[Offres d'emplois >](#)

Consultation de l'offre d'emploi numéro: CONCAEC-24-BHRES-706310-15

[Postuler maintenant](#)

Description

Titre d'emploi	Agent(e) de centre d'appels - 311
Organisation	Service de l'expérience citoyenne et des communications / Direction de l'expérience citoyenne / Division des opérations 311 et interventions rapides prioritaires
Destinataires	Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes
Type d'emploi à pourvoir	Banque d'heures
Période d'inscription	Du 22 août au 5 septembre 2024
Salaire	Taux horaire (2024): 30,05\$ Groupe de traitement : 12-009 Une prime de 10% est accordée pour le travail de soir et de fin de semaine.
Avis de modification	

Catégorie d'emploi : Employé(e) de bureau, soutien administratif et technique - Col blanc * Selon la convention collective, l'emploi est : agent ou agente de communications sociales (706310)

Horaire : Horaire variable entre 15h et 35h selon les besoins d'affaires | Disponibilité requise de jour, de soir et de fin de semaine ainsi que les jours fériés.

Adresse : [740, rue Notre-Dame Ouest](#)

Ce processus vise à pourvoir 15 postes banques d'heures d'agent(e) de communications sociales.

NOTRE OFFRE

La Ville de Montréal a choisi d'opérer un centre d'appels intégré pour la prise d'appels des citoyens au 311 le jour, le soir, les fins de semaines et lors des congés fériés. Le Centre de services 311 est un centre d'appels fonctionnant 24/7, dont la mission est d'orienter et d'informer la population de même que de prendre en charge et d'assurer le suivi de leurs demandes de service.

Votre mandat

Vous assurez le service à la clientèle téléphonique de première ligne du 311 relativement à l'ensemble des activités non urgentes de la Ville de Montréal, de ses arrondissements et de ses partenaires de jour, de soir, les fins de semaines ainsi que les jours fériés. L'offre de services du 311 couvre divers secteurs d'activités tels les collectes, les taxes municipales, les constats d'infractions aux règlements municipaux, les loisirs, etc. Vous traitez des appels de la population nécessitant des interventions rapides en matière de travaux publics et les

transmettez aux contremaîtres sur les ondes de radio. Plus spécifiquement, vous :

- accueillez, analysez et acheminez les commentaires, suggestions, requêtes ou plaintes de la clientèle, en vous assurant de fournir des réponses exactes et de qualité;
- assurez une prestation de service courtoise, respectueuse empreinte du souci de fournir un service à la clientèle de qualité;
- maintenez à jour vos connaissances quant aux activités de la Ville, ses projets et ses programmes, afin de répondre de façon satisfaisante aux attentes des citoyens et autres utilisateurs du 311;
- recourez pleinement à la variété d'outils technologiques mis à votre disposition pour accompagner les citoyens et autres utilisateurs du 311 dans leurs démarches auprès de la Ville de Montréal;
- initiez ou participez à des rencontres d'information ou de processus de solution de problèmes avec les intervenants concernés de concert avec votre supérieur immédiat;
- analysez rapidement les demandes nécessitant une intervention rapide et prioritaire et les transmettez aux contremaîtres des travaux publics.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études secondaires
- 4 années d'expérience dans un travail permettant de se familiariser avec l'emploi. L'expérience pertinente doit comprendre le traitement de données complexes, l'interprétation de réglementations et la transmission d'informations complexes dans un environnement de centre d'appels
- Connaissance de la langue anglaise parlée, niveau fonctionnel est exigée
- Connaissance des applications IBM (Stop +, Oasis, Gescour), IDEFIX (SRRR), gestion des demandes des citoyens (GDC), système d'information géographique et spatial (SIGs), AGIR et RIRE Spatial (un atout)

En postulant, je consens à ce que le Service des ressources humaines utilise mes données personnelles à des fins de recrutement et conformément à sa [Politique-de-confidentialité](#).

NOS AVANTAGES

- Des défis d'envergure
- Une carrière au service de la population montréalaise
- Une rémunération et des avantages concurrentiels
- La conciliation travail-vie personnelle
- La possibilité de faire progresser votre carrière

Soyez fier ou fière de travailler pour le premier employeur en importance de la région métropolitaine et la plus importante métropole francophone en Amérique du Nord. La [Ville de Montréal](#), c'est plus de 28 000 talents qui contribuent chaque jour à l'essor de la Ville et à faire la différence pour la population et le bien public.

POSTULEZ MAINTENANT!

Considérant la diversité comme une véritable richesse, la Ville de Montréal invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature. **Merci de vous identifier lors de la postulation.**

Pour en savoir plus sur nos processus de recrutement, visitez <https://montreal.ca/carrieres>. Pour toute autre question, écrivez à dotation@montreal.ca en indiquant le numéro de l'offre d'emploi en objet. Les employés cols bleus de la Ville de Montréal peuvent se référer à l'Intranet pour plus d'informations concernant les **nouvelles** règles de convention collective en lien avec les différents types d'affichages.

Assurez-vous de joindre tous les documents attestant que vous rencontrez les exigences et d'inscrire toutes informations pertinentes pour votre candidature directement dans votre curriculum vitae. Nous vous invitons à suivre l'évolution de votre candidature dans votre dossier de postulation en ligne. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature est retenue.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

La Ville de Montréal propose un environnement de travail où le respect, la diversité, l'équité et l'inclusion sont des valeurs premières.

Avec son [programme d'accès à l'égalité en emploi](#) et ses [programmes d'intégration en emploi](#), la Ville prend des moyens concrets pour augmenter la diversité au sein de ses équipes de travail.

Inclusive, la Ville s'efforce de réduire les obstacles dans les milieux de travail rencontrés par les personnes en situation de handicap et met en place des mesures facilitant l'accessibilité. À cet égard, des adaptations lors du processus d'évaluation des compétences peuvent être offertes sur demande.

Merci de contribuer à diversifier et enrichir la fonction publique montréalaise!

[Postuler maintenant](#)