

Manager, Intake and Business Efficiencies

The College of Early Childhood Educators (the College) regulates more than 58,000 members of the early childhood education profession in the public interest, pursuant to the *Early Childhood Educators Act, 2007*. The College issues Certificates of Registration, has established a Code of Ethics and Standards of Practice for the profession, and responds to concerns about members through a complaints and discipline process. The College is a not-for-profit organization with a staff of 60 and an annual operating budget of approximately \$10M.

Our members come from diverse backgrounds and so do our employees. As an equal opportunity employer, the College continues to create an inclusive environment.

We are seeking a Manager, Intake and Business Efficiencies.

Reporting to the Director, Professional Regulation, the incumbent is accountable for managing and ensuring the intake and initial processing of concerns involving College members and illegal practitioners as well as the provision of logistical and administrative support to the College's Registration Appeals Committee. This role will also lead the development and maintenance of the department's business processes for case management and data management to ensure regulatory compliance, continuous best practices and quality improvements. The incumbent as a member of the College's Senior Management Team contributes to the strategic direction and ongoing operational improvements of the Department.

Responsibilities

- Manage the general operations of the Intake Unit to ensure the monitoring of case documentation, case volumes and workflow requiring timely, consistent and fair processing for the intake of professional conduct, registration appeals and unauthorized practitioner matters. This includes: reviewing case files and documentation, providing direction and guidance to team members, and monitoring the timelines and status of cases.
- Ensure the review of cases to identify, assess and manage risk; identify regulatory issues; determine sufficiency and accuracy of initial information received; identify high risk cases to be triaged, informal resolutions or closure; and ensure consistency in handling and compliance with department processes and policies.
- Escalate cases identified for potential enforcement of the title protection provisions of the Early Childhood Educators Act, 2007 to the Director to be actioned.
- Ensure the provision of logistical (e.g. panel selection) and administrative support (e.g. preparation of meeting materials and presentations) for the College's Registration

Appeals Committee. This support is provided for Committee meetings, training sessions, new committee member orientations and panel deliberations.

- Coach, manage and mentor direct reports, including recruitment and selection, training, evaluation and performance reviews.
- Develop, implement, monitor and evaluate best practices for business processes for the department's case management and data management processes ensuring regulatory compliance and improve the service and business efficiency of the department.
- Implement new processes in the development and maintenance of the department's case and data management processes by working in conjunction with IT and other College Departments and/or vendors/project teams coordinating and facilitating employee participation, testing and training.
- Manage the collection, monitoring and analysis of data to: measure the effectiveness of the Department's case management and data management processes as well as general department operations; identify process improvements; provide information for budget/audit purposes and make recommendations on changes to process, procedures and technology needs.
- Operationalize new policy direction as set out by Council. Provide operational advice, assistance, and support to employees regarding best practices and implementation of new policies and initiatives.
- Facilitate the resolution of complex technical and operational issues through consensus building.
- Lead department change management activities for case management and data management by developing/monitoring project work plans, facilitating employee understanding of change, promoting ongoing training, identifying project priorities and ensuring business needs and regulatory requirements are met within identified timelines.
- Develop workflow templates to support case management and data management processes to streamline process and increase efficiency.
- Keep up-to-date with applicable legislation, trends and practices.
- Other duties as assigned.

Qualifications

- Three year college or university program in computer science, business information systems or similar education.
- 5 to 7 years' combined experience including IT, project management and business analyst experience (or related field).
- Experience implementing case management systems (comparable)
- Knowledge of database, case management and data management software
- Familiarity with legal and administrative law principles such as procedural fairness, confidentiality, privacy, human rights and evidence law.
- Strategic thinking, planning, vision and leadership skills to work collaboratively at a senior level to develop and implement strategic directions, and provide effective operational oversight.

- Analytical, critical thinking and problem-solving skills to identify issues, mitigate against associated risk, and lead the resolution of complex issues related to business processes for case and data management.
- Flexibility to work in a fast-paced changing environment as a collaborative team player who demonstrates initiative.
- Interpersonal, presentation, stakeholder relationship and management skills to engage others and build credibility.
- Written and verbal communication skills to prepare and deliver reports and briefings for internal and external stakeholders.
- Coaching and management skills to motivate and develop employees and team members.
- Project management skills to manage projects and ensure timely completion of all deliverables.

The College of Early Childhood Educators is committed to providing accommodations in our hiring process for people with disabilities. If you require an accommodation, please contact us and we will work with you to meet your needs.

Most of our employees are working remotely until January 30, 2022.

Please submit your cover letter and resume on our [website](#). The position will remain open until it has been filled. We thank all applicants, however, only those considered for an interview will be contacted.

Chef, Réception des plaintes et efficacité opérationnelle

Conformément à la *Loi de 2007 sur les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance*, l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance (l'Ordre) réglemente plus de 58 000 membres de la profession dans l'intérêt du public. L'Ordre délivre les certificats d'inscription, a établi le code de déontologie et les normes d'exercice de la profession et donne suite aux plaintes portées contre ses membres par le biais de son processus de plainte et de discipline. C'est un organisme sans but lucratif comptant 60 employés et dont le budget de fonctionnement annuel s'élève à environ 10 millions de dollars.

Nos membres viennent d'horizons divers, tout comme nos employés. En tant qu'employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, l'Ordre s'attache à créer un milieu inclusif.

Nous sommes à la recherche d'un ou d'une chef, Réception des plaintes et efficacité opérationnelle.

Relevant de la directrice, Réglementation professionnelle, le ou la titulaire du poste est responsable de la gestion, de la réception et du traitement initial des préoccupations formulées à l'égard des membres de l'Ordre et des personnes exerçant la profession manière illégale, ainsi que du soutien logistique et administratif fourni au comité d'appel des inscriptions de l'Ordre. La personne titulaire de ce poste dirigera également l'élaboration et le maintien des processus opérationnels du service en matière de gestion des cas et des données, et ce, afin d'assurer leur conformité à la réglementation, le recours continu à des pratiques exemplaires et l'amélioration de la qualité. En tant que membre de l'équipe de direction de l'Ordre, elle contribue à l'orientation stratégique et aux améliorations opérationnelles continues du service.

Responsabilités

- Gérer les opérations générales de l'unité de réception afin d'assurer la surveillance de la documentation relative aux affaires, du volume de cas et du déroulement du travail, ce qui exige un traitement rapide, uniforme et équitable en matière de réception des dossiers de conduite professionnelle, d'appel des inscriptions et de pratique non autorisée; cela comprend l'examen des dossiers et de la documentation, la transmission de directives et de conseils aux membres de l'équipe, et la surveillance des délais de traitement et de l'état d'avancement des dossiers;
- Passer en revue les affaires afin de déterminer, d'évaluer et de gérer les risques; cerner les enjeux réglementaires; déterminer le caractère suffisant et l'exactitude de l'information initiale reçue; déterminer quels cas à risque élevé doivent être triés, résolus de façon informelle ou clos; et assurer la cohérence du traitement et la conformité aux processus et politiques du service;
- Transmettre à la directrice les dossiers susceptibles de donner lieu à l'application des dispositions de la *Loi de 2007 sur les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance* régissant la protection du titre afin qu'elle y donne suite;
- Fournir un soutien logistique (p. ex., sélection des membres des sous-comités) et administratif (p. ex., préparation des documents de réunion et des présentations) au comité d'appel des inscriptions de l'Ordre. Ce soutien doit être assuré pour les réunions du comité, les séances de formation, les séances d'orientation des nouveaux membres du comité et les délibérations des sous-comités;
- Encadrer, gérer et mentorer les personnes directement subordonnées, y compris le recrutement et la sélection de candidats, la formation et l'évaluation du rendement;
- Élaborer, mettre en œuvre, surveiller et évaluer les pratiques exemplaires en matière de processus opérationnels pour les processus de gestion des cas et des données du service, en veillant à la conformité à la réglementation et à l'amélioration de la prestation offerte par le service et de son efficacité opérationnelle;
- Mettre en œuvre de nouveaux processus pour l'élaboration et la mise à jour des processus de gestion des cas et des données du service en travaillant en collaboration avec les TI et d'autres services de l'Ordre, des fournisseurs ou des équipes de projets

pour coordonner et faciliter la participation, la mise à l'essai et la formation des employés;

- Gérer la collecte, la surveillance et l'analyse des données pour mesurer l'efficacité des processus de gestion des cas et des données du service, ainsi que de ses opérations générales; déterminer les améliorations à apporter aux processus; fournir des renseignements à des fins de budget ou de vérification et formuler des recommandations sur les changements à apporter aux processus, aux procédures et aux besoins en technologie;
- Mettre en œuvre la nouvelle orientation politique telle que définie par le conseil; Fournir des conseils, une assistance et un soutien de nature opérationnelle au personnel en matière de pratiques exemplaires et de mise en œuvre de nouvelles politiques et initiatives;
- Faciliter la résolution de problèmes techniques et opérationnels complexes par l'établissement de consensus;
- Diriger les activités de gestion du changement au sein du service pour la gestion des cas et des données en élaborant et en surveillant les plans de travail des projets, en aidant le personnel à comprendre le changement, en favorisant la formation continue, en établissant les priorités du projet et en veillant à ce que les exigences réglementaires et les besoins opérationnels soient satisfaits dans les délais prescrits;
- Élaborer des modèles de déroulement des opérations qui soutiennent les processus de gestion des cas et des données afin de les simplifier et d'en accroître l'efficacité;
- Se tenir au courant des lois, des tendances et des pratiques applicables;
- Effectuer d'autres tâches assignées.

Qualifications

- Programme collégial ou universitaire de trois ans en informatique, en systèmes informatiques d'entreprises ou formation comparable;
- De cinq à sept ans d'expérience combinée, notamment en TI, en gestion de projet et en analyse opérationnelle (ou dans un domaine connexe);
- Expérience de la mise en œuvre de systèmes de gestion des cas (comparables);
- Connaissance des logiciels de base de données, de gestion des cas et de gestion des données;
- Familiarité avec les principes juridiques et administratifs tels que l'équité procédurale, la confidentialité, le respect de la vie privée et des droits de la personne ainsi que le droit de la preuve;
- Compétences en matière de réflexion stratégique, de planification, de vision et de leadership pour collaborer avec un niveau supérieur afin d'élaborer et de mettre en

œuvre des orientations stratégiques et d'assurer une supervision opérationnelle efficace;

- Compétences en matière d'analyse, de réflexion critique et de résolution de problèmes afin de cerner les problèmes, d'atténuer les risques associés et de diriger la résolution de problèmes complexes liés aux processus opérationnels pour la gestion des cas et des données;
- Souplesse pour travailler dans un environnement en évolution rapide en tant que personne qui a l'esprit d'équipe, collabore et fait preuve d'initiative;
- Compétences en matière de gestion, de relations interpersonnelles, de présentation et de relations avec les parties prenantes pour mobiliser les gens et renforcer la crédibilité;
- Aptitudes à la communication écrite et orale pour préparer et présenter des rapports et des séances d'information à l'intention des parties prenantes internes et externes;
- Compétences en matière d'encadrement et de gestion pour motiver et faire évoluer le personnel et les membres de l'équipe;
- Compétences en gestion de projet pour diriger les projets et assurer la réalisation de tous les livrables en temps opportun.

Dans le cadre de son processus d'embauche, l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance s'engage à prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. Si tel est votre cas, veuillez communiquer avec nous à l'avance et nous ferons en sorte de satisfaire vos besoins.

La majorité de notre personnel travaillera à distance jusqu'au 30 janvier 2022.

Veuillez soumettre votre lettre de motivation et votre CV sur notre [site Web](#). Le poste restera vacant jusqu'à ce qu'il soit pourvu. Nous remercions toutes les personnes candidates de leur intérêt pour le poste. Nous ne communiquerons toutefois qu'avec celles ayant été retenues pour une entrevue.