

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 en 2026

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 processus de sélection :

Inclut diverses étapes éliminatoires dans cet ordre :

- Test de français en ligne ;
- Entrevue en présentiel auront lieu aux dates suivantes : 17, 20, 27 mars et 1^e avril ;
- Tests de service à la clientèle ;
- Test d'anglais oral ;
- Vérification pré-emploi.

Pour ce poste, une **formation en présentiel d'environ 4 à 6 semaines à temps plein (40 heures/semaine)** sera requise et **débutera au courant du mois de mai.**

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.

*Si vous êtes sélectionné(e)s, vous devrez être disponible de jour en présentiel pour les entrevues qui auront lieu les 17, 20, 27 mars et 1^e avril.

**Vous devrez être disponible à temps plein (40 heures/semaine, de jour) pour la formation en présentiel d'environ 4 à 6 semaines au mois de mai

***Aucune vacances ne sera octroyées durant les mois de juin, juillet et août.

Postulez avant le 6 mars au www.emplois.laval.ca

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.

