

On recherche notre prochain :

SUPERVISEUR À L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

CAUCA
9-1-1 | Incendie | Santé | Municipal

Nous sommes à la recherche d'une personne capable de passer de l'analyse à l'action, de mobiliser les équipes et d'apporter une valeur réelle au quotidien

QUI ON EST

CAUCA fait bien plus que servir les citoyens des villes et municipalités avec son centre d'appels primaire 9-1-1 et centres secondaires en incendie, santé et urgence municipale.

Dans le cadre de sa mission, l'organisation appuie les intervenants d'urgence et les services municipaux en répondant efficacement aux demandes d'intervention d'urgence ou municipales, au service des citoyens.

Ce sont plus de 140 employés, dont près de 100 répartiteurs d'appels d'urgence et municipaux, qui appuient chaque jour les quelques 593 municipalités du Québec desservies par CAUCA. Cela représente près de 700 000 appels traités chaque année pour 1.8 million de citoyens dans 14 régions administratives du Québec.

Ce rôle s'adresse à une personne qui a déjà mené des changements concrets dans un environnement opérationnel exigeant et qui carbure à l'amélioration réelle des pratiques sur le terrain, là où ça compte.

TON RÔLE

Relevant du directeur des opérations, tu agiras comme un levier important de l'amélioration continue et de la performance opérationnelle.

Véritable levier stratégique, tu pilotes l'amélioration continue, tu suis la performance opérationnelle, tu supervises l'unité d'amélioration de la qualité et développement des compétences et tu accompagnes l'équipe de gestion dans ses transformations.

Concrètement, tu vas :

Piloter l'excellence opérationnelle

- Coordonner les projets stratégiques et opérationnels en collaboration avec les autres services de l'organisation
- Concevoir et analyser les indicateurs de performance (tableaux de bord, bilans, recommandations)
- Identifier les opportunités d'amélioration des processus et coordonner leur implantation
- Assurer le suivi des plans d'action issus des audits, évaluations qualité, plaintes et postmortems
- Effectuer une veille sur les meilleures pratiques en centres d'appels d'urgence

Accompagner le changement

- Agir comme personne-ressource auprès des superviseurs et gestionnaires des opérations
- Soutenir l'implantation de nouvelles pratiques de gestion, de communication et d'accompagnement facilitant le changement
- Favoriser une culture de responsabilisation, de coaching, de rigueur et d'amélioration continue
- Contribuer à faire évoluer les façons de faire de manière concrète et durable

Superviser la qualité et le développement des compétences

- Encadrer l'unité de la qualité et développement des compétences

- Veiller à l'alignement des activités de formation et d'assurance qualité avec les priorités organisationnelles
- Assurer le suivi des mécanismes de progression, d'intégration et de développement des employés

Appuyer la direction

- Soutenir le directeur des opérations dans la prise de décision et la coordination interservices
- Collaborer avec les autres services pour assurer une meilleure adéquation entre les besoins opérationnels et les initiatives organisationnelles
- Participer à la coordination lors d'événements majeurs ou de sinistres (garde selon les modalités établies)

CE QU'ON CHERCHE

Formation

- Diplôme universitaire (1^{er} ou 2^e cycle) en gestion, administration, développement organisationnel, amélioration continue ou domaine pertinent
- Détenir une certification en réanimation cardio-respiratoire (RCR) en vigueur ou s'engager à l'obtenir constitue un atout
- Détenir une certification Clawson ou s'engager à l'obtenir constitue un atout

Expérience

- Expérience démontrée en gestion de personnel
- Expérience démontrée en coordination de projets multiples et en amélioration de la performance opérationnelle
- Expérience concrète en amélioration continue, gestion du changement ou développement organisationnel
- Expérience en centre d'appels d'urgence ou en milieu opérationnel critique — un atout majeur

Compétences clés

- Excellente maîtrise du français (oral et écrit)
- Bilinguisme intermédiaire-avancé (oral et écrit) (*La connaissance de l'anglais est requise en raison de la nécessité d'interagir de façon régulière avec des municipalités anglophones situées sur le vaste territoire desservi par l'organisation, lequel couvre plus de 593 municipalités à travers le Québec.*)
- Maîtrise de la suite Microsoft Office
- Bonne connaissance des réalités opérationnelles liées aux opérations d'un centre d'appels d'urgence
- Démontrer la capacité à développer et maintenir une compréhension intégrée de l'ensemble des centres primaires et secondaires, soit opérations municipales, 9-1-1, incendie et santé
- Capacité d'analyse, de synthèse et de résolution de problèmes

Ce qui te distingue

- Vision stratégique, jugement et rigueur opérationnelle
- Leadership mobilisateur — tu influences sans imposer
- Capacité à transformer des idées en actions concrètes
- Sens politique et habiletés relationnelles marquées
- Autonomie, initiative et calme sous pression

CE QU'ON T'OFFRE

-  Horaire flexible 35 h/semaine sur 4 ou 4,5 jours
-  Régime de retraite à prestations déterminées avec participation de l'employeur de 6,2 % dès l'embauche
-  Vacances 4 semaines après un an
-  Assurances collectives
-  PAE + Télémédecine et Santé mentale+ incluse pour toi et tes personnes à charge dès le jour 1
-  Congés Maladie (76,8 h) + mobiles (32 h) — monnayables 4 fois/an
-  Remboursement annuel jusqu'à 500 \$ (activités physiques, santé, bien-être)

 Vêtements corporatifs fournis

 Progression dans une organisation en croissance avec de réelles possibilités d'évolution

Lieu : St-Georges de Beauce en présentiel

Statut : Permanent 35 h/semaine sur 4 ou 4,5 jours

Relève du : Directeur des opérations

POURQUOI NOUS ?

CAUCA est en pleine transformation. On renforce notre engagement d'employeur de choix, on valorise le métier exigeant et essentiel de nos répartiteurs et on adapte notre offre de service pour mieux répondre aux réalités de nos municipalités partenaires.

On ne cherche pas quelqu'un pour maintenir le statu quo, on cherche un leader pour nous aider à le redéfinir.

Exigence : Tu dois être citoyen canadien ou détenir ta résidence permanente.

 Fais-nous parvenir ta candidature à : rh@cauca.ca

Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. Le masculin est utilisé pour alléger le texte.