

SPÉCIALISTE EN EXPÉRIENCE CITOYEN
DIVISION EXPÉRIENCE CITOYEN
SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ET DES RELATIONS AVEC LE MILIEU
Poste permanent

SOMMAIRE DU POSTE

Sous la supervision du coordonnateur de la Division expérience citoyen, la personne titulaire de ce poste répond et guide les citoyens qui communiquent avec la Ville de Drummondville ou qui se présentent en personne à l'hôtel de ville. Quel que soit le moyen choisi par le citoyen (téléphone, en personne, courriel, réseaux sociaux, etc.), cette personne a le mandat d'offrir une prestation de services simple, rapide, efficace et agréable. Dans le cadre de ses fonctions, elle reçoit les commentaires, les suggestions, les plaintes et les demandes d'information ou d'intervention des citoyens, les traite et collige l'information à l'aide de ressources informationnelles appropriées pour assurer un traitement ultérieur adéquat.

PRINCIPALES FONCTIONS

- Contribuer au succès de la division en offrant un service de qualité aux citoyens qui atteint les objectifs établis par la mise en place de normes de services et d'indicateurs de performance;
- Accueillir et bien orienter les citoyens dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville de Drummondville;
- Recevoir les appels entrants de la Ville de Drummondville (sauf les appels destinés aux services d'urgence – 911, à la Cour municipale, urbanisme et à la Bibliothèque publique de Drummondville);
- Recevoir et enregistrer toutes demandes de citoyen et y répondre à l'aide des ressources à sa disposition. Rediriger ces demandes, au besoin, afin que la personne appropriée assure un suivi adéquat;
- Recevoir et enregistrer les commentaires, suggestions et plaintes des citoyens;
- Informer et inscrire si requis les citoyens aux activités de la Ville de Drummondville;
- Rediriger les citoyens vers l'organisme paramunicipal adéquat au besoin;
- Percevoir les taxes, gérer les modalités de paiement, donner les confirmations et les reçus requis, et imprimer les copies de comptes de taxes, le cas échéant, aux comptoirs de services;
- Percevoir les constats d'infraction et remettre les reçus requis aux comptoirs de services;

- Délivrer les vignettes de stationnement, les permis de colporteurs/solliciteurs, de bazar, de ventes-débaras, de déneigeurs et de plaisanciers au parc des Voltigeurs;
- Agir à titre de point de service, notamment pour la vente de titres du service de transport en commun, ou pour tout autre permis ou articles pouvant être vendu au comptoir de service ;
- Agir à titre de commissaire à l'assermentation ;
- Participer à la tenue des registres conformément à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités ;
- Préparer les cartes d'accès aux bâtiments des employés de la ville ;
- Recevoir les soumissions pour les processus d'appels d'offres publics en cours;
- Préparer et envoyer des communications écrites à la demande de son supérieur immédiat;
- Participer aux programmes de formation théorique, technique et pratique pertinents en matière de relation avec les citoyens dans une approche de développement des compétences;
- Contribuer à l'amélioration continue des pratiques de la division ;
- Identifier les besoins et participer à la création et à la mise à jour du contenu des ressources informationnelles;
- Faire connaître à son supérieur immédiat, de façon proactive, toutes situations jugées problématiques ou délicates dans le cadre de ses fonctions;
- Accomplir toutes autres tâches à la demande de son supérieur immédiat.

EXIGENCES ET QUALIFICATIONS

- Détenir un diplôme d'études collégiales (DEC) en bureautique, en administration, en gestion de commerces, en comptabilité ou domaine connexe;
- Cumuler un minimum de deux (2) années d'expérience dans des fonctions similaires (ex : service à la clientèle, gestion de clients, etc.) est un atout;
- Posséder une excellente maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Maîtriser la suite Office, Acrobat professionnel, Antidote
- Avoir une facilité avec l'utilisation de divers logiciels ainsi que les outils web et les médias sociaux.
- Se rendre disponible à la convenance de son supérieur immédiat pour toute situation jugée exceptionnelle telle que des tempêtes d'envergure, bris ou événements majeurs ayant lieu sur le territoire;
- Avoir de l'entregent, aimer travailler avec le public et avoir de la facilité à communiquer;

- Avoir un bon contrôle de soi et une bonne écoute, être courtois, empathique et discret;
- Se démarquer par son leadership positif et sa capacité à développer et à maintenir des relations harmonieuses;
- Être une personne organisée, structurée et ayant le souci du détail;
- Faire preuve de jugement, d'autonomie et d'un grand sens des responsabilités;
- Maîtriser toute autre langue sera considéré comme un atout.

SALAIRE ET CLASSIFICATION

Selon la convention collective des employés municipaux cols blancs, classification 430.

Horaire de travail de 70 heures par 2 semaines et d'un maximum de 42 heures / sem. Toutefois, il est important de préciser que majoritairement, l'horaire de travail est du lundi au vendredi, entre 8h00 et 17h00, pour un total de 35 heures / semaine. Lors de situation exceptionnelle, l'horaire de travail peut aller jusqu'à 19h00;

Service du capital humain
Avril 2022