

# Offre d'emploi

## Agente ou agent des relations citoyennes

Service des communications et des relations citoyennes  
Concours no 1452

### Sommaire de la fonction

- Accueillir les citoyens et répondre à leurs demandes d'information par téléphone, par courriel ou en personne;
- Rechercher dans les bases de données de la Ville pour répondre aux demandes et identifier les informations manquantes;
- Documenter et mettre à jour les interactions citoyennes dans le système de gestion des demandes;
- Fournir un service à la clientèle de qualité en répondant aux demandes des citoyens, y compris les plaintes, insatisfactions, requêtes, questions et suggestions;
- Assurer le respect des normes de service, y compris les délais, la satisfaction et l'expérience citoyenne;
- Diriger les demandes spécialisées vers les services appropriés et collaborer avec les équipes internes pour assurer un suivi adéquat;
- Représenter la Ville et établir une relation de confiance avec le public.

### Profil de compétences recherchées

- Diplôme d'étude professionnelle (DEP) dans un domaine pertinent;
- Une année d'expérience en centre d'appels ou service à la clientèle;
- Toute combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente pourra être considérée;
- Connaissance des systèmes CRM et gestion des appels, un atout;
- Maîtrise de Microsoft Office (Word, Excel, Outlook);
- Très bonne maîtrise du français écrit et parlé;
- Excellentes compétences en communication et service à la clientèle;
- Capacité à gérer et à désamorcer des situations difficiles avec les citoyens;
- Esprit d'équipe, sens de l'organisation et souci du détail;
- Bon contrôle de soi et polyvalence dans un rythme de travail soutenu;
- Bonne capacité d'apprentissage et de rétention d'informations multiples.



### Poste permanent

Entrée en fonction : juin 2026

### Conditions salariales

- Entre 29,07 \$ et 37,78 \$ de l'heure;
- Classe 6, selon les dispositions de la convention collective régissant les employés de bureau.

### Horaire de travail

L'horaire de travail régulier est de 35 heures par semaine, du lundi au vendredi midi.

**La centrale d'appels sera opérationnelle pendant l'heure du dîner, selon un horaire de rotation.**

**SOUMETTEZ VOTRE CANDIDATURE**  
**RIMOUSKI.CA/EMPLOIS**

**AVANT 16 H 30 LE 24 AVRIL 2026**

