

## Services de répartition 911 de Fredericton

La préposée ou le préposé aux communications d'urgence du 911 doit faire preuve d'un excellent jugement et être en mesure d'évaluer les situations d'urgence et de prendre des décisions en une fraction de seconde concernant le type d'intervention approprié aux circonstances. Si le travail est exigeant, il procure cependant une grande satisfaction!

Il est indispensable de garder son calme et d'avoir un bon jugement pour prendre des décisions rapides et avisées dans des situations d'urgence.

Cet emploi ne convient pas à tout le monde!

De nombreux événements peuvent se produire simultanément, dont vous devez suivre l'évolution et, à tout moment, un appel d'urgence peut exiger votre attention immédiate et entière et une intervention rapide.

Le travail s'effectue beaucoup en mode multitâche. Par exemple, il se peut qu'au cours des appels 911 vous ayez à dialoguer en français pendant que vous tapez à l'ordinateur en anglais.

Ce genre de poste exige du travail par quarts, ce qui signifie que vous devez effectuer des quarts de jour, de soir et de nuit et des rotations de fins de semaine et de jours fériés.

- Voulez-vous une carrière stimulante où chaque jour apporte son lot de variété?
- Parlez-vous couramment le français et l'anglais?
- Votre vitesse de frappe est-elle d'au moins 50 mots par minute?
- Pouvez-vous suivre plusieurs choses en même temps sans perdre votre sang-froid?
- Pouvez-vous lire et écouter attentivement, mémoriser des faits rapidement et avec exactitude, comparer des détails et tirer des conclusions logiques de ce que vous avez lu ou entendu?
- Pouvez-vous exprimer et communiquer clairement vos idées?
- Voulez-vous gagner un bon salaire assorti d'excellents avantages sociaux?

Si vous pouvez honnêtement répondre « oui » à ces questions, vous pourriez avoir un excellent dossier de candidature pour un poste de préposée ou préposé au 911 au Centre des communications de la sécurité publique de Fredericton.

### Exigences obligatoires :

- Exigence minimale : un diplôme d'études secondaires complété par des cours en administration, en sciences sociales ou informatique et une année d'expérience pertinente. Une combinaison équivalente de formation et d'expérience serait acceptable.

- Des habiletés bien développées en communication orale et écrite et dans les deux langues officielles au niveau Intermédiaire+ sont exigées.
- De solides compétences en informatique, y compris une connaissance de Windows et une vitesse de frappe d'au moins 50 mots par minute. Une connaissance des applications de répartition assistée par ordinateur ou une expérience antérieure de la répartition constituent un atout.
- La capacité physique et mentale de travailler par rotations de 12 heures le jour, la nuit, les fins de semaine et les jours fériés en portant en tout temps un casque d'écoute dans l'exercice de ses fonctions.
- La réussite du processus d'autorisation de sécurité, d'un test psychologique et d'un examen d'acuité auditive.
- La réussite d'un test informatique à l'aide du logiciel pour tests de recrutement Critical©.
- Une bonne connaissance du réseau de rues et de la géographie de Fredericton, d'Oromocto et des environs constituerait un atout.

Tout le travail est exécuté dans un milieu qui exige rapidité et exactitude d'exécution dans des situations urgentes et parfois potentiellement mortelles qui ne laissent aucune place à l'erreur. Un tel poste implique nécessairement de pouvoir travailler de façon autonome en faisant preuve de tact, de jugement et de discrétion.

### Capacité de...

- comprendre et suivre les instructions et procédures orales et écrites;
- fonctionner en équipe et de s'engager personnellement à l'égard du concept même de cette façon de travailler;
- faire preuve de souplesse, contribuer positivement au fonctionnement opérationnel et avoir de bonnes habiletés interpersonnelles;
- penser, parler, faire plusieurs choses à la fois de façon claire et efficace en situation d'urgence;
- bien comprendre les communications orales à un volume normal;
- maîtriser les procédures de diffusion normales d'un système de télécommunications en contexte de sécurité publique et les politiques et procédures générales de la Force policière de Fredericton;
- se servir de matériel de bureau standard;
- traiter calmement et efficacement avec des personnes en colère;
- démontrer des habiletés interpersonnelles efficaces pour interagir avec le public, le personnel d'organismes alliés et les collègues de travail;
- faire preuve de la dextérité et l'habileté nécessaires pour prendre des appels et assurer les tâches de répartition à l'aide d'un système assisté par ordinateur de téléphone multiligne et de communications radio.

Le CCSP de Fredericton dispose de quatre équipes de travail comprenant chacune quatre personnes préposées aux communications et une personne chargée de la supervision.

L'horaire de travail rotatif est le suivant :

- 2 jours de 7 h à 19 h
- 2 soirées de 19 h à 7 h
- 4 jours de congé