

<b>Titre de l'emploi:</b>	<b>AGENT (E) BUREAU CITOYEN</b>
<b>Direction :</b>	Service du bureau du citoyen
<b>Statut de la fonction:</b>	Permanent, temps plein.
<b>Date de l'affichage :</b>	Le 22 juillet 2025
<b>Date limite du concours :</b>	Le 3 août 2025
<b>Salaire et conditions :</b>	Prescrits par la convention collective des employés (es) cols blancs
<b>Rémunération :</b>	Selon l'échelle salariale et selon les compétences et l'expérience de la personne retenue. Taux horaire entre 26.94\$ et 31.37\$
<b>Horaire de travail :</b>	35 heures/ semaine minimum réparti sur 4 ½ jours Lundi au jeudi 7h45 à 12h et 13h à 16h30. Vendredi 7h45 à 11h45

*L'usage exclusif du genre masculin se veut essentiellement dans le but de faciliter la lecture*

---

## SOMMAIRE DE LA FONCTION :

Relevant de la Chef de division communications et relations avec les citoyens, le titulaire de l'emploi accueil et prend en charge le traitement adéquat l'ensemble des demandes citoyennes.

## RÉSUMÉ DES FONCTIONS :

### Accueil, service aux citoyens et traitement des demandes

- Accueillir et renseigner les citoyens en personne, par téléphone ou par tout autre moyen de communication approprié ;
- Recevoir, filtrer et assurer le suivi des appels téléphoniques ;
- Recevoir et gérer les suggestions, questions, requêtes et plaintes adressées à la Ville ;
- S'assurer de l'exactitude des réponses transmises aux citoyens en utilisant les outils à sa disposition (banque d'information municipale, sites web, guide de référence, rôle d'évaluation, règlements de taxation et de tarification, etc.) ou en effectuant les démarches nécessaires auprès des services concernés ;
- Saisir dans le logiciel approprié la nature des requêtes et plaintes des citoyens, ainsi que tous les renseignements afférents; assurer l'entrée, la mise à jour et le suivi des données ;
- Contacter les citoyens par téléphone ou par écrit pour assurer un suivi de dossier ou dans une perspective d'amélioration continue des services ;
- Informer les contribuables sur le solde et l'état de leur compte de taxes ;
- Accompagner les citoyens dans l'utilisation du site Internet de la Ville et de ses différentes applications.

### Traitement administratif et soutien opérationnel

- Effectuer la perception des paiements pour divers services municipaux ;
- Effectuer la saisie de données et le traitement de texte liés à la production de divers documents (lettres, étiquettes, enveloppes, formulaires), et en assurer la transmission au besoin ;
- Mettre à jour, à l'aide des logiciels appropriés, les banques d'information nécessaires pour répondre adéquatement aux citoyens ;
- Préparer des rapports statistiques à la demande de son supérieur immédiat ;
- Collaborer à la mise à jour de l'inventaire du matériel promotionnel et effectuer les commandes nécessaires;

- Assurer la bonne disposition et la mise à jour de la documentation du Bureau du citoyen sur les présentoirs et les babillards.

## **Soutien aux communications**

- Soutenir la Chef de division – Communications dans la mise à jour du site Internet de la Ville et dans le développement d'outils de communication ;
- Traiter les demandes d'affichage sur les panneaux numériques de la Ville.

## **Autres responsabilités**

- Agir à titre de commissaire à l'assermentation ;
- Maintenir ses connaissances à jour concernant l'administration municipale et les principaux règlements en vigueur ;
- Réaliser toute autre tâche connexe demandée par la gestionnaire du service.

## **EXIGENCES DU POSTE :**

- DEP ou DEC en secrétariat, bureautique, en communication ou en service à la clientèle ;
- 3 années d'expérience pertinentes ;
- Maîtriser parfaitement le français parlé et écrit ;
- Très bonne connaissance des outils informatiques et habiletés à utiliser simultanément plusieurs applications informatiques ;
- Posséder les aptitudes et habiletés pour offrir un excellent service à la clientèle ;
- Faire preuve de discernement, de tact, d'entregent et d'autonomie ;
- Avoir une bonne résistance au stress et à l'affluence ;
- Démontrer de l'entregent, être dynamique et autonome ;
- Être organisé et proactif ;
- Connaissance des logiciels Mégagest, Sportplus et Accès cité territoire (un atout);
- Connaissance des différents services et des activités d'une municipalité (un atout).

*Si vous désirez poser votre candidature, vous êtes invité à transmettre votre curriculum vitae à l'adresse courriel [rh@opark.ca](mailto:rh@opark.ca) jusqu'au 3 août 2025. Nous remercions les postulants pour leur intérêt, mais nous communiquerons uniquement avec les candidats retenus.*