

CITOYENS AU CŒUR DES PRIORITÉS



Urbaine, contemporaine et ouverte sur le monde, Brossard est la 12^e ville en importance au Québec avec plus de 90 000 habitants. Sa situation géographique enviable, en bordure du fleuve St-Laurent et à proximité de Montréal, la qualité des services municipaux offerts, l'accessibilité de ses commerces et de ses grandes voies de circulation combinée à la vie paisible de ses quartiers font de Brossard un milieu propice à l'épanouissement des individus et des familles et un lieu de travail des plus stimulants pour ses employés.

La Ville est à la recherche d'un(e) candidat(e) expérimenté(e), afin de gérer et de poursuivre le développement de son centre de services aux citoyens, *Services Brossard*, véritable porte d'entrée de la Ville pour les requêtes citoyennes. Situé dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville, *Services Brossard* est l'endroit où convergent quotidiennement les demandes en personne, par téléphone et par courriel.

Avec son approche-client axée sur l'amélioration de la qualité des services, la Ville de Brossard souhaite poursuivre sa vision stratégique en matière de service à la clientèle, dont elle est devenue une référence.

CHEF DE SERVICE – SERVICES BROSSARD **POSTE CADRE RÉGULIER À TEMPS COMPLET**

Le ou la chef de service – *Services Brossard* gère les activités d'une unité administrative de services aux citoyens. Le ou la titulaire du poste travaille à promouvoir une culture organisationnelle axée sur l'excellence du service aux citoyens en définissant les priorités d'action et en mobilisant son équipe en matière de services à la population. Il gère une équipe formée d'une quinzaine d'agents aux services aux citoyens.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Mobiliser le personnel de *Services Brossard* vers l'amélioration des services aux citoyens;
- Planifier, organiser, coordonner, diriger et contrôler les activités reliées à *Services Brossard* selon les objectifs à atteindre, les priorités et les indicateurs de rendement établis pour mesurer l'efficacité des différentes activités;
- Définir les besoins et le budget nécessaires aux opérations;
- Encadrer, supporter et conseiller le personnel de *Services Brossard* de façon à régler les difficultés ainsi que les questions et problèmes complexes de façon efficace et efficiente;
- Assurer la gestion des plaintes et des commentaires et mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard des services de la Ville;
- Mettre sur pied des indicateurs de rendement pour mesurer l'efficacité de toutes les activités de *Services Brossard*;
- Gérer le système informatique de *Services Brossard* afin de s'assurer de la validation des informations, de la mise à jour et de la modification de ce dernier afin de fournir en tout temps une information juste et pertinente;
- Assurer un lien étroit avec les membres de l'équipe des communications, notamment en situation de mesures d'urgence, pour maintenir la cohérence des messages et gérer le système d'appels automatisé Code Red.

QUALIFICATIONS ET EXIGENCES

- Détenir un diplôme d'études universitaires de premier cycle en administration ou toute autre discipline jugée pertinente;
- De huit (8) à dix (10) années d'expérience dont cinq (5) dans un rôle de gestion;
- Expérience dans le monde municipal, un atout;
- Maîtrise de la langue française et anglaise parlée et écrite;
- Posséder une pensée stratégique et un sens de l'environnement;
- Savoir gérer les ressources financières;
- Savoir commander, planifier, organiser, orchestrer, déléguer et contrôler;
- Être orienté(e) vers la clientèle et savoir travailler en équipe;
- Être organisé(e);
- Faire preuve de persévérance, de résistance au stress et de jugement;
- Démontrer de la créativité et de l'innovation.

Le salaire annuel se situe entre 86 299 \$ et 107 801 \$ et les conditions de travail sont déterminées par le recueil des conditions de travail du personnel cadre en vigueur. Seules les personnes retenues seront contactées.

La Ville de Brossard 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.

Les personnes intéressées pour le poste **EXT-2021-42 Chef de service – Services Brossard** sont priées de poser leur candidature au plus tard le **22 août 2021** en cliquant sur le lien suivant :

www.jobillico.com/fr/offre-d-emploi/ville-de-brossard.hPzkJe/chef-de-service-services-brossard/8231107

VILLE DE BROSSARD

Direction des ressources humaines

2001, boulevard de Rome, Brossard (Québec) J4W 3K5