

Viens bâtir une île d'exceptions.

La Ville de Laval est en pleine croissance. Elle compte de plus en plus de gens, d'entreprises et d'organismes. Cette évolution apporte de grands défis et soulève des enjeux importants. En 2014, nous avons lancé la démarche Repensons Laval, qui a permis d'élaborer la vision stratégique de notre ville : Urbaine de nature en 2035. Cette vision est la boussole qui guide aujourd'hui le développement de Laval. Travailler à la Ville de Laval, c'est croire en cette vision. C'est mettre son cœur et ses idées au service du citoyen. C'est côtoyer des gens dévoués et façonner le présent pour bâtir l'avenir.

Vous avez envie d'un emploi qui vous permet d'aider les citoyens ? Le service à la clientèle vous allume ?

Pour son centre de contacts, division des relations avec les citoyens, le Service de l'expérience citoyenne est à la recherche d'employés pour occuper la fonction d' :

AGENT(E)S DE SERVICE SUR APPEL (311)

Vous seriez la personne désignée du centre de contacts - centre d'appels 311 et comptoir multiservice pour répondre aux demandes d'informations, d'interventions, aux plaintes et commentaires des citoyens de ville de Laval.

Horaire de travail :

Le centre de contacts est ouvert 7 jours sur 7, du lundi au vendredi entre 7h et 21h ainsi que les samedis, les dimanches et les jours fériés entre 8h et 17h. Il est situé au 1333 boulevard Chomedey à Laval.

Nombre d'heures de travail par semaine :

- Variable selon les besoins du service : pouvant aller jusqu'à un maximum de 40h par semaine
- **Nous n'offrons pas de garantie d'heures par semaine**
- Les horaires sont établis environ 1 semaine à l'avance

Les conditions de travail offertes :

- Salaire offert : 27,47 \$ / heure
- Mode de travail hybride
- Possibilité que le contrat soit renouvelé.

Votre rôle :

Vous effectuerez divers travaux comportant la réception, l'analyse, le traitement, la transmission et le suivi des demandes d'information et d'interventions reçues par appel, en personne et par écrit à la division Relations avec les citoyens du Service de l'expérience citoyenne.

Vous identifierez la nature et assurerez le suivi des demandes d'information, requêtes, plaintes, commentaires et/ou suggestions adressés en personne, par téléphone et par écrit.

Le profil recherché :

- Diplôme d'études secondaires (DES) ;
- Deux (2) années d'expérience pertinente dans un centre d'appels ou en service à la clientèle ;
- Détenir une bonne qualité de français, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Être confortable à l'oral ainsi qu'à l'écrit en anglais ;
- Bonnes habiletés en communications interpersonnelles et bonne résistance au stress.

Le processus de sélection :

Inclut notamment des tests de langue (français et anglais) et de service à la clientèle, en plus d'une vérification pré-emploi.

Pour ce poste, une formation en présentiel d'environ 4 à 6 semaines à temps plein sera requise et aura lieu en décembre 2024 et janvier 2025.

Pour postuler, il faut se rendre au www.emplois.laval.ca avant le 10 octobre 2024.

La Ville de Laval applique un programme d'accès à l'égalité en emploi. Elle valorise la diversité et invite les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à poser leur candidature. Pour ces dernières, ne pas hésiter à nous faire part d'arrangements spéciaux nécessaires, advenant que vous soyez invité à un processus de sélection.

