

Services de répartition 911 de Fredericton

Les femmes et les hommes embauchés à titre de préposée ou préposé aux communications du 911 jouent un rôle crucial auprès des équipes de Sécurité publique et d'intervention d'urgence. Ils constituent un maillon essentiel entre les citoyens de Fredericton et des environs et offrent à la communauté l'aide dont elle a besoin : service de police, service d'incendie, service d'ambulance et centre antipoison. Ils sont les « premiers répondants » lorsque chaque seconde compte.

Le Centre des communications de la sécurité publique (CCSP) de Fredericton est un des six centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) dans l'ensemble de la province. Ce centre de service 911 reçoit, transfère ou répartit les appels d'urgence; chaque année, il traite environ 40 000 appels d'urgence 911, 380 000 appels non urgents et surveille environ 750 000 transmissions radio diverses chaque année.

Le CPASP de Fredericton répond à tous les appels d'urgence 911 dans sa région. Il est le principal point de contact pour tout autre CPASP qui doit gérer une situation d'urgence dans la province du Nouveau-Brunswick. Les préposés aux communications du 911 s'occupent également de la répartition pour les services de police de Fredericton et de Woodstock, les services d'incendie de Fredericton et d'Oromocto ainsi que 37 autres services d'incendie dans la province. Ils se chargent également des appels concernant l'administration policière et des appels acheminés aux services municipaux en dehors des heures de bureau. Leurs tâches de répartition pour l'équipe de sécurité publique s'effectuent 24 heures sur 24, 365 jours par année. On ne peut évaluer adéquatement le nombre et le type d'appels téléphoniques et d'appels radio reçus durant une période donnée. L'emploi exige la mise en œuvre simultanée de nombreuses procédures d'intervention, y compris la surveillance et l'enregistrement des activités de multiples unités d'intervention, se déroulant à un seul ou plusieurs endroits.

Si vous avez à cœur de servir votre collectivité et êtes à la recherche d'une carrière où l'exécution est rapide et gratifiante, nous vous invitons à vous renseigner davantage sur une carrière aux communications 911.

Autoquestionnaire relatif au travail de préposée ou préposé aux communications d'urgence 911

Ce questionnaire d'autosélection donne un aperçu de la réalité professionnelle d'une personne préposée aux communications d'urgence 911 de Fredericton. Il a pour but de vous aider à déterminer si vous prenez une bonne décision en postulant le poste. Il est de votre intérêt de répondre honnêtement aux questions. Rien ne vous oblige à divulguer vos réponses, mais nous nous ferons un plaisir de discuter avec vous des exigences relatives au poste.

Voici une série de questions qui vous aideront à vérifier si ce travail vous convient :

- Est-ce que mon mode de vie s'harmonise avec les valeurs du CCSP 911 de Fredericton : honnêteté, respect, intégrité et travail d'équipe?
- Est-ce que je peux affirmer ne jamais avoir participé à des activités illégales au cours des trois dernières années?
- Est-ce que je peux me dissocier de la souffrance morale ou du drame pour exécuter des tâches essentielles au travail?
- Est-ce que je peux compter, à la maison, sur un système de soutien ou sur des méthodes de soulagement du stress et de débordement?
- Est-ce que j'ai évalué les répercussions d'un travail par quarts dans mon milieu familial? (p. ex., absence à des fêtes, anniversaires ou occasions spéciales)
- Est-ce que je suis capable de travailler de façon harmonieuse avec mes collègues dans un milieu de travail rapproché?
- Est-ce que je satisfais aux exigences minimales du poste de préposée ou préposé aux communications d'urgence 911 ou que je peux me préparer à y satisfaire?
- Est-ce que j'attache beaucoup d'importance au service à la clientèle et que j'ai la motivation nécessaire pour servir le public?

Questions pour déterminer si vous pouvez vous adapter au milieu de travail :

- Pourriez-vous vous asseoir (ou vous tenir debout) à une console de télécommunications qui limite vos mouvements, excepté durant les pauses occasionnelles?
- Pourriez-vous porter un casque d'écoute en tout temps dans l'exercice de vos fonctions?
- Pourriez-vous travailler selon un horaire de travail rotatif de 12 heures (2 jours, 2 soirées, 4 jours de congé)?

Questions sur les compétences professionnelles :

- Pourriez-vous accepter une période de probation de six mois où la majeure partie de votre temps serait consacré à suivre une formation en cours d'emploi et à recevoir, au quotidien, de l'encadrement, des critiques et de l'évaluation?
- Pourriez-vous lire et étudier des centaines de pages de nombreux manuels de politiques et de procédures?
- Pourriez-vous apprendre toutes les facettes d'un fonctionnement multitâche : réception d'appels ou de plaintes; entrée et transfert automatisé de données; demandes de renseignements à propos de la police et de l'application des règlements municipaux; s'occuper de défaillance ou de problème d'équipement, etc.?

- Pourriez-vous copier exactement les renseignements reçus au téléphone ou par radio, tout en assimilant ce que vous entendez de manière à pouvoir réagir instantanément?

Questions sur la supervision et l'évaluation :

- Seriez-vous capable d'accepter des directives de supervision et de la part de cadres supérieurs devant vos collègues?
- Pourriez-vous accepter, sans vous offusquer, une supervision étroite et un questionnement courant sur les raisons qui ont motivé votre plan d'action ou les mesures que vous avez prises?

Questions sur les facteurs de stress au travail :

- Pourriez-vous interagir calmement et professionnellement avec des citoyens en colère lorsque leurs problèmes ne vous concernent pas?
- Pourriez-vous écouter, de façon impassible, des propos abusifs et blasphématoires au téléphone et y réagir de façon impersonnelle?
- Pourriez-vous prendre un appel de crise – un enfant a perdu la vie; un agent de police a été blessé; une citoyenne a été agressée –, vous en dégager de façon à pouvoir intervenir calmement et passer à l'appel suivant d'une personne irritée à cause d'un problème relativement bénin?

Si vous avez répondu « non » à l'une ou l'autre de ces questions, vous songerez peut-être à renoncer à poser votre candidature, mais continuez à lire...

Sur une note plus positive, une carrière dans un centre des communications de la sécurité publique offre des avantages personnels qui sont intangibles, comme :

- la satisfaction d'avoir offert un service essentiel au public;
- le fait de savoir que les citoyens comptent sur vous en tant que « premier répondant » (intervenant) de leurs appels au secours;
- la fierté de savoir que, jour après jour, vous contribuez à la protection et à la préservation de la vie, de biens personnels ou publics et à la sécurité d'une communauté;
- le fait de savoir que vous exercez une profession de plus en plus reconnue à l'échelle nationale.