CAUCA

9-1-1 | Incendie | Santé | Municipal

Profil et description de tâches

Poste : Directeur adjoint aux opérations

Sommaire de la fonction

Sous la responsabilité du directeur des opérations, le directeur adjoint aux opérations assure la gestion tactique et quotidienne de l'ensemble des activités opérationnelles, soit le centre primaire 9-1-1, les centres secondaires de communication d'urgence incendie et santé ainsi que les opérations municipales.

Il encadre directement l'équipe de supervision, veille à la performance, à la qualité et à la conformité du traitement des appels d'urgence et municipaux, et contribue activement à la mobilisation, à la rétention et au bien-être du personnel opérationnel. Il agit comme relais opérationnel du directeur des opérations et le remplace en son absence. Il intervient en deuxième niveau : les superviseurs demeurent responsables de la gestion quotidienne de leurs équipes, et le directeur adjoint les soutient et prend en charge les enjeux qui lui sont escaladés.

Description de tâches

Gestion des opérations

- Assure la gestion courante des opérations et le maintien d'un service continu, fiable et conforme en tout temps;
- Supervise le respect des normes de performance applicables (exigences ministérielles relatives aux centres d'urgence 9-1-1 et protocoles de répartition) ainsi que l'atteinte des indicateurs clés : délais de réponse, temps de traitement, taux d'abandon et taux de conformité;
- Veille à la couverture adéquate des quarts de travail et valide la planification des effectifs produite par les superviseurs;
- Assure la vigie opérationnelle en continu : volumes d'appels, surcharges, bris de service et pannes technologiques;
- Intervient comme gestionnaire responsable lors d'événements majeurs, de sinistres ou de situations de crise et participe au plan de continuité des opérations et à sa mise à jour;
- Analyse les incidents opérationnels, documente les écarts et met en place les mesures correctives.

Encadrement de l'équipe de supervision

- Encadre, coache et développe les superviseurs aux opérations : attentes claires, suivi de performance, rencontres individuelles structurées et plans de développement;
- Assure la cohérence et l'uniformité des pratiques de gestion entre les superviseurs et entre les quarts de travail;
- Agit comme instance de deuxième niveau pour les situations complexes escaladées par la supervision;
- Fait progresser le niveau de leadership de l'équipe de supervision : rétroaction, gestion de la performance, soutien aux équipes et prise de décision et contribue à la préparation de la relève.
- Participe aux rencontres de l'équipe de gestion opérationnelle et assure la circulation de l'information entre la direction des opérations et le plancher.

Gestion des ressources humaines

- Collabore à l'analyse des besoins de main-d'œuvre et à la planification des mesures de dotation nécessaires pour assurer la continuité des services;
- Supervise le programme de formation initiale et continue des répartiteurs ainsi que les processus de certification et de maintien des compétences;
- Assure la gestion de la performance, de l'assiduité et de la discipline, en collaboration avec les ressources humaines et dans le respect des conditions de travail en vigueur;
- Gère les situations délicates (relations de travail, griefs, plaintes, conflits interpersonnels) avec rigueur, équité et courage de gestion;
- Contribue aux initiatives de reconnaissance, climat de travail, mobilisation et rétention;
- Met en œuvre des mesures concrètes visant à atténuer les effets des exigences professionnelles sur les employés : gestion de la charge mentale, soutien post-événement critique (désamorçage et débriefing), promotion du PAE, aménagement du travail et prévention de l'épuisement;
- Soutient les superviseurs dans l'application de la convention collective et des politiques organisationnelles.

Qualité et amélioration continue

- Suit la performance globale et les tendances en matière de qualité et de conformité du service, à partir des mécanismes d'assurance qualité en place;
- Traite les plaintes et commentaires des citoyens, des municipalités et des services d'urgence partenaires et coordonne les enquêtes internes et les rapports afférents;
- Pilote, avec le directeur des opérations, le chantier visant à réduire l'impact des demandes non urgentes sur le flux de travail des répartiteurs d'urgence (triage, canaux alternatifs, automatisation, réorganisation du travail);
- Contribue à l'adaptation de l'offre de service aux attentes et besoins des municipalités clientes : analyse des besoins, développement, implantation et suivi;
- Participe à l'évolution technologique du centre (répartition assistée par ordinateur, 9-1-1 de prochaine génération, radiocommunication, outils de gestion) et à l'optimisation des processus;
- Accompagne les équipes dans les changements technologiques et organisationnels : impacts, communication, formation et suivi de l'adoption.

Soutien à la direction et représentation

- Assure l'intérim du directeur des opérations en son absence et assume l'intérim des dossiers courants;
- Collabore à l'élaboration et au suivi du plan d'action annuel, des objectifs organisationnels et du budget d'opération;
- Rédige les rapports de gestion, tableaux de bord et analyses statistiques à l'intention de la direction et du conseil;
- Participe aux comités internes et externes liés aux activités opérationnelles (santé et sécurité, relations de travail, amélioration continue) ainsi qu'aux rencontres avec les partenaires (services policiers, incendie, préhospitaliers, municipalités) incluant le comité de révision du MPDS;
- Représente l'organisation lors de rencontres techniques, de formations ou d'événements du milieu, sur demande;
- Contribue aux efforts de valorisation des emplois et de notoriété de l'organisation (visites, promotion des métiers, partenariats avec les établissements d'enseignement).

Autre

- Assure une présence régulière sur le plancher opérationnel, incluant des visites périodiques des quarts de soir, de nuit et de fin de semaine;
- Est disponible sur appel, selon les modalités de garde établies, et collabore à la coordination des ressources internes lors d'événements majeurs, de sinistres ou de situations exceptionnelles nécessitant une mobilisation élargie de l'équipe de gestion;
- Effectue toute autre tâche connexe ou complémentaire à la demande de son supérieur immédiat.

Exigences et compétences

- Détenir une formation universitaire de 1er ou 2e cycle dans un domaine lié à la gestion, à l'administration, au développement organisationnel, aux ressources humaines, à l'amélioration continue ou à toute autre discipline jugée pertinente. Toute combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente sera considérée;
- Minimum de 5 années d'expérience en gestion d'équipes et de gestionnaires;
- Expérience en environnement opérationnel 24/7 à haute criticité : centre d'urgence 9-1-1, services policiers, incendie, préhospitaliers, centre de communication santé, centre de contact critique, milieu militaire ou santé;
- Détenir une expérience pertinente en amélioration de processus, en gestion du changement ou en développement organisationnel;
- Être disposé à suivre la formation continue dispensée et/ou proposée par l'employeur;
- Posséder une expérience de gestion en milieu syndiqué.

Connaissances et compétences techniques

- Excellente maîtrise du français, à l'oral et à l'écrit;
- Maîtrise de l'anglais de niveau intermédiaire avancé, à l'oral et à l'écrit;
- Excellente connaissance de la suite Microsoft Office et des systèmes opérationnels en usage;
- Bonne connaissance des réalités opérationnelles d'un centre d'appels d'urgence et capacité à développer et maintenir une compréhension intégrée des centres primaires et secondaires (opérations municipales, 9-1-1, incendie et santé);
- Maîtrise des indicateurs de performance opérationnelle et aisance avec l'analyse de données;
- Connaissance des normes applicables aux centres d'urgence 9-1-1 constitue un atout;
- Détenir une certification en réanimation cardiorespiratoire (RCR) en vigueur ou s'engager à l'obtenir constitue un atout;
- Détenir une certification aux protocoles de l'IAED (ProQA) ou s'engager à l'obtenir constitue un atout.

Capacités et aptitudes

- Courage de gestion : nomme les situations problématiques, donne du feedback direct, tient ses décisions et aborde les conversations difficiles sans délai;
- Leadership mobilisateur : donne un sens, rallie les équipes, incarne les valeurs et crée l'adhésion;
- Sens des opérations : comprend le rythme du plancher, anticipe, priorise et décide rapidement avec une information partielle;
- Jugement et sang-froid : demeure stable et structuré sous pression et en situation de crise;
- Développement des personnes : coache, délègue, fait grandir ses gestionnaires et prépare la relève;
- Rigueur et imputabilité : assure le suivi, documente et livre les résultats attendus;
- Orientation client et partenaire : comprend les besoins des municipalités et des services d'urgence et y répond avec agilité;
- Vision globale et stratégique : conjugue les besoins opérationnels quotidiens et les orientations à moyen terme.

Traits personnels et qualités requises

- Sens politique et habiletés relationnelles marquées;
- Aptitude marquée pour la communication, la collaboration interservices et la concertation;
- Discernement, éthique et confidentialité;
- Intérêt marqué envers les nouvelles technologies;
- Autonomie, initiative et proactivité.