

Chef(fe) d'unité - Soutien aux usagers

Service : Technologies de l'information
Division ou Section : Infrastructures et soutien aux usagers

Numéro de concours : CAD-2024-026
Statut d'emploi : Temporaire, temps plein
Nombre de postes : 1
Date de clôture (jj/mm/aaaa) : 18/04/2024
Lieu de travail : Centre de services de Gatineau - 144 Boulevard de l'Hôpital
Type de concours: Interne/Externe
N° de référence : J0424-0048

Recherchez-vous un travail stimulant et pour relever des défis à votre mesure? La Ville de Gatineau est l'endroit par excellence en raison de la diversité des emplois et des nombreuses possibilités de carrière offertes. Le dynamisme et le bien-être des 4 000 employés sont au cœur de ses préoccupations.

La Ville de Gatineau a adopté des valeurs qui sous-tendent les choix, les décisions et les actions de son personnel : respect, approche client, leadership visionnaire, engagement, bien-être, éthique et justice. Quatrième municipalité en importance au Québec avec une population de plus de 291 000 personnes, la Ville de Gatineau est un employeur de choix.

Résumé des fonctions

Relevant du Chef(fe) de service - Infrastructures et soutien aux usagers, vous planifiez, organisez, dirigez et contrôlez les besoins en ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à la gestion des activités, mandats, projets reliés notamment à l'opération du centre de services aux usagers (Infocentre) et ce, en conformité avec les directives, les instructions et les procédures en place. Vous collaborez à l'établissement des objectifs et des priorités de votre unité de travail et en assurez leur réalisation. Vous supervisez, répartissez, évaluez et contrôlez le travail du personnel de votre unité. Vous élaborez, mettez à jour et voyez à l'optimisation des méthodes de travail, des systèmes de contrôle, des politiques, des procédures et des directives. Vous vous assurez du contrôle de la qualité de la gestion des incidents et des demandes de services en respect des normes et des exigences établies et vous vous assurez de la qualité et de l'efficacité des services offerts. Vous identifiez les écarts de conformité et recommandez les correctifs nécessaires ainsi que leur application. Vous analysez les différentes statistiques nécessaires à l'établissement des indicateurs de performance et émettez des recommandations à cet effet. Vous pouvez être appelé à participer à des représentations de la Ville auprès de différents partenaires internes dans les dossiers relevant de votre compétence. Vous réalisez des dossiers spéciaux et élaborez divers rapports.

L'intention du processus est de combler une affectation temporaire d'un an, avec possibilité de prolongation ou de permanence.

Exigences et compétences recherchées

- Détenir un baccalauréat dans le domaine des technologies de l'information, en administration des affaires, en gestion ou dans un domaine pertinent au poste.
- Posséder trois (3) années d'expérience pertinente, dont une (1) année d'expérience en supervision ou coordination de personnel offrant un service support à des usagers.
- Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourra être considérée.
- Posséder une expérience dans la gestion d'un centre de services aux usagers sera considérée comme un atout.
- Une expérience dans le domaine municipal sera considérée comme un atout.

Compétences recherchées:

- Résolution de problèmes
- Interaction avec les autres
- Adéquation avec les valeurs de l'organisation
- Prise de décision/jugement
- Savoir écouter
- Communications interpersonnelles
- Rigueur
- Orientation vers l'action
- Savoir organiser/orchestrer
- Orientation vers les résultats

Horaire de travail

L'horaire peut varier en fonction de la charge de travail.

Salaire

Selon la classe 3 de l'échelle salariale des employés cadres, soit de 84 575 \$ à 111 283 \$.

Comment soumettre votre candidature

Appuyez sur le bouton « Postulez maintenant » au bas de l'affichage, diffusé sur notre site web au gatineau.ca/votreemploi, avant 23 h 59 le 18 avril 2024. Vous devrez avoir un profil pour soumettre votre candidature.

Si vous éprouvez de la difficulté lors de la création du profil ou au moment de postuler, nous vous invitons à sélectionner l'onglet « Aide » au menu de gauche sur notre site web. Pour toute autre question sur l'affichage, nous vous invitons à communiquer avec le Service des ressources humaines au (819) 243-2345, poste 7150.

Toutes les demandes d'emploi doivent être soumises par le site Web de la Ville de Gatineau. Il est de votre responsabilité de fournir un curriculum vitae à jour et en français qui contient les précisions qui permettront d'établir avec justesse que votre candidature rencontre les exigences du poste sur le plan de la scolarité et de l'expérience. Une candidature incomplète ne sera pas considérée.

Nous vous invitons à joindre une copie électronique de vos diplômes, de votre relevé de notes officiel ou d'une évaluation comparative de vos études à votre profil; la copie officielle pourrait être demandée lors des examens ou de l'entrevue. Pour les études complétées à l'extérieur du Québec, consulter la [Foire aux questions](#) section « Mon profil de candidat », pour plus d'information sur les documents acceptés.

La Ville de Gatineau 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.

Nous nous engageons à offrir un environnement de travail inclusif et accessible. Si des mesures d'adaptations sont nécessaires à une évaluation juste et équitable de votre candidature, nous vous invitons à aviser le Service des ressources humaines.

Nous vous remercions à l'avance de votre candidature. Cependant, seules les personnes retenues seront contactées.