

[Offres d'emplois >](#)

Consultation de l'offre d'emploi numéro: CONCAEC-26-BHRES-706310-15-A

[Postuler maintenant](#)

Description

Titre d'emploi	Agent(e) de communications sociales
Organisation	Service concertation des arrondissements et expérience citoyenne / Direction de l'expérience citoyenne et du Cse 311 / Division 311 et interventions rapides prioritaires
Destinataires	Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes
Type d'emploi à pourvoir	Banque d'heures
Période d'inscription	Du 7 au 20 août 2026
Salaire	Taux horaire (2025) : 30,80 \$ L'échelle salariale sera mise à jour au renouvellement de la convention collective.
Avis de modification	

Catégorie d'emploi: Employé(e) de bureau, soutien administratif et technique - Col blanc

Horaire: Horaire variable selon les besoins d'affaires | Disponibilité requise de soir, fin de semaine et de jour ainsi que les jours fériés | Mode hybride selon les besoins organisationnels

Adresse: [740, rue Notre-Dame Ouest](#) | Proche du métro Square-Victoria

Ce processus vise à pourvoir 15 postes banques d'heures d'agent(e)s de communications sociales pour une durée indéterminée.

NOTRE OFFRE

La Ville de Montréal a choisi d'opérer un centre d'appels intégré pour la prise d'appels des citoyennes et des citoyens au 311 le jour, le soir, les fins de semaines et lors des congés fériés. Le Centre de services 311 est un centre d'appels fonctionnant 24/7, dont la mission est d'orienter et d'informer la population de même que de prendre en charge et d'assurer le suivi de leurs demandes de service.

Votre mandat

Vous assurez le service à la clientèle téléphonique de première ligne du 311 relativement à l'ensemble des activités non urgentes de la Ville de Montréal, de ses arrondissements et de ses partenaires de jour, de soir, les fins de semaines ainsi que les jours fériés. L'offre de services du 311 couvre divers secteurs d'activités tels les collectes, les taxes municipales, les constats d'infractions aux règlements municipaux, les loisirs. Vous traitez des appels de la population

nécessitant des interventions rapides en matière de travaux publics et les transmettez aux contremaîtres sur les ondes de radio. Plus spécifiquement, vous :

- accueillez, analysez et acheminez les commentaires, suggestions, requêtes ou plaintes de la clientèle, en vous assurant de fournir des réponses exactes et de qualité;
- assurez une prestation de service courtoise, respectueuse empreinte du souci de fournir un service à la clientèle de qualité;
- maintenez à jour vos connaissances quant aux activités de la Ville, ses projets et ses programmes, afin de répondre de façon satisfaisante aux attentes des citoyennes et citoyens et autres utilisateurs du 311;
- recourez pleinement à la variété d'outils technologiques mis à votre disposition pour accompagner les citoyennes et citoyens autres utilisateurs du 311 dans leurs démarches auprès de la Ville de Montréal;
- initiez ou participez à des rencontres d'information ou de processus de solution de problèmes avec les intervenants concernés de concert avec votre supérieur immédiat;
- analysez rapidement les demandes nécessitant une intervention rapide et prioritaire et les transmettez aux contremaîtres des travaux publics.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études secondaires
- 4 années d'expérience dans un travail permettant de se familiariser avec l'emploi. L'expérience pertinente doit comprendre le traitement de données complexes, l'interprétation de réglementations et la transmission d'informations complexes dans un environnement de centre d'appels.
- Connaissance de la langue anglaise parlée, niveau fonctionnel est exigée
- Connaissance des applications IBM (Stop +, Oasis, Gescour), IDEFIX (SRRR), gestion des demandes des citoyens (GDC), système d'information géographique et spatial (SIGS), AGIR et RIRE Spatial (un atout)

NOS AVANTAGES

- Des défis d'envergure
- Une carrière au service de la population montréalaise
- Une rémunération et des avantages concurrentiels
- La conciliation travail-vie personnelle
- La possibilité de faire progresser votre carrière

Soyez fière ou fier de travailler pour le premier employeur en importance de la région métropolitaine et la plus importante métropole francophone en Amérique du Nord. La [Ville de Montréal](#), c'est près de 30 000 talents qui contribuent chaque jour à l'essor de la Ville et à faire la différence pour la population et le bien public.

POSTULEZ MAINTENANT!

En postulant, je consens à ce que le Service des ressources humaines et des communications utilise mes données personnelles à des fins de recrutement et conformément à sa [Politique de confidentialité](#).

Considérant la diversité comme une véritable richesse, la Ville de Montréal invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature. **Merci de vous identifier lors de la postulation.**

Pour en savoir plus sur nos processus de recrutement, visitez <https://montreal.ca/carrieres>. Pour toute autre question, écrivez à dotation@montreal.ca en indiquant le numéro de l'offre d'emploi en objet.

Assurez-vous de joindre tous les documents attestant que vous rencontrez les exigences et d'inscrire toutes informations pertinentes pour votre candidature directement dans votre curriculum vitae. Nous vous invitons à suivre l'évolution de votre candidature dans votre dossier de postulation en ligne. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature est retenue.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

La Ville de Montréal propose un environnement de travail où le respect, la diversité, l'équité et l'inclusion sont des valeurs premières.

Avec son [programme d'accès à l'égalité en emploi](#) et ses [programmes d'intégration en emploi](#), la Ville prend des moyens concrets pour augmenter la diversité au sein de ses équipes de travail.

Inclusive, la Ville s'efforce de réduire les obstacles dans les milieux de travail rencontrés par les personnes en situation de handicap et met en place des mesures facilitant l'accessibilité. À cet égard, des adaptations lors du processus d'évaluation des compétences peuvent être offertes sur demande.

Merci de contribuer à diversifier et enrichir la fonction publique montréalaise!

Postuler maintenant