



Conseiller.ère en contrôle qualité des communications d'urgence

Ville de Lévis

📍 Lévis, Québec

👤 1 Poste disponible

📅 Publié le : 13 novembre 2025

📅 Expire le : 18 décembre 2025

DESCRIPTION DU POSTE

Ce qui t'attend

En tant que conseiller.ère en contrôle qualité des communications d'urgence, ton rôle consistera à évaluer de façon continue la performance des répartiteurs.trices du centre des communications d'urgence. Tu seras responsable d'assurer la conformité aux directives, protocoles et procédures établis en lien avec le contrôle de la qualité, tout en veillant au maintien de standards uniformes et élevés pour l'ensemble des communications avec les appelants et les partenaires d'affaires. Tu soutiendras également les efforts de formation et d'amélioration continue dans un contexte en constante évolution technologique. Tu agiras comme agent.e de liaison entre les opérations, la direction et les clients, en contribuant à la reddition de comptes, à l'optimisation des processus et à l'assurance qualité, tant dans le traitement et la répartition des communications d'urgence que dans le traitement des plaintes. Tu participeras à l'établissement et à l'évaluation des indicateurs de performance et de qualité du traitement des communications d'urgence du centre.

L'équipe et l'environnement de travail

Travailler pour le service de police de la Ville de Lévis, c'est intégrer une organisation visionnaire qui deviendra rapidement ta deuxième famille. Intégrité. Fierté. Courage. C'est à la base de tout ce que l'on fait. On valorise notre travail au quotidien dans la différence que nous faisons dans la vie des citoyens.nes – dans leur sécurité autant que dans leur bien-être. Ici, on affronte tout ce qui s'impose à nous en famille, les moments plus difficiles tout comme ceux qui font du bien.

Principales responsabilités

- Participe à la rédaction, à la validation et à la diffusion des procédures et directives liées au contrôle de la qualité des données du centre des communications d'urgence.
- Collabore à la détermination des critères et des paramètres qui serviront aux évaluations de la qualité des données.
- Écoute et évalue l'ensemble des communications, en direct ou en différé, de même que consulte et analyse les cartes d'événements, afin d'analyser les performances du personnel de la répartition et fournir des rétroactions constructives pour fins d'amélioration.
- Assure le suivi de la conformité des protocoles établis et produit des rapports personnalisés pour l'ensemble du personnel.
- Conçoit et révisé les processus, méthodes et procédures en conformité avec les normes du ministère de la Sécurité publique, des orientations de la Direction du service de police et des ententes contractuelles en vigueur. Met en place les mesures permettant d'améliorer et d'optimiser l'efficacité et l'efficience des communications d'urgences et s'assure de leur mise en place.
- Effectue des calculs et des compilations nécessaires à la validation de la qualité des données du centre.

Profil recherché*

- Baccalauréat en administration ou dans une discipline appropriée
- Minimum deux (2) années d'expérience pertinente à la fonction
- Expérience en centre d'appel ou en centre de communications d'urgence
- Grand souci du détail et de la qualité
- Sens de l'innovation
- Autonomie
- Collaboration



Entrée en fonction :
12 janvier 2026



Type d'emploi
Poste régulier / Temps plein



Quarts de travail :
Jour



Heures de travail :
35 h/sem.



Emplacement
Sur les lieux du travail



Salaire :
31,62 \$ - 54,14 \$ CAD Taux horaire



Syndiqué :
Oui

Documents requis

✓ CV

Documents facultatifs

✓ Lettre de motivation

Autre information:

- Poste en présentiel seulement

Cet emploi est pour toi? Postule maintenant!

La date limite pour postuler est à titre indicatif seulement puisque nous traitons les candidatures en continu. Nous nous gardons le droit d'écourter le concours dans le cas où nous avons trouvé la personne qui correspond au profil recherché.

*Cette liste représente les compétences les plus importantes pour le poste.

La Ville de Lévis applique un programme d'accès à l'égalité en emploi notamment pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées et invite les personnes qualifiées à présenter leur candidature.

AVANTAGES



Régime de retraite à
prestations déterminées



Assurance collective



Congés sociaux



Vacances



Congés fériés



Congés mobiles



Congés de maladie



Remboursement de 400\$
au programme accès
mieux-être



Programme d'aide aux
employés



Stationnement gratuit