

Chargé ou chargée de l'engagement des spécialistes (télémédecine)

Impact du poste

Le programme des services de télémédecine bénéficie énormément de l'apport des spécialistes bénévoles qui donnent leur avis d'expert sur des cas médicaux difficiles provenant des quatre coins du monde. Le chargé ou la chargée de l'engagement des spécialistes fournira une structure et du soutien administratif à ce bassin de spécialistes, notamment au niveau de l'intégration, de la coordination et des vérifications préalables.

La personne à ce poste dressera le portrait du statut des spécialistes et de notre couverture dans les diverses spécialités. Il ou elle transmettra les commentaires des spécialistes au responsable des opérations cliniques et assurera que leur travail tient compte et respecte les politiques et processus. En facilitant ces processus, la personne à ce poste joue un rôle central auprès de ces précieux bénévoles en leur permettant de rester connectés au travail du département de télémédecine par le biais de diverses stratégies d'engagement dans le but d'étendre nos capacités médicales dans le monde via le soutien à distance.

Principales responsabilités

- Collaborer avec la coordonnatrice du recrutement des spécialistes et les chargés de mise en œuvre régionale pour effectuer des évaluations des besoins médicaux du programme et du terrain, et assurer une intégration et une formation continues des bénévoles.
- S'assurer que tous les documents régulièrement requis (tels que les licences médicales) sont validés, et effectuer cette vérification sur une base régulière
- Endosser la responsabilité pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie d'engagement, de reconnaissance, de parrainage, de motivation et de rétention du bassin de spécialistes.
- Fournir des données sur le bassin de spécialistes dans le but d'évaluer les lacunes et d'assurer la qualité du service
- Tenir à jour la liste des spécialistes et veiller à ce que les personnes qui quittent la plateforme fassent l'objet d'une procédure de gestion des départs
- Contribuer au développement de fonctionnalités et d'outils visant à améliorer le recours aux spécialistes et la communication des données.
- Collaborer avec les parties prenantes internes et externes en ce qui a trait aux initiatives d'éducation médicale et d'amélioration de la qualité des cas cliniques, aux demandes de recherche, à d'autres projets de MSF, etc.

Responsabilités spécifiques au poste

Coordination et engagement

- Fournir le matériel de formation et d'orientation aux nouvelles recrues et agir à titre de premier point de contact au cours des premières semaines suivant l'intégration
- Assurer la liaison avec la fonction de soutien et de formation pour appuyer les spécialistes selon les besoins
- Identifier et recommander des opportunités d'apprentissage et de perfectionnement au sein de MSF (mentorat, coaching, formations, apprentissage en ligne, ateliers, etc.) pour aider la personne à développer son plein potentiel et/ou à combler ses lacunes au niveau de la formation.
- Tenir une liste à jour de tous les spécialistes et veiller à ce que les départs soient signalés à la personne chargée de l'administration.
- Signaler tout changement dans le bassin de spécialistes bénévoles aux coordonnateurs de cas cliniques
- Faire le suivi des problèmes de qualité dans les cas cliniques signalés par les coordonnateurs de cas cliniques ou d'autres membres de l'équipe de télémédecine

- Identifier des spécialistes dans le bassin de bénévoles pour le jumelage (discussion de cas en vidéo, opportunité de mentorat et de formation pour le personnel de terrain)
- S'assurer de la compréhension et du maintien de la conformité au RGPD par les spécialistes.
- Partager les lignes directrices et protocoles MSF avec les spécialistes au besoin

Stratégie et planification

- Mettre en œuvre des stratégies visant l'engagement, le soutien, la motivation et la rétention des spécialistes, en reconnaissance et appréciation de leur travail
- Collaborer avec le responsable des opérations cliniques afin d'élaborer une stratégie de rétroaction à l'intention des spécialistes bénévoles
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour assurer aux spécialistes bénévoles un accès équitable aux services de télémédecine.
- En collaboration avec la direction, effectuer régulièrement une analyse des écarts et une planification proactive

Analyse et rapport

- Fournir un moyen aux spécialistes de signaler et de faire remonter les problèmes au responsable des opérations cliniques, au besoin
- Rédiger un rapport d'analyse des écarts au niveau des spécialistes, et formuler et signaler tout besoin de recrutement.
- Contribuer au développement de fonctionnalités et d'outils pour améliorer le recours aux spécialistes et la communication des données.
- Identifier les opportunités de collaboration avec les universités et les facultés de médecine pour le bassin de spécialistes dans le but d'élargir notre réseau
- Informer les instances pertinentes, au niveau de MSF Canada et/ou des centres opérationnels, le cas échéant, si une personne est témoin direct ou indirect de toute forme de discrimination, de traitement dégradant ou de comportements allant à l'encontre du Code de conduite de MSF

Compétences transversales clés de MSF

- **Adhésion aux principes de MSF** (*niveau de compétence 1*) : Pose des gestes qui contribuent à réaliser la mission sociale de MSF
- **Sensibilisation interculturelle** (*niveau de compétence 3*) : Démontre une attitude qui favorise l'intégration
- **Orientation vers les résultats et la qualité** (*niveau de compétence 2*) : Travaille pour atteindre les objectifs, tout en préservant les normes établies
- **Pensée analytique** (*niveau de compétence 2*) : Identifie les relations de base
- **Travail d'équipe et collaboration** (*niveau de compétence 2*) : Partage des informations et travaille en collaboration avec son équipe et les parties prenantes pertinentes

Connaissances et expérience

- Expérience à utiliser des plateformes de télémédecine ou à mettre en œuvre des services de télémédecine
- Compréhension démontrée du rôle et des responsabilités des spécialistes bénévoles.
- Expérience à coordonner des réseaux distants et à entretenir des relations par le biais d'outils de médias sociaux
- Expérience à faire de la coordination en milieu clinique et à collaborer étroitement avec le personnel médical, hautement souhaitée

Éducation, certifications et langues

- Maîtrise de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Maîtrise de l'espagnol, de l'arabe ou d'autres langues pertinentes pour les projets MSF, un atout

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de l'Est.
- Horaire de travail flexible et modèle de travail hybride (minimum de 2 jours par semaine en présentiel dans les bureaux de Toronto ou de Montréal)
- Un bureau dans un espace ouvert, partagé avec d'autres collègues
- Le poste de travail comprend un bureau assis/debout, un tapis anti-fatigue, une chaise pivotante, un ordinateur portable avec station d'accueil et un deuxième écran
- Fonctions exigeant de passer de longues heures devant un écran d'ordinateur.

Information sur le poste

Niveau du poste : Contributeur individuel

Département : Services de télémédecine

Supérieur hiérarchique : Responsable des opérations cliniques

Statut du poste : Temporaire, contrat de 16 mois

Avis important : *Il s'agit d'un poste temporaire pour remplacer une personne employée en congé. L'affectation devrait durer environ 16 mois, mais pourrait se terminer plus tôt ou plus tard en fonction des besoins opérationnels, y compris le retour éventuel de la personne en congé. Ce poste est de nature temporaire et ne saurait créer d'attentes quant à un prolongement d'emploi.*

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

Lieu de travail : Toronto ou Montréal

Salaire : Niveau 14, échelon 1, sur la grille salariale de MSF Canada, soit 70 676 \$ par année (non négociable)

Statut : Il faut être légalement autorisé·e à travailler au Canada; MSF Canada n'est pas en mesure de soutenir un processus de permis de travail pour tout·e candidat·e provenant de l'extérieur du Canada.

Avantages sociaux : un compte soins de santé, un compte de dépenses personnel, une assurance collective (vie personnelle et personnes à charge, assurance en cas de décès ou de mutilation accidentels, assurance invalidité longue durée), le plan Tranquillité d'esprit (médicaments sur ordonnance, soins dentaires accidentels, soins hospitaliers, etc.), 5 % de cotisations à un REER (aucune cotisation équivalente requise), des vacances à partir de 4 semaines/an, des horaires de travail flexibles, un budget annuel de perfectionnement professionnel, le Programme d'aide aux employés et aux familles (PAEF), un accès gratuit aux services de l'unité interne de santé psychosociale et une culture organisationnelle positive et novatrice fondée sur nos valeurs fondamentales d'humanité, l'intégrité et les résultats.