



OTTAWA SALUS CORPORATION **INTERNAL/ EXTERNAL JOB POSTING**

* La version française suit. *

Job Title:	Program Manager (Case Management, Quality Assurance)
Number of position(s):	One (1)
Job Type:	(1) Permanent Full-time excluded position (Monday to Friday) with flexibility for after-hour coverage.
Language:	Bilingual (English and French) required
Date of Posting:	February 27, 2023
Date of Closing:	Internal: March 6, 2023
	External: March 20, 2023
Start date:	As soon as possible
Direct Reports:	Case Managers (8)
Reports to:	Senior Manager, Clinical Services

With a vision of Stable Housing for Everyone, Salus creates opportunities for adults with mental health, substance use health and addictions challenges to live independently by improving access to housing and a community of integrated support services. Salus supports over 700 clients, many of whom benefit from affordable housing opportunities offered directly by Salus or facilitated through various partnership arrangements.

Purpose:

The Program Manager oversees Ottawa Salus' Shelters to Homes and Francophone Case Management teams, which provide Case Management services to clients in Salus-owned buildings and in the community. The Program Manager is responsible for operating and improving Case Management services, including management and supervision of staff and for managing the Quality Assurance Program and Committee. The Program Manager is also responsible for the development and achievement of the agency's goals and objectives. This includes providing leadership to case management staff, ensuring the appropriate delivery of programs/services within the agency's framework of vision, mission, goals and expected outcomes.

Accountabilities:

Areas of responsibility of this position include, but are not limited to the following:

1. Act as a member of the program management team to develop and implement policies and procedures for the smooth running of the program areas. This will include conducting evaluations, collating statistics, and preparing reports for their programs area. Will also be required to participate on committees
2. Manages the implementation and administration of Salus' Shelters to Homes and Francophone Case Management support services to ensure that services are operating efficiently and effectively. This includes setting priorities and balancing case management portfolio coverage through the assignment of work.
3. Participates on behalf of management on the French Language Services Committee to ensure the agency is meeting the Ministry of Health guidelines outlined in Salus' French Language Services Designation Plan.
4. Manages the Quality Assurance Program and Committee at Salus to ensure that the agency is meeting its goals and objectives outlined in the strategic plan.

5. Ensures adherence to the agency vision, values and mission program/service/partnership goals and outcomes and specifically that front-line staff operate within the logic model.
6. Ensures that Ottawa Salus works within its purview as a supportive housing service provider, in accordance with the Mental Health Act and the Residential Tenancies Act and is in compliance relative to policies, operating agreements, regulations and other relevant legislation. Stays abreast of regulatory/legislative changes, best practices, techniques and leads staff to change their practice accordingly.
7. Works within delegated authority for spending on specific lines within the pre-established limits and provides input to the budget process for the department. Provides input into funding applications to secure additional funding for the development and operation of the organization's supportive housing services.
8. Manages the recruitment and onboarding of staff and students on placement. Supervises, guides, supports and disciplines, when required, with timely and direct feedback; and creates performance development plans and performance improvement plans as necessary to achieve the optimal performance.
9. Provides clinical supervision to staff. Trains, coaches and supports staff to ensure they have the tools to deliver quality supportive housing programs/services that result in a high level of client/tenant satisfaction and housing stability. Encourages and models the goal of continuous learning and improvement by providing leadership, ensuring good information flow and facilitating positive morale and teamwork.
10. Schedules work, approves and monitors leaves and provides back-up to staff working outside office hours. Participates in agency-wide managers' on-call services.
11. Develops and maintains relationships with community partners, and represents Salus in its Supportive Housing Services role, including by not limited to housing, emergency and support service providers. Above all the role will be required to build a positive image of the agency internally and externally.
12. Performs other duties consistent with the job description as determined by the supervisor from time to time.

Dimensions:

Employees: 8 case managers (Subject to change based on program structure)

Partnerships: Mental Health Community Support Services (MHCSS)

Key Relationships:

- Internal: Senior Leadership, Management team, Salus staff
- External: Partner agencies

Qualifications:

- Master's degree in a relevant discipline.
- Administrative experience, preferably in the non-profit sector.
- Five years' experience in supportive housing for vulnerable individuals, specifically adults living with serious mental illness and addictions, as well as individuals who are homeless and/or who have been in conflict with the law.
- Two years or more supervisory experience, preferably in the mental health field, in a unionized environment.

- Specialized training in strengths-based and client-centered practice, psychiatric and psychosocial rehabilitation, mental health recovery, concurrent disorders and residential tenancies law.
- Experience working with family members of clients/tenants.
- Familiarity with resources used or needed by our clients/tenants.
- Valid driver's license and use of own vehicle with insurance is required.

Language Requirements:

This is a bilingual position requiring proficiency in English and French.

Hours of Work:

In addition to the standard hours: Manager on-call rotation and flexibility to work weekends to oversee operational requirements.

Working Conditions:

The position is generally located in pleasant working conditions where there is minimal physical discomfort or risk of accident or ill health; however, may be asked to deal with unpleasant situations. Has normal office activity of sitting, standing, and walking; may sit for long periods of time with the ability to get up and move around as necessary. Mental fatigue may result from focusing and concentrating on responsibilities while at the same time meeting several priorities and deadlines.

This position is characterized by the need to deal with a variety of complex issues and individual cases where the incumbent is required to deal with problems or issues of consequence or importance and the need to maintain an awareness of the legislative and policy approaches that are relevant. There is often emotional and mental stress due to the issues to be managed, time constraints, and the impact on the tenants and the organization.

Knowledge:

- Knowledge of personnel administration including supervision principles in a unionized environment.
- Strong understanding of current approaches for mental health and addictions, harm reduction, client-centred principles and models and approaches relevant to community mental health services.
- Knowledge and understanding of the mental health system (Mental Health Act Ontario).
- Knowledge of psycho-social and psychiatric rehabilitation principles and interventions, including Mental Health Recovery.
- Knowledge of planning principles, evaluation theory, and program development.
- Knowledge of the Residential Tenancies Act, and tenant rights and obligations.
- Demonstrates knowledge of the principles of conflict resolution and dispute settlement.
- Knowledge of Forensic system. (asset)

Skills:

- Proficient with personal computers, email, word processing, excel spreadsheets, presentation, databases, reporting software. Office 365 product familiarity an asset.
- Excellent verbal and non-verbal (spoken and written) communication skills.
- Able to organize, implement and analyse the results of a basic research project.
- Able to formulate and carry out an operational plan.
- Able to understand the complexities of client/tenant community support, operating agreements, funding and legislation.
- Managing time and resources effectively.
- Synthesizing information effectively.

Suitability:

- Displays values and attitudes in keeping with the helping professions and with Salus' vision,

mission and values.

- Excels in the following areas:
 - Team leadership
 - Planning, evaluating, improving and developing programs.
 - Negotiating and conflict resolution
 - Managing time and resources
 - Synthesizing information
 - Managing multiple tasks
 - Analytic thinking
- Demonstrates professionalism and demonstrates tact and diplomacy.
- Demonstrates empathy and social awareness.
- Able to relate to routine operations in a manner that is consistent with existing policy and procedures; able to conform to established policy and procedures.
- Displays values and attitudes in keeping with the helping professions and with Salus vision, mission and values.
- Utilizes sound judgment, common sense and considers the big picture in decision-making.
- Works cooperatively in a team and in partnership with other agencies.
- Commits to work and life-long learning.
- Handles pressure and changing work demands.
- Has a commitment to French Language Services.
- Works independently with a minimum of supervision.

Pre-Hiring Requirement

- Academic certificate(s).
- Criminal reference check (Vulnerable Sector).
- Valid drivers' license and use of own vehicle with appropriate insurance is required.
- Proof that the successful candidate has received both doses of a Health Canada approved COVID-19 vaccine at least 14 days before the first day of work, subject always to Ottawa Salus' duty to accommodate under the *Ontario Human Rights Code*.

Salary range:

The annual salary range for the position is \$74,365.20 to \$85,012.20 depending on an individual's relevant experience.

Why work at Ottawa Salus?

Salus has a proven record of successfully supporting clients with serious and persistent mental health and substance use health issues to live their best possible life. Regardless of their role in the organization, our staff are passionate about their work and supporting clients on their journey to recovery. They know they have an impact on their client's lives and consistently report that working here is a fulfilling experience. If you are someone that wants to make the world a better place and bring hope to others, you will love working here.

We offer all these and many more including:

- Competitive earnings
- Generous Health benefits and pension plan (HOOPP)
- Compressed workweek
- Paid vacation days
- A friendly team who creates a great work environment

Application instructions

If you wish to apply for this position, please submit your resume and cover letter as a single document via email to **HR@salusottawa.org** with the subject **“Program Manager 022023”** by 4.30pm on **March 20, 2023** (The deadline for internal applicants is March 6, 2023).

Candidates are encouraged to apply as early as possible as the position will be filled once a suitable candidate is identified. While we thank all applicants for their interest, only those selected for an interview will be contacted.

Ottawa Salus is an equal opportunity employer and values diversity in its workforce. Do not hesitate to contact us if you require alternative arrangements to submit your application. Candidates requiring accommodation during the interview process should advise in advance.



CORPORATION SALUS D'OTTAWA
AFFICHAGE D'EMPLOI INTERNE/EXTERNE

Titre du poste :	Gestionnaire de programme (gestion de cas, assurance qualité)
Nombre de poste(s) :	Un (1)
Type d'emploi :	(1) Poste permanent à temps plein exclu (du lundi au vendredi) avec flexibilité pour la couverture après les heures de travail.
Langue :	Bilingue (anglais et français) requis
Date d'affichage :	27 février 2023
Date de clôture :	Interne : 6 mars 2023
	Externe : 20 mars 2023
Date de début :	Dès que possible
Rapports directs :	Gestionnaires de cas (8)
Sous la responsabilité de :	Directrice principale, Services cliniques

Avec sa vision d'un logement stable pour tous, Salus crée des opportunités pour les adultes souffrant de problèmes de santé mentale, de toxicomanie et de dépendances, afin qu'ils puissent vivre de manière autonome en améliorant l'accès au logement et à une communauté de services de soutien intégrés. Salus soutient plus de 700 clients, dont beaucoup bénéficient d'opportunités de logement abordable offertes directement par Salus ou facilitées par divers accords de partenariat.

Résumé du poste :

Le gestionnaire de programme supervise les équipes de gestion de cas de Salus Ottawa, qui fournissent des services de gestion de cas aux clients dans les immeubles appartenant à Salus et dans la communauté. Le gestionnaire de programme est responsable du fonctionnement et de l'amélioration des services de gestion de cas, y compris la gestion et la supervision du personnel et la gestion du programme et du comité d'assurance de la qualité. Le gestionnaire de programme est également responsable de l'élaboration et de la réalisation des buts et objectifs de l'organisme. Il doit notamment diriger le personnel chargé de la gestion des cas et veiller à ce que les programmes et les services soient offerts dans le cadre de la vision, de la mission, des objectifs et des résultats attendus de l'organisme.

Responsabilités :

Les domaines de responsabilité de ce poste comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

1. Agir en tant que membre de l'équipe de gestion du programme afin d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques et des procédures pour le bon fonctionnement des secteurs de programme. Cela comprend la réalisation d'évaluations, la collecte de statistiques et la préparation de rapports pour son secteur de programme. Il sera également nécessaire de participer à des comités.
2. Gérer la mise en œuvre et l'administration des services de soutien de Salus en matière de gestion de cas des foyers et des francophones afin de s'assurer que les services fonctionnent de manière efficace et efficiente. Cela comprend l'établissement de priorités et l'équilibre de la couverture du portefeuille de gestion de cas par l'attribution du travail.
3. Participer au nom de la direction au comité des services en français afin de s'assurer que l'agence respecte les directives du ministère de la Santé décrites dans le plan de désignation des services en français de Salus.
4. Gérer le programme et le comité d'assurance qualité de Salus afin de s'assurer que l'agence atteint ses buts et objectifs décrits dans le plan stratégique.

5. Veiller à l'adhésion à la vision, aux valeurs et à la mission de l'agence, aux objectifs et aux résultats des programmes, des services et des partenariats, et s'assurer que le personnel de première ligne travaille dans le cadre du modèle logique.
6. Veiller à ce que Salus Ottawa travaille dans le cadre de son mandat de fournisseur de services de logement avec services de soutien, conformément à la Loi sur la santé mentale et à la Loi sur la location à usage d'habitation, et se conforme aux politiques, aux accords d'exploitation, aux règlements et aux autres lois pertinentes. Se tenir au courant des changements réglementaires/législatifs, des meilleures pratiques, des techniques et amener le personnel à modifier sa pratique en conséquence.
7. Travailler dans le cadre de l'autorité conférée pour les dépenses sur des lignes spécifiques dans les limites préétablies et fournir une contribution au processus budgétaire pour le département. Contribuer aux demandes de financement afin d'obtenir des fonds supplémentaires pour le développement et le fonctionnement des services de logement avec services de soutien de l'organisation.
8. Gérer le recrutement et l'accueil du personnel et des étudiants en stage. Superviser, guider, soutenir et discipliner, si nécessaire, avec un retour d'information direct et en temps opportun ; et créer des plans de développement et d'amélioration de la performance, si nécessaire, pour atteindre la performance optimale.
9. Assurer la supervision clinique du personnel. Former, encadrer et soutenir le personnel pour s'assurer qu'il dispose des outils nécessaires pour offrir des programmes et des services de logement avec services de soutien de qualité qui se traduisent par un niveau élevé de satisfaction des clients/locataires et de stabilité du logement. Encourager et modéliser l'objectif d'apprentissage et d'amélioration continue en faisant preuve de leadership, en assurant une bonne circulation de l'information et en facilitant un moral positif et un travail d'équipe.
10. Planifier le travail, approuver et surveiller les congés et assurer le remplacement du personnel travaillant en dehors des heures de bureau. Participer aux services de garde des gestionnaires à l'échelle de l'agence.
11. Développer et maintenir des relations avec les partenaires communautaires, et représenter Salus dans son rôle de services de logement avec services de soutien, y compris, mais sans s'y limiter, les fournisseurs de services de logement, d'urgence et de soutien. Par-dessus tout, le titulaire du poste devra construire une image positive de l'agence à l'interne et à l'externe.
12. Effectuer d'autres tâches conformes à la description de poste, telles que déterminées par le superviseur de temps à autre.

Dimensions :

Employés : 8 gestionnaires de cas (Sujet à changement en fonction de la structure du programme)

Partenariats : Services de soutien communautaire en santé mentale (SSCSM)

Principales relations :

- Interne : Direction générale, équipe de gestion, personnel de Salus
- Externe : Agences partenaires

Qualifications :

- Maîtrise dans une discipline pertinente.
- Expérience administrative, de préférence dans le secteur non lucratif.

- Cinq ans d'expérience dans le domaine du logement supervisé pour les personnes vulnérables, en particulier les adultes souffrant de maladies mentales graves et de dépendances, ainsi que les personnes sans domicile fixe et/ou ayant eu des démêlés avec la justice.
- Deux ans ou plus d'expérience en supervision, de préférence dans le domaine de la santé mentale, dans un environnement syndiqué.
- Formation spécialisée dans les pratiques fondées sur les points forts et centrées sur le client, la réadaptation psychiatrique et psychosociale, le rétablissement de la santé mentale, les troubles concomitants et le droit de la location résidentielle.
- Expérience du travail avec les membres de la famille des clients/locataires.
- Connaissance des ressources utilisées ou nécessaires par nos clients/locataires.
- Un permis de conduire valide et l'utilisation d'un véhicule personnel avec assurance sont requis.

Exigences linguistiques :

Il s'agit d'un poste bilingue exigeant la maîtrise de l'anglais et du français.

Heures de travail :

En plus des heures normales : Rotation du gestionnaire sur appel et flexibilité pour travailler les fins de semaine afin de superviser les besoins opérationnels.

Conditions de travail :

En général, le poste est situé dans des conditions de travail agréables où l'inconfort physique ou les risques d'accident ou de maladie sont minimales ; cependant, il peut être demandé de faire face à des situations désagréables. L'activité normale d'un bureau consiste à s'asseoir, à se tenir debout et à marcher ; il est possible de rester assis pendant de longues périodes tout en ayant la possibilité de se lever et de se déplacer selon les besoins. La fatigue mentale peut résulter du fait de se concentrer sur ses responsabilités tout en respectant plusieurs priorités et échéances.

Ce poste se caractérise par la nécessité de traiter une variété de questions complexes et de cas individuels où le titulaire doit s'occuper de problèmes ou de questions de conséquence ou d'importance et par la nécessité de rester au courant des approches législatives et politiques qui sont pertinentes. Il y a souvent un stress émotionnel et mental dû aux questions à gérer, aux contraintes de temps et à l'impact sur les locataires et l'organisation.

Les connaissances :

- Connaissance de l'administration du personnel, y compris des principes de supervision dans un environnement syndiqué.
- Bonne compréhension des approches actuelles en matière de santé mentale et de toxicomanie, de la réduction des méfaits, des principes et modèles centrés sur le client et des approches pertinentes pour les services communautaires de santé mentale.
- Connaissance et compréhension du système de santé mentale (Loi sur la santé mentale de l'Ontario).
- Connaissance des principes et des interventions de réadaptation psychosociale et psychiatrique, y compris le rétablissement de la santé mentale.
- Connaissance des principes de planification, de la théorie de l'évaluation et de l'élaboration de programmes.
- Connaissance de la loi sur les locations résidentielles, ainsi que des droits et obligations des locataires.
- Démonstre une connaissance des principes de la résolution des conflits et du règlement des différends.
- Connaissance du système médico-légal. (atout)

Compétences :

- Maîtrise des ordinateurs personnels, de la messagerie électronique, du traitement de texte, des feuilles de calcul Excel, des présentations, des bases de données et des logiciels de production de rapports. La connaissance du produit Office 365 est un atout.
- Excellentes aptitudes à la communication verbale et non verbale (orale et écrite).
- Capacité à organiser, mettre en œuvre et analyser les résultats d'un projet de recherche fondamentale.
- Capacité à formuler et à mettre en œuvre un plan opérationnel.
- Capacité à comprendre les complexités du soutien communautaire des clients/locataires, des accords d'exploitation, du financement et de la législation.
- Aptitude à gérer efficacement le temps et les ressources.
- Aptitude à synthétiser efficacement les informations.

Aptitude à l'emploi :

- Avoir des valeurs et des attitudes en accord avec les professions d'assistance et avec la vision, la mission et les valeurs de Salus.
- Exceller dans les domaines suivants :
 - Direction d'équipe
 - Planification, évaluation, amélioration et développement des programmes.
 - Négociation et résolution des conflits
 - Gestion du temps et des ressources
 - Synthèse de l'information
 - Gestion de tâches multiples
 - Pensée analytique
- Faire preuve de professionnalisme et faire preuve de tact et de diplomatie.
- Faire preuve d'empathie et de conscience sociale.
- Être en mesure de se rapporter aux opérations de routine d'une manière conforme à la politique et aux procédures existantes ; capable de se conformer à la politique et aux procédures établies.
- Avoir des valeurs et des attitudes en accord avec les professions d'assistance et avec la vision, la mission et les valeurs de Salus.
- Faire preuve de jugement, de bon sens et tenir compte de la situation globale dans la prise de décision.
- Travailler en équipe et en partenariat avec d'autres organismes.
- S'engager à travailler et à apprendre tout au long de la vie.
- Gérer la pression et les demandes de travail changeantes.
- Avoir un engagement envers les services en langue française.
- Travailler de manière indépendante avec un minimum de supervision.

Exigences préalables à l'embauche

- Certificats académique(s).
- Vérification des références criminelles (secteur vulnérable).
- Un permis de conduire valide et l'utilisation d'un véhicule personnel avec assurance sont requis.
- Preuve que le candidat retenu a reçu les deux doses d'un vaccin COVID-19 approuvé par Santé Canada au moins 14 jours avant le premier jour de travail, sous réserve toujours de l'obligation d'accommodement d'Ottawa Salus en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Fourchette salariale :

La fourchette de salaire annuel pour ce poste est de 74 365,20 \$ à 85 012,20 \$, selon l'expérience pertinente de la personne.

Pourquoi travailler à Salus Ottawa?

Salus a fait ses preuves en matière de soutien aux clients souffrant de problèmes graves et persistants de santé mentale et de toxicomanie, afin qu'ils puissent mener la meilleure vie possible. Quel que soit leur rôle dans l'organisation, les membres de notre personnel sont passionnés par leur travail et par le soutien qu'ils apportent à leurs clients sur la voie du rétablissement. Ils savent qu'ils ont un rôle à jouer dans la vie de leurs clients et estiment que travailler ici est une expérience enrichissante. Si vous êtes quelqu'un qui veut rendre le monde meilleur et apporter de l'espoir aux autres, c'est ici que vous aimerez travailler.

Nous proposons tous ces services et bien d'autres encore, notamment :

- Des revenus compétitifs
- Avantages sociaux et régime de retraite généreux (HOOPP)
- Semaine de travail comprimée
- Jours de vacances payés
- Une équipe sympathique qui crée un excellent environnement de travail

Instructions de candidature

Si vous souhaitez postuler pour ce poste, veuillez soumettre votre CV et votre lettre de motivation dans un seul document par courrier électronique à l'adresse **HR@salusottawa.org** avec pour objet « **Program Manager 022023** » avant 16 h 30 le **20 mars 2023** (la date limite pour les candidats internes est le 6 mars 2023).

Nous encourageons les candidats à postuler le plus tôt possible, car le poste sera pourvu dès qu'un candidat approprié aura été identifié. Nous remercions tous les candidats de leur intérêt, mais seules les personnes sélectionnées pour un entretien seront contactées.

Ottawa Salus est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et valorise la diversité de sa main-d'œuvre. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'arrangements alternatifs pour soumettre votre candidature. Les candidats ayant besoin de mesures d'adaptation pendant le processus d'entrevue doivent nous en informer à l'avance.