

	<p><b><u>IDENTIFICATION DE LA FONCTION :</u></b></p> <p>Titre du poste : Directeur(trice) des opérations  Fonction : Poste à temps complet  Supérieur : Vice-présidence administration et ressources humaines</p>
---	---

La Fondation du CHU de Québec est un organisme philanthropique dont la mission est d’amasser des fonds pour la cause de la santé. Jour après jour, la synergie entre la Fondation du CHU de Québec et le CHU de Québec-Université Laval est l’élément clé de notre mission puisqu’elle fait la différence pour des milliers de gens. En effet, l’équipe de la Fondation effectue un travail essentiel pour plus de 2 millions de personnes réparties dans la grande région de Québec, de l’Est-du-Québec et du Nord-du-Québec.

**SOMMAIRE DE LA FONCTION :**

Sous l’autorité de la vice-présidence administration et ressources humaines, le directeur des opérations est responsable d’assurer le bon fonctionnement des activités liées aux principaux processus administratifs de la Fondation et des opérations quotidiennes qui en découlent. Il prend également en charge le service à la clientèle.

Dans sa direction, en partenariat avec son supérieur immédiat, il exerce un pouvoir décisionnel et assume l’imputabilité face aux résultats attendus pour les principales activités sous sa responsabilité. Il contrôle, assure une gestion des ressources humaines, financières et matérielles sous sa responsabilité et participe, selon les besoins, à des processus au cœur de l’organisation tels que la gestion des octrois, le traitement des dons, la gestion et l’analyse de la base de données.

**RESPONSABILITÉS ET TÂCHES SPÉCIFIQUES :**

Responsabilité générale :

- Participer au développement de la vision globale et aux orientations stratégiques ainsi qu’à la détermination des objectifs de sa direction;
- Collaborer à optimiser les efforts combinés des autres services afin d’assurer la cohérence, la qualité, l’efficacité et l’efficience des opérations;
- Analyser les processus d’affaires et d’opérations afin d’identifier des opportunités d’amélioration et des gains d’efficacité, en utilisant des méthodes d’analyse reconnues;
- Aligner l’optimisation des processus, définir l’envergure des travaux d’amélioration, rédiger un plan annuel avec les objectifs stratégiques de la Fondation;
- Établir des plans d’action avec des objectifs spécifiques et des échéanciers;
- Élaborer, mettre en place des procédures et des politiques liées aux opérations de la Fondation et s’assurer qu’elles soient respectées ;
- Animer des sessions de travail visant à développer, mesurer et documenter des processus actuels et cibles futures;
- Rédiger des rapports et autres documents à l’intention des comités de gestion chargés d’évaluer les services administratifs;
- Collaborer et coordonner lorsque nécessaire, la gestion des opérations au quotidien pour les dossiers qui lui sont confiés.

Processus d’affaires et amélioration continue :

- Agir à titre de personne-ressource en ce qui concerne l’optimisation et l’intégration des processus d’affaires de la Fondation;
- Collaborer avec les employés de divers services pour recueillir des données et assurer un savoir-faire;
- Participer à diverses réunions interservices afin de contribuer à la résolution des problèmes et assurer un service satisfaisant selon des critères d’excellence opérationnelle;

- Évaluer l'interaction entre les différents services, le partage d'informations, le traitement accordé aux clients, et le suivi de leurs activités;
- Faire des recommandations sur l'amélioration de l'efficacité, de réduction des coûts, de réduction des temps de cycles et de la satisfaction des collaborateurs internes et externes;
- Élaborer des lignes directrices en développement professionnel et formation pour améliorer le savoir-faire des employés.

#### Système informationnel :

- Assurer le suivi du parc informatique et de son renouvellement en fonction des priorités et des budgets établis;
- Orienter la mise en place et le maintien d'une infrastructure technologique à l'ère du numérique, durable qui allie des éléments de sécurité et de simplicité;
- Élaborer et mettre en place des politiques et des procédures visant le traitement électronique des données et le développement adéquat des opérations informatiques;
- Assurer le suivi des politiques et procédures par le biais d'une planification annuelle et d'un programme de reddition de compte.

#### Service client :

- Gérer, en collaboration avec les acteurs concernés, toutes les opérations courantes rattachées au service à la clientèle;
- Intervenir efficacement sur les problèmes des clients internes et externes et des fournisseurs;
- Coordonner les opérations de mesure de la satisfaction de la clientèle.

#### Exigences recherchées :

- Détenir un BAC en administration ou dans une discipline connexe;
- Minimum 5 ans d'expérience en gestion des opérations;
- Minimum 5 ans d'expérience en gestion d'équipe et de personnel ;
- Expérience en gestion du changement;
- Connaissances Lean, Six Sigma, 5S, ceinture verte (atout);
- Certification PMP (un atout);
- Connaissance de base en TI et RI (ressource informationnelle);
- Connaissance du milieu philanthropique (un atout).

#### Habilités et compétences :

- Optimiser les processus de travail, sens de l'organisation, gestion des priorités ;
- Habilités en gestion des ressources humaines;
- Capacité à attirer des collaborateurs à forts potentiels;
- Communiquer de manière efficace ;
- Susciter l'engagement des personnes;
- Savoir-faire organisationnel, viser les résultats;
- Être orienté client;
- Faire preuve d'esprit stratégique.

#### Rémunération et avantages :

Une rémunération sera établie en fonction de l'expérience de la personne selon l'échelle salariale en vigueur à la Fondation du CHU de Québec pour ce type d'emploi. La Fondation offre un éventail d'avantages sociaux, en plus de se préoccuper de l'équilibre travail-vie personnelle de ses employés.

#### Période d'affichage :

Les personnes intéressées sont priées de faire parvenir leur candidature (CV et lettre d'intérêt) avant le 10 janvier 2020 à l'adresse courriel suivante : [brigitte.millette@chudequebec.ca](mailto:brigitte.millette@chudequebec.ca)