

Responsable de garde mobilisation et intervenant Équipe d'intervention d'urgence (EIU) de Montréal

Description de tâche :

Le responsable de garde mobilisation de l'EIU de Montréal reçoit les appels d'urgence de la compagnie téléphonique (Tigertel UTR) pour l'agglomération de Montréal. Il communique avec le demandeur, fait le triage des appels et répond à la demande. Lorsqu'une mobilisation est requise, il se déplace sur les lieux du sinistre dans un délai maximum d'une heure afin d'évaluer l'ampleur de l'intervention. Selon le cas, il effectue la prestation des services aux sinistrés de la Croix-Rouge sur les lieux de l'intervention (8 sinistrés ou moins) ou mobilise les équipes de bénévoles qui assureront la prestation des services aux sinistrés de la Croix-Rouge sur les lieux de l'intervention. Au besoin, il peut agir comme responsable de l'intervention sur les lieux. Pendant l'intervention, il agit comme conseiller et coordonne les actions des bénévoles des services aux sinistrés qui requièrent du support. Il est le lien unique avec le bénévole responsable sur les lieux.

Responsabilités :

- Recevoir les appels de d'urgence de la compagnie téléphonique (Tigertel UTR);
- Retourner un appel de Tigertel ou autre dans un délai maximum de 15 minutes;
- Contacter le demandeur afin de confirmer les besoins et répondre selon la nature de la demande;
- Selon le cas, répondre aux besoins des appelants ou se présenter sur les lieux du sinistre dans un délai maximum d'une heure et selon le cas, s'identifier auprès du Service d'incendie de la Ville de Montréal (SIM);
- Évaluer la situation sur les lieux et faire un rapport au responsable de garde mobilisation de l'EIU de Montréal;
- Prendre en charge les sinistrés (lorsqu'il y a moins de 8 sinistrés à rencontrer) et faire l'évaluation des besoins;
- Selon le cas, dispenser les services aux sinistrés selon les besoins identifiés ou faire la mobilisation de l'équipe de bénévoles qui assurera la prestation des services aux sinistrés lorsqu'il y a plus de 8 sinistrés;
- Répondre aux besoins des sinistrés en respectant les principes fondamentaux et les normes de la Croix-Rouge;
- Coordonner et conseiller et supporter l'équipe de bénévoles sur le terrain pendant l'intervention, assurer le lien unique avec le bénévole responsable sur les lieux;

- Référer les appels qui dépassent ses responsabilités, sa capacité de réponse et ses compétences à la garde opérations-permanent;
- S'assurer que les appareils de télécommunications utilisés dans le cadre de ses fonctions sont fonctionnels au début de sa période de garde;
- Avoir en main le cahier de garde lors de sa période de garde et le tenir à jour;
- Avoir en main l'équipement requis afin de dispenser les services aux sinistrés (couvertures, trousse d'hygiène, oursons, formulaires, autres);
- S'assurer que les appareils de télécommunications utilisés dans le cadre de ses fonctions sont fonctionnels au début de sa période de garde.

Profil :

- Avoir le sens des responsabilités;
- Être disponible pendant sa période de garde;
- Avoir une bonne capacité analytique;
- Être orienté vers la résolution de problèmes ;
- Appliquer et respecter en tout temps les principes fondamentaux et normes de la Croix-Rouge;
- Avoir une facilité à agir comme conseiller;
- Facilité de communiquer avec les différents intervenants municipaux et avec les sinistrés;
- Faire preuve d'empathie;
- Capacité à enregistrer des données lisiblement et avec précision;
- Doit posséder un permis de conduire valide;
- Être efficace en situation de stress;
- Avoir une connaissance fonctionnelle de l'informatique et des appareils de télécommunications (cellulaire et téléavertisseur);
- Accepter de suivre la formation requise.

Expérience requise :

- Expérience significative dans les services aux sinistrés;
- Expérience significative dans un poste de responsabilité.