

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

**Service :** Centre d'appels non urgents  
**Division ou Section :** Tous

**Numéro de concours :** ADM-BLC-097  
**Statut d'emploi :** Bassin de candidatures  
**Nombre de postes :** 1  
**Date de clôture (jj/mm/aaaa) :** 31/12/2024  
**Type de concours :** Interne/Externe  
**N° de référence :** J0824-0151

*Recherchez-vous un travail stimulant et pour relever des défis à votre mesure? La Ville de Gatineau est l'endroit par excellence en raison de la diversité des emplois et des nombreuses possibilités de carrière offertes. Le dynamisme et le bien-être des 4 000 employés sont au cœur de ses préoccupations.*

*La Ville de Gatineau a adopté des valeurs qui sous-tendent les choix, les décisions et les actions de son personnel : respect, approche client, leadership visionnaire, engagement, bien-être, éthique et justice. Quatrième municipalité en importance au Québec avec une population de plus de 291 000 personnes, la Ville de Gatineau est un employeur de choix.*

### Résumé des fonctions

À ce titre, le titulaire répond aux appels et informe les citoyens sur diverses thématiques municipales. Il reçoit les différentes plaintes et requêtes de la part des citoyens, les collige aux différents systèmes informatiques et les transmet aux responsables des services municipaux concernés en assurant un service à la clientèle de première ligne aux citoyens. Il accomplit 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.

### Exigences et compétences recherchées

- Détenir un diplôme d'études secondaires.
- Posséder un minimum d'une (1) 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 (essentiel - niveau 4)
- Posséder une bonne connaissance du français écrit (essentiel - 20%)
- Être apte à résoudre des problèmes (20%)
- Avoir de la rigueur (10%)
- Faire preuve d'autonomie (15%)
- Démontrer un contrôle de soi (10%)
- Être orienté vers la clientèle (15%)
- Avoir de bonnes interactions au travail (10%)

### Processus de recrutement

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.

### 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 préposé(e)s 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 disponible, 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 l'échelle salariale des employés 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](http://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.

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.