

Assistant Deputy Minister, Customer Care/ Sous-ministre adjoint des services à la clientèle; sous-ministre adjointe des services à la clientèle

Apply By: Tuesday, June 17, 2025, 11:59 pm EST

Shape the future of customer service delivery in Ontario.

Consider this exciting opportunity to be part of an innovative and forward-thinking leadership team supporting an all-of government approach to service delivery for Ontarians.

Ontario is Canada's most populous province, home to over 15 million Ontarians that benefit from responsive government services. ServiceOntario is part of the Ministry of Public and Business Service Delivery and Procurement (MPBSDP) with a mandate as the front door of government, focused on customer service, customer experience, driving service improvements, and an all-of-government approach to service delivery. ServiceOntario provides programs, services, and products online, in person, and on the phone – ranging from health cards, driver's licences, business services, government services and birth certificates that support individual Ontarians and businesses with services they need at important moments. ServiceOntario partners with all ministries to deliver services and with federal, municipal, and private sector providers.

We are looking for an Assistant Deputy Minister (ADM), Customer Care to join the executive leadership team and be part of transforming service delivery and the customer experience, with a focus on making access to government services simple and convenient. Leveraging your expertise in leading people and developing talent, modernizing and transforming programs and services, you will ensure the continuous improvement of service delivery to meet evolving customer and business needs. We are seeking inspiring and forward-thinking leaders to enable government's vision to delivering better, simpler and faster services to Ontarians online, in person and on the phone.

A career in the Ontario Public Service is driven by a passion for creating a stronger Ontario.

We foster a diverse and inclusive workplace where employees have the resources and opportunities they need to be fulfilled and inspired to move Ontario forward.

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 ExecutiveAccommodations@ontario.ca. All information discussed related to accommodation will be kept confidential.

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 commitments](#)
- [Anti-Racism Policy](#)

About the Job

Leading the Customer Care Division of ServiceOntario and reporting to the Associate Deputy Minister, you will:

- lead a division that handles millions of customer interactions and transactions per year through over 1,000 staff, 273 private and public service centres and contact centres across the province.
- provide strategic direction and operational leadership to effectively integrate and deliver simple and convenient services to Ontarians and businesses, partnering with Ontario ministries as well as retailers, communities, municipal and federal government
- be a key contributor of ServiceOntario's overarching delivery vision and fulfilling the vision of exceeding customer expectation with exceptional services, inclusive design, people leadership, and resource management
- lead modernization that advances customer services experience and achieves sustainability through innovation in multi-channel service delivery
- have overall responsibility for the effective and successful integration of new services from other ministries into ServiceOntario
- partner with technology delivery partner to develop a technology roadmap that enables customer centric and efficient service delivery

- provide leadership for the effective management of contact centre and service centre operations, focused on service delivery to the public and businesses
- ensure the development and implementation of a comprehensive accountability framework ensuring government alignment, risk management, quality assurance, functional integrity and effectiveness

What you bring to the team

Executive Leadership

You are a seasoned, influential service delivery people leader with proven abilities in:

- modeling leadership by creating and promoting a cross-functional empowered team environment that fosters and creates a culture of inclusion, equity, and accessibility in the workplace
- championing your employees to ensure they have the tools to provide and deliver simpler, faster, better, and seamless services to Ontarians and businesses
- working collaboratively within the Ministry's leadership structure and building partnerships with peer ADM's and within and across the enterprise to influence and make an impact
- championing a service delivery culture to grow strong leaders, enhance performance, build relationships and resolve issues
- championing processes that support governance, decision making, information sharing, risk and issues management

Stakeholder and Relationship Management

You are an effective relationship builder that:

- establishes strong partnerships with delivery partners both internal and external to government
- is able to motivate, inspire and engage diverse stakeholders, partners, and teams
- embraces positive innovation via the adoption of information technology and implement inclusive, creative, and high-impact services and design
- empowers your teams to prepare for challenges and new opportunities as the OPS transforms service delivery
- demonstrates resiliency, and experience leading and motivating large, high-performing and multi-functional teams in a fast-paced, highly visible, challenging environment

Transformation and Political Acuity

You are a change champion that will:

- lead through transformational change with a track record of championing innovative delivery, the adoption of alternative service delivery models, and technologies that enable better customer experience
- foster collaborative internal and external relationships to ensure a seamless integration of program design and service delivery
- demonstrate political acuity while providing strategic advice to senior leaders and other stakeholders
- build and manage relationships with external partners and stakeholders based on transparency, accountability, and trust
- use innovative techniques to encourage support for and commitment to change, service enhancement and integration

What We Offer

The Ontario Public Service is one of Ontario's largest employers. Employees work for a wide range of ministries, with offices in more than 70 cities across the province. We offer:

- a career that can grow across ministries and job functions
- flexible learning and developmental opportunities, including education and mentorship programs
- many employee networks offering support for and education about underrepresented groups
- tailored work arrangements, including opportunities like flex hours, self-funded leave and more

Don't meet every requirement?

If you're excited (to work for the Ontario Public Service **or** about this opportunity) but don't think you meet all the criteria, please still consider applying. We recognize no one person might have every qualification in this job ad, and you just might be the right candidate!

Additional information:

The OPS uses multiple methods to assess candidates for executive positions; these may include resume screening, interviews, assignments, psychometric assessments, simulations and reference checks.

Note: This competition may be leveraged to fill other vacancies for similar roles.

Job Id: 230081

Location: 777 Bay Street, Toronto.

How to apply:

1. You must apply online by visiting www.ontario.ca/careers. You must enter the job ID number in the Job ID search field to locate the job ad.
2. Your cover letter and résumé combined should not exceed five (5) pages.
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. OPS employees are required to quote their WIN EMPLOYEE ID number when applying.
5. If you require a disability related accommodation in order to participate in the recruitment process, contact the Executive Recruitment Unit at careersexecutive@ontario.ca.

Applicants to this competition may also be considered for other executive opportunities within the OPS.

Postulez d'ici: Jeudi 17 juin 2025 23h59min HNE

Façonnez l'avenir de la prestation des services à la clientèle en Ontario!

Saisissez cette occasion unique de faire partie d'une équipe de direction novatrice et avant-gardiste qui appuie une approche pangouvernementale de la prestation des services aux Ontariens.

L'Ontario est la province la plus peuplée du Canada, et elle compte plus de 15 millions d'Ontariens qui bénéficient de services gouvernementaux adaptés. ServiceOntario fait partie du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (MSPEA) et a pour mandat de porter la porte d'entrée du gouvernement, axé sur les services à la clientèle, l'expérience client, l'amélioration des services et une approche pangouvernementale de la prestation des services. ServiceOntario offre des programmes, des services et des produits en ligne, en personne et par téléphone, allant des cartes d'assurance-maladie aux permis de conduire, en passant par les services aux entreprises, les services gouvernementaux et les certificats de naissance qui aident les Ontariens et les entreprises à fournir les services dont ils ont besoin à des moments importants. ServiceOntario s'associe à

tous les ministères afin de fournir des services et à des fournisseurs fédéraux, municipaux et privés.

Nous sommes à la recherche d'un sous-ministre adjoint (SMA), Service à la clientèle, pour se joindre à l'équipe de direction et participer ainsi à la transformation de la prestation des services et de l'expérience client, en mettant l'accent sur la simplification et la commodité de l'accès aux services gouvernementaux. En tirant parti de votre expertise en matière de leadership et de développement des talents, de modernisation et de transformation des programmes et des services, vous assurerez l'amélioration continue de la prestation des services pour répondre aux besoins changeants des clients et des entreprises. Nous sommes à la recherche de leaders inspirants et avant-gardistes pour concrétiser la vision du gouvernement d'offrir ainsi des services meilleurs, plus simples et plus rapides aux Ontariens en ligne, en personne et par téléphone.

C'est le désir de rendre l'Ontario plus fort qui mène à une carrière au sein de la fonction publique de l'Ontario.

Nous favorisons un milieu de travail diversifié et inclusif qui donne au personnel les ressources et les moyens pour s'épanouir et se mobiliser en vue de faire progresser l'Ontario.

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 ExecutiveAccommodations@ontario.ca. Toutes les informations concernant les aménagements resteront confidentielles.

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](#)

À propos du poste

À la tête de la Division des services à la clientèle de ServiceOntario et relevant du sous-ministre délégué, vous devrez faire ce qui suit :

- diriger une division qui traite des millions d'interactions et de transactions avec les clients par année au moyen de plus de 1 000 employés, de 273 centres de services privés et publics et de centres de contact dans toute la province;
- fournir une orientation stratégique et un leadership opérationnel pour intégrer efficacement et offrir des services simples et pratiques aux Ontariens et aux entreprises, en partenariat avec les ministères de l'Ontario ainsi qu'avec les détaillants, les collectivités, les gouvernements municipaux et fédéral;
- être un contributeur clé à la vision globale de la prestation de ServiceOntario et à la réalisation de la vision de dépasser les attentes des clients grâce à des services exceptionnels, une conception inclusive, un leadership en matière de personnel et une gestion des ressources;
- diriger la modernisation qui améliore l'expérience des services à la clientèle et assure la durabilité grâce à l'innovation dans la prestation des services multicanaux;
- assumer la responsabilité globale de l'intégration efficace et couronnée de succès des nouveaux services d'autres ministères dans ServiceOntario;
- s'associer aux partenaires de prestation de services technologiques pour élaborer une feuille de route technologique qui permet une prestation efficace des services et qui est centrée sur le client;
- assurer le leadership pour la gestion efficace des activités des centres de contact et des centres de services, en mettant l'accent sur la prestation des services au public et aux entreprises;
- assurer l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de responsabilisation complet assurant ainsi l'harmonisation du gouvernement, la gestion des risques, l'assurance de la qualité, l'intégrité fonctionnelle et l'efficacité.

À quelles exigences dois-je répondre?

Équipe de direction

Vous êtes une personne expérimentée et influente sur le plan de la prestation des services et dotée d'un leadership et de capacités éprouvées dans les activités suivantes:

- donner l'exemple du leadership en créant et en faisant la promotion un environnement d'équipe interfonctionnel qui favorise et établit une culture d'inclusion, d'équité et d'accessibilité en milieu de travail;
- défendre vos employés pour s'assurer qu'ils disposent des outils nécessaires afin de fournir des services plus simples, plus rapides, meilleurs et plus transparents aux Ontariens et aux entreprises;
- travailler en collaboration au sein de la structure de direction du ministère et établir des partenariats avec des sous-ministres adjoints pairs ainsi qu'à l'intérieur et à l'échelle de l'entreprise pour influencer et être porteur d'impact;
- promouvoir une culture de prestation des services pour former des leaders forts, améliorer le rendement, établir des relations et résoudre les enjeux;
- promouvoir les processus qui appuient la gouvernance, la prise de décisions, l'échange d'information, la gestion des risques et des enjeux

Gestion des intervenants et des relations

Vous êtes un bâtisseur de relations efficace en mesure de réaliser ce qui suit :

- établir des partenariats solides avec des partenaires de prestation internes et externes au gouvernement;
- être en mesure de motiver, d'inspirer et de mobiliser divers intervenants, partenaires et équipes;
- adopter l'innovation positive au moyen de l'adoption des technologies de l'information et mettre en œuvre des services et des conceptions inclusifs, créatifs et à fort impact;
- permettre à vos équipes de se préparer aux défis et aux nouvelles possibilités à mesure que la fonction publique de l'Ontario (FPO) transforme la prestation des services;
- faire preuve de résilience et posséder une expérience dans la direction et la motivation d'équipes importantes, multifonctionnelles et qui affichent un haut rendement, dans un environnement dynamique, très visible et stimulant.

Transformation des relations et acuité politique

Vous êtes un champion du changement en mesure de réaliser ce qui suit :

- diriger le changement transformationnel avec une feuille de route en matière de prestation innovante, l'adoption de modèles de prestation des services de

rechange et des technologies qui permettent une meilleure expérience client;

- favoriser les relations de collaboration internes et externes afin de promouvoir une intégration harmonieuse de la conception des programmes et de la prestation des services;
- faire preuve d'acuité politique tout en fournissant des conseils stratégiques aux cadres supérieurs et à divers autres intervenants;
- établir et gérer des relations avec des partenaires externes et des intervenants, fondées sur la transparence, la responsabilité et la confiance;
- utiliser des techniques novatrices pour encourager le soutien et l'engagement envers le changement, l'amélioration des services et l'intégration.

Ce que nous offrons

La fonction publique de l'Ontario constitue l'un des plus importants organismes employeurs de la province. Le personnel travaille pour différents ministères, répartis dans plus de 70 villes dans l'ensemble de la province. Nous offrons :

- une carrière qui peut évoluer au sein de différents ministères et fonctions;
- des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement flexibles, notamment des programmes de formation et de mentorat;
- de nombreux réseaux d'employés offrant un soutien et une formation aux groupes sous-représentés;
- des modalités de travail sur mesure, y compris des possibilités telles que des horaires flexibles, des congés autofinancés, etc.

Vous ne répondez pas à toutes les exigences?

Si vous êtes enthousiaste à l'idée de travailler pour la fonction publique de l'Ontario **ou** à l'égard de cette occasion d'emploi, mais que vous pensez ne pas répondre à tous les critères, n'hésitez pas à poser votre candidature quand même. Nous sommes conscients qu'aucune personne ne peut posséder toutes les compétences énoncées dans la présente offre d'emploi, mais vous pourriez être la personne que nous cherchons!

Renseignements supplémentaires :

La fonction publique de l'Ontario utilise de nombreux moyens pour évaluer les candidatures à des postes de direction, notamment : sélection de curriculum vitæ,

entretiens, missions, évaluations psychométriques, simulations et vérifications des références.

Remarque : Ce concours peut être utilisé pour pourvoir d'autres postes vacants pour des fonctions semblables

Numéro du concours: 230081

Lieu: 777, rue Bay, Toronto (Ontario)

Comment postuler:

1. Vous devez postuler en ligne à www.ontario.ca/carrieres. Vous devez entrer le numéro du concours dans le champ Numéro du concours pour trouver l'offre d'emploi.
2. Votre lettre d'accompagnement et votre curriculum vitae réunis doivent avoir un maximum de cinq (5) pages.
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. Les membres de la FPO doivent indiquer leur numéro d'employé RIRH (WIN Employee ID Number) lorsqu'ils présentent leur candidature à un poste.
5. 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, envoyez un courriel à UNITÉ DU RECRUTEMENT DES CADRES à careersexecutive@ontario.ca.

Les demandes reçues pour ce poste pourraient aussi être prises en considération pour d'autres postes de direction de la FPO.