

Responsable de l'amélioration et de l'innovation

Impact du poste

Le ou la responsable de l'amélioration et de l'innovation est notre expert ou experte technique interne pour le portefeuille de services de télémédecine et notre porte-étendard pour l'amélioration des services au niveau de l'accès et de l'utilisation. Le ou la responsable gèrera l'équipe de l'amélioration et de l'innovation, recrutera des experts techniques et veillera à leur perfectionnement, et les dirigera pour soutenir la télémédecine dans la réalisation de sa vision. Le ou la responsable de l'amélioration et de l'innovation pilotera de nouvelles initiatives en fonction de son évaluation des données de cas de télémédecine. Il ou elle établira également des normes de service et de conception ainsi que les meilleures pratiques à employer par l'équipe de l'amélioration et de l'innovation. Le ou la responsable élaborera une feuille de route pour l'évolution continue des services de télémédecine afin que le programme puisse intégrer avec succès les données de cas dans un système vivant et évolutif. Ce système améliorera les services existants pour l'expérience utilisateur tout en explorant de nouvelles solutions. Travaillant en étroite collaboration avec le responsable des opérations cliniques pour intégrer des données médicales et des contextes uniques à partir des données de cas, l'équipe de l'amélioration et de l'innovation recherchera ensuite les solutions techniques en fonction des directives et des échéanciers du ou de la responsable.

Par ces contributions, le ou la responsable de l'amélioration et de l'innovation sera un élément clé pour augmenter l'efficacité et la portée des services de télémédecine à travers le monde. Ses actions seront alignées sur la réalisation des objectifs figurant dans le document de vision de la télémédecine, qui visent à rehausser l'accès, l'utilisation et la satisfaction pour permettre aux spécialistes et professionnels de la santé d'y accéder plus facilement et ainsi d'améliorer les soins aux patients dans les projets de MSF à l'échelle mondiale.

Principales responsabilités

- En utilisant une approche basée sur la recherche, établir des processus axés sur les résultats et des services qui se concentrent sur les besoins des utilisateurs et les impacts sur les soins aux patients
- Améliorer continuellement l'expérience des utilisateurs de la télémédecine
- Maîtriser le cycle de vie technique de tous les produits et services fournis par la télémédecine afin d'offrir une expertise en matière de changement itératif et de sa mise en œuvre
- Guider une équipe d'experts techniques, de la vision à la cartographie en passant par l'exécution des projets et des processus
- Gérer les données du programme afin de garantir que celles-ci soient clairement organisées, accessibles et utiles à des fins d'analyse et de prise de décision stratégique
- Superviser l'équipe de soutien technique afin d'assurer la fiabilité des services fournis, l'amélioration continue des processus de soutien et leur adéquation avec les objectifs opérationnels du programme

Compétences spécifiques à l'emploi

Recherche concernant les besoins des utilisateurs; se concentrer sur les résultats techniques relatifs à un projet, à un utilisateur final et/ou à un patient; prioriser l'optimisation de l'expérience utilisateur

- Diriger les efforts de l'équipe dans la recherche d'améliorations au profit des utilisateurs et des patients
- Piloter de nouveaux projets et services alignés sur le modèle de pensée créatrice et valider leur potentiel de pérennisation et de mise à l'échelle
- Concevoir des chemins critiques techniques pour les mises à jour et changements itératifs
- Faire des recherches sur les méthodologies et les innovations externes pour veiller à ce que MSF reste au fait des nouveautés et des tendances en matière de solutions de santé numériques
- Intégrer les éléments innovants et pédagogiques issus de ces recherches dans la vision à présenter aux autres dirigeants de la télémédecine pour une mise en œuvre potentielle
- Déterminer les modèles et processus actuels qui présentent un potentiel inexploité ou dont l'utilisation pourrait être élargie davantage à l'ensemble des projets
- Évaluer les exigences techniques qui permettront l'élargissement des services et des modèles parallèlement à leur amélioration

Diriger le raffinement itératif; fournir une expertise technique et des conseils; optimiser les processus

- S'approprier le processus technique itératif et faire avancer les résultats
- Fournir au département de la télémédecine une expertise technique pour les itérations planifiées
- S'attaquer aux erreurs dans les systèmes, les processus et tout élément technique relevant de la sphère de contrôle de MSF
- Veiller à ce que les changements soient réalisés de manière stratégique en mettant l'accent sur l'utilité et la faisabilité des services et en s'alignant sur les visions à moyen et à long terme
- Analyser le processus itératif lui-même pour s'assurer qu'il est mis en œuvre efficacement
- Examiner les processus pour en assurer l'efficacité et la sécurité et les optimiser lorsque cela est possible
- Une fois les tests et les projets pilotes réussis, gérer le transfert de l'itération à l'équipe des opérations cliniques
- Résoudre les problèmes techniques avec nos itérations et nos fournisseurs

Responsable de l'analyse de données et du soutien technique

- Soutenir l'analyste des données dans la conception et la gestion des tableaux de bord pour l'analyse des indicateurs clés, des audits opérationnels et des informations sur les utilisateurs
- Veiller au respect des processus de vérification des données afin de fournir des données de haute qualité pour l'analyse stratégique
- Superviser les délais de résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs et assurer l'optimisation des processus de soutien si nécessaire
- Surveiller et analyser les tableaux de bord de données et les tickets d'assistance technique afin d'identifier ce qui est à améliorer et de définir des priorités stratégiques
- Collaborer avec les équipes en charge de la croissance et des opérations cliniques afin d'identifier les besoins en matière de données et de soutien technique, afin de les transformer en solutions évolutives

Supervision stratégique et gestion des personnes

- En collaboration avec la directrice de la télémédecine, définir les buts, objectifs et indicateurs de rendement, et élaborer les plans annuels, stratégies et budgets
- Superviser la mise en œuvre du plan annuel et faire le suivi des revenus et dépenses de l'équipe de l'amélioration et de l'innovation (selon le plan annuel) et proposer des mesures pour rajuster le tir si nécessaire afin d'atteindre les objectifs
- Superviser l'embauche et le perfectionnement des membres de l'équipe de manière à atteindre les objectifs fixés et à établir la confiance, le respect, la reconnaissance et la responsabilité mutuelle dans un environnement collaboratif et très performant

- Veiller à l'utilisation responsable des ressources, notamment endosser la responsabilité pour le budget, les contrats et les fournisseurs, recommander de nouvelles stratégies ou élaborer des propositions en prévision des besoins futurs.
- Fournir au personnel de l'équipe de la croissance des commentaires constructifs et opportuns afin de continuer à faire croître les compétences et les connaissances de l'équipe
- Diriger en donnant l'exemple, inspirer et motiver les autres, et favoriser un environnement de travail fondé sur nos valeurs fondamentales d'humanité, d'intégrité et de résultats; établir une responsabilité mutuelle dans un environnement collaboratif à haute performance
- Superviser la dotation en personnel de l'équipe, y compris le recrutement, la passation de contrats et l'intégration conformément à la politique et à la procédure fournies par le département des ressources humaines

Compétences principales

- **Adhésion aux principes de MSF** (niveau de compétence 1) : Pose des actions qui contribuent à réaliser la mission sociale de MSF
- **Sensibilisation interculturelle** (niveau de compétence 3) : Démontre une attitude qui favorise l'intégration
- **Pensée analytique** (niveau de compétence 4) : Élabore des plans et/ou réalise des analyses complexes
- **Vision stratégique** (niveau de compétence 3) : Planifie des actions orientées vers l'atteinte des objectifs
- **Sens du résultat et de la qualité** (niveau de compétence 3) : Améliore les performances et fixe des objectifs ambitieux et réalistes
- **Initiative et innovation** (niveau de compétence 3) : Est tourné-e vers l'avenir et crée des opportunités d'amélioration dans le cadre MSF
- **Leadership et gestion du personnel** (niveau de compétence 3) : Encourage, engage et motive les gens
- **Sensibilisation et gestion de la sécurité** (niveau de compétence 3) : Aide les personnes sous sa responsabilité à reconnaître les variables contextuelles qui influencent la sécurité, à comprendre les règles de sécurité et à savoir quand les appliquer

Connaissances et expériences

- Connaissance et/ou expérience antérieure des outils de santé numériques
- Connaissance et/ou expérience antérieure avec les fournisseurs SaaS
- Expérience en méthodologie de 'design thinking', de résolution de problèmes et d'itération de systèmes techniques
- Expérience en évaluation de systèmes et de processus
- Expérience en conception de tableaux de bord à l'aide de Power BI ou d'autres outils d'analyse de données
- Une expérience en gestion de projet

Éducation, certifications et langues

- La maîtrise de l'anglais est indispensable (niveau C2)
- La maîtrise de français très souhaitable
- La maîtrise de l'espagnol ou l'arabe un atout

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, UTC-5
- Des heures de travail flexibles et un modèle de travail hybride (40 % dans les bureaux de MSF Canada)
- Le poste de travail comprend un bureau assis/debout, un tapis anti-fatigue, une chaise pivotante, un ordinateur portable avec une station d'accueil et un deuxième écran
- Fonctions exigeant de passer de longues heures devant un écran d'ordinateur de bureau ou portable.
- Déplacements au Canada requis – 10 %

- Déplacements à l'étranger requis – 5 %
- Niveaux élevés de stress et/ou de pression

Information sur le poste

Niveau de poste : Responsable

Département : Télémédecine

Statut du poste : Permanent

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

Lieu de travail : Hybride/Bureau MSF situé entre les fuseaux horaires UTC – 5 et UTC + 1

Niveau de salaire et avantages sociaux: Niveau 17 sur la grille salariale de MSF Canada, ou 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 : Il faut être légalement autorisé·e à travailler au Canada, ou dans le pays où le travail est effectué

Information supplémentaire

Organisation humanitaire axée sur les gens, 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 aussi au principe de l'équité en matière d'emploi. L'organisation cherche à attirer et à embaucher les professionnels les plus compétents et à entretenir avec eux des relations de travail fructueuses, productives et durables. Nous aimons collaborer avec des personnes ayant des motivations et des parcours divers, qui mettent leur passion au service de la mission sociale de MSF. MSF Canada reconnaît l'existence de l'oppression et du racisme systémiques, et s'engage à maintenir et à intensifier ses efforts de lutte contre le racisme et l'oppression.

Alors que MSF Canada continue de grandir et de travailler à l'élimination des barrières dans ses bureaux ici au pays et les projets MSF à l'étranger, nous encourageons les individus 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 socio-économique ou le lieu d'origine, à poser leur candidature. **Nous encourageons les Noirs, les Autochtones, les personnes de couleur, les personnes LGBTQIA2S+, les personnes handicapées et toute personne en situation de vulnérabilité à postuler.**

Conformément à l'engagement pris par MSF en décembre 2021 visant à réduire nos émissions de carbone de 50 % d'ici 2030 par rapport à notre niveau de référence de 2019, nous encourageons tout le monde à adopter et à intégrer des pratiques durables et respectueuses du climat. 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 dégradation de l'environnement en misant sur l'atténuation et l'adaptation, nous réduirons notre dépendance aux combustibles fossiles, diminuerons notre empreinte écologique et aiderons à protéger la santé humaine.

Nous tous, autant que nous sommes, à tous les niveaux et avec toutes nos compétences, devons mettre l'épaule à la roue pour affronter la menace mondiale des changements climatiques.