



Chef d'équipe CANU - Liste d'admissibilité

Service :	Centre d'appels non urgents
Division ou Section :	Tous
Numéro de concours :	ADM-BLC-045
Nature d'emploi :	Selon les besoins
Nombre de postes :	1
Date de fermeture (jj/mm/aaaa) :	29/04/2020
Lieu de travail :	Tous les secteurs de la Ville de Gatineau
N° de référence :	J0420-0130

Recherchez-vous un travail stimulant et pour relever des défis à votre mesure? La Ville de Gatineau est l'endroit par excellence en raison de la diversité des emplois et des nombreuses possibilités de carrière offertes. Le dynamisme et le bien-être des 3 000 employés sont au cœur de ses préoccupations.

La Ville de Gatineau a adopté des valeurs qui sous-tendent les choix, les décisions et les actions de son personnel : respect, approche client, leadership visionnaire, engagement, bien-être, éthique et justice. Quatrième municipalité en importance au Québec avec une population de plus de 282 500 personnes, la Ville de Gatineau est un employeur de choix.

Résumé des fonctions

À ce titre, le chef d'équipe au Centre d'appels non urgents (CANU) effectue divers travaux visant la coordination et le contrôle des activités de communication, ainsi qu'au bon déroulement des opérations et la formation des employés; collabore à la gestion administrative du Centre et effectue les transactions aux systèmes corporatifs, agit à titre de personne-ressource (support) pour les différents utilisateurs du système de plaintes et requêtes au sein des différents services municipaux; intervient à titre de préposé aux appels lorsque le besoin l'exige; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

Exigences et compétences recherchées

- Posséder un diplôme d'études secondaires.
- Posséder un minimum de trois années d'expérience dans une fonction similaire à celle de préposé aux appels dans un centre d'appels.
- Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourrait être considérée.
- Savoir transmettre l'information.
- Avoir de bonnes interactions au travail.
- Avoir de la rigueur.
- Démontrer un contrôle de soi.
- Savoir organiser et orchestrer.
- Être apte à résoudre les problèmes.
- Démontrer de la motivation au travail.

Processus de recrutement

Examens / Compétences évaluées :

- Savoir transmettre l'information (10%)
- Interaction au travail (15%)
- Rigueur (10%)
- Contrôle de soi (20%)
- Savoir organiser / orchestrer (15%)
- Résolution de problèmes (20%)
- Motivation au travail (10%)

Horaire de travail

35 heures/semaine (Réf. : annexe K de la convention collective des cols blancs).

Salaire

Taux horaire de 29,16 \$ à 36,45 \$, selon la classe 7.

Comment soumettre votre candidature

À tous les employés cols blancs de la Ville de Gatineau. Pour les postes permanents, la priorité est donnée aux salariés permanents, aux salariés à l'essai et aux salariés temporaires en vertu des paragraphes 10.12 a) à d) de la convention collective des cols blancs.

Cette liste servira à combler un ou des postes permanents et des affectations temporaires.

Les employés de la Ville de Gatineau intéressés à cet emploi doivent faire parvenir leur candidature avant 23 h 59 le 29 avril 2020 par le biais de l'intranet en sélectionnant l'option "Offre d'emploi à l'interne" puis en complétant votre profil dans la section "Mon profil" et en appuyant sur "Postulez maintenant" au bas de l'affichage.

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 handicapées 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.