue.

La personne titulaire est au cœur d'importants processus décisionnels et budgétaires reliés aux ressources humaines, financières, matérielles et technologiques, et elle doit en assurer la bonne utilisation, et ce, pour la globalité de l'institution.

Elle doit exercer un leadership organisationnel accru et significatif afin de composer avec l'ensemble des gestionnaires de l'organisation. Ces responsabilités l'amènent à devoir concilier des intérêts qui peuvent être divergents.

Toujours en lien avec les nombreux besoins de l'institution, la personne titulaire de l'emploi doit travailler en permanence de concert avec les différents intervenants de l'institution de façon à établir la priorité des ressources et des mandats qu'elle confie aux secteurs qui sont sous sa responsabilité.

Elle doit mobiliser ses ressources et encourager l'innovation de façon à trouver des solutions alternatives dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre ou un grand nombre de demandes surviennent de façon simultanée. La capacité de travailler sous pression et l'efficacité dans la gestion les priorités sont primordiales.

Vu la diversité des domaines de compétence présents dans la Direction principale du soutien à l'organisation, la personne titulaire de l'emploi doit être en mesure de cerner rapidement les enjeux, et ce, même dans les domaines dans lesquels elle possède moins de compétences et d'expériences, afin de pouvoir prendre les décisions appropriées ou faire le suivi auprès des autorités.

Les objectifs stratégiques et autres projets d'amélioration continue étant réalisés en complémentarité des services réguliers offerts par la direction principale, et pour respecter les cibles fixées, les membres des différents secteurs doivent souvent travailler sur des dossiers multiples, dans le respect d'échéanciers exigeants. La personne titulaire de l'emploi doit pouvoir assurer un certain équilibre entre les attentes de l'institution et la charge de travail des membres du personnel de sa direction principale.

Enfin, la personne titulaire de l'emploi est imputable de l'ensemble de résultats de la Direction principale du soutien à l'organisation et des différentes données qui sont fournies par ses unités dans le cadre de la reddition de compte institutionnelle. Elle doit donc exercer un double rôle de vérification et de conseil en amont du rôle indépendant du vérificateur interne.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

Les compétences requises pour ce poste s'appuient sur le *Référentiel de compétences du gestionnaire-leader de la fonction publique québécoise* et exigent un haut niveau d'expertise stratégique et opérationnelle.

La personne titulaire de l'emploi :

- Possède une expertise avancée dans l'analyse de l'environnement externe (orientations et directives gouvernementales, tendances, et meilleures pratiques) et interne (mission, vision, valeurs, objectifs stratégiques, besoins des membres du personnel, ressources disponibles). Cette compétence lui permet de présenter une vision claire, crédible et mobilisatrice à ses équipes, tout en alignant les actions de la direction principale sur les objectifs institutionnels.
- Détermine les priorités de sa direction principale à partir des orientations des autorités, définis les cibles des mandats qu'il confie, détermine les indicateurs de résultats et les mesures de suivi à mettre en place.
- Identifie et communique des attentes claires et réalistes qui permettent de favoriser et maintenir un climat de travail sain et stimulant. Elle accompagne ses gestionnaires dans le développement des compétences qui vont permettre l'atteinte des cibles fixées.
- Favorise et soutien la collaboration, la consultation, la cohérence institutionnelle et le partage d'information entre ses équipes et au sein de l'institution. Elle sait transmettre des informations claires et transparentes, adaptées aux différents contextes et interlocuteurs.
- Maîtrise différents cadres d'analyse lui permettant d'identifier et recueillir rapidement les données pertinentes pour faciliter la prise de décision.
- Remet en question les façons de faire, sait donner un sens au changement et définir l'accompagnement à offrir à ses secteurs et l'institution pour favoriser la mise en œuvre de solutions novatrices.
- Établit des relations de qualité avec l'ensemble des membres de l'institution. Elle dispose d'un sens politique élevé et s'assure de rallier les gens autour d'un objectif commun. Elle fait preuve de courage managérial dans la gestion de toute situation présentant un enjeu.

2.5 Indiquez **l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels** les connaissances doivent porter.

La personne titulaire de l'emploi doit maîtriser :

- Le cadre de gestion axé sur les résultats.
- Le cadre légal et réglementaire en vigueur dans la fonction publique québécoise.
- Les orientations politiques et directives gouvernementales liées aux domaines couverts par la direction principale, c'est-à-dire les technologies de l'information, les ressources humaines, la gestion financière, la gestion contractuelle, les communications, l'expérience citoyen, l'intelligence des données et la cybersécurité.
- Les méthodes de négociation dans un contexte hautement politisé avec des acteurs de premier plan de l'administration gouvernementale québécoise.

Pour assurer la cohérence des actions qu'elle planifie, elle doit également avoir une connaissance fine :

- De la mission, la vision et les valeurs de l'institution.
- Du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens.
- Des politiques, directives et procédures en vigueur dans l'institution.

Pour saisir rapidement les enjeux et considérer la pertinence des différents scénarios à proposer aux autorités, la personne titulaire de l'emploi doit posséder ou développer des connaissances générales sur des sujets variés : l'organisation administrative, la gestion de l'effectif, la dotation, la rémunération, le gestion budgétaire, la planification de la main-d'œuvre, l'innovation, les technologies de l'information, la gestion contractuelle, l'amélioration continue, l'approvisionnement, la gestion immobilière, etc.

Elle doit avoir des notions de comptabilité qui lui permettent de s'assurer d'une saine gestion des ressources financières et d'une reddition de comptes rigoureuse. Elle doit également disposer d'outils de gestion et de suivi de projets pour assurer la coordination efficace d'une pluralité de chantiers qui sont à réaliser selon des échéanciers prédéterminés.

2.5 Indiquez **l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels** les connaissances doivent porter.

De plus, la titulaire de l'emploi doit posséder des bonnes aptitudes de gestion de personnel et une solide expérience pour l'implantation de projets majeurs (planification, organisation, direction et contrôle) étant donné que ses actions et résultats concernent l'ensemble de l'administration de l'institution et qu'elles influencent sa performance globale, pour se faire, elle doit avoir une :

- Excellente connaissance de l'institution en vue, notamment, d'être en mesure de préparer des argumentaires difficilement contestables dont le but est de convaincre les instances externes appropriées du caractère essentiel des demandes pour combler des besoins essentiels de l'institution.
- Maîtrise du cadre légal et réglementaire en vigueur dans la fonction publique québécoise.
- Maîtrise des concepts et des techniques de management.
- Maîtrise de l'ensemble des lois, des politiques, directives et procédures en vigueur dans l'institution et dans la fonction publique québécoise, en matière de gestion des ressources financières, contractuelles, humaines, matérielles, informationnelles et des communications dans le domaine public.

À cet effet, elle doit également avoir une excellente connaissance :

- De l'appareil gouvernemental et de son fonctionnement.
- Des conventions collectives et règlements concernant diverses catégories de personnel.
- Des règlements sur les contrats des organismes publics (Contrat d'apprivoisement / Contrat de service).
- Des codes et règles d'éthique.
- Des meilleures pratiques en matière de communications externes dans le contexte complexe d'un ombudsman gouvernemental ayant des mandats diversifiés et très différents, bien que cohérents.

La Direction principale du soutien à l'organisation gouverne les travaux de trois directions et d'une division.

- **Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données**
  La Division de la stratégie numérique, de la cybersécurité et de l'intelligence des données (DSNCID) est le centre d'expertise en technologies de l'information (TI) au sein du Protecteur du citoyen. La DSNCID est responsable de l'architecture d'entreprise et des orientations technologiques. C'est elle qui définit les grandes orientations et prend les décisions stratégiques et tactiques en TI.

- Direction des ressources informationnelles et financières
  La Direction des ressources informationnelles et financières (DRIF), en collaboration avec la DSNCID, est responsable de la réalisation des projets et de la mise en œuvre des orientations en matière de technologies de l'information, de la gestion quotidienne de l'infrastructure informatique de l'institution, ainsi que du soutien technique aux utilisateurs pour l'ensemble du parc informatique et des outils de bureautique. Elle assure également la gestion des ressources financières et matérielles et la gestion contractuelle pour l'ensemble de l'institution.

- **Direction de l'expérience citoyen et des communications (DECC)**
  La Direction de l'expérience citoyen et des communications (DECC) a pour mission de promouvoir et d'améliorer l'expérience citoyen au sein de l'institution, de la prise d'appels à l'ensemble des actions effectuées ou des contacts réalisés durant le parcours citoyen. La DECC a aussi pour rôle d'élaborer et de mettre en œuvre les stratégies de communication en appui aux orientations institutionnelles en matière de communication externe, interne et de relations avec les médias tout en assurant la cohérence des messages. Elle est responsable de la qualité de la langue française utilisée dans les communications, ainsi que de l'application et du respect de la *Charte de la langue française* au sein de l'institution.

- Direction des ressources humaines (DRH)

  La Direction des ressources humaines (DRH) a pour mandat d'accompagner, conseiller et soutenir l'organisation, les gestionnaires et les membres du personnel dans les domaines suivants :

  - La gestion du changement.
  - Le développement organisationnel.
  - La santé, sécurité et mieux-être (programmes de prévention en santé physique et psychologique, ergonomie), gestion des invalidités, les relations de travail, les conditions de travail, gestion de la présence, convention etc.
  - L'expérience employé (marque employeur, reconnaissance, mobilisation et rétention du personnel).
  - La dotation et promotion (attraction, mobilité et intégration, planification de la main-d'œuvre).

2.5 Indiquez **l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels** les connaissances doivent porter.

- Du climat travail sain et environnement travail diversifié et inclusif (diagnostics organisationnels, résolution des conflits, etc.).
- De l'administration de la paie (paie et avantages sociaux, assiduité et congés, programmes d'assurances collectives).
- De la rémunération (évaluation d'emploi et échelle salariale, équité salariale et relativité salariale).

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du tit**ulaire de l'emploi.**

La personne titulaire de l'emploi est sous la responsabilité immédiate du protecteur du citoyen. Ce dernier présente les objectifs stratégiques et formule les attentes générales qui en découlent. Le protecteur du citoyen exerce un contrôle restreint sur la programmation et la planification des activités, sur le contenu des politiques et directives ainsi que sur le contenu des représentations auprès des organismes centraux.

La personne titulaire dispose de toute la marge de manœuvre nécessaire à la direction et à l'organisation des mandats qui lui sont confiés pour lesquels elle élabore les plans d'action pour son unité administrative et s'assure de leur réalisation.

Le directeur principal ou la directrice principale du soutien à l'organisation a une grande autonomie contractuelle et budgétaire pouvant octroyer des contrats d'une valeur allant jusqu'à 250 000 $ sans autre autorisation requise. La personne titulaire de l'emploi assure également la surveillance de l'enveloppe budgétaire de l'ensemble de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi est soumise à un contrôle informel sur les opérations internes de la direction principale, notamment par la production de rapports de vérification. Cette surveillance est de la responsabilité du vérificateur interne.

Le poste exige une autonomie exceptionnelle et un jugement stratégique supérieur en raison de sa complexité, de ses multiples facettes et de son impact significatif sur la crédibilité et l'efficacité de l'institution.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire de l'emploi joue un rôle-conseil stratégique et crucial auprès du protecteur du citoyen et de l'exécutif, influençant les décisions clés concernant les services et domaines de compétences de la direction principale.

La personne titulaire communique au quotidien avec les directeurs.trices de la direction principale pour transmettre et voir au respect des orientations et attentes de l'institution. Elle offre son support dans l'identification et la mise en œuvre des solutions novatrices permettant la réalisation des livrables en temps opportuns. Elle voit également à établir et maintenir un contact avec l'ensemble des membres de la direction principale, de façon à assurer une rétroaction positive à l'égard de l'avancement des dossiers et de la livraison des services.

Sa position stratégique place cette personne titulaire régulièrement dans des situations sensibles, pour lesquelles de fortes aptitudes communicationnelles sont requises, afin de concilier des positions pouvant être divergentes et pour rallier des gestionnaires.

Par le biais de l'offre de services de la direction principale, la personne titulaire de l'emploi s'assure que chacun des membres du personnel sait auprès de qui et de quelle façon ils peuvent obtenir les services appropriés.

Les communications sont également fréquentes avec les gestionnaires de l'organisation afin de bien saisir leurs besoins et y répondre de la meilleure façon en respectant les orientations de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi voit à ce que soit transmis, pour chacun des services offerts par la direction principale, des informations adaptées au degré de connaissances de chacun des interlocuteurs.trices et clients.es.

Elle entretient de fréquentes communications avec les autorités des organismes centraux intervenant dans la gestion des technologies de l'information, de la gestion des données, des ressources humaines, financières et matérielles du Protecteur du citoyen.

Assurant, seul, une multitude d'activités de nature stratégique, la personne titulaire de l'emploi doit développer un réseau de contacts avec des gestionnaires stratégiques d'autres organismes gouvernementaux pour lui permettre de demeurer à l'affut des nouvelles tendances en matière de gestion et, de retour dans son institution, il doit savoir les adapter au contexte organisationnel. Elle doit pouvoir cerner rapidement les enjeux et leur niveau d'importance afin de procéder aux recommandations appropriées auprès du Protecteur du citoyen et de la haute direction. Elle doit faire preuve d'un sens stratégique et éthique, de proactivité, d'objectivité, et avoir une très grande capacité à travailler sous pression.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières	3	28	21	52
Total personnes / année occasionnelles				
Autres				
Total des effectifs				

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité :	4 920 850	$
Budget d'opération de l'unité : (excluant le budget salarial)	3 614 440	$
Dépenses de transfert :		$
Dépenses de capital :	355 000	$
Revenus anticipés :		$

4. Signatures



Pascal Boivin, directeur principal du soutien à l'organistion
Signature de la personne titulaire

17 juin 2024
Date



Marc-André Dowd – protecteur du citoyen
Signature du / de la supérieur.e immédat.e

17 juin 2024
Date

5. **Évaluation de l'emploi**

Compétence	Points	Initiative créatrice	Points	Finalité	Points	Points totaux	Niveau recommandé

PROTECTEUR DU CITOYEN

DESCRIPTION D'EMPLOI D'ENCADREMENT

1. Identification de l'emploi

Ministère ou organisme :	**Titre de l'emploi :**
Protecteur du citoyen	Directrice ou directeur des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI)

Paliers hiérarchiques :	
Niveau 1	Protecteur du citoyen
Niveau 2	

2. Raison d'être de l'emploi

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Mission de l'institution

Le Protecteur du citoyen est une institution dirigée par une personne nommée par l'Assemblée nationale. La mission du Protecteur du citoyen consiste à veiller au respect des droits des citoyens et des citoyennes par les ministères et les organismes, les établissements et les autres instances du réseau de la santé et des services sociaux de même que les établissements de détention du Québec. Le Protecteur du citoyen participe ainsi à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services publics.

Le mandat du Protecteur du citoyen comporte cinq volets :

1. Le traitement des plaintes visant un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;
2. Le traitement des plaintes et des signalements visant un établissement ou une autre instance du réseau de la santé et des services sociaux. Pour les plaintes dans ce domaine, le Protecteur du citoyen agit généralement comme un second recours, après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
3. Le traitement des plaintes visant les services correctionnels;
4. Le traitement des divulgations d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être au sein ou à l'égard d'un organisme public, ce qui inclut le réseau de l'éducation, le réseau de la petite enfance et les sociétés d'État ainsi que la mise en œuvre effective des protections prévues à la loi contre de possibles représailles;
5. L'évaluation la mise en œuvre des appels à l'action de la commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics.

La mission du Protecteur du citoyen inclut aussi un important volet de prévention, qu'il assume principalement par la conduite d'interventions de nature systémique ou relative à des problématiques de nature collective. Cette action se matérialise aussi par des interventions régulières auprès des parlementaires, lors d'auditions publiques et à huis clos, à la demande de commissions parlementaires ou de leur comité directeur, en réponse à des demandes d'avis spécifiques ou de sa propre initiative, principalement pour commenter des projets de loi. Il est aussi appelé à commenter des projets de règlement auprès des ministres et des dirigeants ou dirigeantes d'organismes publics.

La mission du Protecteur du citoyen l'amène ainsi à formuler des recommandations à l'ensemble des instances gouvernementales, au gouvernement lui-même, à l'Assemblée nationale et à ses commissions parlementaires. Cette mission exige que l'institution étudie des problématiques souvent complexes et multisectorielles, impliquant plusieurs législations, politiques et instances publiques, en vue de formuler des recommandations devant résoudre ces problématiques et, dans la mesure du possible, prévenir la récurrence des situations problématiques et la judiciarisation des relations des relations entre les citoyens, les citoyennes et l'administration publique.

Depuis le mois de juin 2021, le Protecteur du citoyen assure également le suivi des 142 appels à l'action de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation et progrès (commission Viens). Il vise ainsi à contribuer à rendre les services publics plus accessibles et culturellement sécuritaires pour les personnes issues des Premières Nations et Inuit.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

Pour accomplir sa mission, la *Loi sur le Protecteur du citoyen* prévoit que le protecteur du citoyen soit assisté de trois vice-protecteurs.trices en l'occurrence : un vice-protecteur *Intégrité publique,* un vice-protecteur *Services aux usagers et mandats spéciaux* et un vice-protecteur *Services aux citoyens.*

Pour accomplir une telle mission, le Protecteur du citoyen doit être crédible. Cette crédibilité s'appuie principalement sur la qualité de ses travaux, la rigueur de ses méthodes d'analyse et d'enquête, au premier chef sur le plan juridique, et sur l'efficience administrative, de sorte à mener à des recommandations pertinentes, notamment sur le plan de la faisabilité économique. Cette crédibilité repose notamment sur la Direction des affaires juridiques et institutionnelles qui, par son rôle hautement stratégique, étudie, analyse, propose, oriente et détermine avec les autorités, les enjeux stratégiques internes et externes en lien avec la mission et la gestion de l'institution et participe à l'atteinte des résultats.

Raison d'être et principaux mandats

La Direction des affaires juridiques et institutionnelles relève du protecteur ou de la protectrice du citoyen, et fournit à l'institution l'expertise et les services essentiels à sa mission, principalement en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels, de qualité des services aux citoyennes et citoyens, d'éthique et de déontologie, d'affaires institutionnelles, d'affaires parlementaires, en conseils et en représentations juridiques de l'institution auprès des tribunaux administratifs et judiciaires, en plus d'assurer la veille législative et réglementaire menant à des interventions relatives aux projets de lois et de règlements.

Sous l'autorité immédiate de la protectrice ou du protecteur du citoyen, la personne titulaire de l'emploi planifie, organise, dirige, contrôle et rend compte du travail d'une équipe de professionnel.les, soit des juristes, des conseillères et conseillers en affaires institutionnelles ainsi que des conseillères et conseillers experts, responsables d'offrir à l'institution un service-conseil essentiel à la réalisation des différents volets de sa mission. Elle exerce une gestion des ressources humaines favorisant la mobilisation et l'engagement des personnes. À cette fin, la personne titulaire évalue les besoins en effectifs, sélectionne le personnel requis, coordonne l'accueil des nouvelles personnes employées, réalise la gestion des contributions, elle fixe les attentes, procède à l'évaluation, s'assure du développement du personnel et du maintien de son expertise, veille à la gestion de la performance, contribue au processus de gestion de la relève et s'implique dans la gestion des conflits et des comportements pouvant réduire la performance de sa direction. La personne titulaire de l'emploi joue un rôle d'agent de changement auprès des membres de l'équipe en les accompagnant et en facilitant la gestion du changement.

Elle contribue activement à l'atteinte des objectifs du programme d'accès à l'égalité et veille à ce que l'environnement de travail soit exempt de discrimination et inclusif pour toutes les personnes. Elle s'assure de l'application des bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines notamment en ce qui a trait à la reconnaissance, l'équité diversité et inclusion, l'amélioration continue, etc.

La personne titulaire de l'emploi veille à une saine gestion des ressources financières et matérielles mises à sa disposition. À l'intérieur de l'enveloppe budgétaire de sa direction, elle alloue les ressources financières, effectue les appels d'offres, autorise le paiement des dépenses et produit les rapports de gestion requis.

La personne titulaire de l'emploi dirige le travail des conseillers et conseillères juridiques afin de fournir des opinions et des conseils juridiques sur l'ensemble des affaires institutionnelles, plus spécifiquement en vue de répondre aux diverses demandes liées à l'application de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics,* de la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles* et des autres lois interpellant l'institution.

Elle conseille la protectrice ou le protecteur du citoyen, les autorités de l'institution et son personnel sur toute question de droit relative à la réalisation des mandats du Protecteur du citoyen et de sa gestion. Elle veille à assurer également la représentation de l'institution devant les tribunaux de droit commun, les tribunaux administratifs. Elle dirige le travail de l'avocate ou de l'avocat qui plaide en supervisant les recherches préalables, la préparation des procédures, la préparation de la preuve, de l'argumentation et des notes et mémoires qui suivent. Elle peut être amenée à donner des formations de nature juridique au personnel de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi est désignée comme responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'institution. À ce titre, elle porte la responsabilité institutionnelle en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Sur recommandation de son personnel, elle rend les décisions sur les demandes d'accès à l'information des citoyennes et citoyens et dirige le travail des professionnels de sa direction dans cette matière. Avec le support de son personnel, elle prévoit des moyens appropriés d'information et de formation du personnel, adaptés selon les circonstances.

2.1 Situez la raison d'être de l'emploi dans le cadre de la mission du Ministère (cadre législatif, réglementaire et administratif) en indiquant les principaux mandats, en faisant ressortir les clientèles desservies et l'impact de l'emploi dans la réalisation des résultats escomptés au niveau de la direction, de la direction générale et au plan ministériel.

La personne titulaire de l'emploi est également désignée comme responsable de la qualité des services du Protecteur du citoyen. Plus précisément, elle organise ce mandat au sein de sa direction, dirige le travail des professionnels de sa direction et voit au traitement efficace des plaintes de citoyennes et citoyens à l'égard de la qualité des services rendus par l'institution. Elle rend les décisions sur les plaintes en qualité des services et décide des plaintes qui justifient une décision du Comité sur la qualité des services. Enfin, elle veille, en concertation avec les gestionnaires de l'institution, à ce que des moyens appropriés d'information et de formation soient offerts au personnel du Protecteur du citoyen, selon la nature des plaintes et l'évolution de la conjoncture.

En outre, la personne titulaire de l'emploi est désignée comme responsable de l'éthique au sein de l'institution. À ce titre, elle supervise le travail de la personne professionnelle répondante en éthique. Elle joue un rôle-conseil en matière d'éthique auprès de l'exécutif. La personne titulaire de l'emploi est aussi responsable, en se basant sur le travail et l'expertise des professionnel.les de sa direction, de faire la promotion des codes d'éthique et des valeurs du Protecteur du citoyen. Enfin, elle a pour mission de renforcer la culture éthique au sein de l'institution, en faisant les rappels appropriés aux gestionnaires et aux membres du personnel des directions concernées et en assurant la formation du personnel.

La personne titulaire de l'emploi est également désignée comme répondante en matière d'accommodements religieux. À ce titre, elle joue un rôle de conseiller, en se fondant sur le travail et l'expertise du personnel de sa direction, auprès de la protectrice ou du protecteur du citoyen et du personnel en matière d'accommodements. Elle formule des recommandations ou des avis dans le cadre du traitement des demandes reçues, qu'elles proviennent des citoyennes et citoyens ou du personnel de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi est chargée des affaires parlementaires et gouvernementales. Pour ce faire, elle planifie, organise et dirige le travail des professionnel.les de sa direction, chargés d'assurer la coordination du processus de veille législative et réglementaire au sein de l'institution. Dans le cadre de l'analyse de projets de loi et de règlement, elle dirige les travaux menant aux interventions ou non du Protecteur du citoyen. En tant que responsable de la préparation des interventions de la protectrice ou du protecteur du citoyen au sein des différentes commissions parlementaires, elle dirige le travail de son équipe qui assure l'interface avec le cabinet de la présidente ou du président de l'Assemblée nationale et le secrétariat des commissions. En collaboration avec les gestionnaires et les déléguées et délégués des directions concernées, elle veille à la préparation des contenus, notamment les mémoires et allocutions, et s'assure de leur qualité en vue de leur approbation par la protectrice ou le protecteur du citoyen.

Finalement, cette direction, en appui au cabinet de la protectrice ou du protecteur, réalise divers mandats, récurrents et ad hoc, dont le soutien à la planification stratégique, la reddition de compte (rapport annuel de gestion) et la direction des travaux des conseillères et conseillers institutionnels relatifs au comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP), de même qu'en matière d'analyses relatives aux compétences d'intervention du Protecteur du citoyen.

2.2 Indiquez les lois, politiques, directives et normes qui régissent cet emploi.

Les principaux textes législatifs et réglementaires, ainsi que les documents internes qui régissent l'emploi et les responsabilités de la personne titulaire de l'emploi sont les suivants :

- *Loi sur le Protecteur du citoyen*
- *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*
- *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*
- *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles*
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*
- *Loi sur l'administration publique*
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*
- *Loi sur l'Assemblée nationale*
- Règlement de l'Assemblée nationale
- *Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes*
- Codes d'éthique et de déontologie en vigueur au Protecteur du citoyen
- Procédures en matière de veille législative et réglementaire, et de traitement des plaintes en matière de qualité des services
- Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen
- Textes internationaux
- *Loi sur les commissions d'enquête*
- *Loi sur la justice administrative*
- Chartes des droits et libertés de la personne (Québec/Canada)
- Programme de détection et traitement des préjudices collectifs
- Politique relative à la production et à la diffusion des opinions juridiques

2.3 Indiquez la nature et la variété des principaux problèmes rencontrés (travail sous pression, difficulté de la clientèle, environnement particulier, exigences des délais, complexité et variétés des programmes, etc.) dans l'exercice de cet emploi en faisant ressortir les conséquences des actions, des recommandations et des décisions du titulaire.

La personne titulaire de l'emploi dirige les travaux relatifs à la gouvernance institutionnelle et aux affaires juridiques. Elle assume donc un important rôle stratégique. Ce rôle est renforcé par la collaboration étroite et quotidienne entre cette personne, la protectrice ou le protecteur du citoyen et les trois vice-protecteurs, qui l'amène à travailler sur des mandats souvent délicats et cruciaux pour l'institution.

En ce sens, ses interventions se font régulièrement à un niveau décisionnel sur des sujets hautement sensibles qui requièrent une grande rigueur et une capacité à travailler dans des délais parfois très courts et sous pression. De plus, certains mandats spéciaux liés à l'activité gouvernementale et législative doivent être réalisés à brève échéance, exigeant de la personne titulaire de l'emploi, une disponibilité à l'extérieur des heures normales de travail. Elle doit donc démontrer de bonnes capacités de réactions aux situations urgentes, imprévues ou complexes.

La personne titulaire doit, de plus, faire preuve de sens stratégique, nécessaire, lorsqu'il s'agit de proposer des solutions à des problématiques complexes et sensibles, notamment en matière d'intégrité publique.

La personne titulaire doit faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et d'agilité pour réaliser des activités variées et parfois inédites, ainsi que pour faire face à des contraintes internes et externes qui nécessitent des modifications à la planification du travail de la direction.

La personne titulaire de l'emploi intervient à haut niveau et traite des sujets stratégiques et sensibles. Ses responsabilités l'amènent à évoluer et à diriger le travail des conseillères et conseillers institutionnels et experts dans des contexte et environnement complexes, où plusieurs personnes interagissent (à l'interne et à l'externe). Ce faisant, leadership, tact et diplomatie sont requis pour l'atteinte des résultats déterminés par la protectrice ou le protecteur du citoyen et les autres membres de l'Exécutif du Protecteur du citoyen.

La personne titulaire de l'emploi interagit avec l'ensemble des unités de l'institution. Cela requiert une aptitude supérieure à faire preuve de diplomatie, de souplesse et de savoir-être, de façon à susciter l'adhésion aux orientations des autorités, à assurer la conformité des pratiques institutionnelles et à veiller à une collaboration optimale avec les autres directions de l'institution. La fluidité de cette collaboration est garante du succès des mandats à réaliser, qui ont tous une portée institutionnelle.

Elle démontre donc une bonne capacité relationnelle nécessaire à l'établissement et au maintien de partenariats. Elle oriente de façon marquée l'action de la direction vers le service à la « clientèle » et l'atteinte de résultats concrets.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder une :

- très bonne connaissance de l'administration publique et du réseau de la santé et des services sociaux, principalement, ainsi qu'une bonne connaissance de ceux de l'éducation et de la petite enfance;
- bonne connaissance et compréhension de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, de la Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles* et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- connaissance horizontale de l'institution : sa mission, sa structure, ses pouvoirs, ses modalités d'action, son histoire, sa culture organisationnelle, ses acteurs;
- très bonne connaissance du français écrit, accompagnée d'une capacité d'analyse et de synthèse, notamment pour la révision et la production des documents produits dans le cadre de la veille législative et réglementaire;

L'emploi requiert également un souci constant de la rigueur, du bien-fondé et de la cohérence, autant des interventions du Protecteur du citoyen, qu'au regard de la reddition de comptes et des documents d'analyses liées à l'efficience et à la conformité des pratiques de l'institution.

Elle doit détenir de bonnes aptitudes à la gestion de personnes et de projets (planification, organisation, direction et contrôle).
La célérité à réaliser les mandats confiés est fondamentale dans l'exercice de l'emploi et la personne titulaire doit être en mesure d'assurer que son personnel respecte les échéances.
En matière d'accès à l'information et de qualité de services institutionnels, la personne titulaire est responsable de veiller au respect des délais légaux et ceux découlant de la Déclaration de services aux citoyens.

En raison de la complexité et de la variété des problèmes et enjeux rencontrés, la personne titulaire doit avoir un excellent jugement doublé d'une très bonne capacité de synthèse et de décision. Elle doit démontrer de l'initiative, de l'ouverture d'esprit et de la créativité. Elle doit également être en mesure d'inspirer et développer ces mêmes qualités chez les professionnel.les, dont elle dirige le travail quotidiennement, qui sont pour la plupart appelé.es à travailler avec les autorités de l'institution.

Aussi, la personne titulaire doit posséder une excellente capacité d'adaptation et démontrer un savoir-être et un savoir-faire irréprochable, car elle est souvent confrontée à des situations urgentes, imprévues et complexes, par exemple en matière d'affaires parlementaires et adapter la gestion du travail des professionnels sous sa direction en conséquence. Elle doit de même faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et d'agilité pour réaliser des activités variées et parfois inédites, ainsi que pour faire face à des contraintes internes et externes qui nécessitent des modifications à la planification du travail de la direction.

La personne titulaire doit de plus posséder un sens stratégique aiguisé l'amenant à proposer des solutions innovantes à des problématiques complexes, dans son rôle-conseil auprès de la protectrice ou du protecteur du citoyen, des membres de l'exécutif et du conseil de direction, sur des enjeux de compétence de l'institution, etc.

La crédibilité de l'institution et de ses représentants dépend en grande partie de la capacité de la personne titulaire à entretenir des communications ouvertes et harmonieuses, et à faire accepter les positions institutionnelles. Ces communications exigent une grande capacité de persuasion, de tact et d'entregent. Elle doit avoir les aptitudes nécessaires afin de créer et de maintenir un climat de confiance, de collaboration et afin de désamorcer des situations conflictuelles. La personne titulaire doit donc démontrer une bonne capacité relationnelle, tant personnellement qu'à l'égard de la gestion du personnel sous son autorité, qui est nécessaire à l'établissement et au maintien de partenariats. Elle oriente de façon marquée l'action des professionnel.les de sa direction vers le service à la « clientèle » et l'atteinte de résultats concrets.

Elle doit être capable d'exercer un fort leadership et faire montre d'une grande capacité d'influence qu'exige la nature des mandats de sa direction. Elle doit faire preuve de sens stratégique, de proactivité, d'objectivité, de sens éthique et de capacité à travailler sous pression.

La personne titulaire de l'emploi doit détenir un diplôme universitaire de premier cycle en droit et être inscrite, selon le cas, au tableau de l'Ordre du Barreau du Québec ou à la Chambre des notaires du Québec.

2.4 Indiquez quelles sont les compétences (connaissances pratiques, techniques et scientifiques) et les aptitudes requises pour exercer cet emploi.

Elle doit avoir 8 années d'expérience dans l'exercice d'activités de niveau professionnel ou de niveau d'encadrement à titre d'avocat ou de notaire, comprenant 2 années d'expérience dans des activités d'encadrement, de supervision ou de coordination de personnes.

2.5 Indiquez l'étendue et la complexité des sujets sur lesquels ces connaissances doivent porter.

L'ensemble des responsabilités de la personne titulaire de l'emploi requiert une connaissance fine et horizontale de l'institution.

La personne titulaire de l'emploi doit être en mesure de s'approprier autant les contenus propres au cœur de l'exercice de la mission du Protecteur du citoyen, que les notions et outils ayant trait à la gestion axée sur les résultats propres aux organismes publics.

Elle doit avoir une connaissance approfondie de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, *de la Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles,* de la *Loi sur l'administration publique* et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Les responsabilités en matière de veille législative et réglementaire exigent une excellente aptitude à s'approprier rapidement des contenus très variés pouvant toucher à de multiples secteurs de l'action étatique.

La grande variété des mandats et des sujets à traiter et à analyser, autant en matière d'affaires juridiques que les responsabilités en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de qualité des services institutionnels requièrent une connaissance fine des règles applicables à ces domaines et des pratiques institutionnelles. Conséquemment, cela requiert une capacité d'intégrer des contenus complexes et souvent interreliés.

L'implication systématique des affaires juridiques dans le cadre des enquêtes en matière d'intégrité publique fait appel, chez la personne titulaire de l'emploi, à un sens stratégique et un jugement supérieur.

Cette personne doit avoir une excellente capacité à gérer du personnel professionnel de haut niveau. Elle doit donc posséder toutes les qualités nécessaires pour être en mesure d'exercer un leadership fort et rassembleur, et être capable d'influencer positivement les gestionnaires de l'institution afin d'améliorer les pratiques et la qualité de services, implanter des changements institutionnels et instaurer des pratiques innovantes. Elle doit être en mesure de porter une vision rassembleuse auprès de tous les gestionnaires, de susciter leur adhésion et leur collaboration afin de réaliser des mandats sensibles et atteindre les objectifs institutionnels.

2.6 Indiquez le degré de surveillance exercé par le ou les supérieurs du titulaire de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi est sous la responsabilité immédiate de la protectrice ou du protecteur du citoyen qui détermine avec elle les objectifs stratégiques, les orientations, les priorités juridiques de l'institution et définit les objectifs opérationnels de ses secteurs d'activités. La protectrice ou le protecteur du citoyen exerce un suivi périodique et assure la validation de la programmation et de la planification des activités de la direction.

La personne titulaire de l'emploi dispose de toute la marge de manœuvre et la latitude nécessaires à la direction et à l'organisation des mandats qui lui sont confiés, pour lesquels elle élabore les plans d'action pour son unité administrative et s'assure de leur réalisation. Elle dirige, planifie et évalue directement le travail des juristes, des conseillères et conseillers institutionnels et experts sous sa direction et lorsque requis, obtient les approbations nécessaires des autorités de l'institution.

Elle doit rencontrer périodiquement sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat pour rendre compte de sa gestion, de l'atteinte des résultats en regard des objectifs convenus, de la performance du personnel de sa direction, notamment du déroulement et de l'état des travaux réalisés par ceux-ci, ainsi que du respect des échéanciers institutionnels.

Elle doit rendre compte des cas qui requièrent une intervention personnelle des autorités et des cas inhabituels et complexes.

2.7 Indiquez la nature, la fréquence des communications internes et externes reliées à l'emploi et le niveau des intervenants.

La personne titulaire de l'emploi dirige le travail des professionnel.les sous son autorité dans le cadre des actions menées par la Direction, tant à l'interne qu'à l'externe. Une grande partie de ses responsabilités concerne le traitement des demandes de conseils, d'information et de soutien émanant de la protectrice ou du protecteur du citoyen, des vice-protecteurs.trices, du personnel des bureaux du Protecteur du citoyen et, occasionnellement, des fonctionnaires et gestionnaires des ministères et organismes concernés ou de diverses instances québécoises et internationales.

Pour réaliser son mandat, la personne titulaire de l'emploi travaille en collaboration étroite avec les gestionnaires de l'institution. Elle doit favoriser les interrelations en sollicitant la participation active des unités de l'institution et leurs gestionnaires pour la réalisation des mandats confiés à sa direction. La personne titulaire de l'emploi :

- communique constamment avec son personnel en vue d'orienter et d'assurer la bonne marche des dossiers, de s'assurer du respect des échéanciers, de fournir l'assistance dans la résolution de problèmes, de souligner les contributions et de concevoir les pistes d'amélioration continue;
- est fréquemment appelée à jouer un rôle de conseiller privilégié auprès de l'exécutif du Protecteur du citoyen;
- entretient des communications fréquentes avec les autres gestionnaires de l'institution pour favoriser les collaborations avec différents secteurs, pour déterminer les contributions à certains mandats de la direction, transmettre des renseignements sur l'étude approfondie des tendances institutionnelles, etc.;
- collabore avec la Direction principale du soutien à l'organisation, en vue d'assurer une circulation de l'information adéquate, et temps opportun, auprès du personnel et du public.

D'autres communications sont relatives à la transmission d'interprétations et d'avis juridiques écrits et oraux au personnel de l'institution et, lorsque nécessaire, à des échanges avec des ministères et organismes, y compris la discussion de positions juridiques ou institutionnelles du Protecteur du citoyen avec les représentants de ceux-ci. Les fonctions de la personne titulaire de l'emploi l'amènent aussi à offrir des formations de nature juridique à l'ensemble du personnel.

La personne titulaire est également appelée à participer à des colloques ou conférences où elle peut représenter l'institution et même prononcer des conférences portant sur l'action du Protecteur du citoyen. Elle peut à l'occasion, à la demande de la protectrice ou du protecteur du citoyen, répondre à des demandes des médias.

À l'externe, des communications ponctuelles ont lieu avec des gestionnaires, et des hauts dirigeants, des ministères et organismes publics dans le cadre des fonctions relatives aux affaires gouvernementales, avec des fonctionnaires et membres de l'Assemblée nationale dans le cadre des fonctions relatives aux affaires parlementaires et avec des dirigeants ou représentants de bureaux d'Ombudsman, au Canada et à l'étranger.

L'ensemble de ces communications exige le sens de la diplomatie, une forte capacité argumentaire et une grande qualité d'expression orale et écrite.

3. Responsabilités de gestion

3.1 Responsabilités de gestion des ressources humaines

Effectifs gérés	Cadres	Profs.	Autres	Total
Total personnes régulières		9*		9
Total personnes / année occasionnelles				
Autres			2	2
Total des effectifs				11

*Dont 5 avocat(e)s et 1 poste professionnel de niveau « expert ».

3.2 Responsabilités de gestion financière

Budget salarial de l'unité : 1 122 172 $ (*)

Budget d'opération de l'unité : 321 350 $
(excluant le budget salarial)

Dépenses de transfert : $

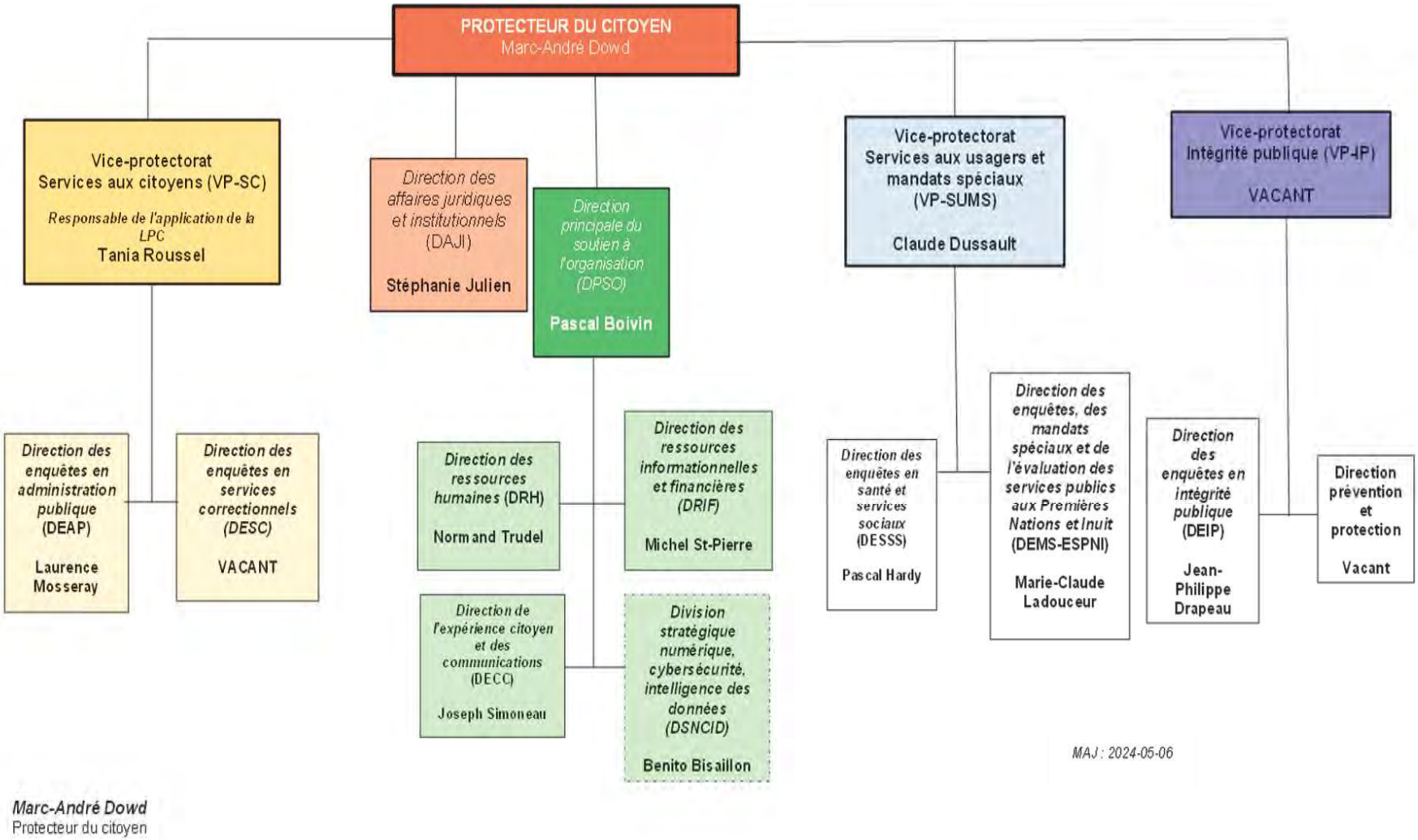
Dépenses de capital : $

Revenus anticipés : $

(*) Le budget salarial est établi au 5 décembre 2022 à titre indicatif sur la base d'un poste de niveau cadre 2, en tenant compte de l'échelon réel du personnel.

4. Organigramme de l'organisation

PROTECTEUR DU CITOYEN



Marc-André Dowd
Protecteur du citoyen

5. Signatures

	
Signature	*Signature*
Stéphanie Julien **Directrice - DAJI** *Nom de la personne titulaire*	**Marc-André Dowd** **Protecteur du citoyen** *Nom de la ou du supérieur.e immédiat.e*
XXXXX **2024**	**17 juillet 2024**
Date	*Date*