

CHEF DE LA DIVISION DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE ET DE LA COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET DE L'EXPERIENCE CITOYENNE

RÉGULIER

NUMÉRO DE
CONCOURS CADRR-009-2025**PRÉAMBULE**

Le Service des communications et de l'expérience citoyenne déploie une toute nouvelle structure, construite avec l'addition des nouveaux axes stratégiques et névralgiques qui multiplient aujourd'hui les champs d'expertise des spécialistes de la communication : la participation publique, le marketing, la relation publique, la proximité, le numérique et l'expérience citoyenne. Pour réaliser sa mission et contribuer au déploiement de la nouvelle vision, la direction est à la recherche d'une ou d'un gestionnaire pour piloter la Division de l'expérience citoyenne et des communications de proximité.

Êtes-vous cette ou ce gestionnaire motivé par l'amélioration continue de l'offre de service à la population? Vous souhaitez contribuer concrètement à l'amélioration de l'expérience citoyenne? Avez-vous envie de mettre à contribution votre vision et de transformer et moderniser l'expérience citoyenne afin qu'elle soit fluide, mobilisante et engageante? Venez façonner l'avenir de la communication citoyenne à Sherbrooke!

**DÉFIS
PROPOSÉS**

Relevant de la directrice du service, vous serez à la tête de la stratégie et du déploiement des initiatives visant à améliorer l'expérience citoyenne, à optimiser les solutions numériques, la ligne citoyenne et à renforcer la communication de proximité.

En tant que gestionnaire stratégique, vous accompagnerez la direction dans la planification et l'évolution des pratiques transversales. Vous contribuerez activement à l'élaboration de processus performants, à la définition d'indicateurs de succès et à l'optimisation des ressources, notamment par la préparation et le suivi budgétaire.

Vous aurez la chance de prendre part à l'accomplissement d'une nouvelle planification stratégique adoptée par une Ville d'envergure et en pleine croissance démographique.

À la tête d'une équipe de 12 personnes, dont un centre d'appel, vous aurez la responsabilité de :

- Définir et mettre en oeuvre la vision stratégique de la division;
- Piloter, en collaboration avec tous les services municipaux concernés, la mise en place d'une ligne citoyenne unique (type 311), pour centraliser et simplifier l'accès aux services municipaux;
- Faire croître le portail citoyen et optimiser les plateformes numériques en assurant l'intégration et l'harmonisation de divers processus municipaux;
- Développer et déployer des stratégies de communication de proximité, en collaboration avec les arrondissements et les services de proximité;
- Assurer la mise en place d'outils et la diffusion de contenus adaptés aux besoins des communautés de proximité;
- Garantir une cohérence des stratégies de diffusion, en alignement avec les priorités municipales et les besoins des différents services.

NOTRE OFFRE Des conditions très intéressantes vous sont offertes :

- Un poste permanent;
- Un salaire annuel se situant entre 94 899 \$ et 132 651 \$;
- Des vacances pouvant aller jusqu'à sept semaines par année, selon l'expérience;
- Des congés de fin d'année entre Noël et le jour de l'An;
- Un horaire flexible et possibilité de télétravail en mode hybride;
- Un programme d'avantages sociaux;
- L'adhésion à un régime de retraite à prestations déterminées;
- Un bureau en plein coeur du Centro;
- Le transport en commun gratuit avec la Société de transport de Sherbrooke (programme Boulabus).

PROFIL
RECHERCHÉ

Titulaire d'études universitaires dans les domaines des communications ou d'une autre discipline pertinente, vous possédez minimalement cinq ans d'expérience en gestion dans un domaine connexe aux communications publiques. Votre expérience vous donne une solide compréhension des enjeux liés à la gestion des interactions avec la population et au service à la clientèle. Vous êtes à l'aise dans la gestion de projets liés à la mise en place de nouvelles initiatives de communication, d'optimisation des processus ou de digitalisation des services.

Agile dans la conduite du changement, vous avez la capacité d'accompagner votre équipe et vos partenaires dans le déploiement d'une nouvelle vision tout en favorisant l'adhésion et l'engagement. Vous êtes une personne organisée et rigoureuse, vous combinez influence, créativité et sens de l'innovation pour résoudre des problématiques complexes.

Votre vision stratégique et votre compréhension fine des dynamiques politiques vous permettent d'évoluer avec aisance dans un environnement en constante évolution et d'avoir un réel impact sur la prise de décision.

Vous excellez dans la mobilisation des équipes, en créant un climat de travail collaboratif et en développant les compétences de vos personnes collaboratrices. Votre leadership s'appuie sur une approche participative et sur une capacité à instaurer des relations solides et harmonieuses avec vos différents partenaires. Vous savez faire preuve de courage managérial et gérer avec diplomatie les divergences d'opinions.

Vous êtes à l'aise dans les milieux complexes, multisectoriels et vous avez une bonne capacité à travailler de manière transversale. Finalement, vous avez un grand sens du service à la clientèle.

Votre future équipe vous attend avec enthousiasme!

POSTULER

Postulez d'ici le 24 février 2025, 23 h 59.

Cet emploi vous intéresse? Vous n'êtes pas déjà sur le site de la Ville de Sherbrooke? Visitez le site sherbrooke.ca/emplois dans la section « Emplois disponibles » pour accéder au portail de recrutement.

Vous êtes sur le portail et vous voulez postuler? Cliquez sur le bouton « Postuler » en haut à gauche de votre écran.

Nous vous remercions de votre intérêt. Nous communiquerons seulement avec les personnes retenues.

La Ville de Sherbrooke souscrit aux principes d'égalité en emploi et invite les femmes, les autochtones, les membres des minorités visibles, des minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature. L'évaluation comparative des études émise par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration est exigée pour les diplômes obtenus hors du Québec.