



**COORDONNATEUR DES RELATIONS CITOYENNES
ET VIE COMMUNAUTAIRE - 2^e AFFICHAGE
POSTE PERMANENT**

CONCOURS 202203-08

À PROPOS DE MONTRÉAL-EST

Fondée en 1910, avec une population de 4012 habitants pour une superficie de 12,5 km², la Ville de Montréal-Est s'est significativement développée au cours des dernières années. À la recherche active de nouveaux investisseurs, Montréal-Est poursuit sa mission d'offrir une excellente qualité de vie à ses citoyennes et citoyens en mettant ces derniers au centre de ses priorités et de ses actions. Ses nombreux projets de développement économique et résidentiel ainsi que ses démarches de revitalisation en font une ville dynamique.

Faire partie de l'équipe de la municipalité de Montréal-Est c'est :

- Participer à la réalisation de notre mission qui est d'offrir des services de qualité aux Montréalaises et Montréalais;
- Déployer vos talents au sein d'une équipe dynamique, où l'esprit de collaboration et le plaisir sont au rendez-vous;
- Bénéficier de plusieurs avantages : régime d'assurances collectives, régime de retraite à prestations déterminées avec contribution de l'employeur, congés mobiles et de maladie rémunérés, congé prolongé payé durant la période des fêtes, remboursement d'une partie des frais d'études et de formation, programme d'aide aux employés, stationnement gratuit et plus encore.

Venez faire une différence dans une ville moderne, en pleine expansion, qui a à cœur ses citoyens. Un milieu où votre créativité contribue à la réalisation de grands projets stimulants favorisant le mieux-être des citoyennes et citoyens. En plus de vous offrir des possibilités de carrière intéressantes, vous ferez partie d'une grande organisation publique à dimension humaine. Ce milieu de travail et ses défis vous interpellent, n'attendez plus, et appliquez dès maintenant!

DESCRIPTIF SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Sous l'autorité de la directrice générale, le titulaire est responsable de la gestion du service de requêtes et des relations avec les citoyens. En ce sens, le titulaire exerce des fonctions de coordination, de planification, d'analyse, de reddition, d'évaluation et de suivi des différentes requêtes, plaintes, attentes et demandes des citoyens. Il effectue un suivi, lorsque requis, auprès des membres du conseil municipal. Il est également responsable de l'ensemble des relations communautaires. Il favorise la collaboration et met en place des programmes de partenariats avec le milieu communautaire. Il soutient et accompagne les divers organismes dans leur mission relative à la prestation de services au bénéfice des citoyens(nes).

TÂCHES PRINCIPALES

1. Quotidiennement, analyse les plaintes et les requêtes des citoyens et communique directement avec ceux-ci dans les dossiers requérant une intervention de niveau supérieur.
2. Développe et maintient une synergie interservices de façon à mobiliser le comité de direction et le personnel vers une culture axée sur l'excellence du service à la clientèle et l'atteinte des objectifs en matière d'expérience citoyen.
3. Échange, collabore, et obtient toute l'information nécessaire des différents services municipaux afin d'offrir, en temps réel, l'information la plus fiable possible aux citoyens montréalais.
4. Révise les processus, méthodes et procédures et recommande les mesures permettant d'améliorer et d'optimiser le rendement et l'efficacité des différentes activités en lien avec les citoyens de la Ville.
5. Établit des tableaux de suivi des requêtes réparties par district à l'attention de chacun des élus et les tient informés des décisions prises.
6. Supervise l'agent de bureau sous sa responsabilité. Contrôle le rendement, la formation, le développement et le perfectionnement de son employé.
7. Établit les requis en termes de ressources technologiques et informationnelles permettant une prestation de services simple, rapide et agréable, un traitement des requêtes efficace et une gestion des connaissances optimale, et en coordonne la personnalisation et l'amélioration continue.
8. Développe et met à jour des indicateurs de performance pertinents au maintien d'un haut standard de qualité de la prestation de services.
9. Établit un plan et déploie des stratégies de rétroaction, au moment opportun, afin de mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard du service à la clientèle offert à la Ville de Montréal-Est, et ce, dans une vision d'amélioration continue permanente.
10. Assure la liaison avec les clubs sociaux, les organismes communautaires et autres comités et regroupements et collabore avec ces derniers à la préparation de programmes conjoints.
11. Participe, en collaboration avec le directeur des communications, des loisirs et de la culture à l'attraction, l'encadrement et à la reconnaissance des bénévoles de la Ville.
12. Assure le soutien et l'application des protocoles d'ententes avec les organismes communautaires locaux. Coordonne, en collaboration avec la direction des loisirs, de la culture et de la communauté, ainsi que les autres directions impliquées, les services aux sinistrés lors de mesures d'urgence de la Ville.
13. Représente la Ville lors de réunions, comités, colloques et auprès de divers organismes en lien avec sa responsabilité.
14. Effectue un appel de courtoisie auprès du citoyen afin d'évaluer la qualité du service après la résolution de la plainte ou requête.
15. Maintient et informe les élus concernés pour les dossiers auxquels la Ville ne peut donner suite afin d'établir une stratégie de communication auprès du citoyen.
16. Soumet des initiatives créatives afin d'améliorer la qualité des services auprès de nos citoyens.
17. En collaboration avec les directions de la Ville, identifie des solutions pour enrayer certaines insatisfactions, plaintes, récurrences dans les requêtes citoyens.
18. Effectue, sur demande, toute autre tâche connexe.

QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES PRIVILÉGIÉES

- Posséder un diplôme d'études universitaires dans une discipline appropriée.
- Posséder, au minimum, quatre (4) années d'expérience pertinente à la fonction.
- Grandes habiletés relationnelles auprès de divers intervenants.
- Excellentes habiletés en communication verbale et écrite.
- Bon jugement, capacité de discernement et d'adaptation dans diverses situations.
- Expérience dans le domaine municipal.
- Bonne connaissance de l'anglais oral et écrit.
- Maîtrise de l'environnement Microsoft office.
- Expérience en gestion de personnel.
- Rigueur et professionnalisme dans l'exécution de ses tâches.
- Autonomie, polyvalence, gestion des priorités, tact et courtoisie.

CONDITIONS

Salaires annuels 2022 : Entre 82 575 \$ et 98 472 \$ par année.

L'horaire de travail est de 35 heures/semaine.

Le lieu de travail est à l'hôtel de ville.

Date d'entrée en poste : Dès que possible.

Les candidats sélectionnés pourraient devoir se soumettre à un processus d'évaluation visant à mesurer les aptitudes recherchées pour l'emploi.

POUR POSTULER

Si ce défi vous intéresse, nous vous invitons à postuler en ligne à l'adresse suivante : atlas.workland.com/careers/montreal-est **avant le 4 avril 2022 à 23 h 59.**

Nous vous remercions de l'intérêt que vous manifestez envers la Ville de Montréal-Est. Toute candidature reçue par courriel, par télécopieur et par courrier sera refusée. Veuillez noter que seuls les candidats retenus seront contactés. Le genre masculin est utilisé dans l'unique but d'alléger le texte.