



# GATINEAU

## Chef(fe) de service – Expérience citoyenne (Affectation temporaire de 2 ans)

**Service :** Interaction citoyenne  
**Division ou Section :** Aucun

**Numéro de concours :** CAD-2025-016  
**Statut d'emploi :** Temporaire, temps plein  
**Nombre de postes :** 1  
**Date de clôture (jj/mm/aaaa) :** 02/04/2025  
**Lieu de travail :** Centre de services de Gatineau - 144 Boulevard de l'Hôpital  
**Type de concours :** Interne/Externe  
**Poste au plan d'effectifs :** CIT-CAD-004  
**N° de référence :** J0325-0036

*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 de la direction, la personne titulaire planifie, organise, dirige et contrôle les ressources humaines, financières et matérielles affectées à la réalisation des mandats de l'équipe de travail. Elle définit les orientations, objectifs et priorités de son secteur d'activité tout en privilégiant des approches novatrices, basées sur les meilleures pratiques et visant à optimiser l'expérience citoyenne. Plus précisément, elle assure la gestion du Centre d'appel non urgent et des comptoirs de service aux citoyens. Elle s'assure que la prestation de service soit en adéquation avec les besoins des citoyens et des services municipaux en matière de circulation d'information, de traitement des plaintes et de transactions. Elle identifie des solutions visant l'amélioration de la qualité des services offerts et s'assure de leur mise en place. Elle supervise, répartit, évalue et contrôle le travail du personnel de son équipe et s'assure du maintien d'un bon climat de travail. Elle élabore des stratégies de gestion proactive, veille à l'amélioration des pratiques et processus, favorise l'établissement de partenariats stratégiques avec les intervenants internes et externes, et recommande tout ajustement à l'offre de service à son supérieur. Elle voit à optimiser l'organisation du travail et au respect des différentes normes et règlements en vigueur. Elle collabore à l'optimisation et à la mise en place des technologies dans un contexte d'évolution, et ce, de concert avec les directions des autres services. Elle est responsable du suivi et de la mise à jour des indicateurs de performance de son secteur d'activité. Elle réalise des dossiers spéciaux et élabore divers rapports. Elle assure un rôle de vigie et est à l'affût des tendances dans son domaine.

### Exigences et compétences recherchées

- Posséder un baccalauréat en administration des affaires ou dans une discipline reliée au poste.
- Posséder un minimum de cinq (5) années d'expérience pertinente dont trois (3) dans un poste de gestion. Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente pourra être considérée.
- Posséder une maîtrise sera considéré comme un atout.
- Posséder une bonne connaissance du milieu municipal est un atout.
- Pouvoir communiquer aisément en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.

### Compétences recherchées :

- Résolution de problèmes
- Interaction avec les autres
- Adéquation avec les valeurs de l'organisation
- Capacité d'analyse
- Ouverture d'esprit
- Savoir mobiliser
- Savoir développer les autres
- Savoir gérer les ressources humaines
- Savoir planifier
- Savoir déléguer

### Horaire de travail

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

### Salaire

Selon la classe 6 de l'échelle salariale des employés cadres, soit de 108 758 \$ à 143 102 \$.

### Comment soumettre votre candidature

Appuyez sur le bouton « Postulez maintenant » au bas de l'affichage, diffusé sur notre site web au [gatineau.ca/emploi](https://gatineau.ca/emploi), avant 23 h 59 le 2 avril 2025. 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.