



Aide

## Offres d'emplois

Consultation de l'offre d'emploi numéro: **SECC-19-CONC-400770-78714**

[Postuler maintenant](#)

### Description

Titre d'emploi	<b>Conseiller ou conseillère - expérience client</b>
Organisation	<b>Service de l'expérience citoyenne et des communications / Direction de l'expérience citoyenne et 311 / Division de l'expérience citoyenne</b>
Destinataires	<b>Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes</b>
Type d'emploi à pourvoir	<b>Emploi permanent</b>
Période d'inscription	<b>Du 9 au 18 octobre 2019</b>
Salaire	<b>Groupe de traitement : 29-002</b>

**Minimum** 54 771 \$ - **Maximum** 92 125 \$

Échelle salariale 2014. Celle-ci sera mise à jour pour les années subséquentes lors du renouvellement de la convention collective.

### Catégorie d'emploi

Professionnel général \*

\* Par définition, le professionnel est un employé de la Ville couvert par la convention collective des professionnelles et professionnels généraux.

### Description

Le Service de l'expérience citoyenne et des communications souhaite réinventer la relation entre la Ville et le citoyen. La vision est de laisser une empreinte positive auprès des citoyens en leur offrant une expérience simplifiée, inclusive, participative et distinctive. À ce titre, le Service recherche des experts qui, en mobilisant l'organisation et en redéfinissant l'expérience client, mèneront à bien ses projets.

### Vos défis

Vous êtes un acteur important de la transformation organisationnelle visant à faire converger l'organisation vers une culture de l'expérience client axée sur l'amélioration de la

prestation de service. À ce titre, vous développez, planifiez et mettez en œuvre, avec différents partenaires, les stratégies, actions et initiatives prévues au plan d'action du Service.

Dans la volonté de la Ville de Montréal d'accroître significativement la satisfaction de l'ensemble de ses citoyens, partenaires et gens d'affaires, vous développez, sur la base des besoins et des attentes des clientèles (internes et externes), des solutions innovantes qui permettront, dans une perspective omnicanale, d'offrir une expérience au-delà des attentes.

### **Vos principales responsabilités**

- Définir les enjeux d'affaires, identifier les stratégies d'engagement de l'organisation, proposer des solutions innovantes reliées au parcours client et faire des recommandations dans le but d'optimiser l'expérience client.
- Analyser le parcours client avec l'implication du personnel des unités administratives concernées, identifier les bonnes pratiques, réinventer celui-ci dans une perspective omnicanale en lien avec la voix du client et proposer les différentes actions pour y parvenir.
- Développer des stratégies et des programmes en matière d'expérience client en vous assurant que les projets sont documentés sur le plan financier, ressources humaines, informationnel et technologique et en évaluer les résultats.
- Analyser les meilleures pratiques et tendances du marché et élaborer des cibles d'amélioration, des normes de performance et des mesures de résultats en matière d'expérience client, en fonction des différentes clientèles.
- Adapter des solutions selon les différents segments de marché par des interventions ciblées. Les valider par des tests de mise en œuvre, supporter leur implantation et en assurer le suivi.
- Assurer l'intégration et le rayonnement du concept de l'expérience client en participant à titre de représentant du Service à plusieurs tables de travail et auprès des partenaires internes (services centraux et arrondissements).

### **Cinq (5) raisons pour rejoindre la Ville de Montréal**

1. Des défis d'envergure
2. Une carrière au service des citoyens

3. Une rémunération concurrentielle
4. La conciliation travail-vie personnelle
5. Un environnement de choix

## **Exigences**

---

### **Scolarité**

Détenir un diplôme universitaire de premier cycle (Baccalauréat) en marketing, sciences de la consommation, administration des affaires, ou autre domaine jugé pertinent.

*Vous devez fournir tout diplôme ou équivalence lors de la postulation en ligne sans quoi, le dossier pourrait ne pas être considéré.*

### **Expérience**

Posséder quatre (4) années d'expérience en gestion de l'expérience client selon différents modes de prestation (numérique, au comptoir, téléphonique, par courrier, en personne).

### **Connaissances particulières**

- Expérience en gestion de projet.
- Expérience en psychologie du consommateur, en marketing, et en idéation et conception créative (design thinking).
- Connaissance des technologies reliées au domaine de la prestation de services électroniques et des réseaux sociaux.

## **Remarques**

---

**Lieu :** 740, rue Notre-Dame Ouest, H3C 3X6

**Horaire :** selon les modalités prévues à la convention collective.

La liste d'éligibilité issue de cet affichage servira à combler tous les postes de cette fonction à la division de l'expérience citoyenne du Service de l'expérience citoyenne et des communications dont les exigences sont les mêmes.

La Ville de Montréal remercie à l'avance toutes les personnes ayant manifesté leur intérêt, mais communiquera uniquement avec celles dont la candidature est retenue.

L'analyse des candidatures se fera sur la base des documents

soumis au moment de la postulation. Le choix des candidat(e)s à rencontrer en entrevue est établi conformément aux dispositions de la convention collective des professionnelles et professionnels généraux.

Pour tout renseignement supplémentaire concernant cet affichage, n'hésitez pas à communiquer avec Mme Julie Dufresne, conseillère en recherche de talents et dotation.

Nous vous invitons à suivre l'évolution de votre candidature dans votre dossier de postulation en ligne, rubriques « statut » et « motif ».

### **Pour postuler**

---

#### **L'inscription en ligne est obligatoire**

**Vous pouvez accéder au portail Internet de la Ville de Montréal, section « Carrières » à l'adresse suivante : [www.ville.montreal.qc.ca/emploi](http://www.ville.montreal.qc.ca/emploi) et cliquer sur le bouton « Consulter les offres d'emploi ».**

**Notez qu'une foire aux questions (FAQ) y est disponible. Vous pourrez y trouver des réponses aux questions d'ordre technique ou sur les processus de dotation.**

Pour toute **autre question** à laquelle la **FAQ n'aurait pas répondu**, vous pouvez vous adresser à la boîte courriel [Dotation@ville.montreal.qc.ca](mailto:Dotation@ville.montreal.qc.ca) en spécifiant le numéro de l'affichage dans l'objet de votre courriel.

#### **Accès à l'égalité en emploi**

---

La Ville de Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature.

Veillez nous faire part de tout handicap qui nécessiterait des arrangements spéciaux adaptés à votre situation advenant que vous soyez invité(e) à un processus d'évaluation. Soyez assuré(e) que nous traiterons cette information en toute confidentialité.

Avis de modification

**Postuler maintenant**

[Offres d'emplois](#) [Aide](#)

[Énoncé de confidentialité](#)

Copyright (c) Oracle, 2006. Tous droits réservés.