

# Offre d'emploi

## Coordonnatrice ou coordonnateur des relations citoyennes

Service des communications et relations citoyennes - Concours no 1270

La Ville de Rimouski est présentement en création d'une toute nouvelle unité administrative relevant du Service des communications et des relations citoyennes. Le coordonnateur des relations citoyennes jouera un rôle clé dans ce grand projet et agira comme responsable de projet pour la mise en place d'une centrale de relations citoyennes, laquelle permettra d'optimiser la gestion et le traitement des demandes citoyennes.

### Sommaire de la fonction

- Planifie, coordonne, dirige et contrôle l'ensemble des activités et des ressources reliées à la centrale de réponse citoyenne, en conformité avec la vision, les objectifs stratégiques et les meilleures pratiques du milieu;
- Gère l'ensemble des opérations de la centrale de réponse citoyenne et s'assure de son fonctionnement optimal;
- Suit rigoureusement les résultats, au niveau de la qualité de la réponse citoyenne et de l'atteinte des cibles établies, pour assurer le respect de la déclaration de service de l'organisation;
- Veille au rayonnement positif de la Ville de Rimouski en s'assurant de l'application uniforme des standards établis;
- Participe activement au déploiement d'une culture d'expérience citoyenne simplifiée et accessible à toutes et tous à l'échelle de l'organisation;
- Collabore à la planification des communications internes et externes.

### Profil de compétences recherchées

- Baccalauréat en marketing, communication, administration, ou discipline connexe.
- Un minimum de trois à cinq années d'expérience pertinente, notamment en marketing, service à la clientèle et/ou en gestion d'équipe au niveau du service à la clientèle d'une organisation.
- Excellente connaissance des principes de service à la clientèle et de prestation de services. Vision stratégique axée sur les résultats, sur l'amélioration en continu et sur la mobilisation des équipes.
- Sens de l'organisation aiguisé, aptitude à gérer plusieurs priorités en simultanément, capacité à respecter des échéances serrées et bonnes habiletés humaines et politiques.
- Facilité à communiquer de façon claire et adaptée aux différents publics et capacité à mobiliser diverses parties prenantes. Fait preuve de polyvalence, de rigueur, d'esprit d'équipe et de leadership positif.
- Aisance avec le Web et les systèmes informatiques spécialisés en traitement des appels et des requêtes.
- Excellente maîtrise du français écrit de même qu'une grande capacité rédactionnelle.



Un projet stimulant qui s'inscrit dans les orientations de la nouvelle planification stratégique Rimouski2030, afin d'améliorer l'expérience citoyenne liée aux services municipaux pour la simplifier et la rendre plus accessible à toute la population.

### Conditions salariales

- Salaire entre 71 926 \$ et 95 662 \$ selon la classe 5 des échelles salariales du personnel cadre;
- Autres conditions selon l'entente de travail du personnel cadre.

### Horaire de travail

L'horaire de travail régulier est de 35 heures par semaine, du lundi au vendredi midi. Peut être appelé à travailler en dehors de l'horaire régulier de travail, à des fins de formation, en cas de mesure d'urgence ou autres événements ponctuels.

**SOUMETTEZ VOTRE CANDIDATURE**  
**RESSOURCES.HUMAINES@RIMOUSKI.CA**

**AVANT 16 H 30 LE 17 AVRIL 2024**

