

[Offres d'emplois >](#)

Consultation de l'offre d'emploi numéro: CONCAEC-25-CONC-499810-74840

[Postuler maintenant](#)

Description

Titre d'emploi	Analyste en gestion de plateforme de centre de contact clients
Organisation	Service concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne / Direction de l'expérience citoyenne et du centre de services 311 / 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 11 novembre 2025
Salaire	Échelle salariale (2023) : 59 834 \$ à 100 222 \$ Groupe de traitement : 29-001E 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: Agent(e) de recherche (499810)

Horaire: 35 h/semaine - possibilité de télétravail

Adresse: [740 Rue Notre-Dame O, H3C 3X6](#) | Station de métro à proximité | Facile d'accès en transport en commun

Ce processus vise à pourvoir 1 poste permanent (74840). 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 concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne / Direction de l'expérience citoyenne et du centre de services 311 / Bureau de projets 311 et soutien aux opérations dont les exigences sont les mêmes ou similaires.

NOTRE OFFRE

Venez joindre une équipe engagée, dynamique et collaborative qui a à cœur l'optimisation des façons de faire et le souci d'offrir un meilleur service client !

Vous collaborez à la transformation et à l'implantation de la structure du Centre de services 311 et du réseau 311 de la Ville de Montréal. Vous êtes responsable de différents projets qui contribuent à optimiser la performance en temps réel et l'augmentation de la qualité du service offert aux citoyennes et citoyens, tout en suivant les orientations stratégiques de l'organisation. Vous êtes responsable du bon fonctionnement des systèmes de centre contact client (CCC) pour l'ensemble des utilisateurs du Réseau 311.

Votre mandat

Concrètement, vous souhaitez savoir comment ça se passe?

À titre d'analyste en gestion de la plateforme CCC, vous soutenez et collaborez à l'optimisation des pratiques du Centre de services 311 et du réseau 311 de la Ville de Montréal. Vous êtes responsable du bon fonctionnement et du soutien aux utilisateurs et utilisatrices de la plateforme et vous contribuez à soutenir le déploiement de nouvelles fonctionnalités ou d'améliorations au système. De plus, vous êtes appelé(e) à collaborer avec de nombreux intervenants et intervenantes d'autres secteurs.

Pour y arriver, plus spécifiquement, vous:

- suivez de près le bon fonctionnement général de la plateforme téléphonique et assurez le support en cas d'incidents en collaboration avec d'autres équipes à la ville et le fournisseur;
- formez et soutenez les utilisateurs et utilisatrices en arrondissement, au Centre de services 311 et dans d'autres unités;
- sélectionnez et produisez divers rapports de gestion provenant notamment de la plateforme téléphonique afin d'améliorer les rendements de la division et l'expérience citoyenne au 311;
- effectuez des prévisions sur les tendances, achalandages et problématiques de performance du Centre de service 311;
- mettez en place des outils de suivi et de reddition des incidents;
- recherchez les meilleures pratiques et tendances du marché et élaborer des cibles d'amélioration en vue de la mise en place de nouvelles fonctionnalités de la plateforme téléphonique;
- implantez des projets d'amélioration continue au sein de la Division dont vous faites partie;
- assurez que le centre de relève soit toujours prêt aux affaires.

PROFIL RECHERCHÉ

- Baccalauréat (ou équivalent académique) en gestion, informatique ou autre domaine pertinent
- 2 années d'expérience en lien avec les responsabilités du poste
- Expérience avec la plateforme Genesys
- Connaissances de la plateforme Alvaria (atout)

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