

# Joignez notre courant d'énergie !

## Agent(e)s de service aux citoyens

*Service des communications et  
des relations avec les citoyens*

**Concours SRH-2024-25**

Taux horaire :  
26,34 \$ à 34,37 \$  
Selon l'expérience

### FONCTION SOMMAIRE

Relevant de la chef de division - service aux citoyens, vous assurerez le service à la clientèle de première ligne (accueil, prise en charge et accompagnement des citoyens) et fournirez de l'information à valeur ajoutée sur les différents services, activités, politiques ou règlements de la Ville. Plus particulièrement, vous devrez :

- Évaluer l'information reçue et assurer le suivi des demandes de renseignements, requêtes ou plaintes adressées en personne, par téléphone, par courriel ou par tout autre moyen de communication approprié;
- Référer, lorsque nécessaire, les demandes en deuxième ligne aux personnes concernées dans les différents services municipaux;
- Inscrire dans un logiciel de données les requêtes et les plaintes, de même que l'ensemble des renseignements s'y rattachant, et produire des rapports statistiques;
- Assurer la gestion d'une caisse, au besoin;
- Exécuter, au besoin, du travail de bureau, tel que de la rédaction et de la révision de divers documents, de l'entrée de données, de la transcription, du classement;
- Effectuer toute tâche connexe demandée par votre supérieure immédiate.

### EXIGENCES ET PROFIL RECHERCHÉS

- Détenir un diplôme d'études secondaires V (DES) ou l'équivalent reconnu par les autorités compétentes;
- Posséder un minimum de trois (3) ans d'expérience pertinente, préférablement dans une centrale téléphonique ou en service à la clientèle;
- Avoir une excellente connaissance du français, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Posséder une bonne capacité d'apprentissage et d'adaptation;
- Savoir gérer le stress et l'affluence;
- Démontrer une orientation approche client très développée et faire preuve d'empathie, de discrétion, de discernement, de calme, de tact et de courtoisie;
- Posséder les habiletés requises pour travailler dans un environnement informatisé, en utilisant simultanément plusieurs applications (Accès Cité, Somum, JMap, etc.), ainsi qu'une très bonne connaissance des logiciels Word, Excel, Outlook, etc.;
- Être en mesure de traiter avec une clientèle diversifiée;
- Être autonome, organisé et rigoureux dans la réalisation des tâches;
- Être à l'aise dans un environnement axé sur le travail d'équipe et la cohésion afin d'uniformiser les procédures;
- Être capable d'identifier les priorités et de s'adapter aux demandes urgentes.

### POUR POSER VOTRE CANDIDATURE

Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae, accompagné d'une copie des attestations de formation requises, **avant 16 h 30, le mercredi 28 février 2024**, à : Ville de Shawinigan, Service du capital humain, Concours SRH-2024-25, 550, avenue de l'Hôtel-de-Ville, C.P. 400, Shawinigan (Québec), G9N 6V3.

Courriel : [rh@shawinigan.ca](mailto:rh@shawinigan.ca)

*Nous vous remercions à l'avance pour votre candidature. Cependant, seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. La Ville de Shawinigan applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature.*