

## CONCOURS

Service des ressources humaines  
Division de la dotation

FONCTIONNAIRES

### AGENTE OU AGENT AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

SERVICE DE L' INTERACTION CITOYENNE

DIVISION DE LA RÉPONSE CITOYENNE

POSTES TEMPORAIRES OU SUR APPELS

La Ville de Québec est à la recherche de personnes qualifiées afin de constituer une liste servant à pourvoir des postes temporaires ou sur appel pour l'emploi d'agente ou agent au service à la clientèle.

#### SOMMAIRE DE LA FONCTION

La personne titulaire du poste accueille, accompagne et guide la clientèle se présentant sur place ou en transigeant par téléphone ou par écrit pour effectuer la réception et l'enregistrement de demandes de renseignements, de services, de permis et de plaintes ou de suggestions. Elle recherche, résume et fournit l'information relative aux services, procédures, règles et normes applicables à la Ville.

Elle répond à la clientèle désirant connaître l'état d'avancement de leur demande. Elle saisit les requêtes à l'aide des logiciels appropriés et assure leur cheminement auprès des intervenants responsables de leur traitement. Elle produit, au besoin, des listes ou rapports et compile des statistiques relatives à son domaine d'activité.

Cet emploi comporte également des tâches secondaires reliées au service à la clientèle et à divers projets d'amélioration.

#### EXIGENCES

Détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) et de l'expérience pertinente aux tâches de l'emploi reliées au service à la clientèle, idéalement en centre d'appels.

Très bonne connaissance de la langue française.

Habilités à rechercher, résumer, fournir et vulgariser de l'information relative aux services, procédures, règles et normes applicables à la Ville.

Grande facilité à exploiter divers équipements et logiciels (suite Office, Internet, etc.). Habileté à communiquer dans un contexte de tension et à traiter des situations délicates avec jugement, tact et diplomatie.

Capacité à analyser et à résoudre des problèmes dans un contexte d'urgence. Habiletés supérieures à transiger avec la clientèle.

Facilité dans l'exécution de calculs mathématiques et dans la saisie de données.

Autres habiletés telles que la capacité d'adaptation, la capacité à travailler en équipe et la tolérance au stress.

Mettre son expertise à profit, selon les besoins et priorités identifiés, afin de soutenir l'Organisation municipale de la sécurité civile dans les quatre dimensions soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement et ce, sans égard aux conditions courantes ou aux activités régulières.

#### TRAITEMENT

Taux horaire de 21.40 \$ à 29.70 \$

#### HORAIRE

Selon les heures d'affaires du Centre de relations avec les citoyens qui sont du lundi au vendredi de 8 heures à 19 hrs.

PÉRIODE D'AFFICHAGE	Du 5 au 18 octobre 2018.
NUMÉRO DE CONCOURS	FONCT-108-2018
INSCRIPTION	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.
ÉQUITÉ EN EMPLOI	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.