



Et si c'était vous?

**EMPLOYEUR**

Ville de Saint-Jérôme

Service des communications et
des relations avec les citoyens
Division des relations avec les
citoyens

300, rue Parent

TYPE DE POSTE

Poste cadre

Permanent

(R-1267)

Affichage interne et externe

HORAIRE

35 h / semaine

Horaire de travail du lundi au
vendredi.

AVANTAGES SOCIAUX

Assurances collectives et régime
de retraite à prestations
déterminées dès l'entrée en poste!

ÉQUIPE DE TRAVAIL

9 employés cols blancs

RÉMUNÉRATION

De 101 847 \$ à 127 309 \$
annuellement
Classe 5

DATES POUR POSTULER

Du 26 mars au 9 avril 2026

vsj.ca/emplois

CHEF DE LA DIVISION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Service des communications et des relations avec les citoyens

Vous désirez faire carrière au sein d'une organisation qui a à cœur ses employés et qui prône les valeurs de respect, d'éthique, de leadership et de professionnalisme ? Faire partie d'une équipe dynamique où vous pourrez grandir et faire valoir vos compétences et votre leadership? Vous recherchez un environnement branché sur l'avenir, propice à la réalisation de vos aspirations? Nous avons des possibilités!

POURQUOI CHOISIR DE TRAVAILLER POUR LA VILLE DE SAINT-JÉRÔME

Pour une vie équilibrée :

- ✓ Horaire flexible et possibilité de télétravail (selon la politique en vigueur);
- ✓ Conciliation travail-vie personnelle;
- ✓ Horaire de 4 ½ jours/semaine ;
- ✓ Congés payés durant le temps des fêtes (en plus des vacances annuelles!);

Pour prioriser votre santé et ton bien-être :

- ✓ Assurances collectives payées à 75% par l'employeur;
- ✓ Banque santé et mieux-être de 1 000\$ par année;
- ✓ Accès à un service complet de télémédecine et un programme d'aide aux employés pour soi et toute la famille !

Pour votre futur :

- ✓ Régime de retraite (l'un des meilleurs!);
- ✓ Salaires compétitifs et possibilités d'avancement de carrière;
- ✓ Et plus encore!

VOTRE RÔLE AU SEIN DE L'ORGANISATION

Sous l'autorité de la direction du Service des communications et des relations avec les citoyens, la personne titulaire du poste de chef de la Division planifie, organise et contrôle l'ensemble des activités visant à assurer une relation impeccable avec les citoyens. Elle encadre l'équipe responsable de l'accueil, de l'information, de la gestion des requêtes, ainsi que du traitement des dépôts et

paiements effectués par les citoyens. Elle développe des méthodes de travail et des processus de suivis pour encadrer et maximiser le travail des employés sous sa responsabilité tout en s'assurant d'un livrer un service à la clientèle de qualité.

MISSION ET OBJECTIFS

Activités de gestion générale :

- Planifier et organiser l'ensemble des ressources humaines, financières et matérielles pour mettre en place les orientations et les priorités données à sa Division;
- Encourager l'amélioration continue et le perfectionnement du personnel afin de répondre aux attentes de la population;
- Développer et diffuser les objectifs, les directives, les orientations et les attentes propres à la division, et s'assurer du maintien des indicateurs de performance;
- Mobiliser et valoriser le personnel, et favoriser un climat de travail sain, harmonieux et stimulant;
- Déterminer l'ordre des priorités des tâches à accomplir selon les échéanciers, et mettre en place les mécanismes nécessaires au bon fonctionnement des activités de la division;
- Évaluer la prestation des services offerte par les employés dans une optique d'amélioration;
- Agir à titre de personne-ressource auprès de l'équipe et des autres services municipaux;
- Collaborer à l'élaboration des prévisions budgétaires annuelles, assurer le suivi du budget de la division et superviser la gestion administrative;
- Voir à l'application de la convention collective en vigueur ainsi que des normes de santé et de sécurité du travail;
- Participer au processus de sélection du personnel de la division;
- Être disponible lors de situations d'urgence.

Activités de gestion spécifique :

Gestion opérationnelle et administrative

- Superviser, mobiliser et accompagner l'équipe de la division;
- S'assurer de la qualité des services offerts aux citoyens et formuler des recommandations quant aux standards d'excellence;
- Élaborer, optimiser et assurer le suivi des horaires de travail;
- Assurer la gestion des dépôts, incluant la manipulation sécuritaire de l'argent, la conciliation, le contrôle interne et la conformité aux procédures financières municipales.

Relations avec les citoyens et qualité du service;

- Planifier et superviser le traitement des demandes citoyennes (téléphone, courriel, formulaires en ligne, en personne);
- Assurer une expérience citoyenne simple, humaine et accessible, en cohérence avec les valeurs de la Ville de Saint-Jérôme;
- Analyser les besoins récurrents des citoyens et recommander des améliorations aux processus internes.

Participation publique et engagement citoyen

- Participer à la mise en œuvre d'approches structurées de participation publique (consultations, ateliers, sondages, activités d'information);
- Collaborer étroitement avec les équipes internes afin de soutenir des projets municipaux nécessitant un dialogue ouvert avec la communauté.

Coordination interservices et communication

- Agir comme personne-ressource auprès des gestionnaires municipaux pour les questions liées aux relations avec les citoyens;
- Participer à l'élaboration de plans d'information publique et contribuer à la cohérence des messages aux citoyens;
- Préparer des bilans, statistiques, rapports et recommandations pour la direction.

EXIGENCES DE L'EMPLOI

- Être titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires, en administration, en communication, en gestion ou dans tout autre domaine jugé pertinent;
- Compter au moins trois années d'expérience pertinente dans le domaine de l'emploi et au moins cinq années dans un poste de gestion de personnel.

LE PETIT PLUS QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

- Exercer un leadership mobilisateur et démontrer de fortes habiletés de gestion par influence;
- Détenir de l'expérience en matière d'amélioration des processus;
- Transmettre à ses employés le concept d'expérience client, tel que défini par l'organisation;
- Avoir une très bonne capacité de planification et de gestion;
- Posséder d'excellentes aptitudes en communication et une bonne maîtrise de la langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Faire preuve de diplomatie, de jugement, d'écoute et avoir un bon sens politique;
- Détenir une expertise en participation publique (atout);
- Détenir de l'expérience dans la gestion d'un centre d'appel ou d'un environnement de service à la clientèle à fort volume.

VOUS AVEZ LE PROFIL RECHERCHÉ?

Les candidats intéressés doivent soumettre leur candidature par le biais du site Web de la Ville de Saint-Jérôme (vsj.ca/emplois), en joignant obligatoirement leur curriculum vitae ainsi qu'une copie de leur diplôme. Les candidatures doivent être déposées avant le **9 avril 2026, à 23 h 59**. Des tests pourraient être requis afin d'évaluer les capacités, les compétences et les connaissances des candidats.

ÉGALITÉ DES CHANCES

La Ville de Saint-Jérôme applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite toutes les personnes qualifiées à présenter leur candidature, en particulier les femmes, les membres de minorités visibles et ethniques, les autochtones et les personnes en situation de handicap. Également, ces personnes peuvent nous faire part de leurs besoins particuliers en lien avec le processus de sélection pour l'emploi convoité afin de faciliter l'étude de leur candidature. Les outils de sélection peuvent être adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap, et ce, à toutes les étapes du processus de recrutement.

Postulez à vsj.ca/emplois

