

Position Title: Bilingual Case Manager

Department/Division: Housing & Social Services

Reports to: Ontario Works Supervisor

Number of vacancies: 1

Bargaining Unit: CUPE

Hours of Work: 35 hours/week

Rate of Pay: \$31.49 - \$39.25/Hour

Job Posting Closing Date: June 17, 2025

Comprehensive Benefits Plan

Defined Benefit Pension Plan - OMERS with Employer-matched contributions



Version française ci-dessous

Opening Statement

The City of Kingston is grateful to experience the traditional territories of Anishinabek (Ah-nish-nah-beg), Haudenosaunee (Ho-den-o-show-nee) and Huron-Wendat (huron-wen-dat). Kingston is a smart, livable city in the heart of eastern Ontario. Its stable and diversified economy includes global corporations, innovative start-ups and all levels of government.

At the City of Kingston, we believe that diversity and inclusion are essential elements of a thriving workplace. We value the unique perspectives and experiences that each individual brings to our team. As we continue to grow, we are dedicated to creating an environment where all employees feel welcomed, respected, and empowered to contribute their best work. The City of Kingston views diversity as its strength and we encourage applications from individuals of all backgrounds, including those from underrepresented communities.

As staff, you play a pivotal role in enhancing people's lives by delivering exceptional, customer-centered services of the highest quality. Within our highly ethical environment, you'll embrace accountability by consistently going above and beyond, actively listening to our customers, creatively addressing their needs, and maintaining unwavering respect for all individuals you serve. As a result, you'll become an integral part of our qualified and dynamic team, recognized for its compassion, excellence, integrity, inclusivity, and adaptability.

Job Summary

Under the general direction of the Ontario Works Supervisor(s) provide OW case management duties: including completion of applications, determination of eligibility, continued development of participation agreements consistent with outcome based measures, compliance monitoring and related client service and administrative functions.

KEY DUTIES & RESPONSIBILITIES

- Effectively manage and administer caseloads; provide client support, complete applications, determine eligibility and entitlement, complete offsite visits, monitor compliance, and respond to inquiries.

- Develop, maintain and monitor Participation Agreements consistent with outcomes-based measures related to employability and that capitalize on community employment opportunities and initiatives.
- Develop and deliver Employment Assistance program strategies as required, to meet the needs of participants with specific and/or multiple barriers.
- Ensure decisions are compliant with Ontario Works legislation, local policies and other related regulations and directives.
- Contribute to Ontario Works Program performance and outcome targets by organizing, scheduling and completing case management duties and data mapping case activities and outcomes as required.
- Inform participants of the services provided by the Housing & Social Services Department.
- Perform all related administrative functions.
- Other related duties as assigned.

Note: Above duties are representative of a typical position and are not to be construed as all-inclusive.

QUALIFICATIONS, COMPETENCIES

- 3 year diploma.
- Two (2) years of Human Services case management experience in a complex and fast paced work environment, preferably in a Provincial or Municipal Public service sector.
Human Services is defined as programs or facilities for meeting basic health, welfare, and other needs of a society or group, focusing on prevention and remediation of problems and the overall improvement in quality of life. Case Management includes processes such as: intake and assessment of needs, service planning, service plan implementation, service coordination, monitoring and follow-up, reassessment, case conferencing, crisis intervention, case closure;
- Preference will be given to those candidates with direct Case Management experience in the Housing and Social Services department.

Skills, Abilities, & Work Demands

- Comprehensive knowledge of the Ontario Works Act and Regulations.
- Knowledge of Municipal Freedom Information and Protection of Privacy Act (MFIPPA) and ability to observe Confidentiality requirements in all applicable matters.
- General knowledge of other related legislation including ODSP Act and regulations.
- Effective interpersonal and dispute resolution skills, ability to manage difficult interviews and de-escalate conflict.
- Effective communication skills both, written and verbal, proficient in mathematics, knowledge of community agencies.
- Effective work management skills including; the ability to undertake multiple tasks, meet deadlines, prioritize work demands and address customer service requests.
- Knowledge and experience working with web based social assistance technology, preferably the Province of Ontario's Social Assistance Management System.
- High proficiency in MS Office applications including Outlook, Word, Excel database skills, and keyboarding skills.
- Second language skills other than English is an asset (French preferred).
- Valid Class 'G' Ontario Driver's License is preferred.
- Must obtain and maintain a satisfactory criminal record check, including vulnerable sector.

Must demonstrate corporate values of Belonging, Collaboration, Accountability, and Innovation.

Closing Statement

Please inform us of any accommodations we need to make to ensure a barrier-free recruitment experience. Accommodations are available in accordance with the Ontario Human Rights Code (OHRC) and Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA) at any stage in the recruitment process. We're happy to provide more information if you email us at HRCity@cityofkingston.ca.

Please apply to Career Opportunities at: www.cityofkingston.ca/Careers

Your résumé must demonstrate how you meet position requirements. Please upload to your profile any educational Degrees, Diplomas and/or Certificates that are relevant and required for the position. We thank all who apply, however, only those selected for further consideration will be contacted. Information collected will be handled in accordance with the Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act.

Gestionnaire de cas

Département/Division: Logement et services sociaux

Fait rapport à: Superviseur d'Ontario au travail

Affiliation: SCFP

Échelle des salaires: \$31.49 - \$39.25/Hour



Brève description du poste

Sous la direction générale du (des) superviseur(s) d'Ontario au travail, effectuer les tâches de gestion des cas d'OT : y compris l'achèvement des demandes, détermination d'admissibilité, développement continue des accords de participation avec mesures fondées sur les résultats, vérification de la conformité, fonctions administratives et des services à la clientèle.

FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES:

Gérer et administrer efficacement les dossiers ; fournir un soutien aux clients, remplir les demandes, déterminer l'éligibilité et les droits, effectuer des visites hors site, vérification de la conformité et répondre aux demandes de renseignements.

Élaborer, maintenir et contrôler des accords de participation compatibles avec des mesures axées sur les résultats en matière d'employabilité et qui se tirent parti des possibilités et des initiatives communautaires en matière d'emploi.

Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de programme d'aide à l'emploi, selon les besoins, afin de répondre aux besoins des participants affrontés par des obstacles spécifiques et/ou multiples.

Assurer que les décisions soient conformes à la législation du programme Ontario au travail,

aux politiques locales et aux autres règlements et directives connexes.

Contribuer aux objectifs de performance et de résultats du programme Ontario au travail en organisant, en planifiant et en exécutant les tâches de gestion des dossiers et en établissant la modélisation des données relatives aux activités et aux résultats des dossiers, selon les besoins.

Informar les participants des services fournis par le département de logement et services sociaux.

Assurer toutes les fonctions administratives connexes.

Effectuer d'autres tâches connexes en fonction des besoins.

Note : les tâches ci-dessus sont représentatives d'un poste typique et ne doivent pas être interprétées comme étant exhaustives.

Énoncé d'ouverture

La vision adoptée par la Ville de Kingston qui consiste devenir une collectivité du 21^e siècle intelligente et viable se concrétise rapidement. L'histoire et l'innovation sont florissantes dans cette ville dynamique située sur les magnifiques berges du lac Ontario, courte distance de Toronto, d'Ottawa et de Montréal, et en plein cœur de l'Est de l'Ontario. Bénéficiant d'une économie stable et diversifiée, incluant des sociétés multinationales, de jeunes entreprises novatrices et tous les ordres de gouvernement, Kingston propose également une grande qualité de vie et l'accès des établissements d'enseignement et de recherche de renommée mondiale, des installations de soins de santé de premier ordre, un logement abordable, une vie culturelle vibrante ainsi qu'une multitude d'activités touristiques.

Formation, expérience et compétences

Diplôme de trois (3) ans

Deux (2) ans d'expérience dans la gestion de cas pour services à la personne dans un environnement de travail complexe et rapide, de préférence dans un secteur de service public provincial ou municipal. Les services à la personne sont définis comme des programmes ou des installations qui répondent aux besoins fondamentaux d'une société ou d'un groupe en matière, de bien-être des autres, en mettant l'accent sur la prévention et la résolution des problèmes ainsi que sur l'amélioration générale de la qualité de vie. La gestion des cas comprend des processus tels que : l'accueil et l'évaluation des besoins, la planification des services, la mise en œuvre du plan des services, la coordination des services, la surveillance et le suivi, la réévaluation, les conférences de cas, l'intervention en cas de crise, la clôture du dossier.

Préférence sera donnée aux candidats ayant une expérience directe de la gestion de cas dans le département du logement et des services sociaux.

Connaissances, aptitudes et exigences du poste

Bilingue en anglais et français écrit (français testé au niveau intermédiaire) et orale (français testé au niveau avancé).

Connaissance approfondie de la loi sur le travail de l'Ontario et de ses règlements.

Connaissance de la loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée (LAIMPVP) et la capacité d'observer les exigences de confidentialité pour toutes les questions applicables.

Connaissance générale d'autres législations connexes, y compris la loi sur le POSPH et ses règlements.

Compétences en matière de relations interpersonnelles et de résolution des conflits, capacité à gérer des entretiens difficiles et à désamorcer les conflits.

Aptitude à communiquer efficacement, tant à l'écrit qu'à l'oral, maîtrise des mathématiques, ainsi qu'une connaissance des organismes communautaires.

Compétences efficaces en matière de gestion du travail, y compris la capacité à entreprendre plusieurs tâches, à respecter les échéances, à établir des priorités dans les demandes de travail et à répondre aux demandes de services des clients.

Connaissance et expérience de la technologie de l'assistance sociale en ligne, de préférence le système de gestion de l'assistance sociale de la province de l'Ontario.

Grande maîtrise des applications MS Office, notamment Outlook, Word, Excel, ainsi que des compétences en matière de clavier.

Permis de conduire valide de classe « G » de l'Ontario est préférable.

Le candidat doit obtenir et maintenir une vérification satisfaisante de son casier judiciaire, y compris une vérification du secteur vulnérable.

Énoncé de clôture

Veuillez transmettre votre curriculum vitae en vous rendant sur la page des possibilités d'emploi : <http://www.cityofkingston.ca/Careers>. Votre curriculum vitae doit démontrer clairement que vous répondez aux exigences du poste. Veuillez téléverser, dans votre profil, vos diplômes et certificats pertinents ou exigés pour le poste qui vous intéresse. La Ville de Kingston remercie toutes les personnes qui soumettent leur candidature, mais ne communiquera qu'avec celles retenues pour la prochaine étape. La Ville de Kingston est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Elle propose des mesures d'adaptation pour favoriser l'accessibilité tout au long de son processus de recrutement et de sélection. Les personnes qui présentent leur candidature doivent faire part à l'avance de leurs besoins particuliers. La Ville traite les renseignements recueillis conformément à la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée.