

Châteauguay



Au-delà de la qualité de son cadre de vie, travailler pour la Ville de Châteauguay, c'est faire partie d'une équipe unie derrière un objectif commun: offrir aux citoyens des services de qualité, accessibles pour tous.

Au quotidien, c'est quelque 400 employés et jusqu'à 700 en haute saison, qui œuvrent dans des domaines variés tels que les travaux publics, l'aménagement du territoire, la sécurité publique, l'administration ou encore les loisirs et la culture.

Vous rêvez d'une nouvelle opportunité professionnelle? Joignez-vous à notre équipe aujourd'hui pour...

Participer à demain!

Ville de Châteauguay

5, boulevard D'Youville
Châteauguay (Québec) J6J 2P8

450 698-3000
ville.chateauguay.qc.ca



Participe
à demain



Êtes-vous notre prochain.e coordonnateur.trice à l'expérience citoyenne?

Le mandat proposé

Sous l'autorité de la Direction des communications et du bureau de l'expérience citoyenne, le titulaire de ce poste agit à titre de principal responsable de la planification, de l'organisation, de la coordination, du contrôle et de l'évaluation des activités liées à l'expérience citoyenne.

Cette personne a le mandat de mobiliser les préposés au service aux citoyens et les employés des différentes directions vers une prestation de services de qualité, simple et efficace. Dans le cadre de ses fonctions, elle est responsable de la gestion intégrée des diverses plateformes numériques pour assurer l'amélioration continue de l'expérience citoyenne.

Le mandat principal de cette personne est de créer le bureau de l'expérience citoyenne et d'optimiser les processus de travail en développant une culture axée sur l'excellence du service aux citoyens et le traitement efficace de leurs requêtes

Plus particulièrement, vous serez responsable de :

- Planifie, organise, dirige et contrôle les activités du bureau de l'expérience citoyenne conformément aux orientations du plan stratégique;
- En collaboration avec les directions, revois les processus d'affaires pour assurer la centralisation des services de premières lignes et la prise en charge efficace des services de deuxième ligne;
- Développe et maintiens une synergie transversale dans l'organisation de façon à mobiliser le personnel vers une culture axée sur l'excellence du service aux citoyens;
- Coordonne l'établissement des normes de qualité afin de maintenir un standard de prestation de services répondant aux attentes du Conseil municipal et de la Direction générale;
- Mets en place des processus collaboratifs interservices pour établir des plans d'action, des méthodes, des procédures et des contrôles quantitatifs et qualitatifs pouvant favoriser l'accroissement de la productivité et veille à leur application et leur mise à jour;
- Collabore au développement technologique et informatique, évalue la qualité et la suffisance des équipements des employés impliqués dans les services aux citoyens et fais des recommandations quant à leur amélioration;



Fais carrière
à Châteauguay

carriere.chateauguay.ca

- Établis un plan et déploie des stratégies de rétroaction afin de mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard du service à la clientèle offert, et ce, dans une vision d'amélioration continue permanente;
- Définis les programmes de formation théorique, technique et pratique pertinents en matière de relations citoyennes, planifie le développement et en coordonne la diffusion au personnel;
- Siège à titre de gestionnaire responsable de l'expérience citoyenne au sein de divers comités;
- Fais des recommandations en vue de développer et de consolider une offre de services centralisée à forte valeur ajoutée pour les citoyens;
- Agis comme principal interlocuteur avec les divers partenaires internes et externes;
- Agit à titre de responsable des communications citoyennes via le système d'appels téléphoniques, le système d'envoi de messages ciblés et personnalisés, le dossier citoyen, les courriels, les réseaux sociaux (messagerie) ainsi qu'aux différents comptoirs;
- Agis à titre de responsable de la coordination des communications reliées aux incidents et aux mesures d'urgence comme les avis d'ébullition, les bris d'aqueduc, les interdictions de stationnement et d'arrosage;
- Veille à assurer une cohérence entre le site Web, le dossier citoyen et l'application mobile afin de bonifier l'expérience citoyenne;
- Encadre, conseille et supporte le personnel sous sa responsabilité, et supervise et évalue l'exécution du travail;
- Propose et recommande au Directeur les prévisions budgétaires relatives à ses opérations et en contrôle la gestion;
- Assure la gestion des ressources humaines, matérielles et financières liées à ses activités en conformité avec les orientations et politiques de l'organisation;
- Accomplis toutes autres tâches à la demande de son supérieur immédiat.

Votre expertise :

- Détenir un diplôme d'études universitaires de premier cycle en communications, gestion des médias numériques, développement organisationnel, marketing ou tout autre domaine connexe jumelé à 3 ans;

Ou

Toute autre combinaison de formation et d'expérience pertinentes et équivalentes.

Exigences :

- Expérience avec le fonctionnement d'un système CRM (Customer Relationship Management) est un atout;
- Excellence en matière de résolution de problèmes et de communication interpersonnelle, autant avec des citoyens, employés, consultants, fournisseurs, gestionnaires et élus;
- Maîtrise des communications orales et écrites en français;
- Connaissance des meilleures pratiques en matière de sondages de satisfaction de la clientèle et de tests usagers sur plateformes numériques;
- Expérience en optimisation du référencement organique sur les moteurs de recherche comme Google;
- Connaissance des meilleures pratiques en matière d'interfaces utilisateurs et des principes d'expérience utilisateur pour les sites Web, les applications mobiles et les CRM;
- Orienté service à la clientèle;
- Connaissances en matière d'intégration de l'intelligence artificielle dans le processus d'affaires;
- Profil collaboratif;
- Vision stratégique;

- Leadership, initiative et dynamisme;
- Possibilité de se déplacer sur le terrain, doit détenir un permis de conduire valide;
- Connaissance du milieu municipal un atout important.

Participez à *demain* !

Faites-nous parvenir votre curriculum vitae avant le **5 juillet 2024**.

Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur candidature sur le site Web de la Ville de Châteauguay:

<https://ville.chateauguay.qc.ca/carriere/faire-carriere-ville/postuler>

La Ville de Châteauguay souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi – au sens de l'article 86 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec – pour les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées.

