

Organisme : Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS),
Inc.
Titre du poste : Directeur(-trice) général(e)
Relève de : Conseil d'administration
Emplacement : Ottawa

L'ACCÈS, ÇA OUVRE DES PORTES

L'ACS est une entreprise de services de télécommunications créée, réglementée et financée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). En 2015, sous la direction de sa directrice générale, l'ACS a conçu, construit et mis en œuvre avec succès un service de relais vidéo (SRV) unique et novateur à l'échelle nationale, disponible en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ). Le SRV est disponible 24/7/365 et est gratuit pour les utilisateurs. Le service utilise une plateforme IP spécialisée pour mettre en relation plus de 300 interprètes en langue des signes avec les Canadiens qui communiquent en utilisant la langue des signes, ce qui permet aux utilisateurs de faire des appels téléphoniques avec des personnes entendant et de recevoir des appels de celles-ci. L'accès au téléphone par le SRV permet de créer des liens et d'ouvrir des portes, tout en améliorant la qualité de vie des personnes qui communiquent principalement avec la langue des signes, partout au Canada. Depuis son lancement en 2016, SRV Canada VRS a permis de connecter plus de 3,5 millions d'appels.

L'ACS est actuellement dirigé par sa première directrice générale et une équipe dévouée de personnes et de partenaires hautement qualifiés qui apportent une expertise technique et spécialisée dans des domaines essentiels au succès de l'ACS. L'ACS est une société sans but lucratif dont les activités annuelles sont financées par un mandat du CRTC auprès des fournisseurs de services téléphoniques du Canada et qui est gérée par le Fonds de contribution national. À l'heure actuelle, le fonds annuel est plafonné à 30 millions de dollars.

Le(la) directeur(-trice) général(e) travaille en collaboration avec un conseil d'administration composé de neuf membres dévoués, dont des représentants de l'industrie des télécommunications, des communautés sourdes et malentendantes, des communautés d'interprètes en ASL et en LSQ, ainsi que de deux membres indépendants.

À titre de deuxième directeur(-trice) général(e) de l'histoire de l'ACS, la personne qui occupera ce poste unique et passionnant aura l'occasion de s'appuyer sur les succès obtenus à ce jour, de continuer à innover dans ce service de télécommunications exceptionnel et de mieux faire connaître le SRV aux personnes sourdes et malentendantes, aux gouvernements (fédéral et provinciaux/territoriaux) et aux entreprises du Canada.

LE RÔLE

En tant que chef de la direction de l'ACS, le(la) directeur(-trice) général(e) sera responsable des grands objectifs suivants :

Prestation de programmes et de services téléphoniques : gérer le programme de SRV en visant l'innovation et l'amélioration continue, y compris :

- ▶ Offrir une expérience client de haute qualité.
- ▶ Développer une gamme évolutive de fonctionnalités et de services de télécommunications.

- ▶ Suivre et entretenir des relations avec les principaux fournisseurs de services (fournisseurs de technologie et d'interprétation).
- ▶ Diriger, encadrer et motiver les membres de l'équipe.
- ▶ S'assurer que toutes les exigences du CRTC sont respectées au Canada.

Gestion des finances, des risques et des actifs : appliquer et superviser des pratiques responsables et saines de gestion des finances et des risques, y compris :

- ▶ Administrer les fonds de la société en faisant preuve d'un jugement fiscal prudent, surveiller les états financiers mensuels et signaler les domaines d'intérêt et de préoccupation au comité d'audit et au conseil d'administration.
- ▶ Fournir des rapports d'information financière adéquats, pertinents et en temps opportun au comité d'audit.
- ▶ Évaluer et mettre en œuvre des mesures de contrôle des risques associés à la prestation de services, aux personnes, aux biens, à l'image et à la bonne volonté de la société.
- ▶ S'assurer que la société se conforme à toutes les lois et réglementations pertinentes.

Communications et relations publiques : utiliser des stratégies, des médias et des canaux formels et informels pour communiquer avec toutes les parties prenantes et les tenir informées des progrès accomplis, y compris :

- ▶ Nouer et développer des relations efficaces et axées sur la collaboration avec les parties prenantes, telles que les fournisseurs de services de télécommunications, le CRTC, le conseil d'administration, les fournisseurs contractuels et les communautés sourdes et malentendantes.
- ▶ Gérer les relations avec les organismes de réglementation et les autres représentants du gouvernement.
- ▶ Veiller à la clarté et au respect des objectifs.
- ▶ Préparer les messages et communiquer avec les parties prenantes en quatre langues : anglais, français, ASL et LSQ.

Affaires réglementaires : se conformer aux règlements actuels et participer à de nouvelles initiatives pour faire avancer les objectifs de l'ACS, y compris :

- ▶ Assurer la conformité avec la politique réglementaire initiale du CRTC énoncée dans :
 - [CRTC 2014-187 Service de relais vidéo](#)
 - [CRTC 2014-659 Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo](#).
- ▶ Dépôt annuel d'un rapport de l'année terminée et d'une demande de budget pour l'année à venir.
- ▶ Assurer une issue favorable à l'avis de consultation ouvert [CRTC 2021-102](#).
- ▶ Préparer les réponses aux procédures réglementaires en cours et aux nouvelles procédures qui touchent le SRV.
- ▶ Respect des délais de dépôt avec des réponses rédigées et déposées en 4 langues : anglais, français, ASL et LSQ.

Gouvernance : collaborer avec le conseil d'administration et le soutenir dans son rôle de gouvernance, y compris :

- ▶ Cerner et évaluer les problèmes internes et externes qui touchent la société et en informer le conseil.
- ▶ Procéder à l'élection annuelle de nouveaux membres lorsque les mandats arrivent à échéance.
- ▶ Agir en tant que conseiller professionnel du conseil d'administration sur tous les aspects des activités de la société.
- ▶ Favoriser un travail d'équipe efficace entre les membres du conseil d'administration et le(la) directeur(-trice) général(e).

- ▶ Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures appropriées, conformément au mandat de la société.

LE(LA) CANDIDAT(E) IDÉAL(E)

Compte tenu de la nature de son service et de l'importance des relations de l'ACS avec ses principales parties prenantes, la priorité sera accordée aux candidats sourds ou malentendants qui répondent aux critères suivants :

Exigences :

- ▶ Maîtrise de l'anglais ou du français, et de l'ASL ou de la LSQ.
- ▶ Connaissance et compréhension des pratiques exemplaires et des défis liés à la gestion et à l'évolution d'un modèle de service complexe basé sur la technologie et les télécommunications.
- ▶ Compétences exceptionnelles en matière d'établissement de relations, de communication et de gestion des parties prenantes ; capacité à établir facilement un climat de confiance et une crédibilité ; sens de la diplomatie et facilité à rallier les parties et à négocier pour obtenir des résultats.

- ▶ Un(e) cadre supérieur(e) ayant une expérience considérable en matière de direction et de renforcement de l'autonomie d'une équipe professionnelle spécialisée et capable d'assurer un leadership et une direction efficaces dans le cadre d'un modèle opérationnel matriciel.
- ▶ Pensée innovante et créative et capacité à anticiper les problèmes, avec de solides compétences en matière de planification et de mise en œuvre.
- ▶ Capacité à prendre des décisions efficaces dans un environnement où les priorités sont souvent concurrentes.
- ▶ Maîtrise des éléments tactiques correspondants, tels que les budgets et le financement, ainsi que les demandes de propositions et les contrats.

Qualifications souhaitées :

- ▶ Connaissance des pratiques de bonne gouvernance et capacité à établir une relation de travail efficace avec le conseil d'administration.
- ▶ Expérience du fonctionnement de l'environnement réglementaire des télécommunications au Canada et capacité à respecter les exigences de déclaration et de dépôt qui s'y rattachent.

Les candidats(es) sourds(es) sont vivement encouragés(ées) à postuler. L'ACS s'engage à favoriser un environnement de travail inclusif et accessible où chacun se sent valorisé et respecté. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour pouvoir participer au processus d'embauche en tant que candidat(e), veuillez faire connaître vos besoins à l'équipe de LHN Knightsbridge.

COORDONNÉES

Tim Hewat, Partenaire

tim.hewat@lhhknightsbridge.com

416-526-1084

Chris Sawyer, Partenaire

chris.sawyer@lhhknightsbridge.com

416-640-4312

Au sujet de LHH Knightsbridge — <https://www.lhh.com/ca/fr/>