

Contact Centre Supervisor / Superviseur, InfoCentre; superviseure, InfoCentre

Are you a dynamic, versatile and resilient leader? Do you enjoy working in a challenging and rewarding work environment?

Join the dynamic team at the Provincial Health and Safety Contact Centre with Ministry of Labour, Immigration, Training and Skills Development, where you can utilize your leadership abilities to positively impact Ontario's workers.

If you're searching for a fast-paced environment where you can lead in the administration and enforcement of ministry occupational health and safety and employment standards programs, we might have the perfect opportunity for you!

About Us:

Our mission at the Health and Safety Contact Centre is to champion fair, safe, equitable, and cooperative workplace practices, which are fundamental to fostering the social and economic welfare of Ontario's populace. With oversight spanning occupational health and safety, employment rights and responsibilities, and labour relations, our ministry is committed to setting, disseminating, and enforcing workplace standards. Our overarching objective is to cultivate greater workplace self-sufficiency while safeguarding the welfare of employees and enhancing the productivity of businesses throughout Ontario.

The Ontario Public Service: Strengthening Ontario, together.

A career in the Ontario Public Service (OPS) is driven by purpose. We're building a stronger Ontario by delivering programs and services that make a real difference in people's lives. If you share this ambition, you'll find a workplace that reflects the diversity of the people we serve and empowers you to lead with confidence.

Why Your Leadership Belongs Here

- **Purpose that drives you:** Lead work that matters. Your leadership will shape policies, programs, and services that improve lives across the province—every day.
- **A culture that supports you:** Thrive in a flexible, inclusive, and respectful workplace that values your well-being and empowers you to bring your whole self to work.

- **A career that grows with you:** Explore leadership opportunities across ministries and sectors. With access to mentorship, learning, and mobility, your career can evolve here.
- **Recognition that reflects your impact:** We value the difference you make. You'll receive competitive pay, a defined-benefit pension, and benefits that support your well-being—plus meaningful recognition for your contributions.

About the job

We believe great leadership starts with high standards and strong support. In the OPS, that means showing up with authenticity, acting with integrity, and having the courage to do what's right, even when it's hard.

As a leader, you'll shape a team culture that sparks innovation, supports collaboration, and champions inclusion. You'll help build a workplace that is diverse, anti-racist, and accessible, where everyone feels safe, respected, and able to thrive.

You won't be doing it alone. We invest in our leaders through mentorship, learning opportunities, and cross-ministry networks that help you grow your impact and connect with peers across the organization.

Leadership is about impact, and in this role, you'll have the opportunity to make a meaningful one.

You will:

- Lead and manage a team of staff to effectively deliver information on occupational health and safety legislation, regulations, programs, and initiatives, and respond to inquiries from workplaces and the public in a timely manner.
- Plan, transform, and implement policies and operational plans, aligning with divisional, ministry, and government-wide strategic initiatives.
- Oversee the functionality of IT and telephone systems to maintain high-quality service standards.
- Develop and nurture networking and partnering relationships with stakeholders and clients to enhance proactive relationship management and facilitate effective communication and collaboration.
- Inspire and empower staff to deliver excellent, customer-focused services while offering support, advice, and group leadership.
- Manage human resources and administrative processes while promoting a diverse,

inclusive and productive culture that encourages full participation of staff and models a collaborative team environment.

- Monitor contact centre operations daily, addressing issues promptly and ensuring both quality and efficiency.

Meet Your New Team

The successful candidate will report to Carroll Francis, a leader who values authenticity, vulnerability and curiosity. A racialized leader, Carroll is known for fostering a culture of trust through transparency, fairness and inclusion.

Carroll has more than 20 years of experience in contact centre project management, business improvement and service delivery. She also holds a Human Resources Management diploma from McMaster University and is passionate about organizational development that helps employees navigate change.

Extremely proud of her team's achievements, Carroll is committed to effective processes that improve citizen's access to services and recognizes that inclusive practices strengthen the service experience.

What you bring to the team

Leadership Experience

- You have experience managing and leading teams within large, complex work environments.
- You coach team members to unlock their full potential, drive individual and collective growth and team success
- You have proven experience in developing sound and innovative plans and in issues management
- You have been successful in promoting equitable practices that value diversity and inclusion into your work environment and that support employee engagement
- You can foster, cultivate, and guide organizational growth through constructive and values-driven leadership, in areas of organizational development, recruitment, talent management, training and development, and labour relations

Technical Expertise

- You have thorough knowledge and understanding of the occupational health and safety act including program mandates, priorities, and applicable legislation

- You have knowledge of human resources principles and practices, including a familiarity and understanding of the dynamics of multi-dimensional workforces
- You have knowledge of collective agreements and their application in the workplace
- You have knowledge and understanding of quality service/ customer service plans, compliance with government service quality standards

Communication and Relationship Management Skills

- You have experience building and maintaining relationships with a wide range of diverse internal and external partners
- You have proven consultation and negotiation skills to positively influence stakeholders to support the organization's goals and initiatives.
- You can provide advice and expertise to senior management and discuss matters of mutual concern, sensitive issues and policy clarification to ensure consistency in program administration

Conflict Resolution and Issues Management

- You are proficient in identifying, analyzing, and mitigating potential risks and challenges, adept at developing proactive strategies to manage crises, and fostering positive relations.
- You can promote compliance with and enforcement of relevant legislation
- You can address inquiries from Members of Provincial Parliament (MPPs) and Ombudsman
- You demonstrate excellent problem-solving skills, conflict mediation and crisis intervention
- You possess expertise in conducting threat risk assessments and developing business continuity plans to ensure seamless and efficient services during emergencies, disasters, system failures, or business interruptions.

Don't meet every qualification?

If you are excited about this position and meet most, but not all, of the listed qualifications, please still consider applying. We recognize that no one person might have every qualification in this job ad, and you just might be the right candidate!

Think this role could be right for you?

We're here to support you every step of the way. These short videos can help you feel confident and prepared:

- [Navigating Our Hiring Process](#)(2 min) – Get a clear overview of each stage in our structured hiring process so you know what to expect and how to prepare.
- [Application Preparation Tips](#)(4 min) – Learn how to showcase your leadership experience in ways that align with how we evaluate applications during the screening stage, increasing your chances of being shortlisted.

Take a few minutes to explore these resources. They're designed to set you up for success.

How we support diversity, inclusion and accessibility

We are building an inclusive workforce that reflects the communities we serve. We encourage everyone interested in working with us to apply, including people with disabilities, Indigenous, Black and racialized individuals, as well as people from all ethnicities, cultures, sexual orientations, gender identities and gender expressions.

Our hiring process is accessible, consistent with Ontario's [Human Rights Code](#) and the [Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005](#). We are working to prevent and remove barriers in our hiring processes and can offer [accommodation](#) to address specific needs related to Code-protected grounds such as disability, family status and religion. For more information about accommodation during the hiring process please [contact us](#).

Learn more about the work the OPS is doing to create an inclusive, anti-racist, accessible and diverse workplace:

- [diversity, equity and inclusion initiatives](#)
- [accessibility](#)
- [Anti-Racism Policy](#)

Additional information

Address:

- 1 English Temporary, duration up to 12 months, 119 King St W, Hamilton, West Region

Compensation Group: Management Compensation Plan

Schedule: 6

Category: Management and General

Posted on: Thursday, April 9, 2026

Note:

- T-LB-241806/26

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.

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 **Monday, April 24, 2026 11:59 pm EDT**. Late applications will not be accepted.

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

Vous êtes un chef de file dynamique, polyvalent et résilient? Vous aimez travailler dans un environnement exigeant et gratifiant?

Joignez-vous à l'équipe dynamique de l'InfoCentre de santé et de sécurité provincial auprès du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences, où vous pourrez mettre à profit vos compétences en leadership pour avoir des effets positifs sur les travailleurs de l'Ontario.

Si vous cherchez un environnement dynamique où vous pouvez diriger l'administration et l'application des programmes ministériels de santé et de sécurité au travail et de normes d'emploi, nous pourrions avoir l'occasion parfaite pour vous!

À propos de nous :

Notre mission à l'InfoCentre de santé et de sécurité au travail est de promouvoir des pratiques de travail équitables, sécuritaires, équitables et coopératives, qui sont fondamentales pour favoriser le bien-être social et économique de la population ontarienne. Avec une supervision couvrant la santé et la sécurité au travail, les droits et responsabilités en emploi, ainsi que les relations de travail, notre ministère s'engage à établir, à diffuser et à faire respecter les normes en milieu de travail. Notre objectif principal est de favoriser une plus grande autonomie en milieu de travail tout en protégeant le bien-être des employés et en augmentant la productivité des entreprises dans tout l'Ontario.

La fonction publique de l'Ontario : Renforcer l'Ontario ensemble.

Une carrière dans la fonction publique de l'Ontario (FPO) est motivée par un objectif. Nous bâtissons un Ontario plus fort en offrant des programmes et des services qui font une réelle différence dans la vie des gens. Si vous avez également cette ambition, vous trouverez un milieu de travail qui reflète la diversité des personnes que nous servons et qui vous permet d'exercer votre leadership avec confiance.

Pourquoi votre leadership a sa place ici

- **Un objectif qui vous motive :** dirigez des projets qui comptent. Votre leadership façonnera des politiques, des programmes et des services qui amélioreront la vie des gens partout dans la province, chaque jour.
- **Une culture qui vous soutient :** Vous vous épanouissez dans un environnement de travail flexible, inclusif et respectueux qui valorise votre bien-être et vous permet d'être pleinement vous-même.
- **Une carrière qui évolue avec vous :** Découvrez des possibilités de leadership dans l'ensemble des ministères et des secteurs. Grâce au mentorat, à l'apprentissage continu et à la mobilité, votre carrière peut évoluer ici.
- **Une reconnaissance à la hauteur de votre incidence :** Nous apprécions votre contribution à sa juste valeur. Vous bénéficierez d'un salaire concurrentiel, d'un régime de retraite à prestations déterminées et d'avantages sociaux qui favorisent votre bien-être, ainsi qu'une reconnaissance réelle de votre travail.

Au sujet de l'emploi

Nous croyons qu'un bon leadership commence par des normes élevées et un soutien solide. Dans la fonction publique de l'Ontario, cela consiste à faire preuve d'authenticité, à agir avec intégrité et à avoir le courage de faire ce qui est juste, même lorsque c'est difficile.

En tant que leader, vous devrez créer une culture d'équipe qui stimule l'innovation, soutient la collaboration et promeut l'inclusion. Vous contribuerez à créer un milieu de travail diversifié, qui lutte contre le racisme et est accessible, où tout le monde se sent en sécurité, respecté et peut s'épanouir.

Vous ne travaillerez pas seul. Nous investissons dans nos leaders par le mentorat, des occasions d'apprentissage et des réseaux interministériels qui vous aident à accroître votre influence et à vous connecter avec vos pairs dans l'ensemble de l'organisation.

Le leadership, c'est la capacité d'exercer une influence et, dans ce rôle, vous aurez l'occasion d'avoir une influence importante.

Vous devrez :

- Diriger et gérer une équipe afin de fournir efficacement de l'information sur la législation, les règlements, les programmes et les initiatives en santé et en sécurité au travail, et répondre rapidement aux demandes de renseignements des milieux de travail et du public.
- Planifier, transformer et mettre en œuvre des politiques et des plans opérationnels, en

vous harmonisant sur les initiatives stratégiques divisionnaires, ministérielles et gouvernementales.

- Superviser la fonctionnalité des systèmes informatiques et téléphoniques afin de maintenir des normes de service de haute qualité.
- Tisser et entretenir des relations de réseautage et de partenariat avec les intervenants et les clients afin d'améliorer la gestion proactive des relations et de faciliter une communication et une collaboration efficaces.
- Inspirer et autonomiser le personnel pour offrir des services excellents axés sur le client tout en offrant soutien, conseils et leadership de groupe.
- Gérer les ressources humaines et les processus administratifs tout en promouvant une culture diversifiée, inclusive et productive qui encourage la pleine participation du personnel et prend modèle sur un environnement d'équipe collaboratif.
- Surveiller quotidiennement les activités de l'InfoCentre, en répondant rapidement aux problèmes et en assurant à la fois la qualité et l'efficacité.

Faites connaissance avec votre nouvelle équipe

Le candidat retenu rendra compte à Carroll Francis, une dirigeante qui valorise l'authenticité, la vulnérabilité et la curiosité. Dirigeante racisée, Carroll est reconnue pour promouvoir une culture de confiance grâce à la transparence, à l'équité et à l'inclusion.

Elle possède plus de 20 ans d'expérience en gestion de projets, en amélioration des activités et en prestation de services de l'InfoCentre. Elle détient également un diplôme en gestion des ressources humaines de l'Université McMaster et est passionnée par le développement organisationnel qui aide les employés à naviguer dans le changement.

Extrêmement fière des réalisations de son équipe, Carroll s'engage envers des processus efficaces qui améliorent l'accès des citoyens aux services et reconnaît que les pratiques inclusives renforcent l'expérience de service..

Ce que vous apportez à l'équipe

Expérience en leadership

- Vous avez de l'expérience en gestion et en direction d'équipes dans des milieux de travail vastes et complexes.
- Vous encadrez les membres de l'équipe pour qu'ils libèrent tout leur potentiel, favorisez

la croissance individuelle et collective et contribuez au succès de l'équipe.

- Vous avez une expérience éprouvée en élaboration de programmes solides et novateurs et en gestion des enjeux.
- Vous réussissez à promouvoir des pratiques équitables qui valorisent la diversité et l'inclusion dans votre environnement de travail et qui soutiennent l'engagement du personnel.
- Vous êtes capable de stimuler, de cultiver et de guider la croissance de l'organisation grâce à un leadership constructif et axé sur les valeurs, dans les domaines du développement organisationnel, du recrutement, de la gestion des talents, de la formation et du perfectionnement, et des relations de travail.

Expertise technique

- Vous avez une connaissance et une compréhension approfondies de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, y compris les mandats des programmes, les priorités et la législation applicable
- Vous connaissez les principes et les pratiques des ressources humaines, y compris une familiarité et une compréhension des dynamiques des effectifs pluridimensionnels.
- Vous connaissez les conventions collectives et leur application en milieu de travail
- Vous connaissez et comprenez les plans de service et de service à la clientèle de qualité, ainsi que la conformité aux normes gouvernementales sur la qualité des services.

Compétences en communication et en gestion des relations

- Vous avez de l'expérience en établissement et en maintien de relations avec un large éventail de partenaires internes et externes.
- Vous avez des compétences éprouvées en matière de consultation et de négociation pour influencer positivement les intervenants et soutenir les objectifs et les initiatives de l'organisation.
- Vous pouvez fournir des conseils et une expertise à la haute direction et discuter de sujets d'intérêt mutuel, de questions délicates et de clarifications des politiques afin d'assurer la cohérence de l'administration des programmes.

Résolution des conflits et gestion des enjeux

- Vous savez repérer, analyser et atténuer les risques et les défis potentiels, élaborer des stratégies proactives pour gérer les crises et favoriser des relations positives.
- Vous savez promouvoir le respect et l'application de la législation pertinente

- Vous savez répondre aux demandes de renseignements des députés provinciaux et de l'ombudsman.
- Vous avez d'excellentes compétences en résolution de problèmes, en médiation de conflits et en intervention en situation de crise.
- Vous possédez une expertise en réalisation d'évaluations des risques de menace et en élaboration de plans de continuité des activités afin d'assurer des services fluides et efficaces lors d'urgences, de catastrophes, de défaillances de systèmes ou d'interruptions d'activité.

Vous ne respectez pas toutes les qualifications?

Si ce nouveau poste vous emballe et que vous possédez la plupart des qualités énumérées, mais pas toutes, veuillez songer quand même à postuler. Nous sommes conscients qu'une seule personne peut ne pas posséder toutes les qualités exigées dans cette annonce d'emploi, et vous pourriez bien être la candidate idéale ou le candidat idéal.

Pensez-vous que ce poste pourrait vous convenir?

Nous sommes là pour vous soutenir à chaque étape. Ces courtes vidéos peuvent vous aider à vous sentir en confiance et préparé :

- [Naviguer dans notre processus d'embauche](#) (2 min) – Avoir une vue d'ensemble de chaque étape de notre processus d'embauche structuré afin de savoir à quoi vous attendre et comment vous préparer.
- [Conseils pour la préparation des candidatures](#) (4 min) – Apprenez à mettre en valeur votre expérience en leadership de façon à correspondre à la façon dont nous évaluons les candidatures lors de la phase de sélection, augmentant ainsi les possibilités d'être sélectionné.

Prenez quelques minutes pour découvrir ces ressources. Elles sont conçues pour vous préparer à la réussite.

Comment nous soutenons la diversité, l'inclusion et l'accessibilité

Nous nous efforçons de constituer une main-d'œuvre inclusive qui reflète les collectivités qu'elle sert. Nous encourageons toutes les personnes qui souhaitent travailler avec nous à poser leur candidature, y compris les personnes handicapées, les personnes autochtones, noires et racisées, ainsi que les personnes de toutes les ethnies, cultures, orientations sexuelles, identités de genre et expressions de genre.

Notre processus d'embauche est accessible, conformément au [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario et à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#). Nous nous efforçons de prévenir et d'éliminer les obstacles dans notre processus d'embauche et pouvons offrir des [mesures d'adaptation](#) pour répondre à des besoins particuliers liés aux motifs protégés par le Code, comme un handicap, l'état familial et la religion. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les mesures d'adaptation pendant le processus d'embauche, veuillez [communiquer avec nous](#).

Pour en savoir plus sur les efforts déployés par la FPO pour bâtir un milieu de travail inclusif, antiraciste et diversifié, consultez:

- [les initiatives en matière de diversité, d'équité et d'inclusion](#)
- [les engagements en matière d'accessibilité](#)
- [la politique pour la lutte contre le racisme](#)

Renseignements supplémentaires

Adresse:

- 1 anglais Temporaire(s), durée jusqu'à 12 mois, 119 KING ST W, Hamilton, Région Ouest

Groupe de rémunération: Système de rémunération des cadres

Horaire: 6

Catégorie: Gestion et autres services

Date de publication: le jeudi 9 avril 2026

Note:

- T-LB-241806/26

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.

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 vitae) 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 lundi 24 avril 2026 23h59min HAE**. Les candidatures reçues en retard seront refusées.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce poste. Cependant, nous

communiquons avec vous uniquement dans le cadre du processus de présélection ou pour vous convoquer à une entrevue.