



Superviseur.se relation citoyenne

Ville de Lévis

📍 2175 Chemin du Fleuve, Lévis, Québec G6W 7W9

👥 2 Postes disponibles

📅 Expire à l'externe le : 15 janvier 2025

📅 Expire à l'interne le : 20 décembre 2024

DESCRIPTION DU POSTE

Ce qui t'attend

En tant que superviseur.se en relation citoyenne, tu seras le pilier d'une équipe dédiée à répondre aux besoins des citoyens et tu en gèreras l'ensemble des ressources. Ton rôle : planifier et organiser les opérations quotidiennes, établir un contrôle de la qualité et gérer des situations complexes. Ta mission : Offrir une expérience client de qualité et inspirer ton équipe à se dépasser dans l'atteinte de la satisfaction citoyenne. Comme gestionnaire, tu auras l'opportunité de participer au recrutement et au développement des ressources, de contribuer à la mise en place de solutions innovantes et de participer activement à l'amélioration continue du service aux citoyens. Si tu es un.e leader positif.ve, organisé.e, et surtout, passionné.e par le service public, ce poste est fait pour toi.

L'équipe et l'environnement de travail

Travailler à la Direction des communications et de l'interaction citoyenne, c'est rejoindre une équipe dynamique et engagée qui est au cœur de la vie municipale. C'est aussi collaborer quotidiennement avec les 17 autres directions de la Ville. Tu aimes quand ça bouge? Au Centre 311, les journées sont bien remplies et toujours différentes! Tu cherches à être stimulé(e)? L'éventail de nos services t'amène à toucher à une multitude de sujets, de la réglementation municipale aux activités de loisirs! Ici, on s'entraide et on travaille sans cesse à améliorer l'interaction citoyenne. Tu veux faire une différence dans le quotidien de nos 150 000 citoyens.nes? C'est chez nous que ça se passe!

Principales responsabilités

- Supervise le personnel sous sa responsabilité en privilégiant une approche de responsabilisation et en apprécie le rendement dans une perspective d'amélioration et de développement des compétences.
- Coordonne les horaires de travail des employés de son secteur et apporte des modifications lorsque requis. Approuve les feuilles de temps, autorise les absences, les vacances et le temps supplémentaire.
- Rencontre les membres son équipe régulièrement afin de dispenser les informations pertinentes, d'échanger sur les problèmes opérationnels ou administratifs et fournir les orientations nécessaires.
- Évalue et rend compte du travail produit par le personnel sous sa responsabilité et commente les résultats obtenus afin d'expliquer les écarts par rapport aux résultats anticipés. Recommande des améliorations et assure l'implantation de nouveaux services.
- Agit comme personne-ressource auprès du personnel de son secteur face aux difficultés rencontrées. Soumet des méthodes et procédés de travail lui permettant de fonctionner plus efficacement.
- Prend connaissance des requêtes ou plaintes de la clientèle concernant les activités relevant de sa compétence, en analyse le bien-fondé, rencontre les personnes intéressées si nécessaire, prend les mesures pour corriger la situation ou présente ses recommandations à sa ou son supérieur.e immédiat.e.
- Assure le contrôle de la qualité de la réponse citoyenne omnicanal et formule ses recommandations dans une perspective d'amélioration continue.

Profil recherché*

- Diplôme d'études collégiales dans une discipline appropriée. Un certificat universitaire est un atout
- Minimum de deux (2) années d'expérience pertinente en supervision dans un centre d'appels ou de service à la clientèle
- Minimum de cinq (5) années d'expérience dans le domaine d'un centre d'appels ou de service à la clientèle
- Excellente maîtrise de la langue française parlée et écrite, bonne maîtrise de la langue anglaise parlée

📅 Entrée en fonction :
non disponible

📅 Type d'emploi :
Poste régulier / Temps plein

🕒 Quarts de travail :
Jour

🕒 Heures de travail :
35.00 h/sem.

📍 Emplacement
Hybride

💰 Salaire :
\$65,418.00 - \$85,835.00 CAD par an

Documents requis

✅ CV

Documents facultatifs

✅ Lettre de motivation

- Aisance avec les outils informatiques et capacité à travailler avec plusieurs outils simultanément
- Autonomie, capacité d'adaptation et à travailler sous pression ou dans l'adversité
- Collaboration et capacité à faire preuve de tact, d'écoute et d'empathie

Autre information

- Emploi cadre, classe 2, conformément au Protocole des conditions de travail des cadres

Cet emploi est pour toi? Postule maintenant!

La date limite pour postuler est à titre indicatif seulement puisque nous traitons les candidatures en continu. Nous nous gardons le droit d'écourter le concours dans le cas où nous avons trouvé la personne qui correspond au profil recherché.

*Cette liste représente les compétences les plus importantes pour le poste.

La Ville de Lévis applique un programme d'accès à l'égalité en emploi notamment pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées et invite les personnes qualifiées à présenter leur candidature.

AVANTAGES



Assurance collective



Régime de retraite à prestations déterminées



Congés mobiles



Congés fériés



Vacances



Programme d'aide aux employés



Remboursement de 400\$ au programme accès mieux-être



Congés liés à la gestion de la performance