



**Postuler**  
31 jours restants



**Recommander**  
À venir

# Chef (fe) de la Division des relations citoyennes

Hôtel de ville de Victoriaville  
Victoriaville

OFFRE #2025-27

[emploi.regionvictoriaville.com/emploi/4875](https://emploi.regionvictoriaville.com/emploi/4875) (1/10)



**Victoriaville**

Printed with Pdfcrowd.com

Sous l'autorité de la directrice du Service des communications et des relations citoyennes, la personne 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 la Division des relations citoyennes. Elle a le mandat de mettre en œuvre, en concertation avec les membres de son équipe et les gestionnaires des autres services municipaux, la vision et les orientations du Conseil municipal et de la Direction générale en termes d'expérience et de relation avec les citoyens.

**Secteur d'emploi**

Service des communications et des relations citoyennes

**Type de poste**

Permanent (temps plein)

**Rémunération**

Selon le Protocole de relations de travail du personnel cadre et du personnel non syndiqué en vigueur - Minimum 87 287 \$ - Maximum 109 108 \$

**Employeur**

Hôtel de ville de Victoriaville

1 rue Notre-Dame Ouest, Victoriaville

Québec, Canada

G6P 6T2

819-758-1571

[Site web officiel](#)

Du 28 janvier 2025 au 28 février 2025, 16h30

# Tâches et responsabilités

- ▶ Superviser toutes les activités liées à l'acceptabilité citoyenne : information, consultation et participation citoyenne;
- ▶ Piloter les activités du Comité interservices de l'amélioration continue des relations citoyennes;
- ▶ Superviser et soutenir les opérations de l'équipe des relations citoyennes;
- ▶ Assurer la responsabilité en matière des relations citoyennes pour tout ce qui touche la gestion des matières résiduelles et le programme de vidanges de fosses septiques en concertation avec les partenaires concernés (Gaudreau Environnement et la MRC d'Arthabaska);
- ▶ Siéger à titre de gestionnaire responsable des relations citoyennes au sein du Comité communications et relations citoyennes;
- ▶ Développer et maintenir une synergie transversale dans l'organisation de façon à mobiliser le personnel vers une culture axée sur l'excellence du service à la clientèle;
- ▶ Coordonner l'établissement et l'actualisation de la déclaration de services aux citoyens et les normes de services associées afin de maintenir un standard de qualité de la prestation de services répondant aux attentes du Conseil municipal, de la Direction générale et ultimement, du citoyen;
- ▶ Élaborer et mettre en œuvre des stratégies et des pratiques permettant à la Division de se distinguer par son expertise en gestion des relations citoyennes;
- ▶ Actualiser constamment la prestation de services de la Division de façon à ce qu'elle soit adaptée aux besoins évolutifs des citoyens;
- ▶ Faire des recommandations en vue de développer et de consolider une offre de services centralisée à forte valeur ajoutée pour les citoyens;
- ▶ Établir les requis, de concert avec le Service des technologies de l'information, en termes de ressources informationnelles, lesquelles permettront des relations citoyennes simples, rapides et agréables, un traitement des requêtes efficace et une gestion des connaissances optimale, et en coordonner la personnalisation et l'amélioration continue;
- ▶ Mettre en place et actualiser, au besoin, les mécanismes et les processus de gestion responsable des demandes, et ce, par l'entremise des ressources informationnelles;
- ▶ Établir un plan et déployer des stratégies de rétroaction, au moment opportun, 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;
- ▶ Définir les programmes de formation théorique, technique et pratique pertinents en matière de relations citoyennes, en planifier le développement et en coordonner la dispense au personnel jugé requis;
- ▶ Agir comme principal interlocuteur des divers partenaires internes et externes (fournisseurs) de la Division, dont Telmatik;
- ▶ Agir à titre de responsable des communications avec les citoyens, via le système d'appels automatisés;

- ▶ Encadrer, conseiller et supporter le personnel sous sa responsabilité, et superviser l'exécution du travail confié à la Division;
- ▶ Motiver son équipe vers l'atteinte des résultats souhaités par l'établissement de la déclaration de services aux citoyens, des normes de services et des indicateurs de performance;
- ▶ Évaluer le personnel sous sa responsabilité;
- ▶ Évaluer les ressources financières nécessaires à la réalisation du mandat de la Division et s'assurer du respect des budgets accordés;
- ▶ Accomplir toutes autres tâches à la demande de son supérieur immédiat.

# Horaire et conditions

36 heures par semaine

# Qualifications requises

## Scolarité exigée

- ▶ Détenir un diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) en administration des affaires (profil marketing), en communications ou en relations publiques ou dans une autre discipline jugée pertinente.

## Expérience demandée

- ▶ Posséder un minimum de cinq (5) ans d'expériences pertinentes;
- ▶ Une expérience avec l'utilisation d'un système de gestion de la relation client (CRM) sera considérée comme un atout.

## Aptitudes linguistiques

	Parlé	Écrit
Français	✓	✓
Anglais		
Espagnol		

✓ = Excellente maîtrise

◇ = Connaissance fonctionnelle

## Soumettre votre candidature

Avant le vendredi 28 février 2025, 16h30.

Prénom et nom

Adresse courriel

Numéro de téléphone

Fichiers joints

Curriculum vitae, lettre de présentation et/ou diplômes.

*Privilégier les documents PDF et les images.*

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics vise à favoriser une représentation équitable des groupes qui sont fréquemment victimes de discrimination en emploi. [\[Afficher le texte complet...\]](#)

- Je fais partie des peuples autochtones du Canada
- Je fais partie d'une des minorités visibles
- Je fais partie d'une minorité ethnique

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes en situation de handicap en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1, a. 1) définit une « personne handicapée » comme suit : [\[Afficher le texte complet...\]](#)

- Compte tenu de ce qui précède, je suis une personne en situation de handicap

Commentaires



Je ne suis pas un robot

  
reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions

[Je préfère soumettre ma candidature par la poste](#)

## 10 raisons de joindre notre équipe



1

### Plus de temps pour vous et votre famille ▼

La plupart des employés municipaux bénéficient d'un plus grand nombre de jours de vacances, de congés mobiles et de congés maladie que le nombre de jours prévus à la Loi sur les normes du travail. Cette pratique facilite la conciliation travail-famille de tous.

2

### Des conditions salariales avantageuses ▼

Tous les salaires des employés municipaux sont déterminés par les résultats de l'exercice de l'équité salariale effectuée au cours des dernières années.

### **3** Accès à un régime de retraite ▼

La ville offre à tous ses employés admissibles un régime de retraite à prestations déterminées qui consiste à prévoir des rentes viagères afin de remplacer les revenus des salariés retraités.

### **4** Une couverture d'assurance complète ▼

Tous les employés municipaux admissibles ont accès à une couverture complète d'assurance collective, incluant:

- ▶ Une assurance vie (vous et personnes à charge)
- ▶ Une assurance accident/maladie couvrant les médicaments, les soins de spécialistes, etc.
- ▶ Une assurance pour les frais dentaires
- ▶ Une assurance salaire de courte et de longue durée

### **5** Un environnement de travail stimulant ▼

Étant un organisme public unique, la Ville de Victoriaville offre la possibilité de relever des défis dans une panoplie de domaines qui regroupent plusieurs sphères de compétence.

### **6** Des actions concrètes pour la santé ▼

Afin d'encourager l'activité physique, tous les employés de la Ville de Victoriaville peuvent bénéficier d'entente corporative avec plusieurs centres de conditionnement physique de la région. De plus, plusieurs activités sportives sont organisées durant l'année.

### **7** Un horaire d'été compressé ▼

Certains employés municipaux bénéficient d'un horaire compressé pour la période de mai à septembre. Cet horaire permet à plusieurs d'être en congé le vendredi après-midi.

### **8** La chance de faire une différence ▼

**Par ses efforts et son expertise, chaque travailleur de la ville contribue à sa façon à la création de conditions favorables au développement de la collectivité, tel que le stipule la mission de la Ville de Victoriaville.**

**9**

### **Un milieu de travail sécuritaire ▼**

**La santé et la sécurité au travail font partie de nos valeurs fondamentales. En ce sens, notre organisation encourage la proactivité collective afin de favoriser par des actions concrètes l'assurance d'un milieu de travail des plus sécuritaires.**

**10**

### **Un employeur reconnu ▼**

**Faites partie d'une équipe en pleine croissance reconnue par son dynamisme et par son accueil auprès des différents organismes et de ses 45,000 citoyens.**