

Prise de connaissance de l'emploi de préposé aux télécommunications sur appel / Préentrevue d'un(e) candidat(e)

Alors qu'il y a beaucoup d'aspects gratifiants dans le travail de préposé aux télécommunications sur appel et que tous s'entendent pour dire que ce travail contribue au bien-être et à la sécurité de leurs concitoyens, il est important pour les postulants de considérer attentivement à la fois les points positifs et négatifs de l'emploi, avant d'envisager d'en faire une carrière.

Les facteurs d'emploi ci-dessous mentionnés sont caractéristiques du travail de préposé aux télécommunications et ils sont souvent inconnus des postulants. Si vous êtes préoccupé par un de ces éléments, nous vous invitons à communiquer avec le gestionnaire responsable des embauches pour plus d'information.

Ce questionnaire doit être examiné attentivement. Pour l'avenir de votre vie professionnelle, il pourrait être pertinent d'en discuter avec votre famille ou quiconque jugé important à votre prise de décision.

Pour chacun des facteurs énumérés, nous vous invitons fortement à prendre connaissance de ce document pour connaître :

- les facteurs liés au contexte de l'environnement de travail dans un centre de gestion des appels;
- les attentes de l'employeur envers tous les préposés aux télécommunications embauchés;
- les types d'appels d'urgence que vous êtes susceptible de traiter une fois votre formation d'embauche complétée.



DISPONIBILITÉ ET HORAIRE DE TRAVAIL

1. Vous devez être en mesure d'offrir une disponibilité à temps plein sur une base régulière et continue, et ce, dès votre embauche.
2. Vous devez être en mesure de vous ajuster à travailler lors de certaines périodes de l'année où les besoins de remplacements des préposés réguliers sont élevés.
3. Vous devez être en mesure de répondre positivement aux demandes de travail en temps supplémentaire lorsque le total d'heures à temps régulier est atteint (40 heures).
4. Vous devez être en mesure de travailler hebdomadairement sur différents quarts de travail (semaine, fin de semaine, jour et nuit) planifiés selon les besoins du Service et selon le calendrier établi lors de la période de six semaines de la formation d'accueil.
5. Vous aurez rarement la possibilité de prendre des vacances lors des périodes populaires prises par les employés réguliers (ex. : été, semaine de relâche scolaire et période des fêtes).
6. Vous pourriez être appelé à travailler les fins de semaine sur une base régulière selon les besoins du Service.
7. Vous pourriez être appelé à travailler lors de congés fériés.
8. Vous pourriez être appelé à travailler lors de dates importantes dans votre vie personnelle telles que les anniversaires des membres de votre famille et de vos amis, les événements sportifs, etc.
9. Vous serez parfois appelé à faire du temps continu avant ou après un quart de travail, et ce, parfois avec peu ou sans préavis.
10. Vous devez être en mesure d'avoir un moyen de transport fiable, accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine pour vous rendre à votre lieu de travail.
11. Vous devez être en mesure de fournir un numéro de téléphone où nous pourrions facilement vous joindre 24 heures par jour et 7 jours par semaine lors des remplacements imprévus.
12. Vous devez être en mesure de rappeler dans les meilleurs délais, si un message téléphonique vous est laissé.



CONTEXTE ORGANISATIONNEL ET OPÉRATIONNEL

1. Vous devez être en mesure de travailler au sein d'une organisation structurée selon un modèle paramilitaire.
2. Vous aurez à travailler en fonction des protocoles établis et des politiques de gestion de l'organisation.
3. Vous devrez respecter et appliquer les normes de qualité préétablies par l'organisation lors de la prestation de travail.
4. Vous serez en tout temps enregistré lors des prises d'appels et lors des transmissions radio aux policiers.
5. Vous travaillerez dans un lieu de travail aux accès restreints et sécurisés.
6. Vous devez être prêt à vous conformer au code vestimentaire de l'organisation.
7. Vous aurez à préserver la confidentialité des données de l'organisation.
8. Vous devrez être en mesure de réussir avec succès toutes les étapes de la formation d'embauche. Si vous êtes dans l'impossibilité de répondre aux attentes de l'employeur, c'est-à-dire d'être en mesure d'assumer vos fonctions de préposé de manière autonome suivant l'activité de jumelage, vous serez automatiquement remercié de vos services.
9. Vous serez évalué au cours de la formation d'embauche et ensuite, lors des évaluations périodiques qui comportent des critiques positives et constructives, le tout fait dans un objectif de développement des compétences telles que la prise d'appels, la transmission de l'appel, les actions opérationnelles, la carte d'appel, l'utilisation des connaissances, les méthodes de travail, les relations interpersonnelles et finalement, le professionnalisme au travail.
10. Vous serez contrôlé aléatoirement pour évaluer la qualité du traitement des appels avec les citoyens, des transmissions des appels d'urgence aux policiers, des actions opérationnelles et des cartes d'appel, le tout en fonction des normes de qualité de service de l'organisation.
11. Vous devez vous attendre au fait que le chef d'équipe occupe un rôle opérationnel qui est de valider régulièrement que les actions nécessaires au traitement d'un appel d'urgence aient été complétées.
12. Vous aurez à travailler au cours de certaines plages horaires où le volume d'appels est très élevé, et à d'autres moments où la charge de travail est très faible ou même inexistante.
13. Vous devrez éviter de vous absenter de votre position de travail sans une raison valable.



APTITUDES PROFESSIONNELLES

1. Vous devez avoir les aptitudes pour travailler aisément avec des systèmes informatiques et ses logiciels (ex. : recherche et alimentation dans des banques de données, recherche Internet, système de cartographie, etc.).
2. Vous devez être capable de taper sur un clavier d'ordinateur avec précision et rapidité.
3. Vous devez avoir la capacité d'inscrire en temps réel les informations de l'appelant dans la carte d'appel informatisée.
4. Vous devrez être en mesure de répondre à plusieurs lignes téléphoniques simultanément et de prioriser le traitement des appels selon le niveau d'urgence.
5. Vous devrez travailler à un rythme rapide au cours duquel le volume d'appels d'urgence et le volume de demandes des policiers seront élevés lors de certaines plages horaires.
6. Vous devrez produire un travail sans supervision constante en ayant une bonne organisation du travail, des méthodes efficaces ainsi que de l'autonomie.
7. Vous aurez en tout temps à faire preuve de discernement et de jugement lors de prise de décision dans la façon de traiter un cas, une situation ou un problème.
8. Vous devrez en tout temps être en mesure de contrôler votre niveau de stress, notamment lors des demandes simultanées de divers intervenants qui exigent une attention particulière selon leur situation d'urgence, lors de situations délicates avec des plaignants et des victimes en état de choc, avec des personnes ayant des problèmes psychologiques, lors des situations où les informations sont limitées et parfois contradictoires, situations où la conclusion est imprévisible.
9. Vous devrez accepter et appliquer les commentaires constructifs qui seront rapportés par les collègues de travail et les chefs d'équipe.
10. Vous devrez accepter que vous effectuiez des erreurs tout au cours de la première année de travail (en formation, en jumelage et en travail solo) et que vous soyez avisé sur une base continue des erreurs commises. Vous devrez alors maintenir une grande ouverture en tout temps.
11. Vous devez avoir la capacité à maintenir une concentration et une attention pendant de longues périodes de temps.



APTITUDES PROFESSIONNELLES (suite)

12. Vous devez vous attendre que la formation d'embauche, le travail pratique et l'apprentissage complet du métier de préposé aux télécommunications seront difficiles, et ce, tout au long de la première année de travail.
13. Vous aurez à travailler en équipe lors des événements d'intérêts particuliers et lors des plages horaires ayant un grand volume d'appels.
14. Vous devrez accepter l'aide des collègues de travail ou les assister lorsque nécessaire pour le bon déroulement des opérations du centre de gestion des appels.
15. Vous aurez à contribuer positivement au maintien de la bonne atmosphère sur les lieux de travail ainsi qu'au sein de l'équipe de travail.
16. Vous devrez en tout temps employer un langage et un ton approprié lors du traitement des appels de citoyens ou des partenaires ainsi que lors des transmissions sur les ondes radio avec les policiers.
17. Vous devrez être en mesure de vous adapter à l'environnement de travail et aux impondérables.
18. Vous devrez répondre aux appels des citoyens avec empathie, et ce, même si le motif de l'appel est de moindre importance à vos yeux.
19. Vous devrez répondre et traiter les demandes des policiers avec rapidité et précision afin de les assister dans leurs interventions ainsi que pour assurer leur sécurité et celle des citoyens.
20. Vous devrez répondre et traiter les appels d'urgence des citoyens avec rapidité et qualité.
21. Vous devrez prendre des décisions rapides lorsque la sécurité d'une ou plusieurs personnes est en cause.
22. Vous devrez prioriser l'ordre de transmission des appels aux policiers en fonction de l'évaluation du niveau d'urgence pour la vie humaine, pour les biens matériels et pour l'environnement.



MILIEU DE TRAVAIL

1. Vous devrez travailler en position assise ou debout pendant l'ensemble des quarts de travail qui sont d'une durée de 9 heures.
2. Vous devrez travailler dans une position statique devant plusieurs écrans d'ordinateur. Ces écrans permettent d'opérer la console des blocs radio pour communiquer avec les policiers et les pompiers (ondes radio), la console téléphonique, l'accès aux différentes banques de données et l'accès aux systèmes de cartes d'appel.
3. Vous devez être prêt à vous entendre avec vos collègues ayant des personnalités variées.
4. Vous devez vous attendre à manger à des heures irrégulières.
5. Vous devez avoir la capacité de contrôler votre envie de fumer, car il n'est pas permis d'aller fumer régulièrement pendant un quart de travail, **à l'exception de la période de pause.**

TYPES D'APPELS D'URGENCE QUE VOUS ÊTES SUSCEPTIBLE DE TRAITER

1. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des personnes qui utiliseront un langage impoli et inapproprié.
2. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des personnes qui vont exprimer des commentaires particuliers.
3. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des personnes qui utilisent un langage difficile à comprendre.
4. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des enfants en détresse.
5. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des personnes qui sont hystériques, ivres, irrationnelles ou confuses dans leurs propos.
6. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques qui engendreront une augmentation du niveau de stress et d'adrénaline.
7. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des personnes suicidaires.
8. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques relatifs à des événements d'envergures qui sont en cours ou qui viennent de se produire (accident avec blessés, crimes violents, etc.).



TYPES D'APPELS D'URGENCE QUE VOUS ÊTES SUSCEPTIBLE DE TRAITER (suite)

9. Vous aurez à traiter des appels téléphoniques impliquant des situations qui ne nécessitent aucune intervention policière, alors que le citoyen s'attend à ce que la police puisse y donner suite.
10. Vous aurez à traiter des appels routiniers ayant un niveau de difficulté moindre (ex. : plainte de bruit, alarme d'introduction par effraction, véhicule en panne, etc.).
11. Vous aurez à traiter des appels de citoyens qui parlent en anglais ou exceptionnellement dans une autre langue étrangère.

Nous vous rappelons que l'objectif de cet exercice est d'informer adéquatement tous les candidats inscrits au processus de sélection pour un poste de préposé aux télécommunications sur appel.

Si le profil de ce poste vous convient et que vous croyez avoir la « tête de l'emploi » suite à la réflexion ainsi que la prise de conscience que vous venez de compléter, ce travail vous permettra de vivre des expériences enrichissantes, d'occuper une fonction stimulante et valorisante au service de la population, tout en vous permettant de vous dépasser tant au niveau individuel que collectif.