Carrières à la Ville de Gatineau

Ville de Gatineau

Chef(fe) d’unité, support aux usagers

A- A A+

Service :
Technologies de l'information

Division ou Section :
Infrastructures et soutien aux usagers

Statut de l'emploi :
Permanent, temps plein

Numéro de concours :
CAD-2026-049

Poste au plan d'effectifs :
TI-CAD-009

Date de clôture (jj/mm/aaaa) :
22/11/2026

Lieu de travail :
Centre de services de Gatineau - 144 Boulevard de l'Hôpital

Type de concours :
Interne/Externe

N° de référence :
J1026-0253

Viens faire partie de l'équipe

Ville de Gatineau (Gatineau)



Visionner sur

À la Ville de Gatineau, nous offrons bien plus qu'un emploi : nous vous invitons à joindre une équipe de plus de 4 000 collègues passionnés, réunis pour servir près de 300 000 citoyennes et citoyens au cœur de la quatrième municipalité en importance au Québec.

Venez vivre l'effervescence de Gatineau! Ici, on travaille ensemble, dans le plaisir, pour relever des défis stimulants où innovation, collaboration et engagement sont au premier plan.
À la Ville de Gatineau, vous bâtirez une carrière riche de sens, dans un environnement humain où vos talents pourront vraiment faire une différence.

Contexte du rôle

Vous aimez transformer les défis opérationnels en solutions concrètes? Vous excellez dans la gestion d'équipe, l'amélioration continue et l'optimisation de l'expérience client?

Le Centre de services aux usagers (Infocentre) est la porte d'entrée de nombreux services technologiques essentiels à l'organisation. En tant que leader de cette équipe stratégique, vous piloterez les opérations quotidiennes, assurerez le respect des meilleures pratiques en gestion des incidents et des demandes de service, et contribuerez à faire évoluer les services afin qu'ils demeurent performants, efficaces et centrés sur les besoins des usagers.

Votre influence se fera sentir autant dans la mobilisation de votre équipe que dans l'amélioration des processus, l'analyse des résultats et la mise en place de solutions innovantes qui soutiennent la transformation numérique de l'organisation.

🚀 Votre mission

Relevant du chef de service, infrastructures et soutien aux usagers, le titulaire planifie, organise, dirige et contrôle les besoins en ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à la gestion des activités, mandats, projets reliés notamment à l'opération du centre de services aux usagers (Infocentre) ainsi que de l'équipe en charge du déploiement, et ce, en conformité avec les directives, les instructions et les procédures en place. Il collabore à l'établissement des objectifs et des priorités de son unité de travail et en assure leur réalisation. Il supervise, répartit, évalue et contrôle le travail du personnel de son unité. Il élabore, met à jour et voit à l'optimisation des méthodes de travail, des systèmes de contrôle, des politiques, des procédures et des directives. Il s'assure du contrôle de la qualité de la gestion des incidents et des demandes de services en respect des normes et des exigences établies et il s'assure de la qualité et de l'efficacité des services offerts. Il identifie les écarts de conformité et recommande les correctifs nécessaires ainsi que leur application. Il analyse les différentes statistiques nécessaires à l'établissement des indicateurs de performance et émet des recommandations à cet effet à son supérieur. Il peut être appelé à participer à des représentations de la Ville auprès de différents partenaires internes dans les dossiers relevant de sa compétence. Il réalise des dossiers spéciaux et élabore divers rapports.

🎯 Profil recherché

• Détenir un baccalauréat dans le domaine des technologies de l'information ou dans un domaine pertinent.
• Posséder trois (3) années d'expérience pertinente, dont une (1) année d'expérience en supervision ou coordination de personnel.
• Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourra être considérée.
• Posséder une expérience dans la gestion d'un centre de services aux usagers sera considérée comme un atout.
• Une expérience dans le domaine municipal sera considérée comme un atout.

💡 Leader d'impact à la Ville de Gatineau
Vous contribuez significativement à l'organisation en supervisant les équipes, en assurant la gestion des activités et la résolution des problèmes quotidiens. Grâce à vous, les équipes sont performantes et atteignent les objectifs opérationnels.

Pour maximiser l'impact de votre contribution, vous mettez de l'avant les compétences suivantes :
Orientation citoyenne | Leadership collaboratif | Vision globale | Esprit d'amélioration | Intelligence sociale | Orientation résultats | Développement des talents | Communication inspirante | Courage décisionnel

Horaire de travail

L'horaire peut varier en fonction de la charge de travail.

💼 Quelques-uns de nos avantages

• Un horaire de travail flexible qui facilite la conciliation entre votre vie professionnelle et votre vie personnelle
• Des vacances et des congés généreux, parce qu'on sait que se reposer, ça compte autant que performer.
• Des assurances collectives complètes (santé, dentaire et invalidité)
• Un régime de retraite à prestations déterminées vous assurant une rente stable, prévisible et sécurisée - pour planifier l'avenir en toute tranquillité.
• L'accès à de la formation continue et au perfectionnement professionnel
• Une ambiance de travail humaine et collaborative

Salaire

Selon la classe 3 de l'échelle salariale des employés cadres, soit de 88 248 $ à 116 116 $.

➡️ Vous souhaitez poser votre candidature ?

Appuyez sur le bouton « Postulez maintenant » au bas de l'affichage, diffusé sur notre site web au gatineau.ca/emploi, avant 23 h 59 le 22 novembre 2026. 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 en situation d'handicap 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.

Comment avez-vous entendu parler de ce poste?*

-- faire un choix --

☐ **Énoncé de renonciation touchant le recrutement**

Les renseignements contenus dans ce document sont fournis à titre informatif seulement et ne peuvent pas mener à des poursuites judiciaires. Tous les postes offerts par la Ville de Gatineau par l'entremise de ce système de recrutement sont assujettis à des exigences précises en matière de compétences. Ces exigences et l'expérience recherchée sont déterminées par la Ville de Gatineau et tous les postes sont assujettis aux lois, aux conventions collectives et aux règlements pertinents. Les renseignements sur ce site sont fournis sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris, sans toutefois s'y limiter, les garanties relatives à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements présentés dans ce site ou dans les liens qu'il contient. Bien que la Ville de Gatineau met à jour régulièrement ce site, les renseignements n'entrent en vigueur qu'à l'heure et à la date d'affichage. La Ville de Gatineau se réserve le droit de divulguer les renseignements sur les candidats à ses fournisseurs de services de recrutement, et ce, en toute confidentialité. La Ville de Gatineau souscrit au principe de l'équité en matière d'emploi.

Postulez maintenant