

Préposé(e) au Centre d'appels non urgents (CANU - 311) - Banque de candidatures

Service : Interaction citoyenne

Division ou Section : Aucun

Numéro de concours : ADM-BLC-097

Statut d'emploi : Liste d'admissibilité

Nombre de postes : 1

Date de clôture (jj/mm/aaaa) : 12/12/2024

Type de concours : Interne/Externe

N° de référence : J0124-0083

Journée carrière – 3 février – Venez nous rencontrer!

Samedi, le 3 février prochain entre 10 h et 16 h, la Ville de Gatineau tiendra une Journée carrière à la Maison du citoyen (25 rue Laurier, Gatineau).

C'est l'occasion idéale pour en apprendre davantage sur les métiers et les services de la Ville, ainsi que réseauter avec les recruteurs et les représentants de plus de 20 services municipaux! Venez découvrir tous les avantages de débiter votre carrière à la Ville de Gatineau ainsi que les offres d'emplois actuelles et futures!

Au programme : Conférences, réseautage, animation à la bibliothèque pour les enfants et plusieurs surprises. C'est un rendez-vous à ne pas manquer!

Résumé des fonctions

Les préposés au Centre d'appels non urgents (CANU) répondent aux appels et informent les citoyens sur diverses thématiques municipales. Ils reçoivent les différentes plaintes et requêtes de la part des citoyens, les colligent aux différents systèmes informatiques et les transmettent aux responsables des services municipaux concernés en assurant un service à la clientèle de première ligne aux citoyens. Ils accomplissent toute autre tâche connexe à la demande du supérieur.

Le Centre d'appels non urgents est en opération 24 heures par jour, 365 jours par année.

Nous recherchons activement des candidats ayant beaucoup de disponibilité pour combler les besoins actuels. Une priorité sera accordée aux candidats intéressés à travailler plus de 30 heures par semaine.

Exigences et compétences recherchées

- Posséder un diplôme d'études secondaires.
- Posséder un minimum d'une année d'expérience dans le domaine des tâches.
- Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourrait être considérée.
- Réussir le processus de qualification.

Le processus pourrait comprendre une entrevue, des tests et une vérification d'usage afin d'évaluer les compétences suivantes :

- Posséder une bonne connaissance de la langue anglaise à l'oral (niveau 4)
- Être apte à résoudre des problèmes (20%)
- Posséder une bonne connaissance du français écrit (20%)
- Avoir de la rigueur (10%)
- Faire preuve d'autonomie (15%)
- Démontrer un contrôle de soi (15%)
- Être orienté vers la clientèle (10%)
- Avoir de bonnes interactions au travail (10%)

Horaire de travail

Selon l'annexe K de la convention collective des cols blancs.

Horaire variable (jour, soir, nuit et fin de semaine).

Une disponibilité minimale est requise, en conformité avec les dispositions de la convention collective.

Aucune heure n'est garantie, mais les horaires sont faits de façon équitable entre les préposés à horaire variable.

À chaque mois, des quarts vous seront attribués à l'avance, lors de la confection de l'horaire.

Cependant, des quarts de travail peuvent être ajoutés en cours de route, aux moments où vous avez indiqué être disponibles, pour répondre aux besoins opérationnels (remplacements / situation urgente).

Vous devez être minimalement disponible :

- Six (6) jours complets aux deux semaines INCLUANT une (1) fin de semaine complète sur deux (2) (samedi et dimanche) ET
- Tous les jours fériés prévus à la convention collective (inclus la période des fêtes).

**Si vous êtes aux études à temps plein, des dispositions particulières s'appliquent (disponibilités minimales réduites).*

Salaire

Taux horaire de 28,15 \$ à 35,15 \$, selon la classe 5 de la grille salariale des cols blancs.

Comment soumettre votre candidature

Appuyez sur le bouton « Postulez maintenant » au bas de l'affichage, diffusé sur notre site web au gatineau.ca/votreemploi. Vous devrez avoir un profil pour soumettre votre candidature. Cette banque de candidatures sera diffusée jusqu'au comblement des besoins.

Si vous éprouvez de la difficulté lors de la création du profil ou au moment de postuler, nous vous invitons à sélectionner l'onglet « Aide » au menu de gauche sur notre site web. Pour toute autre question sur l'affichage, nous vous invitons à communiquer avec le Service des ressources humaines au (819) 243-2345, poste 7150.

Cette banque de candidature sera utilisée pendant les prochains mois pour recruter des candidats pour la liste d'admissibilité de préposés au centre d'appels non urgents. Pour les postes permanents, la priorité est donnée aux salariés cols blancs en vertu de l'article 10.12 de la convention collective des cols blancs.

Toutes les demandes d'emploi doivent être soumises par le site Web de la Ville de Gatineau. Il est de votre responsabilité de fournir un curriculum vitae à jour et en français qui contient les précisions qui permettront d'établir avec justesse que votre candidature rencontre les exigences du poste sur le plan de la scolarité et de l'expérience. Une candidature incomplète ne sera pas considérée.

Nous vous invitons à joindre une copie électronique de vos diplômes, de votre relevé de notes officiel ou d'une évaluation comparative de vos études à votre profil; la copie officielle pourrait être demandée lors des examens ou de l'entrevue. Pour les études complétées à l'extérieur du Québec, consulter la [Foire aux questions](#) section « Mon profil de candidat », pour plus d'information sur les documents acceptés.

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.