

AGENT-E DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

PERMANENT, TEMPS PLEIN

DATE LIMITE

6 AOÛT 2026 - PROLONGATION

N^o CONCOURS

ACVSAD-2026-1017

DÉBUT DE L'EMPLOI

DÈS QUE POSSIBLE

DESCRIPTION DU POSTE

Sous l'autorité de son gestionnaire, la personne titulaire accueille, accompagne et guide la clientèle transigeant par téléphone, écrit ou en personne pour effectuer la réception et l'enregistrement des demandes de renseignements, de requêtes, de services, de plainte et de suggestions. Elle recherche, résume et fournit l'information relative aux services, procédures, règles et normes applicables à la ville. Elle répond à la clientèle désirant connaître l'état d'avancement de sa demande. Elle saisit des requêtes à l'aide de logiciels appropriés. La personne apporte également un soutien administratif et opérationnel propre aux activités et aux processus de la Ville.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Répondre et effectuer les suivis aux demandes de renseignements des citoyens, des employés, des autres services et des fournisseurs sur les politiques, les règles, les processus, les services offerts et les pratiques en place
- Recevoir, saisir, traiter et à la demande de son gestionnaire analyser et assurer le suivi des requêtes citoyennes ainsi que des demandes internes
- Voir au bon fonctionnement du système de requête et proposer des améliorations à son gestionnaire
- Traiter les différents documents servant aux opérations de la Ville (correspondance, bons de commandes, notes, textes, formulaires, bases de données, comptes-rendus, procès-verbaux, statistiques, tableaux, etc.), faire suivre ces documents aux ressources appropriées
- Coordonner la réservation de salles et d'appareils multimédia ainsi que la planification du montage et du démontage des salles
- Recevoir le courrier postal et électronique et assurer la répartition à l'interne et à l'externe
- Effectuer des suivis administratifs tels que le suivi des encombrants, ainsi que tous autres suivis de nature administrative
- Effectuer le classement et la classification documentaire
- Effectuer divers suivis administratifs et opérationnels à la demande de son supérieur et en support à son équipe
- Participer à l'élaboration et à l'implantation de procédés, d'outils et de nouvelles méthodes de travail découlant de son champ de responsabilités
- Effectuer du travail général de bureau (tel que : photocopies, télécopies, travaux d'impression de formulaires, de documents et de lettres, etc.)
- Utilisation de tout logiciel de gestion documentaire mis en place par la Ville (SharePoint)
- Accomplir toute autre tâche connexe demandée par son supérieur en lien avec la fonction

NOTE : Il est entendu que la présente description d'emploi reflète les éléments généraux du travail accompli et ne doit pas être considérée comme une description exhaustive de toutes les tâches à accomplir.

QUALIFICATIONS REQUISES

- Diplôme d'études professionnelles (DES) 5e secondaire ou équivalence reconnue par le ministère de l'Éducation
- Détenir au moins deux (2) ans d'expérience pertinente liée à la fonction

EXIGENCES REQUISES

- Excellent service à la clientèle
- Capacité d'adaptation et tolérance au stress
- Diplomatie et tact
- Capacité de travailler en équipe
- Intégrité, discrétion
- Bonne connaissance de langue française
- Bonne connaissance de la suite Microsoft Office
- Expérience dans le domaine municipal (atout important)

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Taux horaire selon la convention collective des employés municipaux en vigueur : 25.75\$ / heure à 35.04\$ / heure
- Temps plein, 37,5 heures / semaine
- Lieu de travail : Hôtel-de-Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures
- Vacances annuelles selon convention collective
- Régime de retraite par financement salarial (RRFS), part de l'employeur de 7%
- Assurances collectives dès l'embauche
- Banque de dix (10) jours de congé maladie (payables si non-utilisés)
- Congés payés pendant période des Fêtes annuelles
- Quatorze (14) jours fériés
- Accès au Programme d'Aide aux Employés et à leur Famille (P.A.E.F.)
- Stationnement gratuit

Toute personne intéressée doit faire parvenir son curriculum vitae ainsi qu'une lettre d'intention faisant état de sa motivation pour occuper ce poste en mentionnant le numéro du concours, **au plus tard le 6 août 2026 -prolongation**, par courriel ou à l'adresse suivante :

Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures
Concours : ACVSAD-2026-1017
Service des ressources humaines
200, route de Fossambault
Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec) G3A 2E3
rh@VSAD.ca

Seules les personnes dont la candidature aura été retenue pour une entrevue seront contactées.

