



**Le 20 février 2024**

**POSTE À POURVOIR : affectation permanente  
durée indéterminée**

**AGENT(E) DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

**Service du Greffe et des Affaires publiques**

La Ville de Mont-Royal est à la recherche d'un agent ou d'une agente de service à la clientèle pour un mandat temporaire, à temps plein, à durée déterminée.

Le travail consiste à assurer le service à la clientèle au regard des diverses activités de la Ville de Mont-Royal et de ses partenaires.

## **RESPONSABILITÉS**

- Traite les demandes d'information de la clientèle en s'assurant de l'exactitude des réponses par l'utilisation des outils mis à sa disposition ou en effectuant les démarches nécessaires auprès des services et organismes responsables, s'il y a lieu.
- Assure la prestation du service requis conformément au niveau de déconcentration des activités négociées avec les services.
- Accueille, analyse, traite et assure le suivi des requêtes, plaintes, commentaires ou suggestions et des réclamations de la clientèle.
- Encaisse différentes sommes d'argent.
- Prend connaissance des différents projets de son secteur et contribue ainsi à dresser le portrait des besoins de la population.
- Initie ou participe à des rencontres d'information ou de processus de solution de problèmes avec les intervenants concernés de concert avec son supérieur immédiat.
- Assure l'accueil à des instances de consultation et participe à différents événements publics.
- Agit à titre de commissaire à l'assermentation.
- Rédige, au besoin, certains documents explicatifs ou informationnels.
- Guide et oriente le travail de quelques employés affectés à des tâches connexes et vérifie la qualité du travail.
- Utilise, au besoin, différents appareils et systèmes pour accomplir certaines tâches rattachées à l'emploi, tout en ayant recours à la programmation appropriée.
- Effectue toute autre tâche connexe.

## PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme de formation professionnelle (DEP) ou l'équivalent.
- Posséder deux (2) années d'expérience dans un travail permettant au titulaire de se familiariser avec l'emploi.
- Du français avancé parlé et écrit;
- De l'anglais\* intermédiaire parlé et écrit;
- De la suite Microsoft Office;
- Des techniques et principes de communication;
- Des services municipaux et des activités de la Ville.
- À travailler de première ligne avec le public;
- À s'exprimer clairement et aisément;
- À la recherche et à l'analyse;
- À faire preuve d'attention, de discernements, de calme, de tact, de courtoisie et d'empathie;
- À faire preuve d'initiative, de curiosité, d'autonomie, de jugement et d'honnêteté;
- À être à l'aise dans le domaine des chiffres et des technologies;
- À résister au stress et à l'affluence.

*\*La connaissance de l'anglais est une exigence en raison des interactions possibles avec les citoyens de la Ville.*

## CONDITIONS ET AVANTAGES

La Ville de Mont-Royal a des conditions avantageuses pour ses employés. Pour ce poste, elle offre, entre autres :

- Une échelle salariale allant de 33,77 \$ à 44,14 \$ l'heure;
- Un horaire stable de 35 heures par semaine du lundi au vendredi ;
- Des congés mobiles et de maladies;
- Du perfectionnement au travail.

### **Veillez noter :**

Les candidatures seront acceptées jusqu'au **vendredi 8 mars 2024**. Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur curriculum vitae à Vanessa Abdulezer, conseillère principale en ressources humaines, par courriel au [ressourceshumaines@ville.mont-royal.qc.ca](mailto:ressourceshumaines@ville.mont-royal.qc.ca), en mentionnant le numéro de concours **2024-14**.



**Ressources humaines**  
90, avenue Roosevelt  
Ville de Mont-Royal (Québec) H3R 1Z5  
Tél. : 514 734-2980 Téléc. : 514 734-3082  
[ressourceshumaines@ville.mont-royal.qc.ca](mailto:ressourceshumaines@ville.mont-royal.qc.ca)

