



Coordinator, Volunteer Services
Bilingual
32 hours/week
Maison de l'Est, Ottawa East

Who We Are:

[Hospice Care Ottawa](#) (HCO) is a community-based charitable organization whose mission is to accompany and support individuals and their families through their end of life journey by providing compassionate, high quality care. Hospice programs include Day Hospice, In-Home support, Family Support, Residential Hospice services and Bereavement Support. We rely on and value the contribution of over 700 volunteers who contribute to every aspect of our programs. HCO proudly recognizes and welcomes the diversity of our community and strive to be inclusive for all. HCO is looking for people to work in a supportive integrated environment who are committed to supporting the highest quality palliative care.

Position Summary:

The Coordinator, Volunteer Services (CVS) works within the Volunteer Team as well as collaborates with an interdisciplinary team in the coordination of Hospice Care Ottawa's Volunteer Program. The CVS is responsible for development, implementation and evaluation of all elements of the Volunteer Program including but not limited to: recruitment, onboarding, training, scheduling and the ongoing supervision and support of a broad range of volunteers that fulfill multiple assignments within Hospice Care Ottawa.

We are rebuilding our programs in the Francophone community which have been paused due to the pandemic. Community outreach and partnership building will be an integral part of this position.

Key Responsibilities

- Recruitment, onboarding and full orientation of new volunteers
- Matching volunteers to clients, services and programs
- Responsible for the scheduling of volunteers ensuring proper coverage to support Hospice programs
- Providing continuous coaching and support during volunteers' assignments and throughout their relationship with HCO
- Implementing, facilitating and evaluating training for volunteers which includes core training courses; task-specific orientations; shadowing; follow-up for performance and satisfaction
- Work collaboratively with program staff to encourage feedback to volunteers both positive and constructive and to determine next steps to create a resolution if necessary.
- Organizing and evaluating continuous learning activities and other professional development opportunities, in collaboration with other agencies/organizations, as appropriate
- Monitoring status of volunteers
- Developing and reviewing program guidelines, policies, procedures, position description, and other administration type documents

Qualifications

The successful candidate will possess:

Education, Certificates

- Certificate in Volunteer Management and/or equivalent combination of education and experience

Experience

- Minimum 5 years' demonstrated experience in people management



- Minimum 2 years' demonstrated experience in volunteer recruitment, training and support
- Experience in managing a roster of over 400 volunteers
- Experience working in a non-profit, volunteer-driven environment
- Volunteer management in a healthcare setting an asset

Knowledge

- Knowledge of and responsive to current trends in relation to legal and administrative requirements of volunteer screening, management, adult education and support/coaching
- Knowledge of trends in volunteer management particular to the healthcare environment

Skills

- Possess exceptional organizational skills
- Strong facilitation, training and coaching skills
- Exceptional interpersonal and communication skills, both written and oral, with professionalism and discretion
- Possess conflict resolution skills
- Strong computer literacy with Microsoft Office, database management and social media platforms
- Bilingualism in both official languages is required

Abilities

- Ability to work within a collaborative environment and independently
- Ability to prioritize, set priorities and deal effectively and efficiently with competing demands within a busy, fast-paced environment
- Ability to work occasional evenings and weekends when needed

Other

- Ability to commute between all Hospice Care Ottawa locations when required

Disclaimer:

The above statements are intended to describe the general nature and level of work being performed in this job. They are not to be construed as an exhaustive list of all responsibilities, duties, and skills required of this role. All personnel may be required to perform duties outside of their normal responsibilities from time to time, as needed.

Reporting Relationship:	Reports to the Manager, Community and Volunteer Services
Position Status:	Permanent, Part-time
Position Schedule:	32 hours weekly. Days with occasional evenings and weekends
Compensation:	Salaried. Eligible for Group Benefits (Health/Dental, Life Insurance & Disability) after 90 days. Eligible for paid personal/sick leave
Location of Work:	Maison de l'Est, Ottawa East
Travel:	Occasionally, when required between HCO locations
Remote Work:	Will require flexibility for remote work if required
Language of Work:	French/English – bilingualism in both official languages is required

COVID-19: Proof of full COVID-19 vaccination is required; possess the ability to continue to comply with vaccination policy

Vulnerable Sector Check: Required

Hospice Care Ottawa is an equal opportunity employer welcoming application from individuals with diverse backgrounds. Accommodation is available during all aspects of the recruitment process. If you require accommodation, please make your request known when contacted

[La Maison de soins palliatifs d'Ottawa \(MSPO\)](#) est un organisme de bienfaisance communautaire qui a pour mission d'accompagner et de soutenir les personnes en fin de vie et leurs familles en leur prodiguant des soins de compassion de haute qualité. Les programmes de la MSPO comprennent des soins palliatifs de jour, du soutien à domicile, le soutien des familles et des services palliatifs en établissement. Nous fournissons ces services sur trois sites : la Maison May Court Hospice, la Maison de l'Est et la Maison Ruddy-Shenkman Hospice. Nos 700 bénévoles apportent leur précieuse contribution à tous les aspects des programmes. La MSPO recherche des personnes engagées à soutenir des soins palliatifs de la plus haute qualité dans un milieu favorisant l'intégration et le soutien.

Description du travail :

Le coordonnateur/ la coordonnatrice des services bénévoles (CSB) travaille au sein de l'équipe des bénévoles et collabore avec une équipe interdisciplinaire à la coordination du programme de bénévolat de la MSPO. Il/elle est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation de tous les éléments du Programme des bénévoles, y compris, mais sans s'y limiter, le recrutement, l'accueil, la formation, l'établissement des horaires ainsi que la supervision et le soutien continu d'un large éventail de bénévoles qui remplissent de multiples fonctions au sein de Soins palliatifs Ottawa.

La sensibilisation de la communauté et l'établissement de partenariats feront partie intégrante de ce poste. Nous reconstruisons nos programmes dans la communauté francophone, parce qu'ils ont été interrompus en raison de la pandémie.

Principales responsabilités :

- Le recrutement, l'accueil et l'orientation complète des nouveaux bénévoles
- Jumeler les bénévoles aux clients, services et programmes
- Responsable du calendrier des bénévoles afin d'assurer une couverture adéquate pour soutenir les programmes de la MSPO
- Fournir un encadrement et un soutien continu pendant les affectations des bénévoles et tout au long de leur relation avec la MSPO
- Mettre en œuvre, faciliter et évaluer la formation des bénévoles, notamment les cours de formation de base, les orientations spécifiques aux tâches, le jumelage, le suivi des performances et de la satisfaction
- Travailler en collaboration avec le personnel du programme pour encourager les commentaires des bénévoles, qu'ils soient positifs ou constructifs, et déterminer les prochaines étapes pour créer une résolution si nécessaire
- Organiser et évaluer les activités d'apprentissage continu et les autres possibilités de développement professionnel, en collaboration avec d'autres agences/organisations, le cas échéant
- Assurer le suivi du statut des bénévoles
- Élaborer et réviser les lignes directrices du programme, les politiques, les procédures, les descriptions de poste et autres documents de type administratif

Qualifications requises :

Le(la) candidat(e) retenu(e) devra posséder :

Éducation, inscription, certificats

- Certificat en gestion des bénévoles et/ou combinaison équivalente d'éducation et d'expérience

Expérience :

- Au moins 5 ans d'expérience dans la gestion du personnel

- Au moins deux ans d'expérience dans le recrutement, la formation et le soutien des bénévoles
- Expérience de la gestion d'une liste de plus de 400 bénévoles
- Expérience de travail dans un environnement à but non lucratif, axé sur le bénévolat
- La gestion des bénévoles dans le secteur des soins de santé est un atout

Connaissances :

- Connaissance des tendances actuelles en ce qui concerne les exigences juridiques et administratives en matière de sélection et de gestion des bénévoles, d'éducation des adultes et de soutien/entraînement, et sensibilité à ces tendances
- Connaissance des tendances en matière de gestion des bénévoles dans le secteur des soins de santé

Compétences et aptitudes :

- Posséder des compétences organisationnelles exceptionnelles
- Solides compétences en matière de facilitation, de formation et d'encadrement
- Compétences exceptionnelles en relations interpersonnelles et en communication, tant à l'écrit qu'à l'oral, avec professionnalisme et discrétion
- Posséder des compétences en résolution de conflits
- Solides connaissances informatiques de Microsoft Office, de la gestion de bases de données et des plateformes de médias sociaux
- Le bilinguisme dans les deux langues officielles est requis
- Capacité à travailler dans un environnement collaboratif et de manière indépendante
- Capacité à établir des priorités, à fixer des priorités et à faire face de manière efficace et efficiente à des demandes concurrentes dans un environnement très actif et au rythme soutenu
- Capacité à travailler occasionnellement le soir et la fin de semaine, selon les besoins

Autre :

- Capacité de se déplacer entre tous les emplacements de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa, au besoin

Avis de non-responsabilité :

L'énoncé ci-dessus présente le caractère général et le niveau de travail à accomplir. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des responsabilités, des tâches et des compétences exigées pour ce poste. Tous les employés doivent de temps en temps et selon les besoins, accomplir des tâches additionnelles.

Poste relève de : Gestionnaire, Services communautaires et bénévoles

Poste offert : Poste permanent à temps partiel



Horaire du poste :	32 heures par semaine, Jours travaillés avec occasionnellement des soirées et des week-ends
Rémunération :	Salarié. Admissible aux avantages sociaux collectifs (santé/dentaire, assurance-vie et invalidité) après 90 jours. Admissible aux congés personnels/de maladie payés
Déplacements requis :	Doit être en mesure de voyager dans la région d'Ottawa
Travail à distance :	Il faudra faire preuve de souplesse pour travailler à distance si nécessaire
Langues de travail :	Le bilinguisme dans les deux langues officielles est requis

Avis Important – Exigences de vaccination obligatoire contre la Covid-19 :

La vaccination contre la COVID-19 est obligatoire pour tout le personnel de la MSPO. Les mesures de vaccination de la MSPO, mises à jour au besoin, font partie des conditions d'emploi.

La MSPO souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Nous accueillons favorablement les candidates et les candidats d'origines diverses. Des mesures d'adaptation sont disponibles dans tous les aspects du processus de recrutement. Si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation, s'il vous plaît faire votre demande lorsqu'on communiquera avec vous.