



Superviseur.e - Centrale 9-1-1

Ville de Lévis

📍 1035 Chemin du Sault, Lévis, Québec G6W 5M6 | Sur place

👤 1 Poste disponible

📅 Expire à l'externe le : 18 mai 2024

📅 Expire à l'interne le : 22 avril 2024

DESCRIPTION DU POSTE

Ce qui t'attend

En tant que superviseur.e du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Lévis, tu seras appelé.e à gérer l'ensemble des ressources affectées à ton secteur d'activités aux fins de la réalisation des mandats et tâches spécifiques qui lui sont confiées. Tu participeras à la planification et à l'organisation des programmes et activités dont tu auras la charge. C'est toi également qui assureras le respect des directives, procédures et protocoles en vigueur et qui établiras un contrôle de la qualité en regard du traitement des appels d'urgence, tout en maintenant un lien constant avec la clientèle desservie. Tu participeras au recrutement des nouvelles ressources et encadreras leur accueil, intégration et formation. L'ensemble du rôle et des tâches principales et habituelles doit se faire en conformité avec les orientations de la centrale 9-1-1 et de la Direction du service de police dont tu relèveras.

L'équipe et l'environnement de travail

Travailler pour le service de police de la Ville de Lévis, c'est intégrer une organisation visionnaire qui deviendra rapidement ta deuxième famille. Intégrité. Fierté. Courage. C'est à la base de tout ce que l'on fait. On valorise notre travail au quotidien dans la différence que nous faisons dans la vie des citoyens.nes, dans leur sécurité autant que dans leur bien-être. Ici, on affronte tout ce qui s'impose à nous en famille, les moments plus difficiles tout comme ceux qui font du bien. L'équipe de la centrale 9-1-1 est le point de départ de plusieurs interventions d'urgence qui font la différence. Ça t'interpelle? C'est ici que ça se passe!

Principales responsabilités

- Supervise le personnel sous sa responsabilité en privilégiant une approche de responsabilisation et en apprécie le rendement dans une perspective d'amélioration et de développement des compétences.
- Coordonne les horaires de travail des répartiteurs.trices et apporte les modifications lorsque requis, voit à ce que le rappel au travail soit effectué par les chefs.fes de plateau et procède aux changements d'équipe. Approuve les feuilles de temps, autorise les absences, les vacances et le temps supplémentaire.
- Rencontre les membres du centre 9-1-1 régulièrement afin de dispenser les informations pertinentes, d'échanger sur les problèmes opérationnels ou administratifs et de fournir les orientations nécessaires.
- Évalue et rend compte du travail produit par ses équipes et commente les résultats obtenus afin d'expliquer les écarts par rapport aux résultats anticipés. Recommande les améliorations et assure l'implantation de nouveaux services.
- Agit comme personne-ressource auprès du personnel du centre 9-1-1 face aux difficultés rencontrées. Soumet des méthodes et procédés de travail lui permettant de fonctionner plus efficacement.
- Prend connaissance des requêtes ou plaintes de la clientèle concernant les activités relevant de sa compétence, en analyse le bien-fondé, rencontre les personnes intéressées si nécessaire, prend les mesures pour corriger la situation ou présente ses recommandations à sa ou son supérieur.e immédiat.e.

Profil recherché*

- DEC en administration ou une combinaison de formation et d'expériences pertinentes dans des fonctions similaires
- Certificat universitaire en gestion ou en administration constitue un atout
- Maîtrise de l'anglais selon les normes du Ministère de la sécurité publiques (MSP)
- Une (1) année d'expérience pertinente en supervision dans un centre d'appels d'urgence ou de service à la clientèle



Date de début :
non disponible



Type d'emploi :
Poste régulier / Temps plein



Quarts de travail :
Jour



Heures de travail :
40.00 h/sem.



Salaire :
\$82,687.00 - \$108,496.00 CAD par an

Documents requis

✓ CV

Documents facultatifs

✓ Lettre de motivation

- Cinq (5) années d'expérience dans le domaine de la répartition d'appels d'urgence
- Leadership et mobilisation dans un contexte de changement
- Courage managérial
- Service à la clientèle
- Engagement organisationnel

Autres informations:

- Emploi cadre, classe 3
- Garde et disponibilité requise en dehors des heures régulières de travail
- Conditions de travail conformes au Protocole des conditions de travail des cadres

Cet emploi est pour toi? Postule maintenant!

La date limite pour postuler est à titre indicatif seulement puisque nous traitons les candidatures en continu. Nous nous gardons le droit d'écourter le concours dans le cas où nous avons trouvé la personne qui correspond au profil recherché.

*Cette liste représente les compétences les plus importantes pour le poste.

La Ville de Lévis applique un programme d'accès à l'égalité en emploi notamment pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées et invite les personnes qualifiées à présenter leur candidature.

AVANTAGES



Assurance collective



Régime de retraite à prestations déterminées



Congés liés à la gestion de la performance



Remboursement de 400\$ au programme accès mieux-être



Cellulaire fourni