



Agent.e en communication numérique

Ville de Lévis

📍 2175 Chemin du Fleuve, Lévis, Québec G6W 5P7

👥 2 Postes disponibles

📅 Expire à l'externe le : 3 mai 2025

DESCRIPTION DU POSTE

Ce qui t'attend

En tant qu'agent.e en communication numérique, tu agiras à titre de modérateur.trice pour les médias sociaux de la Ville de Lévis. Tu assureras le respect de la nétiquette, informeras, orienteras et accompagneras le client dans son interaction avec la Ville, par la gestion de tous les canaux numériques (médias sociaux, clavardage, espace citoyen, courriel, Messenger, etc.). Tu assureras la prise en charge efficace de la demande et la définition claire du besoin citoyen, le tout dans le respect des lois, directives et politiques en vigueur. Tu répondras pour l'ensemble de la Ville concernant divers sujets et dirigeras la ou le citoyen.ne dans l'organisation, au besoin, uniquement pour des demandes qui requièrent une expertise plus pointue. Tu t'assureras d'adapter le ton et le niveau de langage à ton auditoire pour chaque canal de communication, selon les normes établies. Tu rédigeras dans un style clair et approprié, offriras une expérience client constante et positive à travers les différents canaux de communication numériques et contribueras ainsi à instaurer une relation de confiance avec la Ville.

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 de relation citoyenne, 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

- Assure une vigie des plateformes de médias sociaux de la Ville (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, etc.), le respect de la nétiquette et l'interaction avec les abonnés.es, conformément aux standards de qualité établis par la Direction des communications et de l'interaction citoyenne. Prend les décisions relatives au niveau d'intervention à effectuer et en assure le suivi au besoin.
- Participe avec l'équipe numérique du côté des communications et plus particulièrement avec la ou le conseiller.ère en communication – médias sociaux, afin d'orienter les réponses et développer des façons créatives d'amplifier les messages clés auprès des citoyens.nes.
- Traite les commentaires et assure la réponse à la messagerie privée, au clavardage sur le site Web et le suivi des formulaires en ligne.
- Anime et développe la communauté numérique.
- Analyse les commentaires et requêtes numériques sur le site Web, les services en ligne ou les canaux de communication numériques avec la Ville qui pourraient avoir un impact négatif sur la prestation de services aux citoyens.nes, générer de l'insatisfaction ou nuire à la réputation de la Ville et soulève ces enjeux potentiels à sa ou son gestionnaire. Produit à cet effet un rapport journalier des tendances et préoccupations citoyennes de chaque média numérique et suggère des pistes d'amélioration au besoin.
- Comprend, analyse et documente le besoin du client avec exactitude, conformément aux standards de qualité. Recherche et analyse dans les bases de données et outils numériques l'information disponible, vulgarise et donne des explications au client en lien avec son besoin via les canaux de communication numériques.

Profil recherché*

- DEC dans le domaine des communications comportant un ensemble de cours en communication numérique

Type d'emploi :



Poste régulier / Temps plein

Quarts de travail :



Jour

Heures de travail :



35 h/sem.

Emplacement



Hybride

Salaire :



26,82 \$ - 38,70 \$ CAD Taux horaire

Syndiqué :



Oui

Documents requis



CV

Documents facultatifs



Lettre de motivation

- et/ou médias sociaux ou l'équivalent
- Deux (2) ans d'expérience pertinente
- Maîtrise du français à l'écrit. La maîtrise de l'anglais est considérée comme un atout
- Excellentes compétences en rédaction
- Orientation vers les clients et sens politique
- Sens de l'analyse

Autre information :

- L'un des deux postes à combler est temporaire, d'une durée de 12 mois, avec possibilité de prolongation

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 de maladie



Congés mobiles



Congés fériés



Vacances



Stationnement gratuit



Programme d'aide aux employés



Remboursement de 400\$ au programme accès mieux-être