



AGENT/AGENTE, SERVICES AUX CITOYENS

3 mois (avec possibilité de prolongation)

Service des communications et des relations avec les citoyens | 2024-19-EXT

À propos de la Ville de Boisbriand

Située à la porte d'entrée de la région des Basses-Laurentides, Boisbriand offre une panoplie d'activités communautaires, culturelles et sportives à plus de 27 000 citoyens. Ville à caractère résidentiel, commercial et industriel, sa situation géographique privilégiée, au carrefour des autoroutes 13, 15 et 640, est un atout considérable. Boisbriand charme par son offre de services, ses espaces verts et son accessibilité aux berges de la rivière des Mille-Îles.

L'engagement, l'intégrité, le respect et l'équité sont au cœur de l'identité et de la culture organisationnelle.

Boisbriand, une ville à proximité des grands centres où il fait bon vivre au rythme de nos vies!

Principaux rôles et responsabilités

Sous l'autorité de la responsable des services aux citoyens, le titulaire du poste reçoit et prend en charge les requêtes, les suggestions et les plaintes de la clientèle (en personne, au téléphone, par courriel ou autres moyens de communication développés par la Ville). Procède à l'analyse des besoins du demandeur afin d'identifier les stratégies d'interventions à adopter. Perçoit les paiements et fait les encaissements. La personne :

- Transmet des renseignements généraux, par le biais du centre d'appel, par courriel, par différents moyens électroniques ou en personne au comptoir de la réception de l'hôtel de ville;
- Accueille les visiteurs qui se présentent à l'hôtel de ville et les dirige vers la personne ou le service approprié. Renseigne les visiteurs, au besoin, note les messages, donne suite aux plaintes ou les transmet à l'autorité compétente;
- Enregistre et documente les requêtes, plaintes et suggestions dans le système de gestion, dirige celles-ci aux services concernés, en respectant les procédures établies. Participe à la formation des utilisateurs du système de requête;
- Agit à titre d'agent de liaison entre le citoyen et le service concerné afin de s'assurer d'offrir les explications requises et de valider le niveau de satisfaction quant aux services reçus. S'assure d'obtenir tous les documents ou les pièces justificatives nécessaires pour divers dossiers et en effectue l'analyse préliminaire;
- Perçoit le paiement des diverses taxes, redevances ou toutes autres sommes, en vérifie l'exactitude et l'authenticité, les encaisse et les saisit au programme informatique; procède à la gestion de la caisse et en assure le suivi approprié;
- Procède à l'émission des cartes-loisirs, à la vente et au paiement d'articles vendus par la Ville, ainsi qu'à la distribution de dépliants explicatifs;
- Soutien et accompagne les citoyens dans l'utilisation des services et des plateformes en ligne que la Ville met à leur disposition;
- Renseigne les citoyens au sujet de l'évaluation municipale à partir du rôle d'évaluation;
- Tient à jour divers documents de travail tels que : des dossiers, des fichiers, des listes, des index, des registres ou autres documents et entreprend les démarches ou les recherches pour compléter les données relatives à ces dossiers;
- Saisit à l'ordinateur des lettres, des textes, des tableaux, des rapports ou autres documents à partir de brouillons, de textes manuscrits. Relit et corrige les textes en ce qui a trait à la grammaire, syntaxe, ponctuation et orthographe;
- Reçoit diverses communications, les achemine au destinataire de différents services;
- Ouvre et distribue le courrier et les autres documents reçus;
- Prépare les envois postaux (publipostage, impression, pliage, timbrage, ensachage, etc.);
- Compile divers rapports statistiques.

Cette description n'est pas limitative. Elle contient les principales tâches à accomplir. La personne peut être appelée à s'acquitter de toutes autres tâches connexes demandées par son supérieur immédiat

Qualifications et exigences recherchées

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) en secrétariat ou dans un domaine approprié ou toute autre formation supérieure jugée pertinente;
- Minimum de six (6) à douze (12) mois d'expérience dans un poste similaire;
- Maîtrise des logiciels MS Office (Excel, Word Outlook), et divers équipements informatiques et bureautiques;
- Esprit d'équipe, bon jugement, discrétion;
- Sens des responsabilités et de l'organisation;
- Souci du détail et excellent sens du service à la clientèle.



Salaire, horaire et avantages

Le salaire horaire est établi en fonction de la convention collective en vigueur, soit 37,70 \$ (incluant une majoration de 15 % pour les avantages sociaux). L'horaire de travail est de 64,50 heures par période par deux semaines, et ce, selon l'horaire suivant :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
7 h 55 à 16 h 30	7 h 55 à 17 h 15	7 h 55 à 17 h 15	Congé	7 h 45 à 16 h 15

De plus, la personne doit être disponible à travailler à l'intérieur des heures d'ouverture de l'hôtel de ville en surcroît de l'horaire mentionné.

L'entrée en fonction est prévue dès que possible.

Pour postuler

La personne intéressée à poser sa candidature doit s'inscrire sur le site Internet de la Ville de Boisbriand : <https://www.ville.boisbriand.qc.ca/administration-municipale/emplois> dans la section « Offres d'emploi » et joindre son curriculum vitae et sa lettre d'intérêt le plus rapidement possible.

Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature. Toutefois, seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées. Le processus de sélection pourrait comprendre des tests sur la maîtrise des logiciels MS Office ainsi que sur la qualité du français écrit, en complément de l'entrevue.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez communiquer avec le Service des ressources humaines au 450 435-1954 poste 7233. À la Ville de Boisbriand, nous valorisons la diversité et l'inclusion. Nous invitons donc les femmes, les Autochtones, les minorités visibles et ethniques ainsi les personnes handicapées à soumettre leur candidature.