

Offres d'emplois >

Consultation de l'offre d'emploi numéro: CONCAEC-25-CONC-302240-1

[Postuler maintenant](#)

Description

Titre d'emploi	Conseiller(ère) en planification budgétaire et gestion des effectifs - centre de contact 311
Organisation	Service de la concertation des arrondissements et expérience citoyenne Direction de l'expérience citoyenne et du Centre de service 311 Division bureau de projets 311 et soutien aux opérations
Destinataires	Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes
Type d'emploi à pourvoir	Emploi permanent
Période d'inscription	Du 27 octobre au 12 novembre 2025
Salaire	Échelle salariale (2023) : 65 937 \$ à 110 907 \$ Groupe de traitement : 29-002 L'échelle salariale sera mise à jour au renouvellement de la convention collective.
Avis de modification	

Catégorie d'emploi: Professionnel général. Le titre d'emploi inscrit à la convention collective est: Conseiller(ère) à la planification (302240)

Horaire: 35 h/semaine - possibilité de télétravail

Adresse: 740 Rue Notre-Dame O, Montréal, H3C 3X6

Ce processus vise à pourvoir 1 poste permanent (102578). Pour les employées et employés appartenant à l'accréditation des professionnels généraux, la liste d'éligibilité issue de ce processus servira à pourvoir tous les postes de cette fonction au Service de la concertation des arrondissements et expérience citoyenne | Direction de l'expérience citoyenne et du Centre de service 311 | Division bureau de projets 311 et soutien aux opérations dont les exigences sont les mêmes ou similaires.

NOTRE OFFRE

Le centre de services 311 souhaite recruter un(e) conseiller(ère) en planification des effectifs afin de renforcer la qualité du service offert à la population. Ce rôle stratégique vise à optimiser le déploiement des meilleures pratiques en matière de centre de contact client, tout en assurant la planification et la gestion de multiples projets dans une dynamique d'amélioration continue des processus existants.

Vous collaborez à la transformation et à l'implantation de la nouvelle structure du Centre de services 311 et du réseau 311 de la Ville de Montréal. Vous êtes responsable de plusieurs projets qui visent à optimiser la performance en temps

réel et l'augmentation de la qualité du service offert aux citoyens, tout en suivant les orientations stratégiques de l'organisation. Vous êtes responsable de la planification de l'ensemble des projets de l'équipe soutien aux opérations en vous appuyant sur des outils inspirés de l'approche PMI.

Votre mandat

Dans un contexte de transformation, le détenteur ou la détentrice de ce poste joue un rôle clé dans l'optimisation de la capacité opérationnelle du Centre de service 311 tout en veillant au respect de la masse salariale. Relevant du ou de la chef(fe) de division du BPSO, cette personne agit comme expert(e) en planification stratégique des ressources, en alignement avec les objectifs de performance, les besoins de la population et les meilleures pratiques du secteur.

Le mandat vise à assurer une gestion proactive, agile et intégrée des effectifs, en s'appuyant sur l'analyse des données en temps réel, la modélisation des volumes et la collaboration interfonctionnelle.

Responsabilités principales:

Planification stratégique: Élaborer des plans de dotation à court, moyen et long terme, en tenant compte des prévisions de volumes, des priorités organisationnelles et des contraintes opérationnelles.

Optimisation des horaires: Concevoir et ajuster des modèles d'horaires efficaces et conformes aux conventions collectives et ententes en vigueur.

Analyse de performance: Produire des analyses et des tableaux de bord pour suivre les indicateurs clés (niveau de service, temps de réponse, taux d'occupation, adhérence, etc.) et formuler des recommandations éclairées.

Conseil et influence: Agir à titre de personne-ressource auprès du comité de gestion du 311, en proposant des stratégies d'optimisation basées sur les meilleures pratiques du marché.

Amélioration continue: Identifier des opportunités d'amélioration des processus de planification et piloter des projets d'innovation en collaboration avec les équipes opérationnelles, RH et technologiques.

Veille sectorielle: Assurer une veille sur les tendances et outils en gestion des effectifs dans les centres de contact client, afin de maintenir un haut niveau d'excellence.

PROFIL RECHERCHÉ

- Baccalauréat (ou équivalent académique) en administration ou autre domaine pertinent
- 4 années d'expérience en lien avec les responsabilités du poste, plus spécifiquement en gestion et planification des effectifs dans un centre de contact client
- Expérience dans la planification des effectifs et la gestion de capacité court, moyen et long terme (incluant la planification de la masse salariale et la rencontre des cibles budgétaires)
- Connaissance d'outil de gestion d'effectifs en temps réel tel que Genesys et/ou Alvaria (Aspec) et l'utilisation d'outil servant à la planification de la capacité (PDC/PDE)

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!

En postulant, je consens à ce que le Service des ressources humaines et des communications utilise mes données personnelles à des fins de recrutement et conformément à sa [Politique de confidentialité](#).

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