

## Description d'emploi

**Poste :** Responsable de programme – Solutions technologiques organisationnelles

**Supérieur hiérarchique :** Chef des opérations

**Exigences linguistiques :** Bilinguisme (français et anglais) – atout

**Durée de l'emploi :** Permanente

**Échelle salariale :** De 110 000 \$ à 130 000 \$

**Lieu :** Ottawa (souhaité)

**Date d'affichage :** 22 novembre 2024

**Date limite pour postuler :** 5 janvier 2025

**Postuler à :** [emplois@centraide.ca](mailto:emplois@centraide.ca)

## Organisation

Centraide United Way (CUW) est le plus important réseau de bâtisseurs communautaires locaux au Canada qui donne aux gens les moyens d'apporter des changements sociaux durables dans leur communauté. Présent partout au Canada et servant plus de 5 000 communautés, notre réseau de plus de 70 Centraide et United Way (chacun étant un organisme sans but lucratif enregistré et régi par un conseil d'administration local indépendant, dirigé par des bénévoles) se consacre à l'enjeu social le plus important, à savoir la pauvreté et l'exclusion sociale. Notre vision est celle d'un monde où chacun et chacune, dans chaque communauté, a la possibilité de réaliser son plein potentiel.

Centraide United Way Canada (CUWC) est le bureau national qui offre leadership et services aux CUW membres d'un bout à l'autre du pays. Ensemble, le personnel, les bénévoles et les parties prenantes des Centraide, des United Way et de CUWC forment le Mouvement CUW.

En tant que mouvement canadien fort d'une longue tradition, nous valorisons la confiance et l'intégrité, le bénévolat, l'innovation, les partenariats, le leadership non partisan et la diversité. En nous fondant sur ces valeurs, nous améliorons la qualité de vie des gens et bâtissons les communautés.

## Profil de l'emploi

Ce poste de cadre stratégique constitue une excellente occasion de soutenir un Centre d'excellence (CdE) existant afin d'aider les CUW de partout au pays à passer au prochain stade de transformation numérique. Le CdE et les projets connexes s'inscrivent dans la Stratégie de modernisation du réseau de CUWC, qui a pour but de positionner le réseau CUW en vue d'assurer sa croissance et d'amener des changements sociaux à long terme. L'objectif est de doter les CUW d'une technologie et de processus de nouvelle génération afin de répondre de façon novatrice aux nouvelles attentes des clients (donatrices et donateurs particuliers et organismes partenaires). Celle-ci facilitera également la gestion des données pour soutenir la mise en place d'une culture et d'une organisation axées sur la connaissance.

Une composante essentielle de cette stratégie repose sur le développement, l'adoption, l'exploitation et la maintenance continue d'une série de solutions technologiques organisationnelles partagées (qui se fonde sur la solution infonuagique de gestion des relations

avec la clientèle [GRC] que Salesforce a conçue à l'intention des organismes sans but lucratif), ainsi que sur son centre d'opérations commun et la mise en œuvre du modèle de gouvernance du centre. Bien que les CUW dirigeront leur propre implémentation du produit, les ressources informationnelles et l'infrastructure du CdE seront essentielles à leur succès.

À titre de responsable de programme, vous dirigerez des initiatives et des projets au sein du CdE pour le compte de vos clients, les CUW, conformément aux objectifs stratégiques du réseau CUW et pour appuyer ces objectifs. De plus, vous serez responsable de la gouvernance, du développement de nouveaux comptes et de la gestion des fournisseurs et vous soutiendrez vos clients et les équipes internes dans l'exécution, l'adoption et le déroulement continu de l'implémentation de leurs produits. L'un de vos principaux partenaires sera le fournisseur d'une solution d'intégration des systèmes de CUWC, qui est responsable du développement des systèmes et du soutien continu.

Bien que ce soit un chef de produit distinct du CdE qui sera l'expert de la série de solutions Salesforce, vous vous attacherez à comprendre les principes fondamentaux de la série de produits pour pouvoir aider vos clients à évaluer leur état de préparation à l'adoption de celle-ci. Pour les CUW, vous serez le point de contact central du CdE afin de les aider à comprendre et à adopter les normes organisationnelles, à soutenir le développement de pratiques qui leur permettent d'atteindre leurs objectifs organisationnels et à améliorer continuellement notre façon de travailler ensemble. Il sera essentiel que vous entreteniez une excellente collaboration et une excellente communication avec les parties prenantes pour assurer votre réussite.

## Responsabilités

### Stratégie et développement

- Veiller à la réussite du programme en misant non seulement sur l'excellence technique, mais aussi sur la gestion du changement à l'échelle organisationnelle et sur des cadres et des activités de formation qui incitent les CUW à adopter la série de produits.
- Constituer et diriger une grande équipe composée de plusieurs parties prenantes, y compris des ressources internes, des fournisseurs et des CUW partenaires. Le modèle de fonctionnement de CUW étant une fédération de Centraide et de United Way locaux indépendants et les compétences clés pouvant être fournies par des fournisseurs, vous dirigerez des groupes d'employés appartenant à plusieurs équipes en gagnant leur confiance par une bonne gestion des relations, des processus de conception collaboratifs et une bonne gouvernance.
- Établir et tenir à jour les échéanciers, les plans de projet et les artefacts de communication (comme les rapports de type tableau de bord et les documents visuels) pour assurer la responsabilisation et le partage d'informations exactes.
- Gérer les calendriers de sortie des produits et les étapes importantes à franchir en la matière pour l'ensemble des activités du programme.
- Diriger la création, par l'équipe, d'un leadership éclairé et de normes et de pratiques exemplaires pour les activités du CdE et à titre d'outils et d'occasions d'apprentissage pour les CUW.

### Gouvernance et croissance

- Gérer les opérations du programme tout en menant une phase de croissance; cela comprend l'optimisation du modèle opérationnel pour le soutien continu de la suite de

produits et la mise en œuvre de mesures de confidentialité et de sécurité pour garantir l'intégrité de la solution.

- Déployer le modèle de gouvernance dans son intégralité et l'adapter en fonction de l'évolution des circonstances, y compris assurer la présidence d'un ou de plusieurs organes de gouvernance.
- Développer, actualiser et soutenir un argumentaire pour favoriser l'expansion de la solution auprès de nouveaux CUW et encourager l'appui et l'adoption de la solution par les parties prenantes. Fournir une assistance consultative aux CUW qui envisagent d'adhérer au programme en fournissant des informations et en facilitant le dialogue avec les parties prenantes en ce qui concerne leurs stratégies et leurs plans de numérisation et d'adoption du produit.

### Activités

- Adapter le programme du CdE pour qu'il réponde aux besoins des clients, tout en veillant à ce qu'il fonctionne aussi efficacement que possible.
- Représenter l'équipe du CdE auprès des cadres et des clients.
- Établir et gérer le budget, y compris organiser le financement et les ressources entre CUWC et les CUW participants.
- Superviser le soutien et les activités continus du CdE, en partenariat avec les fournisseurs qui assurent la maintenance et le soutien des produits et les services d'hébergement connexes.
- Identifier les risques et les obstacles relatifs au programme et aux projets et rechercher par anticipation des mesures d'atténuation et de correction.

### Compétences requises

- Au moins sept ans d'expérience en gestion d'implémentation de logiciels ou de projets ou programmes de transformation organisationnelle, y compris la supervision simultanée de nouveaux projets et le soutien continu aux déploiements en cours.
- Diplôme d'études postsecondaires en informatique, en administration des affaires ou dans un domaine connexe, ou vaste expérience de la gestion de technologies et de projets.
- Expérience du développement et du déploiement de technologies GRC en nuage (Salesforce, dans l'idéal) et de préférence dans un environnement distribué qui comprend plusieurs clients.
- Expérience du comportement organisationnel, de la gestion générale, de la gouvernance, de la passation de contrats et de l'établissement du budget et de la comptabilité de base.
- Dans l'idéal, expérience de l'établissement ou de la gestion d'un centre d'excellence pour un nouveau programme.
- Avoir fait preuve d'un leadership éclairé dans le cadre de la transformation de technologies organisationnelles, y compris la capacité de penser stratégiquement et de concilier savoir technique et sens des affaires.
- Grand sens de l'organisation, de la communication et du souci du détail en mettant l'accent sur l'efficacité et la livraison des produits dans les temps.

- Capacité à diriger et à inspirer une équipe comptant de multiples parties prenantes travaillant à plusieurs endroits, afin de produire des résultats de manière collaborative et de favoriser l'harmonisation des stratégies à court et à long terme.
- Solides compétences verbales et interpersonnelles pour animer des groupes et faire des présentations concises et instructives.
- Excellentes aptitudes en communication écrite et capacité à créer des présentations qui incitent les parties prenantes à l'action, de même que des rapports succincts à l'intention des cadres supérieurs et des conseils d'administration.
- Capacité à travailler dans des environnements complexes et à définir une voie de résolution.
- Capacité à travailler sous pression et à jongler avec plusieurs priorités simultanément.
- Capacité à identifier et à gérer le risque.

## Lieu de travail

Bureau national de CUW à Ottawa (Ontario). Le ou la titulaire travaille dans un espace à aire ouverte et peut parfois travailler à distance.

## Diversité, équité et inclusion

Centraide United Way Canada embauche sur la base du mérite et s'engage fermement à respecter la diversité et l'équité au sein de sa communauté et à offrir un milieu de travail accueillant et inclusif. L'organisation accueille tout particulièrement les candidatures de personnes noires, autochtones et de couleur, de femmes, de personnes en situation de handicap, de personnes de toutes les orientations sexuelles et de tous les genres, et les autres personnes ayant les compétences et les connaissances nécessaires pour s'engager de manière productive auprès de diverses communautés.

## Comment postuler

Veillez envoyer votre lettre de candidature et votre curriculum vitae en toute confidentialité à : [emplois@centraide.ca](mailto:emplois@centraide.ca).

Nous remercions toutes les personnes ayant posé leur candidature, mais nous ne communiquerons qu'avec les candidates et candidats qualifiés.