



TITRE DU POSTE	Gestionnaire des programmes d'établissement – Richibucto
SUPÉRIEURE IMMÉDIATE	Directrice adjointe
DATE DE LA DERNIÈRE RÉVISION	Mai 2018

SURVOL

Travaillant sous la direction de la directrice adjointe, le ou la gestionnaire des programmes d'établissement du nouveau bureau satellite de l'Association multiculturelle du Grand Moncton (AMGM), à Richibucto, est responsable de la prestation des services d'établissement et de la gestion du bureau au jour le jour.

RÔLE 1 : PRESTATION DE SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

Soutenir les résidents nouvellement arrivés et défendre leurs intérêts afin d'améliorer leurs possibilités de devenir des membres indépendants et autosuffisants de notre communauté.

Fonctions essentielles

- Rencontrer les clients afin d'évaluer leurs points forts et leurs besoins en matière d'établissement.
- Aider les clients à établir la priorité de leurs besoins en matière d'établissement et faciliter l'aiguillage vers les services internes et externes (sur place et à l'extérieur).
- Faciliter l'accès des clients aux services en organisant des rendez-vous avec différents organismes communautaires et en aidant les clients à remplir les formulaires, à rédiger la correspondance, à établir des comptes bancaires, à trouver un logement permanent, etc.
- Aider les nouveaux arrivants à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que nouveaux Canadiens.
- Garder des dossiers exacts et à jour sur les clients.
- Fournir des services d'une manière constructive en tenant compte des différences culturelles.
- Organiser des ateliers pertinents, des sorties, etc. pour les nouveaux arrivants.

RÔLE 2 : GESTIONNAIRE DES PROGRAMMES D'ÉTABLISSEMENT DU BUREAU SATELLITE

Les fonctions du ou de la gestionnaire des programmes d'établissement s'inscrivent dans cinq grandes catégories :

1. Gérer les programmes des Services d'établissement au jour le jour et superviser le personnel :
 - Fournir une orientation et un soutien au coordonnateur ou à la coordonnatrice des contacts avec la communauté.
 - S'assurer que tout le personnel s'engage à atteindre les objectifs de l'organisation.
 - Élaborer, utiliser et tenir des descriptions de poste appropriées pour tous les membres de l'équipe.
 - Participer au recrutement, à la sélection, à l'orientation, à la formation et à la motivation des membres de l'équipe.
 - Assurer l'équité et la justice dans tous les rapports avec le personnel et limiter la responsabilité organisationnelle.
 - Favoriser des relations de travail harmonieuses au sein de l'organisation.

2. Assurer la coordination générale, l'élaboration, l'administration et la prestation des services d'établissement :
 - Coordonner les programmes d'établissement et les contrats de projet connexes, en veillant à leur mise en œuvre réussie et en s'assurant qu'ils disposent des ressources nécessaires.
 - S'assurer que les objectifs de programme ou de projet sont atteints, réalisés rapidement et conformes aux politiques de l'organisation et aux exigences des bailleurs de fonds.
 - S'assurer que tous les programmes sont offerts conformément aux protocoles de gestion des risques et minimisent la responsabilité organisationnelle.
 - Coordonner le recrutement, la formation et la participation des bénévoles pour le bureau ainsi que l'établissement des nouveaux arrivants.
3. Établir des rapports :
 - Aider à élaborer des propositions de financement des programmes d'établissement, qui sont conformes à la mission et aux objectifs de l'organisation.
 - Présenter aux cadres supérieurs des rapports d'activité mensuels et de fin d'année.
 - S'assurer que toutes les activités du personnel sont enregistrées dans iCare (le cas échéant).
4. Collaborer avec tous les services ainsi que les partenaires locaux afin d'offrir aux clients le meilleur soutien possible en matière d'établissement. Participer aux comités et aux réunions ayant un impact direct sur le bureau satellite de Richibucto.
5. S'occuper de la communication et de la formation :
 - Maintenir un solide protocole de communication.
 - S'assurer que tout le personnel a un plan de perfectionnement professionnel et que les possibilités de formation sont définies et suivies.
 - S'occuper du plan de formation polyvalente pour les Services d'établissement.
 - Pouvoir offrir la formation interculturelle dans les deux langues officielles au cas où il serait nécessaire de remplacer un formateur.

QUALITÉS REQUISES

La personne idéale devrait posséder ce qui suit :

- Baccalauréat en services sociaux, en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe, ou expérience équivalente.
- Au moins deux années d'expérience dans un rôle de direction, préférablement lié aux services communautaires ou au secteur sans but lucratif.
- Une expérience de travail auprès de nouveaux arrivants et de gens de culture différente est considérée comme un atout important.
- Niveau manifeste de sensibilité et de compréhension culturelles.
- Excellente aptitude à communiquer en français et en anglais. La connaissance d'autres langues constitue un atout important.
- Permis de conduire valide et accès à un véhicule fiable.
- Capacité de travailler selon un horaire flexible, y compris le soir et la fin de semaine, selon les besoins des clients.
- Capacité de travailler en collaboration avec les bénévoles, le personnel et les partenaires communautaires.
- Bonne connaissance de Microsoft Office, plus particulièrement PowerPoint, Excel, Word.
- Souci du détail et solide éthique professionnelle.

COMPÉTENCES DE BASE

Le ou la gestionnaire des programmes d'établissement doit démontrer les compétences suivantes :

- **Leadership** : Diriger, encadrer et perfectionner les autres en communiquant de façon claire, en établissant les attentes, en reconnaissant le personnel et en donnant suite aux engagements; démontrer des normes élevées en ce qui concerne l'éthique et l'intégrité.
- **Diversité et compétence interculturelle** : Faire preuve de sensibilisation aux réalités culturelles; avoir la capacité de travailler avec des clients et des collègues issus de milieux différents.
- **Aptitude à la communication et aux relations interpersonnelles** : Favoriser la communication ouverte et le dialogue en échangeant l'information, en écoutant de façon efficace, en parlant de façon honnête et en rédigeant les communications écrites; expliquer clairement les concepts en transmettant des messages concis et organisés.
- **Prise de décisions et résolution des problèmes** : Tenir compte des effets de ses décisions sur l'organisation et d'autres intervenants au moment de les prendre; prendre des décisions opportunes et fermes, même dans les situations incertaines; mettre les solutions en œuvre de façon décisive et créative afin de s'assurer qu'elles sont alignées sur la vision et les valeurs de l'AMGM.
- **Sens de l'initiative et créativité** : Planifier le travail et mener les tâches à bien sans instructions détaillées; faire des suggestions constructives; anticiper les problèmes ou les possibilités; se charger de responsabilités supplémentaires; réagir aux situations au fur et à mesure qu'elles se présentent avec peu de supervision.
- **Organisation** : Gérer de multiples projets; être capable de planifier, d'établir les priorités, de déléguer les tâches et de toujours respecter les délais; guider ses actions sur les objectifs; organiser les gens et les tâches et fixer les horaires de façon efficace.
- **Souplesse** : Rester ouvert d'esprit; assumer une grande variété de tâches et modifier rapidement les objectifs en fonction de la demande; gérer le passage d'une tâche à l'autre de façon efficace.
- **Renforcement d'équipe et partenariat coopératif** : Faciliter le consensus et prendre des mesures proactives pour éviter les conflits avec les personnes et les groupes en communiquant de façon efficace et en réglant les problèmes.
- **Intégrité** : Comprendre que pour traiter avec une population vulnérable, il faut faire preuve d'honnêteté, de transparence et de responsabilité dans toutes les affaires; pouvoir présenter une vérification valide du casier judiciaire.

FONCTIONS PRINCIPALES DU PERSONNEL

Le personnel de l'AMGM doit assumer les responsabilités principales ci-dessous :

- **Participation aux activités** : Comme il travaille pour une association multiculturelle qui est liée à un vaste réseau d'organisations et qui organise une grande variété d'activités, le personnel de l'AMGM doit faire preuve de souplesse pour participer aux activités, car elles se déroulent habituellement en dehors des heures de travail. Bien que le rôle de chaque membre du personnel puisse comporter des activités particulières, le personnel doit en général participer aux activités de base, notamment l'assemblée générale annuelle et le Festival multiculturel Mosaïq. Le personnel peut prendre un congé pour compenser le temps consacré à ces activités, selon les dispositions prises avec le ou la gestionnaire du service.
- **Administration** : À titre d'organisation financée par le gouvernement, nous sommes tenus de présenter un compte rendu détaillé de nos activités. Le personnel doit donc régulièrement présenter une variété de rapports démontrant qu'il a satisfait aux exigences de son rôle.

REMARQUE : La présente description de poste n'est pas exhaustive. Moyennant des négociations, la personne retenue pourrait être appelée à effectuer d'autres tâches connexes afin de répondre aux besoins courants de l'organisation.