

## Coordonnateur(trice) en excellence du service

**Service :** Interaction citoyenne

**Division ou Section :** Aucun

**Numéro de concours :** PRO-2025-038

**Statut d'emploi :** Permanent, temps plein

**Nombre de postes :** 1

**Date de clôture (jj/mm/aaaa) :** 09/05/2025

**Lieu de travail :** Maison du Citoyen – 25 Rue Laurier

**Type de concours :** Interne/Externe

**Poste au plan d'effectifs :** CIT-PRO-004

**N° de référence :** J0425-0220

*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 - Recherche, développement et participation citoyenne*, la personne titulaire coordonne le déploiement de programmes en matière d'excellence de service au sein de l'organisation et voit au développement, à la coordination et au déploiement d'activités d'assurance qualité. Plus précisément, elle accompagne les services partenaires dans la définition de leurs besoins afin de concevoir des stratégies d'expérience citoyenne optimales en fonction de leurs domaines d'affaires respectifs. Pour ce faire, elle anime divers ateliers afin de cerner les impacts, risques, enjeux, besoins et solutions potentielles visant l'amélioration de l'expérience citoyenne. Elle mobilise les services partenaires afin de définir les niveaux de services dont se dotera l'organisation ainsi que le plan d'action permettant leur déploiement. La personne titulaire veille à établir les priorités et objectifs du projet, les échéanciers et les ressources nécessaires dans le respect des orientations, des objectifs et des politiques en vigueur. Elle formule des opinions, des conseils et des recommandations à ses supérieurs et représente la Ville sur différents comités et auprès de différents partenaires. Elle rédige et prépare des rapports, présentations, documents d'informations et autres. Elle assure le suivi des contrats de services professionnels nécessaires au bon déploiement des projets dont elle assure la coordination. Elle contribue à tout projet connexe permettant d'accentuer le changement de culture visant l'excellence du service aux citoyens.

### Exigences et compétences recherchées

- Détenir un baccalauréat en administration des affaires, en communication, en gestion de projet ou autre domaine pertinent.
- Détenir un diplôme de deuxième cycle dans un domaine pertinent à la tâche sera considéré comme étant un atout.
- Posséder trois (3) années d'expérience pertinente en lien avec les responsabilités du poste, plus spécifiquement dans le service à la clientèle.
- Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente et équivalente sera considérée.
- Posséder de l'expérience dans un milieu municipal sera considéré comme un atout.

### Compétences recherchées :

- Résolution de problème
- Interaction avec les autres
- Adéquation avec les valeurs de l'organisation
- Maîtriser la gestion de projets
- Autonomie
- Savoir s'adapter
- Habiletés professionnelles et techniques
- Persuasion
- Capacité de synthèse
- Être organisé

### 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 professionnels, soit de 84 390 \$ à 108 193 \$.

*\*Notez qu'il est possible que la classe salariale soit réévaluée.*

### 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 9 mai 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.