

Offre d'emploi
Agent.e coordonnateur.trice aux relations citoyennes

Poste régulier

Direction des communications et des relations citoyennes
Concours 2026-31

Proclamée **Meilleure ville canadienne pour la qualité de vie familiale**, Saint-Bruno-de-Montarville cumule les honneurs et est fière de servir sa population de plus de 27 000 citoyens. Arborant multiples lieux et monuments historiques, la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville se fait un point d'honneur de conserver ses **5 Fleurons** pour la qualité de ses aménagements extérieurs. Le respect, la transparence, la responsabilisation, l'initiative et la performance font partie intégrante des valeurs qui guident chaque employé à évoluer avec fierté au sein de notre organisation.

Sous l'autorité de la directrice des communications et des relations citoyennes, la personne titulaire du poste d'agent.e coordonnateur.trice aux relations citoyennes assure la supervision du Service aux citoyens (SAC) et agit comme chef d'équipe et personne-ressource transversale pour le traitement des requêtes citoyennes.

Elle veille à l'uniformité des pratiques dans l'administration, à l'amélioration continue des procédures et à la qualité de l'information transmise à la population, tout en contribuant à l'élaboration au partage de bonnes pratiques. Elle accompagne les directions dans la gestion des demandes, encadre les employés appelés à agir comme agents d'information (secrétaires, réceptionnistes, commis, etc.) et met à jour le cadre de référence lié au traitement des requêtes.

La personne titulaire prend également en charge le suivi des demandes et requêtes citoyenne provenant des élus, répond à la messagerie privée des réseaux sociaux de la Ville, et gère la mise à jour des avis et la diffusion des alertes sur le portail citoyen. Elle participe à la préparation de rapports statistiques permettant d'évaluer et d'optimiser les services rendus à la population.

Ce poste requiert une bonne dose d'autonomie, de rigueur et de diplomatie, ainsi qu'une grande capacité à collaborer avec l'ensemble des directions de la Ville, de même qu'avec des intervenants œuvrant à différents échelons organisationnels.

Plus précisément, la personne :

- Contribue à l'amélioration continue de l'expérience citoyenne en appuyant les directions dans le développement de méthodes de travail efficaces et en formulant des recommandations basées sur l'analyse des données issues du système de traitement des requêtes.
- Collabore avec la directrice à l'élaboration et la mise à jour de la directive administrative en matière de service aux citoyens, et la définition de son cadre d'application et des bonnes pratiques à implanter dans la Ville. Définit et veille au respect des normes en termes de diffusion de l'information, de délai et de qualité de service.
- Documente et assure le traitement des requêtes, plaintes ou suggestions de citoyens qui proviennent des élus, en collaboration avec les intervenants concernés dans les directions de la Ville, à la satisfaction du requérant, dans le respect des règles de confidentialité et des procédures établies.
- Assure, à titre de personne-ressource, l'intégration des avis municipaux dans le portail citoyen et assure la diffusion d'alertes aux citoyens.
- Assure la mise à jour, l'évolution et la conformité des contenus de la banque d'information municipale, destinée aux agents d'information, en collaboration avec les directions concernées.
- Et plus encore !

QUALIFICATIONS REQUISES :

- DEC ou certificat en communications, relations publiques ou toute autre formation pertinente.
- De deux (2) à (3) ans d'expérience en service à la clientèle;
- Connaissance du domaine municipal (atout);
- Excellente maîtrise de la langue française tant à l'oral que à l'écrit;
- Connaissance et utilisation de la suite Microsoft Office 365, Accès Cité territoire (PG) et le système PG en général, Go Cité, Espace citoyen de Blanko;
- Habileté de coordination;
- Grand sens de diplomatie et facilité à interagir avec des clients difficiles.

Salaire horaire (2024) : Minimum : 33,7 \$ - Maximum : 43,10 \$ (provisoire)

Horaire de travail : 33,25 heures/semaine (lundi au jeudi de 8 h 15 à 16 h 30 et vendredi de 8 h 15 à 12 h 30)

Si cette opportunité vous intéresse, veuillez svp nous faire parvenir votre curriculum vitae en remplissant le formulaire de candidature en ligne disponible dans la section [Emploi](#) de notre site Internet, au plus tard le 15 mars 2026. Seules les personnes dont la candidature aura été retenue seront contactées.

La Ville de Saint-Bruno-de-Montarville applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et encourage les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées à poser leur candidature et à s'identifier à l'aide du questionnaire prévu à cet effet, disponible sur le formulaire de candidature en ligne.