

DESCRIPTION DU POSTE

Titre du poste :	Responsable de programme
Catégorie de poste :	Professionnel
Sous la responsabilité de :	Responsable principal ou principale de programme/directeur ou directrice

RÉSUMÉ

Le ou la responsable de programme a pour responsabilité d'assurer une gamme de services en appui aux programmes d'ESC. Ces programmes visent à aider les équipes des organismes de prestation de services de santé et des ministères de la Santé à développer des innovations contribuant à des soins centrés davantage sur le patient et la famille, mieux coordonnés et plus efficaces. Les activités prioritaires du ou de la responsable de programme consistent à soutenir la planification et l'exécution des programmes d'ESC; soutenir les activités de formation et d'amélioration dans le cadre des projets collaboratifs; réaliser des recherches, des évaluations et des analyses, notamment l'analyse et l'interprétation des données; préparer des rapports et documents; coordonner les réunions et événements.

TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- Procéder régulièrement à des analyses des résultats des projets et de la participation des équipes, notamment aux webinaires et aux séances d'information pour suivre de près les équipes des projets collaboratifs et donner suite à leurs demandes.
- Soutenir la gestion des programmes d'ESC, notamment en matière de conception et de mise en œuvre de l'échéancier des projets, des étapes, activités, suivis et contrôles afin d'assurer une surveillance adéquate et l'exécution des éléments livrables.
- Analyser, synthétiser et préparer des résumés des résultats présentés par les équipes des projets collaboratifs.
- Participer aux appels du personnel d'accompagnement et de formation du programme; rédiger les procès-verbaux des réunions et préparer des résumés concis.
- Tenir à jour, maintenir et contrôler la plateforme électronique de ressources mise à la disposition des équipes des projets collaboratifs pour soutenir leurs efforts d'amélioration, veiller à l'actualisation de l'information et stimuler les échanges entre les équipes.
- Aider à l'élaboration de ressources, produits et outils d'amélioration visant à faciliter l'adoption du modèle d'amélioration d'ESC par les équipes d'amélioration et les partenaires.
- Collaborer avec le personnel d'ESC et le soutenir, au besoin, dans l'élaboration de programmes pour les collaborations.

- Aider le personnel de direction dans le recensement des leçons apprises pour améliorer les efforts futurs et contribuer au savoir collectif des collaborations.
- Soutenir, coordonner ou gérer les partenariats formés dans le cadre des programmes, assurer la liaison avec le personnel des programmes et les équipes externes, travailler avec le personnel du service des finances et des partenariats d'ESC à l'élaboration des ententes et contrats de partenariats et en assurer la coordination.
- Réviser ou créer des contenus à l'appui des initiatives de formation (par ex. webinaires, ateliers) et d'amélioration (par ex. outils pratiques pouvant servir à la mise en œuvre d'une innovation).
- Planifier et assister à des réunions virtuelles sur Microsoft Teams ou Zoom. Fournir un soutien de base aux personnes participantes et invitées pour résoudre certains problèmes (problèmes d'accès aux réunions virtuelles, problèmes audio/vidéo, partage d'écran, gestion des rôles et permissions).
- Élaborer les documents et ordres du jour des réunions ainsi que des résumés des données probantes, des rapports et d'autres produits de connaissances, par exemple pour faire valoir ou mieux comprendre les programmes.
- Élaborer et tenir à jour des documents d'information sur les projets collaboratifs et d'autres documents à l'appui des collaborations et veiller à l'actualisation de l'information.
- Travailler avec l'équipe Communications et marketing pour s'assurer que le contenu élaboré est conforme aux lignes directrices d'ESC en matière de communications et que le site Web est à jour, créer du contenu pour le site, soutenir les activités liées au programme sur les réseaux sociaux.
- Coordonner la traduction et la diffusion de contenus nouveaux ou révisés, le cas échéant.
- Analyser en contexte les données provenant des travaux d'amélioration des services de santé d'ESC pour comprendre les principaux résultats et pour déterminer des modèles servant à la prise de décisions sur les travaux futurs.
- Effectuer des analyses contextuelles continues dans le domaine de l'amélioration des services de santé afin de déceler les tendances et les changements relatifs à l'amélioration du système de santé.
- Travailler avec le personnel chargé de l'évaluation à l'évaluation de l'équipe et du programme ainsi que des activités liées à la production de rapports; cette tâche consiste, entre autres, à préparer et coordonner la production de rapports, notamment ceux sur la gestion du rendement du programme, la cartographie des résultats et l'évaluation de projet.
- Traduire des concepts très complexes de différentes manières et formes afin qu'ils soient compréhensibles par des publics divers.
- Commander ou effectuer des recherches et des analyses sur un large éventail de sujets qui contribuent à la réalisation et à l'avancement des priorités des programmes d'ESC.

- Développer et maintenir une expertise sur les méthodes de collecte, de compilation, de résumé ou de synthèse des données probantes, des analyses des priorités et des cas prometteurs d'amélioration de la santé.
- Coordonner des réunions et événements liés aux programmes, y compris les invitations et les listes de personnes participantes, enregistrer et distribuer les comptes rendus, négocier les contrats de location de locaux pour les ateliers présentiels et les services connexes (par ex. interprétation simultanée, traiteur, logement).
- Représenter ESC à des conférences et prendre part à des communautés de pratique et à des événements externes, selon les besoins.
- Gérer les inscriptions sur les lieux des événements, préparer les trousseaux d'inscription et d'autres éléments logistiques.
- Travailler étroitement avec les cadres supérieurs, collaborer avec les collègues de l'ensemble d'ESC pour assurer l'élaboration, la mise en œuvre, l'évaluation et la diffusion des programmes, et partager avec eux l'information à cet égard.
- Fournir de l'information pour éclairer et appuyer la préparation des budgets de projets et d'événements, faire le suivi budgétaire des projets, veiller au rapprochement des comptes (y compris remplir et traiter les factures et les formulaires d'autorisation et de remboursement des dépenses, en faire le rapprochement et tenir à jour les rapports sur la situation budgétaire).
- Travailler avec les entrepreneurs externes pour veiller à la prestation adéquate et en temps opportun des services requis.
- Remplacer périodiquement le coordinateur ou la coordinatrice de programme ou le responsable principal ou la responsable principale de programme.
- Accomplir les autres tâches demandées.

FORMATION ET EXPÉRIENCE

- Baccalauréat dans l'un des domaines suivants : amélioration des services de santé, politiques de santé, santé publique, épidémiologie, santé communautaire, ou discipline connexe.
- Trois (3) années d'expérience progressive dans un poste similaire minimum.
- Bilinguisme anglais-français de préférence (niveau « C » – avancé – en communication en anglais obligatoire).
- Excellente connaissance de la suite Microsoft Office et de l'environnement virtuel.
- Atout : capacité avérée à travailler dans le domaine de la santé et des services de santé, en particulier celui de l'amélioration de la qualité ou de la sécurité des patients.

APTITUDES ET COMPÉTENCES

- Excellentes compétences en communication interpersonnelle et en résolution de problèmes.

- Excellentes compétences en gestion de projets, notamment la capacité de planifier et de collaborer avec d'autres équipes de l'organisation.
- Excellentes aptitudes en communication orale et écrite.
- Capacités avérées en gestion du temps. Bon sens de l'organisation et souci du détail.
- Capacité de faire preuve de tact et de diplomatie et de respecter la confidentialité.
- Aptitude à bien fonctionner au sein d'une équipe dynamique et très motivée.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE CONSEILS ET DE GESTION/SUPERVISION

Supervision directe : pas de supervision directe ou indirecte.

Conseils professionnels : répondre aux questions au sujet des programmes des autres membres de l'équipe et du personnel, au besoin.

COMMUNICATION

Interne : établir et entretenir des relations efficaces avec tout le personnel à tous les échelons.

Externe : aider les partenaires et fournisseurs externes.

EFFORT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Effort : gérer simultanément et fréquemment plusieurs tâches sur de longues périodes, et concilier de multiples priorités conflictuelles, parfois en situation d'urgence. Posséder des capacités soutenues de concentration, de réflexion et d'analyse.

Conditions de travail : déplacements occasionnels dans la région ou sur plus d'une journée. Obligation occasionnelle de prolonger les heures de travail pour répondre aux exigences du poste et de travailler le soir et la fin de semaine pendant les périodes de pointe. Interruptions fréquentes.