



OFFRE D'EMPLOI

POSTE : Chef d'équipe – Centre de communications d'urgence Groupe CLR

EMPLOI PERMANENT – TEMPS PLEIN – QUART DE TRAVAIL EN ROTATION JOUR, SOIR ET NUIT

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : Coordonnateur du Centre de communications d'urgence

LIEU DE TRAVAIL : Shawinigan, Québec

À PROPOS DE L'ENTREPRISE

Groupe CLR est un leader dans le domaine des télécommunications au Québec, offrant des solutions innovantes en matière de télécommunications et de gestion d'urgences. Notre mission est de garantir un service exceptionnel et des solutions technologiques de pointe à nos clients. Nous contribuons activement à leur succès grâce à notre équipe dévouée, qui fournit un support de premier niveau tout en restant à l'avant-garde des dernières avancées technologiques.

Depuis 2002, notre Centre de communications d'urgence regroupe le Centre d'Urgence 9-1-1 (CU 9-1-1) et le Centre secondaire de communications d'urgence incendie (CSCU incendie). En tant que plus grand centre privé de ce type au Québec, nous desservons une population de plus de 425 000 habitants, répartis dans 88 municipalités régionales de comté (MRC) ainsi que cinq territoires non organisés.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Sous l'autorité du coordonnateur du Centre de communications d'urgence, le chef d'équipe supervise, coordonne et contrôle le travail des répartiteurs d'urgence 9-1-1 et de répartition secondaire incendie. Il joue un rôle clé dans l'évaluation des performances, l'amélioration des compétences et la gestion des situations critiques au sein du centre. En l'absence de son supérieur immédiat, il veille au bon fonctionnement des opérations.

GESTION DU PERSONNEL

- Encadrer, coordonner et contrôler le travail des employés sous sa responsabilité.
- Assurer une communication efficace des informations importantes entre les quarts de travail.
- Collaborer à l'évaluation des performances des employés.
- Identifier les besoins de formation, en collaboration avec le responsable de l'assurance qualité et de la formation, pour développer les compétences de l'équipe.
- Faire preuve de leadership positif en soutenant et motivant les répartiteurs.
- Gérer les cas d'indiscipline ou de non-respect des normes, et transmettre un rapport à la coordonnatrice ou au directeur en son absence.

- Participer activement à l'intégration des nouveaux employés.
- Favoriser un environnement de travail harmonieux et performant.

GESTION DES ACTIVITÉS

- Assurer le bon déroulement de la répartition des appels 9-1-1 et incendie, et intervenir au besoin.
 - Réaliser des évaluations d'appels 9-1-1 et de répartition incendie en collaboration avec l'équipe de qualité.
 - Fournir une rétroaction constructive et communiquer les enjeux opérationnels au coordonnateur.
 - Compiler et valider les rapports quotidiens, journaux de bord et autres documents nécessaires.
 - S'assurer du respect des politiques, des procédures et des réglementations en vigueur.
 - Proposer des améliorations pour optimiser l'efficacité des opérations.
 - Gérer les bris d'équipement tout en assurant la continuité du service.
 - Accomplir toute autre tâche connexe.
-

EXIGENCES

Parcours académique

- Diplôme collégial ou expérience équivalente.

Parcours professionnel

- Expérience de deux ans en répartition d'appels d'urgence et d'incendie.
- Expérience en gestion de ressources humaines (atout).
- Connaissances en sécurité incendie (atout).

Compétences et habiletés

- Leadership inspirant et capacité éprouvée à encadrer et motiver une équipe.
- Sens des responsabilités combiné à une rigueur professionnelle exemplaire.
- Talent pour le mentorat et le développement des compétences des collaborateurs.
- Maîtrise exceptionnelle de la communication orale et écrite, en français et en anglais.

- Capacité à gérer efficacement le stress et à s'adapter à des environnements en constante évolution.
 - Engagement à offrir un service à la clientèle de qualité supérieure, axé sur l'excellence.
 - Compétence en organisation et gestion simultanée de priorités multiples.
 - Esprit de décision aiguisé et capacité à résoudre les problèmes de manière proactive.
 - Respect absolu de la confidentialité et des normes éthiques.
 - Solide maîtrise des outils informatiques et disponibilité pour travailler sur des quarts de jour, de soir, de nuit, ainsi que les fins de semaine.
 - Dois répondre aux exigences du ministère de la Sécurité publique : acuité visuelle et auditive, stabilité psychologique et résistance au stress.
 - N'avoir aucun empêchement judiciaire en lien avec l'emploi.
-

SALAIRE ET AVANTAGES

- Primes de nuit et de fin de semaine;
- Remboursement des frais de garderie;
- Programme de remboursement des activités sportives;
- 3 semaines de vacances par année;
- Assurances collectives;
- Environnement de travail sain et agréable;
- Fauteuil à massage automatique;
- Vêtements corporatifs;
- Postes de travail ergonomiques;
- Technologie de pointe.

L'échelle salariale annuelle de cet emploi se situe entre 60 000\$ et 75 000\$.

MODALITÉS DE CANDIDATURE

Pour postuler, veuillez envoyer votre CV et une lettre de motivation à emploi911@groupeclr.com

L'utilisation du genre masculin dans ce document a pour seul objectif de simplifier la lecture et ne revêt aucun caractère discriminatoire.