

**Description**

Titre d'emploi	<b>Chef de division, bureau de projets et de soutien aux opérations</b>
Organisation	<b>Service de l'expérience citoyenne et des communications</b>
Destinataires	<b>Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes</b>
Type d'emploi à pourvoir	<b>Emploi régulier</b>
Période d'inscription	<b>Du 28 août au 11 septembre 2023</b>
Salaire	<b>Échelle salariale (2023) : 105 516 \$ à 131 894 \$   Classe FM-08</b>

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

Ce processus vise à pourvoir 1 poste régulier (81343). 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 service de l'expérience citoyenne et des communications.

**NOTRE OFFRE**

Vous êtes passionné par la livraison et la prestation de services ? Vous désirez être un acteur clé dans la transformation de votre organisation notamment dans le rehaussement des expériences employés et citoyennes ? Vous êtes reconnue comme un leader inclusif, rassembleur et innovateur?

La Direction de l'expérience citoyenne et du centre de services 311 est à la recherche d'un(e) chef (fe) de division bureau de projets et de soutien aux opérations afin de la soutenir dans la transformation de son unité d'affaires dédiée au service de la population montréalaise de la Ville de Montréal. Pour en apprendre davantage sur le Service de l'expérience citoyenne et des communications, c'est ici !

**Votre mandat**

Vous exercez votre leadership auprès d'une équipe de 15 employés spécialistes dédiés aux projets et au soutien des opérations de la direction. Vous êtes appelé à contribuer activement aux projets de transformation, d'amélioration de la performance organisationnelle et des expériences citoyennes et employés, de même qu'à soutenir l'ensemble des opérations de la direction. Au sein de l'équipe de direction qui est composée de 3 divisions, dont la division de l'expérience citoyenne et celle du centre de service 311 et de l'intervention rapide et prioritaire, vous êtes appelé à être un acteur important dans la mise en place d'un nouveau modèle d'affaires et des fondations nécessaires à la gestion de la performance des opérations de la direction. Au quotidien, vous êtes appelé à collaborer et à rallier les différentes parties prenantes autour de la réalisation des changements, vous êtes également appelé à stimuler les réflexions et la prise de décisions basés sur la donnée en tenant compte des impacts sur les employés, la population montréalaise et la Ville. Plus spécifiquement, vous êtes responsable de :

- gérer les différentes plateformes de communication dédiées à la réponse citoyenne;
- gérer la planification des effectifs;
- gérer les projets de transformation;
- gérer la connaissance, le contenu et l'information dédiés à la réponse citoyenne et la performance organisationnelle.

**PROFIL RECHERCHÉ**

- Diplôme universitaire (BAC) en administration, en technologies de l'information , ou tout autre domaine jugé pertinent
- Au moins 6 années d'expérience en lien avec les responsabilités du poste, notamment d'évolution du modèle d'affaires d'un centre de relation client et en implantation de stratégies d'affaires
- 3 années d'expérience en gestion ou coordination d'équipe de travail
- Expérience dans l'implantation d'outils de gestion de la relation client (CRM), souhaitable
- Connaissance des méthodologies, des outils et des livrables en gestion de projets, souhaitable
- Expérience en pilotage (conception et déploiement) d'un projet d'envergure en centre d'appels, un atout

Ces exigences pourraient être adaptées au besoin.

**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](mailto: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.