

Intitulé du poste

Responsable des opérations cliniques de télémédecine

Impact du poste

Le responsable ou la responsable des opérations cliniques de télémédecine contribue de manière indispensable à la prestation, aux opérations et à l'expansion des [services de télémédecine](#). La personne supervisera une équipe à titre de spécialiste de la santé et de leader. Son expertise médicale définira les stratégies de l'équipe de direction de télémédecine au sens large, en apportant un contexte et un soutien essentiels au déploiement réussi des services. Elle collaborera étroitement avec l'équipe chargée de l'amélioration et de l'innovation et celle chargée de la croissance afin d'atteindre les objectifs du département. Le responsable ou la responsable des opérations cliniques établira et évaluera la réussite des cas en fonction de la rétroaction des utilisateurs et des utilisatrices, en plus d'apporter des réponses critiques; l'équipe sera guidée dans la mise en œuvre de meilleures pratiques flexibles, en procédant à des ajustements (itérations) ou à des changements significatifs (pivotements) selon les besoins dans le cadre de contextes uniques, et soutenue pour garantir la croissance dans de nouveaux environnements.

Sous la direction de la responsable ou du responsable d'équipe, le personnel des opérations cliniques affinera et optimisera le portefeuille de services de télémédecine pour nos utilisateurs et nos utilisatrices, y compris les solutions synchrones et asynchrones. Le responsable ou la responsable des opérations cliniques collabore avec les parties prenantes pour concevoir les stratégies et les solutions les mieux adaptées aux besoins des utilisatrices et des utilisateurs afin d'optimiser l'accessibilité fonctionnelle. Il ou elle aligne ces actions sur la réalisation des objectifs de la vision de la télémédecine, à savoir l'amélioration de l'accès, de l'utilisation et de la satisfaction, afin de permettre un meilleur accès aux spécialistes et au personnel de santé en tout point du globe.

Responsabilités clés

- Adopter une perspective de spécialiste de la santé relativement à toutes les stratégies élaborées au sein du Département de télémédecine afin d'en vérifier la faisabilité et l'efficacité
- Établir et surveiller les indicateurs clés de performance qui informent l'équipe des opérations cliniques du niveau de réalisation atteint pour les utilisatrices et les utilisateurs
- Améliorer les stratégies de service afin d'accroître les résultats cliniques positifs
- Établir des relations de travail solides avec les parties prenantes
- Imputable pour la gestion adéquate de la base de spécialistes, y compris du recrutement et du maintien d'une base de bénévoles engagés
- Gérer les opérations quotidiennes dans les domaines du leadership, de la responsabilisation des performances, de la formation, du recrutement, de la planification stratégique et annuelle, des budgets et d'autres activités de planification et de croissance de haut niveau

Compétences particulières à l'emploi

Optimisation de la qualité des services; leadership et modélisation d'un paradigme centré sur l'utilisateur et l'utilisatrice; capacité à reconsidérer et à réviser les processus et les systèmes afin d'optimiser les fonctionnalités destinées à l'utilisatrice et à l'utilisateur.

- Normaliser de multiples voies de rétroaction pour améliorer l'accessibilité des personnes utilisatrices et favoriser le dialogue entre le Programme de télémédecine et ses utilisateurs et ses utilisatrices, en les maintenant au centre de toutes les décisions, actions et résultats.
- Suivre les résultats cliniques et en rendre compte afin de déterminer l'efficacité des itérations de services.
- Contrôler la qualité des services fournis par le réseau de spécialistes.
- Veiller à ce que toutes les rétroactions soient traitées de manière appropriée et à ce que les mises à jour pertinentes soient communiquées.
- En collaboration avec les spécialistes techniques de l'équipe et la directrice du Département de télémédecine, créer des indicateurs de performance spécifiques, largement basés sur l'expérience des personnes utilisatrices, afin d'évaluer les changements et les itérations de la plateforme et du portefeuille.
- Travailler avec l'équipe chargée de l'innovation et de l'amélioration pour communiquer, créer et mettre en œuvre des conceptions itératives, de plus en plus accessibles et fonctionnelles pour l'utilisateur et l'utilisatrice.
- Élaborer et maintenir un modèle de service et de ressources qui assure l'utilisation continue et la disponibilité de la plateforme de télémédecine dans les lieux de projet de MSF.
- Répondre aux commentaires critiques en temps opportun, en veillant à ce qu'ils soient traités de manière appropriée et transformés en occasions d'apprentissage, et fassent l'objet d'un compte rendu à l'intention de l'équipe des opérations cliniques et d'autres parties prenantes.

Encadrement de l'équipe des opérations cliniques; travailler en collaboration avec les spécialistes techniques pour définir les objectifs de l'équipe des opérations; guider l'équipe en tant que leader pour faire coïncider ces objectifs avec l'orientation générale du Département de télémédecine.

- Définir les services de base de l'équipe des opérations cliniques et les utiliser pour déterminer les spécialistes techniques nécessaires à l'exécution des projets et à la réalisation des objectifs.
- Travailler avec les spécialistes techniques pour définir les systèmes, les processus et les pratiques et pour soutenir une prestation de services de haute qualité dans les délais impartis.
- Fournir des rapports précis et réguliers sur les performances de l'équipe des opérations cliniques afin d'informer le programme et les autres parties concernées au sein de MSF sur les progrès et les projections de l'équipe des opérations.
- Superviser la coordination et l'attribution des cas cliniques afin d'en assurer l'efficacité.
- Prendre en charge les incidents critiques, coordonner les parties chargées de la résolution et établir une communication efficace entre les parties prenantes pour les examens postérieurs à l'incident.
- Vérifier que toutes les normes réglementaires sont respectées, voire dépassées, et qu'elles sont appliquées en permanence.
- Veiller au respect de la vie privée et de la sécurité pour tous les services fournis (solutions et processus) et coordonner les plans d'atténuation des risques cernés, le cas échéant.

Gestion des relations; collaborer avec les deux autres piliers de la télémédecine; faciliter l'intégration individuelle dans les objectifs de l'équipe des opérations cliniques; représenter les équipes des opérations cliniques en tant que responsable et sous un angle clinique dans les relations cruciales à l'extérieur de MSF.

- Collaborer avec l'équipe chargée de la croissance et celle chargée de l'innovation et de l'amélioration afin de fixer des normes en matière d'expériences et de prestations.
- Évaluer les propositions et les stratégies pour le département d'un point de vue clinique afin de garantir que la mise en œuvre est judicieuse de ce point de vue.
- Superviser les discussions médicales de groupe cadencées pour s'assurer que les paramètres de qualité sont

respectés.

- Rationaliser les processus et assurer l'alignement intersectionnel vers un modèle d'opérations de télémédecine évolutif.
- Définir la priorité des tâches pour l'équipe, de concert avec l'équipe chargée de l'amélioration et de l'innovation et celle chargée de la croissance, afin de fixer des objectifs départementaux plus vastes et de les faire progresser.
- Gérer les relations internes de manière à ce que l'équipe des opérations cliniques soit un partenaire intégré et hautement coopératif au sein de MSF Canada.
- Se tenir au courant des services et des portefeuilles d'autres fournisseurs de télémédecine pour trouver de nouvelles stratégies et de nouvelles offres.
- Assurer la liaison entre MSF et les groupes médicaux externes et les universités afin de présenter des données spécifiques, conformément aux procédures d'approbation et de confidentialité, pour diverses études et projets de recherche.
- Agir en tant que porte-parole diplomatique et promotrice ou promoteur du programme de télémédecine lors des interactions avec le personnel en affectation.

Supervision stratégique et gestion du personnel; diriger l'équipe des opérations cliniques en fonction non seulement des objectifs du Département de télémédecine, mais aussi des objectifs plus vastes de MSF Canada

- En collaboration avec la directrice du Département de télémédecine, définir les buts, les objectifs et les paramètres, y compris l'élaboration de plans annuels, de stratégies et de budgets.
- Superviser la mise en œuvre du plan annuel (PA) et assurer le suivi des recettes et des dépenses du programme (conformément au PA) et proposer des corrections si nécessaire pour atteindre les objectifs.
- Veiller à une utilisation responsable des ressources, notamment en ce qui concerne le budget, les contrats et les fournisseurs, en recommandant de nouvelles stratégies ou en rédigeant des propositions en prévision des besoins futurs.
- Fournir au personnel de l'équipe des opérations cliniques une rétroaction opportune et constructive afin de continuer à développer les compétences et les connaissances au sein de l'équipe.
- Montrer l'exemple, inspirer et motiver les autres, et favoriser un milieu de travail fondé sur nos valeurs fondamentales d'humanité, d'intégrité et de résultats; établir une responsabilité mutuelle dans un environnement de collaboration et de haute performance.
- Superviser la dotation en personnel de l'équipe, y compris le recrutement, les contrats ainsi que l'accueil et l'intégration conformément à la politique et aux procédures fournies par le Département des ressources humaines

Compétences clés

- **Adhésion aux principes de MSF** : poser des gestes visant à réaliser la mission sociale de MSF. Niveau de compétences 1
- **Sensibilisation interculturelle** : faire preuve d'une attitude d'intégration. Niveau de compétences 3
- **Raisonnement analytique** : cerner des relations complexes. Niveau de compétences 3
- **Orientation vers les résultats et la qualité** : améliorer la performance et fixer des objectifs ambitieux et réalistes. Niveau de compétences 3
- **Sens du service** : anticiper les besoins de la clientèle. Niveau de compétences 3
- **Gestion et perfectionnement du personnel** : contribuer à la croissance et au perfectionnement des membres de l'équipe. Niveau de compétences 3

Connaissance et expérience

- Expérience à diriger une équipe et à concevoir l'orientation et les stratégies d'un programme.
- Expérience de la gestion d'opérations relatives à la prestation de technologies, dont la conception de solutions de prestation, de processus opérationnels et de flux de travail et de cadres de suivi et

d'évaluation.

- Connaissance des outils technologiques, y compris ceux qui peuvent être utilisés dans le cadre de la télémédecine.

Études, certificats et langues

- Maîtrise **de l'anglais et du français**
- Diplôme de médecine ou paramédical dans un domaine pertinent, ou travail professionnel équivalent

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de l'Est. Parfois, il est nécessaire de travailler les soirs ou les fins de semaine
- Bureau dans un espace ouvert, partagé avec d'autres collègues
- Le poste de travail comprend un bureau assis/debout, un tapis antifatigue, une chaise pivotante, un ordinateur portable avec une station d'accueil et un deuxième écran, une lampe de travail et un téléphone
- Fonctions exigeant de passer de longues heures assis devant un écran d'ordinateur de bureau ou portable.
- Déplacements à l'étranger nécessaires – 20 à 25 %
- Interaction avec les équipes MSF et le grand public
- Niveau élevé de stress et/ou de pression

Renseignements sur le poste

Niveau du poste : Responsable

Département : Télémédecine

Situation du poste : Temporaire - contrat de 12 mois

Taux d'activité : 100 %, 37,5 heures par semaine

Lieu de travail : Basé/e sur n'importe quel lieu MSF (siège), situé entre TUC-5 (HNE) et TUC +2 (HEEE/HNAS)

Classe de salaire : Les candidats résidant dans d'autres pays recevront un salaire et des avantages basés sur la grille des salaires en vigueur dans leur pays.

Statut : Les personnes candidates doivent être légalement autorisées à travailler dans leur pays de résidence ; MSF Canada n'est pas en mesure de soutenir un permis de travail ou une relocalisation.

Information supplémentaire

Organisation humanitaire se préoccupant des êtres humains, MSF Canada est fière d'offrir un milieu de travail diversifié collaboratif et inclusif. Nous croyons fermement que cette approche valorise notre travail. Nous souscrivons au principe de l'équité en matière d'emploi. L'organisation cherche à attirer et à embaucher des spécialistes de grande compétence et à entretenir avec eux et elles des relations de travail fructueuses, productives et durables. Nous favorisons les motivations et expériences différentes des personnes qui, en collaborant, expriment leur passion dans l'action en faveur de la mission sociale de MSF.

Reconnaissant l'existence de l'oppression et du racisme systémiques, MSF Canada s'engage à maintenir et à intensifier ses efforts de lutte contre le racisme et l'oppression. Alors que MSF Canada continue de croître et de s'employer à éliminer les obstacles dans ses bureaux au Canada et dans les milieux de travail de MSF à l'étranger, nous invitons les personnes ayant des expériences uniques d'oppression intersectionnelle sur la base de leurs marqueurs sociaux, tels que

l'identité ethnoraciale, l'âge, l'identité de genre, l'éducation, le statut socioéconomique ou le lieu d'origine, à poser leur candidature. ***Nous encourageons les personnes noires, autochtones, de couleur, en situation de handicap ou s'identifiant à la communauté LGBTQIA2S+, ainsi que toute personne méritant l'équité, à postuler.***

Conformément à l'engagement pris par MSF en décembre 2021 visant à réduire ses émissions de carbone de 50 % d'ici 2030 par rapport à son niveau de référence de 2019, nous encourageons tout le monde à adopter et à intégrer des pratiques durables et écologiques. En examinant nos activités dans une optique climatique et sanitaire mondiale, nous pouvons diminuer notre impact opérationnel.

En utilisant nos activités opérationnelles pour faire face aux changements climatiques et à la détérioration de l'environnement en misant sur l'atténuation et l'adaptation, nous réduirons notre dépendance à l'égard des combustibles fossiles, limiterons notre empreinte écologique et aiderons à protéger la santé humaine. Il faut que chacun et chacune d'entre nous, à tous les niveaux, et munis de notre bagage de compétences, nous nous attelions à la tâche consistant à affronter la menace mondiale que représentent les changements climatiques.