

## CONCOURS

Service des ressources humaines  
Division de la dotation

CADRES

### DIRECTRICE OU DIRECTEUR DU SERVICE DE L'INTERACTION CITOYENNE ET DE LA PRESTATION DE SERVICE NUMÉRIQUE

EMPLOI CONTRACTUEL

La Ville de Québec compte plus de 516 000 habitants et constitue ainsi la deuxième ville en importance au Québec et la septième au Canada. Plus attrayante et dynamique que jamais, la Ville de Québec est réputée pour ses projets visionnaires et ses nombreux événements touristiques et culturels. Innovante et avant-gardiste en de multiples domaines, la Ville de Québec vise à intégrer une interaction citoyenne participative et évolutive afin d'être branchée sur les besoins des citoyens pour ainsi, bonifier leur expérience client. Dans la poursuite de ses travaux, notamment en matière d'interaction citoyenne et de prestation de service numérique, la Ville est actuellement à la recherche de personnes qualifiées pour devenir la ou le titulaire du poste de directrice ou directeur de son nouveau Service de l'interaction citoyenne et de la prestation de service numérique.

Faites une différence dans la vie de nos citoyens et joignez-vous à une équipe fière de travailler pour sa communauté!

#### SOMMAIRE DE LA FONCTION

Sous l'autorité du directeur général adjoint des services de proximité, la personne titulaire de ce poste est responsable d'assumer les responsabilités reliées à la planification, à l'organisation, à la direction, à la coordination et au contrôle des activités et des ressources affectées à l'élaboration et à la mise en oeuvre des politiques et des programmes relatifs aux relations avec les citoyens, aux activités de participation publique, aux sondages et à la mesure de la satisfaction de la clientèle. Plus particulièrement, le centre d'appels 311, le système d'enregistrement et de suivi des demandes des citoyens, les consultations publiques, les conseils de quartiers et les orientations en matière d'engagements et de services aux citoyens sont sous la responsabilité du titulaire de ce poste. Les divers programmes et politiques de ce service visent à développer et à promouvoir une interaction citoyenne participative, appuyée par une stratégie de prestation de service omnicanal et intégré.

À ce titre, la personne appuie les orientations et les objectifs corporatifs retenus par la ville dans l'exercice de son rôle. Elle présente et met en oeuvre des recommandations inhérentes à son service, tout en contribuant pleinement à l'accomplissement de la vision de l'organisation par la mise en place de solutions novatrices.

Ainsi, elle dote la Ville d'une vision novatrice d'interaction citoyenne intégrée à travers une expérience client bonifiée. Elle s'appuie sur le déploiement d'une stratégie omnicanale et une prestation de service numérique. Elle prévoit, anticipe, propose des solutions pour adapter les services et mieux répondre à l'évolution des attentes et des besoins des citoyens tout en assurant l'accessibilité de l'offre de ses services. Elle développe des mécanismes visant la participation citoyenne et promeut dans l'organisation une culture d'engagement de service pour le citoyen.

Dans une approche d'amélioration continue, elle propose et met en oeuvre les mécanismes nécessaires pour mesurer, sur une base continue, les besoins et le degré de satisfaction du citoyen à l'égard de l'offre de services.

Elle veille à élaborer, en concertation avec les services municipaux concernés et les directions d'arrondissement, un plan stratégique et opérationnel devant orienter les actions de la municipalité et des arrondissements dans les domaines d'affaires et activités sous sa responsabilité.

EXIGENCES	<p>La personne recherchée doit détenir un baccalauréat ou l'équivalent dans un champ et un domaine d'étude approprié. Un diplôme de 2e cycle pertinent à l'emploi serait un atout. Elle doit également avoir acquis un minimum de cinq années d'expérience dans le domaine de l'emploi, dont au moins trois ans dans un poste de direction.</p> <p>Elle doit posséder une connaissance approfondie des applications et des plateformes numériques et d'analyse de données.</p> <p>Ouvrant dans une perspective d'amélioration continue et de changement, elle se démarque par son leadership d'influence et de mobilisation, sa vision, sa pensée stratégique, son sens des affaires ainsi que sa curiosité intellectuelle, son innovation et sa créativité.</p> <p>Elle se démarque par son sens du service citoyen en plus de sa lecture novatrice de l'expérience client.</p> <p>Elle démontre des habiletés supérieures dans sa capacité à communiquer, à développer et à maintenir des relations de collaboration et de partenariat en contexte de gestion de changement.</p> <p>Elle possède également un très bon esprit d'analyse et de décision.</p>
EXAMENS	<p>Dans le cas où le nombre de candidats intéressés serait élevé, prendre note que le comité de sélection se réserve le droit d'utiliser différents outils de sélection éliminatoires comme une entrevue téléphonique et un exercice oral centré sur la tâche. Également, les personnes qualifiées à l'entrevue devront se soumettre à une évaluation complémentaire des compétences de gestion administrée par une firme externe en ressources humaines. Ces évaluations serviront à la prise de décision finale par le comité de sélection.</p>
REMARQUE	<p>La Ville de Québec, un employeur de talents!</p> <p>La Ville offre à son personnel un environnement de travail qui en fait un employeur de choix dans la grande région de Québec : des équipes de travail solides et compétentes, des avantages sociaux attrayants, des programmes de formation motivants et une rémunération concurrentielle.</p> <p>Envie de contribuer et de mettre vos compétences au service d'une ville toujours plus attrayante, dynamique et performante? Inscrivez-vous dès maintenant!</p>
PÉRIODE D'AFFICHAGE	<p>Du 9 au 23 février 2017.</p>
NUMÉRO DE CONCOURS	<p>CADRT-005-2017</p>
INSCRIPTION	<p>Les personnes intéressées et répondant aux exigences doivent postuler en ligne en accédant au site Internet de la Ville de Québec situé à l'adresse suivante : <a href="http://www.ville.quebec.qc.ca">www.ville.quebec.qc.ca</a> dans la rubrique Services en ligne, sous l'appellation Emplois et stages. Les candidatures seront analysées sur la foi des documents soumis au moment de l'inscription.</p>
ÉQUITÉ EN EMPLOI	<p>La Ville de Québec souscrit au principe d'équité en emploi et applique un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées.</p>