

Job Title: Specialist, Quality Control and Assurance



Requisition ID: 7094

Department: Transit Services Dept.

Service: Safety, Regulatory, Trng & Dev Service

Branch: Reg & Compl, Qual Cntrl & Assur Branch

Employment Type: 1 Full-time Temporary - Up to 18 months

Work Hours: 35.00 /hours per week

Affiliation: ATU 1760

Salary Information: \$68,544.84 - \$97,215.30 annually (2023 rates of pay)

Location: Transit Service, 1500 St.Laurent

City: Ottawa, ON

Job Category: Transportation

Application Close: 17/03/2023

JOB SUMMARY

The mandate of the Safety, Regulatory, Training and Development Service is to provide training and development, safety, regulatory compliance, and quality and continuous improvement of bus, para transit and rail services. Services and programs include appropriate safety and job training for transit employees, and the compliance, development and implementation of safety standards to protect the general public.

You are responsible for planning, designing, developing, implementing and overseeing a quality assurance (QA) and quality control (QC) program for Transit Services.

You work with management, operational staff, stakeholders and contractors to develop and lead key performance measurement and evaluation initiatives. You also respond to emerging program requirements, provide overall direction for the QA/QC program, incorporate quality assurance and continuous improvement, and conduct internal reviews and audits of internal programs and services with the goal of ensuring overall compliance with legislation and the regulatory framework.

EDUCATION AND EXPERIENCE

Completion of 4 year university degree in Business Administration, Public Administration, Commerce, Social Sciences or a related field.

Minimum of 5 years of related experience in quality assurance/quality control or auditing, including research, analysis, performance measurement, strategic and operational planning, statistical analysis, and project management.

KNOWLEDGE

- Quality Assurance/Quality Control practices and procedures
- Principals, concepts, trends and developments in business and organizational performance measurement
- Research, data analysis methodologies and modeling techniques
- Audit methods, monitoring techniques and approaches
- Business process review and re-engineering concepts and methodologies
- Performance evaluation and benchmarking techniques
- General knowledge of departmental/branch policies and procedures
- Protocols for developing submissions, briefings and reports for review by senior management and/or Council and senior management
- Policy development, implementation and evaluation techniques
- Program design and evaluation techniques
- Best practice approaches related to quality assurance/quality control programs
- Project management methods and techniques
- Working knowledge of computers, word processing software such as Microsoft Office and Excel and other technology and communications systems

- Knowledge of applicable health and safety legislation, including the rights and duties of workers

COMPETENCIES, SKILLS AND ABILITIES

- Conduct research, best-practice and reviews, towards recommending enhancements
- Monitor and synthesize information from a variety of sources to establish future directions, trends, program elements and resources
- Manage a variety of multi-faceted and complex projects using project management techniques/skills
- Effective presentation delivery and facilitation skills for various work/staff/management groups
- Advanced writing skills to draft policy and procedures
- Establish effective working relationships with various different levels of staff and stakeholders within the branch, department and City
- Provide services related to QA/QC development and analysis, evaluation and best practices
- Develop and deliver effective presentations and briefings
- Communicate in a clear, concise and effective manner, both orally and in writing
- Work under pressure in an environment of evolution and rapid change
- Analytical, with a strong attention to detail
- Creative problem solver and strong interpersonal/communication skills
- Organized, efficient and productive in carrying out responsibilities
- Capable of managing multiple tasks and priorities under tight deadlines
- Client-service oriented in dealing with stakeholders, management and staff regarding complex and sensitive issues
- Contributes to team work, fosters strong working relationships with senior management, branch management, staff and peers

WHAT YOU NEED TO KNOW

- Language Requirement: English oral, reading, writing
- Experience and formal training combined with demonstrated performance and ability may substitute for stipulated academic requirements.
- Please save a copy of the job poster. Once the closing date has passed, it will no longer be available.

We wish to thank all applicants for their interest and effort in applying for this position. Only candidates selected for interviews will be contacted.

The City of Ottawa promotes the principles of diversity and inclusion and adheres to the tenets of the Canadian Human Rights Act and the Ontario Human Rights Code. We encourage applications from members of Indigenous, Black and other racialized communities, persons with disabilities, women and non-binary persons, persons of all ethnic origins, religions, sexual orientations, classes, gender identities and expressions. Candidates are encouraged to self-identify as a member of one or more designated employment equity groups in the self-identification questionnaire.

The City of Ottawa provides accommodation during all parts of the hiring process, upon request, to applicants with disabilities. If contacted to proceed to the selection process, please advise us if you require any accommodation.

Accessible formats and communication supports are available upon request. Please contact the HR Service Centre at 613-580-2424, extension 47411.

Job Title: Spécialiste, Contrôle et assurance de la qualité



No de demande : 7094

Direction générale : DG du transport en commun

Service : Service Séc, Règlements, Formation & Perf

Direction : Dir règ et conf, ctrl et ass de la qual

Type d'emploi : 1 Temporaire à temps plein - Jusqu'à 18 mois

Heures de travail : 35.00/heures par semaine

Affiliation : ATU 1760

Information sur le salaire : \$68,544.84 - \$97,215.30 par année (taux de rémunération de 2023)

Lieu : service de transit, 1500, boulevard St-Laurent

Ville : Ottawa, ON

Catégorie d'emploi : Transports

Date limite des candidatures : 2023-03-17

Nota : Dans le présent avis, le masculin a valeur de genre neutre

RÉSUMÉ DES FONCTIONS

Le mandat de Sécurité, Règlements, Formation et Perfectionnement est de fournir de la formation et du perfectionnement et de veiller à la sécurité, aux règlements, à la qualité et à l'amélioration continue des services d'autobus, de transport adapté et de train. Les services et les programmes comprennent la formation appropriée en matière de sécurité et la formation professionnelle pour le personnel du transport en commun ainsi que l'élaboration et la mise en application de normes de sécurité visant à protéger le public et la conformité à celles-ci. Le titulaire est responsable de la planification, de la conception, du développement, de la mise en œuvre et de la supervision d'un programme d'assurance de la qualité (AQ) et de contrôle de la qualité (CQ) pour les services de transport en commun.

Il travaille avec les gestionnaires, le personnel opérationnel, les intervenants et les entrepreneurs pour développer et diriger les principales initiatives de mesure et d'évaluation du rendement. Il est également responsable de répondre aux nouvelles exigences du programme, de fournir une orientation générale pour le programme d'AQ/CQ, et d'assurer l'intégration de l'assurance de la qualité et de l'amélioration continue. Il effectue des examens et des vérifications internes des programmes et des services internes dans le but d'assurer une conformité générale avec la législation et le cadre réglementaire.

FORMATION ET EXPÉRIENCE

Diplôme couronnant quatre (4) années d'études universitaires en administration des affaires, en administration publique, en commerce, en sciences sociales ou dans un domaine connexe.

Cinq (5) ans d'expérience connexe en assurance/contrôle de la qualité ou en vérification, y compris en recherche, en analyse, en mesure du rendement, en planification stratégique et opérationnelle, en analyse statistique et en gestion de projets.

CONNAISSANCES

- Pratiques et procédures d'assurance et de contrôle de la qualité
- Principes, concepts, tendances et développements en matière de mesure du rendement opérationnel et organisationnel
- Méthodes de recherche, d'analyse des données et techniques de modélisation
- Méthodes de vérification, techniques et approches de surveillance
- Concepts et méthodes d'examen et de réingénierie des processus opérationnels
- Techniques d'évaluation du rendement et d'analyse comparative
- Connaissance générale des politiques et des procédures de la Direction générale ou de la Direction
- Protocoles pour l'élaboration de soumissions, de séances d'information et de rapports destinés à l'examen des cadres supérieurs ou du Conseil et des cadres supérieurs

- Techniques d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation des politiques
- Techniques de conception et d'évaluation des programmes
- Pratiques exemplaires en matière de programmes d'assurance et de contrôle de la qualité
- Méthodes et techniques de gestion de projets
- Connaissance pratique de l'utilisation d'ordinateurs, de logiciels de traitement de texte comme Microsoft Office et Excel, et d'autres systèmes technologiques et de communication;
- Connaissance des lois pertinentes en matière de santé et de sécurité, notamment des droits et des obligations des travailleurs.

COMPÉTENCES ET APTITUDES

- Réaliser l'examen de la recherche et des pratiques exemplaires en vue de recommander des améliorations
- Surveiller et synthétiser les renseignements provenant de différentes sources afin d'établir les orientations futures, les tendances, les éléments de programme et les ressources
- Gérer différents projets complexes et à multiples facettes à l'aide de techniques et de compétences en gestion de projets
- Présenter des exposés efficaces et animer des séances pour différents groupes de travail/membres du personnel/groupes de cadres
- Compétences rédactionnelles avancées pour rédiger des politiques et des procédures
- Établir des relations de travail efficaces avec le personnel de différents niveaux hiérarchiques et des intervenants au sein de la Direction, de la Direction générale et de la Ville
- Fournir des services liés à l'élaboration et à l'analyse de pratiques d'AQ/CQ, ainsi qu'à l'évaluation et aux pratiques exemplaires en la matière
- Préparer et présenter des exposés et des séances d'information efficaces
- Communiquer de manière claire, concise et efficace, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Travailler sous pression dans un milieu en évolution constante et rapide
- Sens de l'analyse avec un grand souci du détail
- Capacité à résoudre des problèmes de manière créative et excellentes compétences en matière de relations interpersonnelles et de communication
- Avoir le sens de l'organisation et être efficace et productif dans l'exécution de ses responsabilités
- Capacité de mener plusieurs tâches et priorités de front et de respecter des délais serrés
- Souci du service à la clientèle dans les relations avec les intervenants, les gestionnaires et le personnel concernant des questions complexes et sensibles
- Savoir contribuer au travail d'équipe et favoriser des liens professionnels solides avec les cadres supérieurs, les gestionnaires de la Direction, le personnel et les pairs

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

- Exigences linguistiques : Connaissance de l'anglais parlé, lu et écrit
- Une expérience jugée pertinente et une formation reconnue et dont la fiche de service atteste d'un rendement satisfaisant et d'aptitudes manifestes pourront permettre aux candidats de ne pas être tenus de satisfaire à l'exigence relative aux études requises.
- Veuillez conserver une copie de l'avis de concours. Une fois la date de clôture passée, il ne sera plus disponible.

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt et leurs efforts déployés dans le cadre du présent processus de sélection. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec les personnes retenues pour une entrevue.

La Ville d'Ottawa promeut les principes de la diversité et de l'inclusion et respecte les principes de la Loi canadienne sur les droits de la personne et du Code des droits de la personne de l'Ontario. Nous encourageons la candidature des membres des peuples autochtones, communautés noires et autres communautés racialisées, les personnes en situation de handicap, les femmes, ainsi que les personnes non binaires, les personnes de toutes origines ethniques, religions, orientations sexuelles, classes, identités et expressions de genre.

Les candidats sont encouragés à s'auto-identifier en tant que membres d'un ou de plusieurs groupes visés par l'équité en matière d'emploi dans les questions d'auto-identification.

La Ville d'Ottawa offre, sur demande et pendant tout le processus d'embauche, des mesures d'adaptation aux personnes handicapées qui présentent une demande d'emploi. Si nous communiquons avec vous pour participer au processus de sélection, veuillez nous indiquer si vous avez besoin de mesures d'adaptation.

Des formats accessibles et des soutiens à la communication sont offerts sur demande. Veuillez communiquer avec le Centre de services des RH au 613-580-2424, poste 47411.