

# Court and Client Representative (On-Call) - Bilingual (English/French)

**Organization:**

Ministry of the Attorney General

**Division:**

Court Services Division

**City:**

Ottawa

**Job Term:**

4 Temporary (12 months with possible extension)

**Job Code:**

09OAD - Office Administration 09

**Salary:**

\$26.15 - \$30.48 Per Hour\*

\*Indicates the salary listed as per the OPSEU Collective Agreement.

Understanding the job ad - definitions

**Posting Status:**

Open

**Job ID:**

193742

---

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

**Please Note: The hours for this position are irregularly scheduled and the hours can vary by court location with no minimum guarantee of hours. You may be scheduled up to 36.25 hours per week.**

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

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

We invite all interested individuals to apply and encourage applications from people with disabilities, Indigenous, Black, and racialized individuals, as well as people from a diversity of

ethnic and cultural origins, sexual orientations, gender identities and expressions.

Visit the [OPS Anti-Racism Policy](#) and the [OPS Diversity and Inclusion Blueprint](#) pages to learn more about the OPS commitment to advance racial equity, accessibility, diversity, and inclusion in the public service.

We offer employment accommodation across the recruitment process and all aspects of employment consistent with the requirements of Ontario's [Human Rights Code](#). Refer to the "How to apply" section if you require a disability-related accommodation.

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

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

You will:

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

## **How do I qualify?**

Mandatory

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

Please note, you will be required to:

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

You may be required to:

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

#### Communication and Client Service Skills:

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

#### Technical Proficiency:

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

#### Planning and Organizational Skills:

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

#### Problem-Solving and Judgement Skills:

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

### Specialized Knowledge:

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

### Administrative and Mathematical Skills:

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

## Additional Information

### Address:

- 4 Bilingual Temporary - Irregular On-Call, duration up to 12 months, 161 Elgin St, Ottawa, East Region, Criminal Record and Judicial Matters Check

### Compensation Group:

Ontario Public Service Employees Union  
Understanding the job ad - definitions

### Schedule:

3.7

### Category:

Administrative and Support Services

### Posted on:

Friday, January 20, 2023

### Note:

- [This ad is also available in French.](#)
- In accordance with the Ontario Public Service (OPS), Employment Screening Checks Policy (ESCP), the top candidate(s) may be required to undergo a security screening check. Refer to the above to determine the screening checks that are required for this position.

Required security screening checks along with your written consent, will be sent to the Transition and Security Office (TSO), Corporate Talent Programs Branch, Talent and Leadership Division to evaluate the results. If applicable, the TSO, with your written consent, will request and obtain any additional employment screening checks that were not obtained directly by you.

A record under the Criminal Code and/or other federal offence record(s) does not automatically mean you will be ineligible for the position. The employment screening check(s) will only be reviewed and evaluated by the TSO for the purpose of making a security clearance decision. The details of an individual's employment screening check(s) will be considered in specific relation to the duties and responsibilities of the position being filled. Employment screening check records will be maintained by the TSO and kept strictly confidential.

- E-AG-193742/23(4)

### **How to apply:**

1. You must [apply online](#).
2. Your cover letter and resume combined should not exceed five (5) pages. For tips and tools on how to write a concise cover letter and resume, review the [Writing a Cover Letter and Resume: Tips, Tools and Resources](#).
3. Customize your cover letter and resume to the qualifications listed on the job ad. Using concrete examples, you must show how you demonstrated the requirements for this job. We rely on the information you provide to us.
4. Read the [job description](#) to make sure you understand this job.
5. OPS employees are required to quote their WIN EMPLOYEE ID number when applying.
6. If you require a disability related accommodation in order to participate in the recruitment process, please [Contact Us](#) to provide your contact information. Recruitment services team will contact you within 48 hours.

**Please be advised that the results of this competition may be used to form an eligibility list of qualified candidates to potentially fill future vacancies represented by the Ontario Public Service Employees Union (OPSEU). In accordance with the Collective Agreement, eligibility lists are shared with OPSEU representatives. By applying to this competition, you are providing consent that your name may be shared with OPSEU representatives. All external applicants (including former employees of the Ontario Public Service) applying to a competition in a ministry or Commission public body must disclose (either in the cover letter or resume) previous employment with the Ontario Public Service. Disclosure must include positions held, dates of employment and any active restrictions as applicable from being rehired by the Ontario Public Service. Active restrictions can include time and/or ministry-specific restrictions currently in force, and may preclude a former employee from being offered a position with the Ontario Public Service for a specific time period (e.g. one year), or from being offered a position with a specific ministry (either for a pre-determined time period or indefinitely). The circumstances around an employee's exit will be considered prior to an offer of employment. Remember: The deadline to apply is **Friday, February 3, 2023 11:59 pm EST**. Late applications will not be accepted.**

We thank you for your interest. Only those selected for further screening or an interview will be contacted.

The Ontario Public Service is an inclusive employer.  
Accommodation is available under the [Ontario's Human Rights Code](#).

# PRÉPOSÉE OU PRÉPOSÉ AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE ET AUX TRIBUNAUX (SUR APPEL) – BILINGUES (ANGLAIS ET FRANÇAIS)

**Organisme:**

Ministère du Procureur général

**Division:**

Division des services aux tribunaux

**Ville:**

Ottawa

**Conditions:**

4 Temporaire(s) (12 mois avec possibilité d'extension)

**Code du poste:**

09OAD - Personnel de bureau 09

**Salaire:**

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

\*Indique la rémunération énumérée selon la convention collective conclue avec le SEFPO.

Comprendre l'avis d'emploi vacant - définitions

**Type de concours:**

Ouvert

**Numéro du concours:**

193742

---

Vous êtes à la recherche d'une carrière passionnante au cours de laquelle vous contribuerez à garantir un système de justice accessible, équitable, rapide et efficace aux Ontariennes et Ontariens? Voici votre chance de vous joindre à la Division des services aux tribunaux du ministère du Procureur général, où un programme de formation complet vous apprendra tout ce que vous devez savoir pour devenir préposée ou préposé aux services à la clientèle et aux tribunaux à la Cour supérieure de justice ou à la Cour de justice de l'Ontario.

**L'horaire de travail pour ce poste est irrégulier, et le nombre d'heures peut varier selon le tribunal, sans minimum garanti. Vous travaillerez au plus 36, 25 heures par semaine.**

**Engagement de la FPO à l'égard de la diversité, de l'inclusion, de l'accessibilité et de la lutte contre le racisme :**

Nous sommes résolu à bâtir une main-d'œuvre représentative des gens que nous servons, de même qu'à promouvoir la diversité, l'antiracisme, l'inclusion, l'accessibilité, le mérite, le respect et l'équité en milieu de travail.

Nous invitons toutes les personnes intéressées à postuler, tout particulièrement les personnes handicapées, autochtones, noires, racisées, de diverses origines ethniques et culturelles, de diverses orientations sexuelles et de diverses identités et expressions de genre.

Rendez-vous sur les pages présentant la [Politique de la FPO pour la lutte contre le racisme](#) et le [Plan directeur pour l'inclusion et la diversité au sein de la FPO](#) pour en savoir plus sur son engagement à l'égard de l'égalité raciale, de l'accessibilité, de la diversité et de l'inclusion dans la fonction publique.

Nous offrons des mesures d'adaptation des emplois tout au long du processus de recrutement et pour tout ce qui touche l'emploi, conformément au [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario. Si vous avez besoin que l'on prenne des mesures d'adaptation liées à un handicap, veuillez vous reporter aux instructions ci-dessous.

## **Quelles seront mes fonctions dans ce poste?**

Dans un milieu au rythme rapide, vous effectuerez diverses tâches en salle d'audience et ailleurs pour permettre la tenue des audiences en personne et virtuellement.

Vous devrez :

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



## À quelles exigences dois-je répondre?

Ce qui est obligatoire :

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

Remarques, vous devrez :

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

Vous devrez peut-être :

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

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

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

### Compétences techniques

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

### Compétences en planification et en organisation

- Compétences en organisation ainsi que capacité d'établir les priorités de travail, de s'adapter aux priorités changeantes et de mener plusieurs tâches de front dans un milieu au rythme rapide en respectant les échéances.

- Capacité de travailler de façon autonome – dans un tribunal ou à domicile – et en équipe, en proposant des solutions visant à optimiser l'utilisation du temps et des ressources de façon à que les exigences opérationnelles soient respectées.

### Compétences en résolution de problèmes et discernement

Sans ou presque sans orientation ni aide d'autrui :

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

### Connaissances spécialisées

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

### Compétences en administration et en mathématiques

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

## Renseignements supplémentaires

### Adresse:

- 4 bilingue Temporaire(s) - Irrégulier(s) - sur appel, durée jusqu'à 12 mois, 161, RUE ELGIN, Ottawa, Région Est, Vérification de casier judiciaire et d'affaires judiciaires

### Groupe de rémunération:

Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario  
Comprendre l'avis d'emploi vacant - définitions

### Horaire:

3.7

### Catégorie:

Services d'administration et de soutien

### Date de publication:

le vendredi 20 janvier 2023

## Note:

- [Cette offre d'emploi est également disponible en anglais.](#)
- Conformément à la Politique relative aux vérifications de sécurité du personnel de la fonction publique de l'Ontario, les meilleurs candidats pourraient être tenus de se soumettre à une enquête de sécurité générale. Reportez-vous à ce qui précède pour déterminer les vérifications de présélection nécessaires pour ce poste.

Les vérifications des antécédents du personnel requises, accompagnées de votre consentement écrit, seront envoyées au Bureau de la transition et de la sécurité (TSO), Direction des programmes relatifs au talent pour la FPO, à la Division du talent et du leadership pour évaluer les résultats. Si nécessaire, le TSO, avec votre consentement écrit, demandera et obtiendra toute autre vérification des antécédents additionnels que vous n'auriez pas obtenue directement.

Un casier judiciaire pour une infraction au Code criminel ou une autre infraction fédérale ne signifie pas automatiquement que vous ne serez pas admissible au poste. Le BTS examinera et évaluera les vérifications de sécurité uniquement aux fins de la prise d'une décision au sujet de l'attestation de sécurité. Les détails des vérifications de sécurité seront pris en considération en fonction des fonctions et responsabilités propres au poste à pourvoir. Les dossiers de vérification de l'emploi seront conservés par le BTS dans la plus stricte confidentialité.

- E-AG-193742/23(4)

## Comment postuler:

1. Vous devez [postuler en ligne](#).
2. Votre lettre d'accompagnement et votre curriculum vitae réunis doivent avoir un maximum de cinq (5) pages. Pour des conseils et des outils qui vous aideront à rédiger une lettre d'accompagnement et un curriculum vitae concis, consultez [Rédaction d'une lettre d'accompagnement et d'un Curriculum vitae : conseils, outils et ressources](#).
3. Adaptez votre lettre d'accompagnement et votre curriculum vitae en fonction des exigences figurant dans l'offre d'emploi. En utilisant des exemples concrets, vous devez faire ressortir en quoi vos aptitudes et vos compétences correspondent aux exigences du poste. Nous comptons sur les renseignements que vous nous fournissez.
4. [Voir la description de l'emploi](#) pour bien comprendre en quoi consiste ce poste.
5. Les membres de la FPO doivent indiquer leur numéro d'employé RIRH (WIN Employee ID Number) lorsqu'ils présentent leur candidature à un poste.
6. Si vous avez besoin que l'on prenne des mesures d'adaptation liées à un handicap qui vous permettront de participer au processus de recrutement, veuillez cliquer sur [Pour nous joindre](#) et nous fournir vos coordonnées. L'équipe des services de recrutement communiquera avec vous dans les 48 heures.

Sachez que les résultats de ce concours pourraient servir à établir une liste d'admissibilité de candidats qualifiés à occuper de futurs postes vacants, représentés par le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO). Conformément à la convention collective, les listes d'admissibilité sont partagées avec les représentants du SEFPO. En participant à ce concours, vous consentez à transmettre votre nom aux représentants du SEFPO.

Tous les candidats à un emploi (y compris les anciens fonctionnaires de l'Ontario) qui participent à un concours dans un ministère ou à un organisme public rattaché à la Commission doivent divulguer (dans leur lettre d'accompagnement ou leur curriculum vitæ) un emploi occupé antérieurement au sein de la fonction publique de l'Ontario. Les renseignements divulgués doivent comprendre les postes occupés, les dates d'emploi et, le cas échéant, toutes restrictions en vigueur limitant leur réemploi dans la fonction publique de l'Ontario. Les restrictions en vigueur peuvent comprendre des restrictions de temps ou liées à des ministères en particulier, et elles peuvent empêcher d'offrir à un ancien employé un emploi au sein de la fonction publique de l'Ontario pendant une certaine période (p. ex., un an) ou dans un certain ministère (pendant une période prédéterminée ou indéfiniment). Les circonstances entourant le départ d'un employé seront prises en considération avant qu'une offre d'emploi ne lui soit faite.

**Rappel :** La date limite de candidature est **le vendredi 3 février 2023 23h59min HNE**. Les candidatures reçues en retard seront refusées.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce poste. Cependant, nous communiquerons avec vous uniquement dans le cadre du processus de présélection ou pour vous convoquer à une entrevue.

**La fonction publique de l'Ontario est un employeur inclusif.**

**Toute adaptation nécessaire sera réalisée conformément au [Code des droits de la personne de l'Ontario](#).**