Montréal Postulation en ligne

Accueil Recrutement | Offres d'emplois

Offres d'emplois >

Consultation de l'offre d'emploi numéro: CONCAEC-26-TEMP-401000-103991

Postuler maintenant

Description

Titre d'emploi	Chargé(e) d'expertise et de pratique principal(e) - 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 temporaire
Période d'inscription	Du 28 octobre au 10 novembre 2026
Salaire	**Échelle salariale (2023) : 102 348 $ à 120 732 $ | Groupe de traitement : 29-003** 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: Chargé(e) d'expertise et de pratique principal(e) (401000)
Horaire: 35 h/semaine - possibilité de télétravail
Adresse: 740, rue Notre-Dame Ouest

Ce processus vise à pourvoir 1 poste (103991) pour une durée de 8 mois, environ.

NOTRE OFFRE

La direction expérience citoyenne et du 311 de la Ville de Montréal souhaite recruter un·e chargé·e d'expertise et de pratique principal·e 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 centre de contact client, tout en assurant une planification optimale de la main d'œuvre et la gestion de multiples projets technologiques en CCC dans une dynamique d'amélioration continue et d'évolution des canaux d'interactions citoyennes.

Vous collaborerez à l'implantation et à l'évolution de canaux d'interaction citoyennes au Centre de services 311, notamment en vous appuyant sur des outils inspirés de l'approche PMI. Vous serez responsable d'optimiser la performance en temps réel et d'augmenter la qualité du service offert à la population, en cohérence aux orientations stratégiques de l'organisation.

Ton mandat

Dans un contexte de transformation, tu joues un rôle clé dans l'optimisation de la capacité opérationnelle et l'atteinte des cibles de performance du Centre de service 311. Relevant de la cheffe de division du BPSO, tu as un rôle de partenaire stratégique en fournissant des recommandations sur la planification des effectifs et l'atteinte des cibles budgétaires à court et long terme. Le mandat vise à assurer une gestion proactive, agile et intégrée des effectifs, de l'atteinte des cibles financières et de l'évolution des canaux d'interactions citoyennes en s'appuyant sur l'analyse de la donnée, la modélisation des volumes et des prédictions et la collaboration interfonctionnelle.

En collaboration étroite avec les équipes opérationnelles, les technologies, les finances, les RH et la direction, tu allies rigueur analytique et sens pratique. Ton leadership collaboratif et ta capacité à créer des ponts entre les équipes seront essentiels pour faire avancer des projets ambitieux.

Responsabilités principales:

Planification stratégique :

- Élaborer des stratégies permettant d'améliorer la prestation des services et de gagner en efficience.

Analyse de performance :

- Créer des tableaux de bord, structurer la donnée et transformer vos analyses en recommandations concrètes pour orienter les décisions.

Conseil et influence :

- Agir comme expert·e auprès du comité de gestion du 311 en partageant des stratégies d'optimisation qui s'appuient sur les meilleures pratiques du secteur.

Amélioration continue :

- Identifier les opportunités d'amélioration, revoir les processus existants et piloter des projets d'innovation avec les équipes opérationnelles, RH et TI;
- Favoriser un environnement de travail collaboratif où les idées circulent et où les solutions se construisent collectivement.

Veille sectorielle :

- Assurer une veille et conseiller la direction en formulant des recommandations basées sur les enjeux et tendances du marché;
- Partager, de façon proactive et vigilente, son expertise pour soutenir l'organisation, notamment lors de présentations et analyses stratégiques destinées à la direction générale.

Des questions? N'hésitez pas à communiquer avec Tina Yaacoub (tina.yaacoub@montreal.ca), spécialiste en acquisition de talents.

PROFIL RECHERCHÉ

- Baccalauréat (ou l'équivalent académique) en administration, en génie ou autre domaine pertinent
- 6 années d'expérience dans la planification des effectifs et la gestion de capacité à 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), un atout
- Expérience en centre de contact, en développement et gestion de canaux numériques, un 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 près de 30 000 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.

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, 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

Copyright (c) 1998, 2024, Oracle et/ou ses sociétés affiliées. Énoncé de confidentialité