

## RESPONSABLE DE L'AMÉLIORATION

### Aperçu

Sous la supervision et la direction du responsable principal de l'amélioration, le responsable de l'amélioration est chargé d'assurer une gamme de services en appui aux programmes d'ESC. Ces programmes ont pour objectif principal de soutenir la diffusion des pratiques de prestation de services de santé qui se révèlent prometteuses pour combler les lacunes dans la qualité des soins aux patients. Ils 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 responsable de l'amélioration consistent 1) à soutenir la planification et l'exécution des programmes d'ESC ; 2) soutenir les activités de formation et d'amélioration dans le cadre des projets collaboratifs ; 3) apporter un appui en matière de recherche, d'évaluation et d'analyse, notamment en procédant à l'analyse et à l'interprétation des données et en préparant des rapports et documents ; 4) coordonner les réunions et événements.

### Responsabilités spécifiques

#### **Responsabilités techniques, spécialisées ou liées au programme**

##### *Soutien des programmes d'ESC*

- 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 des enseignants et formateurs 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 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.

### *Soutien des initiatives de formation et d'amélioration des projets collaboratifs*

- Réviser ou créer des contenus à l'appui des initiatives de formation (p. ex. webinaires, ateliers) et d'amélioration (p. ex. outils pratiques pouvant servir à la mise en œuvre d'une innovation).
- 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 le personnel des Communications pour assurer la conformité des contenus élaborés avec les lignes directrices d'ESC en matière de communications.
- Travailler avec le spécialiste du Web pour veiller, en tout temps, à l'actualisation de l'information affichée sur le site Web d'ESC et créer les contenus du site Web, au besoin.
- Travailler avec l'agent de communications au soutien des activités sur les médias sociaux liées aux programmes.
- Coordonner la traduction et la diffusion de contenus nouveaux ou révisés, le cas échéant.

### *Appui en matière de recherche, d'évaluation et d'analyse*

- Analyser en contexte les données provenant des travaux d'amélioration des services de santé d'ESC pour comprendre les principaux résultats et issues 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 façon compréhensive pour divers publics.
- 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.

### *Coordination des réunions et événements*

- Travailler avec le planificateur/coordonnateur d'événements à :
  - la coordination des réunions et événements liés aux programmes, y compris les invitations et les listes de participants, enregistrer et distribuer les comptes rendus, négocier les contrats de location de locaux pour les ateliers présentiels et les services connexes (p. ex. interprétation simultanée, traiteur, logement) ;
  - l'organisation des déplacements et du logement des enseignants, du personnel et des équipes ;
  - la gestion des inscriptions sur les lieux des événements, la préparation des trousseaux d'inscription et d'autres éléments logistiques.

### *Autres*

- Accomplir d'autres tâches à la demande de la responsable principale de l'amélioration et d'autres cadres supérieurs.

### **Responsabilités opérationnelles**

- 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 formulaires d'autorisation et de remboursement des dépenses, en faire le rapprochement et tenir à jour les rapports sur la situation budgétaire).
- Travailler avec l'équipe des Communications pour assurer une approche cohérente des communications internes et externes.
- Travailler avec les entrepreneurs externes pour veiller à la prestation adéquate et en temps opportun des services requis.
- Contribuer à l'élaboration des politiques pertinentes d'ESC, le cas échéant.
- Contribuer à la formulation de recommandations d'amélioration au sein d'ESC.

### **Représentation externe**

- Cultiver et entretenir de solides relations avec les partenaires d'ESC et aider le personnel de direction à établir et entretenir son réseau de partenaires et de parties prenantes des collaborations.
- Cultiver des relations avec les entrepreneurs externes et soutenir la gestion de ces rapports.
- Représenter ESC lors des conférences et ateliers pertinents, au besoin.

### **Conseils et recommandations stratégiques**

- Le responsable de l'amélioration est tenu de fournir des avis et recommandations aux cadres supérieurs d'ESC.

### **Compétences**

- Bilinguisme anglais-français préféré: niveau C (avancé) en communication en anglais et en français.
- Détention d'un baccalauréat (maîtrise préférable) dans le domaine de l'amélioration des services de santé, des politiques de santé, de la santé publique, de l'épidémiologie ou de la santé communautaire, dans une discipline connexe, ou une combinaison d'expérience et d'études pertinentes.
- Trois (3) années d'expérience progressive dans un poste similaire.
- Capacité reconnue de travailler dans le domaine de la santé et des services de santé, en particulier celui de l'amélioration des services de santé.
- Solides aptitudes en communication écrite, notamment de l'expérience en rédaction de résumés et de rapports de recherche ; capacité de résumer, d'interpréter et de synthétiser des informations complexes.
- Solides compétences en communication interpersonnelle et orale, incluant la capacité reconnue de former et cultiver des partenariats et des réseaux stratégiques de parties prenantes.
- Excellentes compétences en gestion de projet, notamment la capacité de planifier et d'exécuter des tâches variées, comme la planification et la coordination de réunions de petite ou grande envergure

portant sur des sujets complexes et faisant appel à des efforts concertés ; ainsi que d'assurer que ces tâches sont exécutées dans les délais prescrits.

- Compétences approfondies et exceptionnelles en recherche, en analyse et en savoir-faire, y compris la capacité d'exécuter de façon indépendante toutes les étapes d'une analyse.
- Compréhension des termes et des concepts statistiques et solides antécédents en gestion de données pour étayer les analyses en santé.
- Aptitude à résoudre des problèmes complexes exigeant la recherche d'information pour déterminer la nature du problème et y appliquer une solution appropriée ; aptitude à comprendre des documents très complexes.
- Excellente connaissance des outils informatiques, notamment le traitement de texte, les tableurs, les présentations, les bases de données, le courrier électronique et l'ordonnancement.
- Degré élevé de tact et de diplomatie pour transiger avec des contacts externes de haut niveau.
- Sens de l'organisation et du détail.
- Aptitude à travailler de façon autonome et à assurer une utilisation optimale du temps.
- Aptitude à bien fonctionner au sein d'une petite équipe dynamique et très motivée.

### **Efforts**

- Le titulaire est régulièrement appelé à faire preuve de polyvalence et à gérer plusieurs dossiers complexes simultanément et sur de longues périodes, ainsi qu'à concilier de multiples priorités conflictuelles, parfois en situation d'urgence.

### **Conditions de travail**

- Déplacements occasionnels dans la région ou de plus de 24 heures.
- Obligation occasionnelle de prolonger les heures de travail pour répondre aux exigences du poste et de travailler le soir et en fin de semaine pendant les périodes de pointe.
- Interruptions fréquentes.