



Ville-centre de l’agglomération, Longueuil regroupe plus de 425 000 citoyens. Jouant un rôle déterminant dans le développement de la grande région métropolitaine, elle représente l’un des principaux employeurs de la Rive-Sud avec près de 3 000 employés. La Ville de Longueuil propose un milieu de travail stimulant, la possibilité de réaliser de grandes aspirations professionnelles et de contribuer à un milieu de vie des plus dynamiques. Elle offre une rémunération globale et une gamme d’avantages sociaux concurrentielles. La Ville souscrit également à un programme d’accès à l’égalité en emploi et encourage la progression de ses employés au sein de son organisation.

CHEF D’UNITÉ - CENTRE D’APPELS 311
DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES

Poste cadre régulier
Salaire : de 59 573 \$ à 74 465 \$ (classe 3)
Concours numéro 2017-0805(E)
Durée de l’affichage : du 12 au 26 juillet 2017

MANDAT

La chef ou le chef d’unité – centre d’appels 311 est responsable de planifier, organiser, diriger et contrôler les activités reliées à la gestion du centre d’appels 311. La personne coordonne également le travail du personnel impliqué dans les activités du centre en vue d’assurer une qualité de service à la clientèle impeccable lors des appels des clients.

EXIGENCES

- ✓ Détenir un diplôme d’études collégiales en technique de comptabilité et de gestion;
- ✓ Posséder de quatre (4) à six (6) années d’expérience pertinente en gestion de personnel et en centre d’appels;
- ✓ Connaissance pertinente des normes et standards s’appliquant à la gestion d’un centre d’appels;
- ✓ Aptitudes au niveau du service à la clientèle et de communication;
- ✓ Leadership et aptitudes en gestion de personnel;
- ✓ Très grande capacité à travailler en équipe;
- ✓ Rigueur et capacité d’organisation dans les opérations quotidiennes;
- ✓ Esprit d’analyse;
- ✓ Maîtrise des outils informatiques courants utilisés au sein de l’unité;
- ✓ Maîtrise de la langue française parlée et écrite;
- ✓ Posséder un permis de conduire valide.

PROCÉDURE POUR POSER SA CANDIDATURE

Les conditions de travail seront déterminées selon le *Protocole* ou la *Convention collective* applicable. Toute personne intéressée doit nous faire parvenir son curriculum vitae **en mentionnant le numéro de concours 2017-0805(E) au plus tard le 26 juillet 2017**, à l’adresse ci-dessous :

Division de la dotation - Direction des ressources humaines
4250, chemin de la Savane, Longueuil (Québec) J3Y 9G4
Courriel : resshum@longueuil.quebec

La Ville applique un programme d’accès à l’égalité et invite les femmes, les membres des minorités visibles et des minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Certaines mesures d’adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins. **Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature a été retenue.**