**CCES POSITION PROFILE**

**POSITION**: Manager, Victim Support

**REPORTS TO**: Senior Manager, Victim Support and Communication

**CLASSIFICATION LEVEL**: Program Administration

**LOCATION:** Location: Ottawa, ON or Winnipeg, MB (preferred)

**We are ideally seeking candidates who can work from our Ottawa or Winnipeg offices. Exceptional remote candidates (those with highly relevant skills and experience) may also be considered.**

**Overview of Position**

The Manager, Victim Support, supports and coordinates various aspects of the mental health and support services within the Canadian Safe Sport Program (CSSP). The Manager assists with providing, supporting, and directing participants both within and outside of the CSSP to available services. They will assist in determining the type of support needed, assess available resources, and facilitate connections with external organizations as needed. The Manager will log feedback from victims/survivors and assist in making recommendations to ensure the system and its processes are safe, reliable, and trauma responsive. They will maintain mental health and support services resources, coordinate communication with victims/survivors, and provide support for tailored public awareness campaigns under the CSSP.

**DUTIES AND RESPONSIBILITIES**

Mental Heath and Support Services

* Respond to inquiries and requests for services and resources from CSSP participants focusing on reporting persons and/or impacted persons.
* Assess people’s needs and direct them to the appropriate support services and resources.
* Liaise with external support services to coordinate referrals and provide information and resources about the CSSP, as needed.
* Maintain tracking system for referrals to external organizations.
* Coordinate support to various parties to a CSSP process with the *Manager, Support Services*, where necessary.
* Provide administrative support related to third party vendors and filing of agreements.
* Maintain and assist with updating provincial/territorial mental health and support services with the capacity and expertise for helping victims/survivors.
* Draft work instructions to ensure clear, transparent, and inclusive criteria and processes for users seeking guidance from the CSSP.
* Provide logistical and administrative support for international partner relationships and committees related to the CSSP.

Intake and Investigation

* Provide support to victims/survivors through the intake and investigation processes as needed.
* Follow timelines under the CSSP Rules when communicating with the reporting person.
* Track information and communication involving victims/survivors within the database(s).
* Assist the *Senior Manager, Victim Support and Communication*, on issues outside of CSSP jurisdiction and with timely follow up with reporting person.

Feedback and CSSP Improvements

* Contribute to amendments to policies and procedures.
* Support training of external investigators in maltreatment and trauma-informed practices and escalate participant safety concerns about investigations to senior leadership.
* Contribute to developing and administering feedback methods for the CSSP, and to recommending improvements to service access processes.
* Support after care where needed with participants.
* Assist with the preparation of CSSP reports related to feedback and other matters related to victims/survivors.
* Track feedback from parties on the external supports and services to which they have been referred.

Communication and Public Awareness

* Assist with review of website content and other means of communicating with participants.
* Provide administrative and logistical support related to communications and external public awareness campaigns.

CCES Quality Management System

* Be aware and knowledgeable of the position’s responsibilities within the Quality Management System.
* Comply with relevant quality system processes and recommend process changes/revisions as appropriate.
* Identify potential risks and help identify and manage risk mitigation strategies.
* Log stakeholder feedback/comments in the Quality Database for tracking and appropriate follow-up.

General Responsibilities

* Other duties as assigned by the *Senior Manager, Victim Support and Communication*, and/or the *Executive Director, Safe Sport*.

**QUALIFICATIONS AND COMPETENCIES**

* University degree in the field of social work, social sciences, sport or equivalent combination of education and experience.
* Over one year of on-the-job experience or performing similar duties required.
* Demonstrated success in managing an intake and preliminary inquiry process.
* Successful track record of performing effectively in a team setting and driven by team success.
* Able to work in a collaborative, supportive fashion in a way that promotes the organization’s best interests in keeping with the CCES corporate culture.
* Knowledge of the greater Canadian sport community.
* Strong understanding of current ethical issues impacting sport.
* Professional conduct, sound judgement, and leadership skills.
* Strong interpersonal skills including tact, diplomacy, and flexibility to work effectively with colleagues, peers, and external parties.
* Highly conscious and aware of confidentiality and integrity with the ability to manage and interpret sensitive and confidential data.
* Strong organizational skills, accuracy, and attention to detail are essential.
* Demonstrated time management, problem solving, and conflict resolution skills.
* Proficient in MS Word, Excel, PowerPoint, Outlook.
* Excellent English verbal and written communication skills.
* Excellent French verbal and written communications skills.

Applications for this position should be submitted electronically on Bamboo HR at <https://cces.bamboohr.com/careers/64> by 17th March 2025. We thank all applicants for their interest but only applicants selected for an interview will be contacted. For more information about the CCES, please visit www.cces.ca.

Throughout its recruitment process, the CCES is committed to Canada’s linguistic duality and diversity of its people. We welcome expressions of interest from all qualified applicants including Indigenous persons, persons with disabilities, members of visible minority groups, and all gender identities and sexual orientations. Upon request, accommodation will be provided during the hiring process.

**OFFRE D’EMPLOI AU CCES**

**POSTE :** Gestionnaire, Soutien aux victimes

**RELÈVE DE**: La ou du gestionnaire principal(e), Soutien aux victimes et communication

**CATÉGORIE :** Administration de programmes

**LIEU:** Ottawa, ON ou Winnipeg, MB (préféré)

Nous recherchons idéalement des candidats pouvant travailler depuis nos bureaux d’Ottawa ou de Winnipeg. Des candidats exceptionnels en télétravail (ayant des compétences et une expérience hautement pertinentes) pourraient également être considérés

**Description du poste**

La personne titulaire du poste coordonne divers aspects des services d’aide et de soutien en santé mentale du Programme canadien de sport sécuritaire (PCSS). Elle aide à soutenir les participant(e)s, et à les orienter vers les bons services. Elle aide notamment à déterminer le type de soutien nécessaire et les ressources disponibles, en plus de faire le lien avec des organismes externes, au besoin. En outre, la personne titulaire du poste collige les rétroactions reçues des personnes victimes/survivantes et s’en sert pour faire des recommandations visant à rendre le système plus sûr, fiable et axé sur la prise en compte des traumatismes. Elle maintient une liste de services et de ressources d’aide et de soutien en matière de santé mentale, coordonne la communication avec les personnes victimes/survivantes et appuie des campagnes de sensibilisation publiques en lien avec le PCSS.

**RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Services d’aide et de soutien en santé mentale

* Répondre aux demandes de services et de ressources des personnes participantes au PCSS, particulièrement des personnes à l’origine du signalement et des personnes touchées.
* Évaluer les besoins des gens et orienter ces derniers vers les ressources et les services de soutien appropriés.
* Assurer la liaison avec les services de soutien externes afin de coordonner l’aiguillage et de fournir des renseignements et des ressources sur le PCSS, si nécessaire.
* Entretenir des systèmes de suivi de l’aiguillage vers des organismes externes.
* Assister *le* ou *la gestionnaire*, *Services de soutien*, lorsque nécessaire.
* Fournir un soutien administratif en ce qui concerne les fournisseurs tiers et le dépôt des accords.
* Tenir à jour la liste des services d’aide et de soutien en santé mentale provinciaux et territoriaux ayant la capacité et l’expertise nécessaires pour venir en aide aux personnes victimes/survivantes.
* Élaborer des directives de travail visant à établir des processus et des critères clairs, transparents et inclusifs pour l’accès aux services du PCSS.
* Fournir un soutien logistique et administratif dans le cadre des relations avec les partenaires internationaux et les comités liés au PCSS.

Réception et enquête

* Offrir du soutien aux personnes victimes/survivantes tout au long des procédures de réception et d’enquête, au besoin.
* Respecter les délais prescrits aux règlements du PCSS en ce qui a trait aux communications avec la personne à l’origine du signalement.
* Veiller à ce que les renseignements et les communications touchant les personnes victimes/survivantes soient bien consignés dans les bases de données.
* En collaboration avec le ou la *gestionnaire principal(e), Soutien aux victimes et communication,* régler des questions externes au PCSS et en assurer le suivi auprès de la personne à l’origine du signalement.

Rétroaction et amélioration du PCSS

* Contribuer à la mise à jour des politiques et des procédures.
* Veiller à ce que les enquêteurs et enquêteuses externes reçoivent de la formation sur la maltraitance et la prise en compte des traumatismes, et aviser la Direction générale des préoccupations relatives à la sécurité des personnes participantes dans le cadre des enquêtes.
* Participer à l’élaboration et à la gestion des canaux de rétroaction du PCSS et recommander des améliorations aux processus d’accès aux services.
* Offrir du soutien additionnel aux participants et participantes qui en ont besoin.
* Aider à la préparation des rapports du PCSS relatifs à la rétroaction et à d’autres questions liées aux personnes victimes/survivantes.
* Effectuer un suivi des commentaires des parties impliquées sur les soutiens et services externes vers lesquels elles ont été orientées.

Communication et sensibilisation

* Participer à l’examen du contenu du site Web et des autres moyens de communication avec les participants et participantes.
* Fournir un soutien administratif et logistique en ce qui concerne les campagnes de sensibilisation publiques et les communications.

Système de gestion de la qualité du CCES

* Connaître les responsabilités du poste dans le cadre du système de gestion de la qualité.
* Respecter les processus de gestion de la qualité et recommander des modifications s’il y a lieu.
* Détecter les risques et établir des stratégies pour les atténuer.
* Entrer les commentaires des partenaires dans la base de données aux fins de suivi.

Responsabilités générales

* Effectuer d’autres tâches assignées par le ou la *gestionnaire principal(e)*, *Soutien aux victimes et communication*, et/ou la *Direction générale, Sport sécuritaire.*

**EXIGENCES**

* Diplôme universitaire en travail social, en sciences sociales, en sport ou une combinaison équivalente de scolarité et d’expérience.
* Au moins un an d’expérience dans des fonctions similaires.
* Aptitude démontrée en gestion de processus de réception de signalements et d’enquête préliminaire.
* Capacité avérée à travailler efficacement en équipe et désir de contribuer au succès de l’équipe.
* Capacité à travailler de façon collaborative au service de l’organisation et conformément à la culture du CCES.
* Connaissance de la communauté sportive canadienne élargie.
* Compréhension approfondie des enjeux éthiques dans le sport.
* Conduite professionnelle, bon jugement et compétences en leadership.
* Excellent entregent, tact, diplomatie et capacité de travailler efficacement avec collègues, pairs et parties externes.
* Grande conscience des principes de confidentialité et d’intégrité, en plus d’une capacité à gérer et à interpréter des données sensibles et confidentielles.
* Excellent sens de l’organisation et grand souci de l’exactitude et du détail.
* Compétences avérées en gestion du temps et en résolution de problèmes et de conflits.
* Maîtrise de MS Word, Excel, PowerPoint et Outlook.
* Excellente aptitude à communiquer en anglais (oral et écrit).
* Excellente aptitude à communiquer en français (oral et écrit).

Soumettez votre candidature par voie électronique d’ici le 17 mars 2025 sur le portail Bamboo HR en utilisant le lien suivant <https://cces.bamboohr.com/careers/64> remercions toutes les personnes candidates de leur intérêt, mais ne communiquerons qu’avec celles retenues pour une entrevue. Pour en savoir plus sur le CCES, visitez le www.cces.ca.

Dans l’ensemble de son processus de recrutement, le CCES reconnaît la dualité linguistique du Canada et la diversité de sa population. Nous acceptons les déclarations d’intérêt de toutes les personnes qualifiées, y compris les Autochtones, les personnes handicapées, les membres de minorités visibles ainsi que les personnes de toutes les identités et orientations sexuelles. Sur demande, des mesures d’adaptation seront mises en place durant le processus d’embauche.