

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 le ou la Chef.fe de Division – Bureau de l'expérience citoyenne que nous recherchons?

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 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.

### Mandat :

- Établit 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;
- Définit 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 ;
- Fait des recommandations en vue de développer et de consolider une offre de services centralisée à forte valeur ajoutée pour les citoyens ;
- Agit comme principal interlocuteur avec les divers partenaires internes et externes ;



Fais carrière  
à Châteauguay

carriere.chateauguay.ca

- 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 ;
- Agit 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 soutient 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 fait le suivi;
- Assure la gestion des ressources humaines, matérielles et financières liées à ses activités en conformité avec les orientations et politiques de l'organisation.

### Pourquoi nous choisir comme employeur?

En plus d'avoir accès à une rémunération concurrentielle établie en fonction de votre expérience et de vos compétences (Échelle salariale entre 96 538.75 \$ et 120 596 \$) ainsi qu'à une gamme complète d'avantages sociaux, la Ville de Châteauguay vous propose entre autres :

- De l'autonomie professionnelle afin de mettre en application votre expertise et votre savoir-faire;
- Du développement professionnel et une multitude de projets stimulants;
- Un horaire de travail de 4,5 jours/semaine (congé le vendredi PM);
- Une politique de télétravail (mode hybride).

### Votre expertise :

En plus d'être autonome, d'être habile à communiquer et d'être axé vers les clients, vous...

- Détenez un diplôme d'études universitaires de premier cycle en communications, gestion des médias numériques, développement organisationnel, marketing ou tout autre domaine connexe jumelé à 5 ans d'expérience pertinente.
- Possédez de l'expérience avec le fonctionnement d'un système CRM (Customer Relationship Management) est un atout;

## Participez à *demain* !

Faites-nous parvenir votre curriculum vitae avant le 11 janvier 2025.

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.

---