

[Offres d'emplois >](#)

Consultation de l'offre d'emploi numéro: SECC-24-TEMP-218060-1

[Postuler maintenant](#)

Description

Titre d'emploi	Superviseur(e) - 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 23 février au 8 mars 2024
Salaire	Échelle salariale (2023) : 71 770 \$ à 89 712 \$ Classe FM-04 L'échelle salariale sera mise à jour au renouvellement des conditions de travail des cadres.
Avis de modification	

Catégorie d'emploi: Cadre administratif

Horaire: 37,5 h/semaine (selon modalités prévues aux Conditions de travail des cadres) - quart de travail de fin de semaine du dimanche à jeudi.

Adresse: 740 Rue Notre-Dame O, 3^{ème} étage, Montréal (Québec), H3C 3X6

Ce processus vise à pourvoir 1 poste régulier (à venir). 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 prêt(e) à diriger une équipe dédiée à l'excellence du service citoyen ? Rejoignez-nous en tant que Superviseur 311, où votre leadership dynamique façonnera une expérience exceptionnelle pour notre communauté en croissance !"

La Ville de Montréal met à la disposition des citoyens.nnes un centre de service 311. Sa mission est d'orienter et d'informer les citoyens.nnes, de même que de prendre en charge et d'assurer le suivi de leurs demandes de service.

Votre mandat

En tant que Gestionnaire Inclusif vous dirigerez une équipe florissante dédiées au traitement des demandes citoyennes dans un centre omni-canal. Vous jouerez un rôle central dans le maintien d'une expérience citoyenne exceptionnelle et dans la coordination efficace des activités municipales génératrices d'appels. Plus spécifiquement vous:

- Assurez le maintien d'une prise d'appels de qualité au 311;

- Ferez preuve de leadership afin d'assurer une expérience mobilisante pour les employés.es;
- Posez les actions appropriées, en liaison avec les partenaires internes et externes du 311, afin de maintenir une information citoyenne de qualité;
- Assurez la gestion en temps réelle des opérations afin de rencontrer les normes de service établies;
- Coordonnez les activités de prise d'appels lors des mesures d'urgence et évaluer 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, prendre action lorsque requis, et faire suivre le dossier aux unités responsables.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales (DEC) 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
- Habileté à desservir une clientèle bilingue tant en français qu'en anglais

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 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](#)