



Analyste TI principal(e) CCC - Genesys

Montréal, QC, Canada (Hybride)

DESCRIPTION D'EMPLOI

Unité d'affaires : Service des technologies de l'information

Type d'emploi à pourvoir : **PERMANENT (103294)**

Horaire : 35 heures / semaine - possibilité de télétravail

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.

Lieu de travail : [801 rue Brennan](#) / [2580 boulevard Saint Joseph](#).

Période d'inscription : **du 18 au 27 juin**

Catégorie d'emploi : Professionnel Général. Le titre d'emploi inscrit à la convention collective est : Analyste TI principal(e) (401490)

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.

Les membres du personnel sont invités à postuler uniquement via la plateforme SIMON Postulation en ligne

La Ville de Montréal aimerait implanter de nouveaux processus et de nouvelles technologies pour de meilleurs services aux citoyens et réaliser avec succès le virage technologique le plus

[Passez au contenu principal.](#) audacieux de son histoire. Le présent poste est dans l'équipe des Support aux utilisateurs chargée du déploiement et de la mise en service des applications. L'équipe assure le support quotidien auprès des utilisateurs, ainsi que la gestion et la maintenance des solutions bureautiques, des plateformes de centre de contact clients tel que Genesys et de billetterie. Son intervention contribue à garantir la stabilité, la performance et l'accessibilité des outils essentiels utilisés par plusieurs milliers d'utilisateurs au sein de la Ville.

Votre mandat

Vous êtes responsable de l'administration et de l'évolution de la plateforme numérique de centre de contact afin d'assurer sa disponibilité, sa performance et son alignement sur les besoins des partenaires internes.

Plus spécifiquement, vous :

- Êtes le point de contact principal des partenaires internes et externes
- Assurez le maintien, la surveillance et l'optimisation de la plateforme de centre de contact
- Collaborez avec les parties prenantes pour identifier les besoins et priorités d'affaires et accompagner l'intégration des processus des utilisateurs
- Analysez les demandes, proposez des recommandations et contribuez à la performance et à la sécurité de la plateforme.
- Produisez et maintenez la documentation (procédures, guides, standards)

Des questions ou des difficultés à postuler ? N'hésitez pas à communiquer avec Valérie Gallo (valerie.gallo@montreal.ca)

Profil recherché (exigences) :

- Baccalauréat ou l'équivalent académique en informatique ou tout autre domaine jugé pertinent
- 4 années d'expérience pertinente en administration, configuration, support avancé ou évolution d'une plateforme de centre de contact (Exemples : Genesys, NICE CXone, Amazon Connect, Five9, Avaya, Cisco, etc.)

Passez au contenu principal.

Atouts:

- La Ville de Montréal utilise actuellement Genesys (et certains modules connexes). Une connaissance de Genesys (Cloud / Engage / CCC) et/ou certification associée constitue un atout important.
- Expérience en conception de flux d'appels ou routage multi-queues
- Pratique des API et de l'automatisation
- Expérience au sein d'organisations publiques ou organisations similaires

Votre candidature devra être recommandée au terme du processus d'accréditation sécuritaire SPVM

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

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.

Merci de vous identifier lors de la postulation.

Passez au contenu principal.

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.

Pour toute autre question écrivez à dotation@montreal.ca en indiquant le numéro de l'offre d'emploi en objet.

[POSTULER MAINTENANT](#)

INFORMATIONS SUR L'EMPLOI

Identification d'emploi	STI-26-CONC-401490-103294-B
Catégorie d'emploi	TI
Date de publication	2026-06-18 14 h 34
Postuler avant le	2026-06-27 23 h 55
Niveau du diplôme	Baccalauréat
Horaire d'emploi	Temps plein
Emplacements	<p>📍 801, rue Brennan, Montréal, QC, H3C 0G4, CA</p> <p>📍 2580, boul. Saint-Joseph, Est, Montréal, QC, H1Y 2A2, CA</p>

(Hybride)

Emplois similaires

Chargé(e) de projets TI principal(e)

Montréal, QC, Canada (Hybride) • Publiée le 2026-06-05 •

 TENDANCE



Analyste TI – Plateforme Centre de contact CCC

Montréal, QC, Canada (Hybride) • Publiée le 2026-06-18

