

[Postuler maintenant](#)**Description**

Titre d'emploi	Superviseur - 311, Interventions rapides et prioritaires
Organisation	Service de l'expérience citoyenne et des communications
Destinataires	Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes
Type d'emploi à pourvoir	Emploi temporaire
Période d'inscription	Du 18 au 28 mars 2022
Salaire	Échelle salariale (2021): 68 815 \$ à 86 018 \$ Classe FM-04
Avis de modification	

Catégorie d'emploi: Cadre administratif

Horaire: 37,5 h/semaine (selon modalités prévues aux Conditions de travail des cadres) - possibilité de télétravail

Adresse: [740 Rue Notre-Dame Ouest, 3ième étage, Montréal \(Québec\), H3C 3X6](#)

Ce processus vise à pourvoir 1 poste (78341) pour une durée indéterminée. Il pourrait servir à pourvoir d'autres postes de cet emploi ou de la même famille d'emplois dont le profil recherché est similaire au sein du Service de l'expérience citoyenne et des communications.

NOTRE OFFRE

La Ville de Montréal a choisi d'opérer un centre d'appels intégré pour la prise d'appels des citoyennes et citoyens en continu au 311. Le Centre de services 311 est un centre d'appels fonctionnant 24/7, dont la mission est d'orienter et d'informer les citoyens, de même que de prendre en charge et d'assurer le suivi de leurs demandes de service. L'offre de services du 311 couvre divers secteurs d'activités tels les collectes, les taxes municipales, les constats d'infractions aux règlements municipaux, les loisirs, etc.

Votre mandat

À titre de gestionnaire inclusif d'une équipe en croissance composée de plus de 15 personnes. Les activités consistent à assurer le traitement de première ligne des appels des citoyens au 311 et des communications opérationnelles avec les travaux publics et les partenaires externes. Plus spécifiquement vous:

- assurez le maintien d'une prise d'appels de qualité au 311;
- exercez une vigilance constante sur l'ensemble des activités municipales génératrices d'appels de citoyens au 311;
- posez les actions appropriées, en liaison avec les partenaires internes et externes du 311, afin de maintenir une information citoyenne de qualité en temps réel;

- assurez la gestion en temps réelle des opérations afin de rencontrer les normes de service établies;
- coordonnez les activités de prise d'appels 311 et d'interventions rapides et prioritaires lors des mesures d'urgence et évaluez les besoins en personnel lors de la mise sur pied d'opérations spéciales (urgence neige, cataclysme, etc.);
- analysez les plaintes et les requêtes faites par les citoyens, prenez action lorsque requis, et faites suivre le dossier aux unités responsables.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales spécialisé en administration ou discipline appropriée
- Au moins 2 années d'expérience pertinente en centre d'appels
- Expérience en gestion ou coordination d'équipe de travail, ou en gestion de projet
- Expérience en gestion d'effectifs en centre d'appels
- Expérience de gestion dans un environnement syndiqué (un atout)
- Expérience dans l'établissement d'objectifs et d'indicateurs de performance
- Habilité à desservir une clientèle bilingue tant en français qu'en anglais

NOS AVANTAGES

- Des défis d'envergure
- Une carrière au service de la population montréalaise
- Une rémunération et des avantages concurrentiels
- La conciliation travail-vie personnelle
- La possibilité de faire progresser votre carrière

Soyez fière ou fier de travailler pour le premier employeur en importance de la région métropolitaine et la plus importante métropole francophone en Amérique du Nord. La [Ville de Montréal](#), c'est plus de 28 000 talents qui contribuent chaque jour à l'essor de la Ville et à faire la différence pour la population et le bien public.

POSTULEZ MAINTENANT!

Considérant la diversité comme une véritable richesse, la Ville de Montréal invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature. **Merci de vous identifier lors de la postulation.**

Pour en savoir plus sur nos processus de recrutement, visitez <https://montreal.ca/carrieres>. Pour toute autre question, écrivez à dotation@montreal.ca en indiquant le numéro de l'offre d'emploi en objet.

Les employés cols bleus de la Ville de Montréal peuvent se référer à [l'Intranet](#) pour plus d'informations concernant les **nouvelles** règles de convention collective en lien avec les différents types d'affichages.

Assurez-vous de joindre tous les documents attestant que vous rencontrez les exigences et d'inscrire toutes informations pertinentes pour votre candidature directement dans votre curriculum vitae. Nous vous invitons à suivre l'évolution de votre candidature dans votre dossier de postulation en ligne. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature est retenue.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

La Ville de Montréal propose un environnement de travail où le respect, la diversité, l'équité et l'inclusion sont des valeurs premières.

Avec son [programme d'accès à l'égalité en emploi](#) et ses [programmes d'intégration en emploi](#), la Ville prend des moyens concrets pour augmenter la diversité au sein de ses équipes de travail.

Inclusive, la Ville s'efforce de réduire les obstacles dans les milieux de travail rencontrés par les personnes en situation de handicap et met en place des mesures facilitant l'accessibilité. À cet égard, des adaptations lors du processus d'évaluation des compétences peuvent être offertes sur demande.

Merci de contribuer à diversifier et enrichir la fonction publique montréalaise!

[Postuler maintenant](#)

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

Énoncé de confidentialité

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