

AGENT-E DE BUREAU CLASSE PRINCIPALE - ATTRACTION ET ACQUISITION DE TALENTS (SERVICE À LA CLIENTÈLE)

Le Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) est le plus important employeur dans le monde de l'éducation au Québec et l'un des plus importants de la région métropolitaine. Son mandat est d'organiser les services éducatifs dans les établissements d'enseignement préscolaire, primaire, secondaire, les écoles spécialisées pour les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA), les écoles de formation professionnelle et les centres d'éducation des adultes. Une équipe de 18 000 employés, dont 8 000 enseignants, mettent leurs compétences à profit pour assurer les services éducatifs auprès de 114 000 élèves, jeunes et adultes.

Pour le Bureau du recrutement du Service de la gestion des personnes et du développement des compétences, le Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) recherche un-e agent-e de bureau, classe principale pour le Bureau du recrutement pour combler un poste régulier dédié au service à la clientèle.

Être agent-e de bureau classe principale au CSSDM, c'est

- Être au cœur de la communauté montréalaise
- Travailler au sein d'une équipe dynamique et passionnée
- Accéder à des formations permettant le développement professionnel
- Bénéficier de salaires et d'avantages enviables* :
 - ✓ Fonds de pension public très intéressant
 - ✓ Journées de maladies et pour affaires personnelles au prorata du nombre de journées travaillées
 - ✓ Jusqu'à quatre semaines de vacances au prorata du nombre de journées travaillées
 - ✓ Rabais corporatifs pour les employés (activités physiques, transport, téléphonie, lunetterie, informatique, lecture, etc.
- Possibilité d'exercer ses fonctions en télétravail, selon certaines modalités
*des conditions liées à la convention collective s'appliquent

Description du poste

L'agent-e de bureau classe principale (ABP) est responsable d'assister les utilisateurs (candidats) qui contactent le service à la clientèle du Bureau du recrutement, tant par téléphone que par courriel.

L'ABP travaille également en collaboration avec une ou plusieurs personnes en exerçant, de façon relativement autonome, des tâches de secrétariat de complexes et spécialisées.

Principales attributions :

1. L'ABP répondant-e principal-e du service à la clientèle du Bureau du recrutement (BREC) :
 - Reçoit les appels d'assistance téléphonique, recueille différentes informations afin d'identifier le besoin des utilisateurs et réfère si nécessaire la requête aux personnes appropriées;
 - Répond aux questions simples des utilisateurs par téléphone ou par courriel et fournit l'information pertinente;
 - Assure le suivi des demandes des utilisateurs;
 - Consulte et met à jour la banque de connaissances du BREC après approbation de la coordonnatrice;
 - S'approprie les connaissances de première ligne des différentes activités des ressources humaines plus spécifiquement celles liées aux activités de recrutement;
 - Assiste l'utilisateur au regard des différents logiciels servant à l'application des processus des activités de recrutement, notamment le système de gestion de candidatures.
2. L'ABP répondant-e principal-e du service à la clientèle du Bureau du recrutement (BREC) peut également collaborer avec les autres agent-e-s de bureau classe principale de l'équipe pour :
 - planifier organiser et distribuer les travaux
 - déterminer l'échéancier des travaux
 - s'assurer que les travaux sont effectués dans les délais prévus
 - assurer le suivi des dossiers à caractère confidentiel ou plus complexes, en collaboration un cadre du bureau, et assure un premier niveau de suivi des plaintes, le cas échéant
 - vérifier les travaux effectués et effectue un contrôle qualité des processus
 - valider et envoie la liste des nouveaux engagés

- donner son avis sur la qualité des travaux effectués dans un objectif d'amélioration.
 - faire un état de la conformité des processus et du respect des échéanciers, de façon hebdomadaire à la coordonnatrice
 - prendre en charge les opérations liées au recrutement:
3. Conseille l'ensemble de l'équipe pour les questions reliées aux tâches et outils de travail des agents de bureau classe principale. Agit comme personne-ressource / expert auprès de l'équipe et de la coordonnatrice au niveau des processus de travail et des outils de travail des agents de bureau classe principale.
 4. Formule des suggestions et des recommandations afin d'améliorer les processus et travaux sous sa responsabilité.
 5. Analyse les problématiques, propose des solutions, participe à des rencontres liées à l'amélioration des processus qui touchent les tâches des agents de bureau classe principale.
 6. Participe à l'accueil des nouveaux agents de bureau classe principale et des stagiaires :
 - accueille, forme, accompagne et supporte au quotidien les nouveaux membres de l'équipe. Joue un rôle d'expert.
 - établit et mets en œuvre un plan de formation; planifie les formations avec les formateurs
 - mets à jour en continu le plan de formation et en fait le suivi auprès de la coordonnatrice.
 7. Rédige les cahiers de bord et développe des outils de suivis et s'assure qu'ils sont à jour. S'assure que les méthodes de travail décrites dans ceux-ci sont respectées
 8. Organise et tient à jour un système de classement des divers dossiers du bureau et en assure suivi rigoureux
 9. Tient à jour et produit, sur demande, diverses requêtes statistiques relatives à son travail.
 10. Réceptionne le courrier et le distribue aux membres de l'équipe
 11. Transige tant à l'interne qu'à l'externe sur des questions relevant de sa compétence.
 12. Voit à l'organisation de diverses réunions, convoque les participants à des réunions, recueille par écrit ou verbalement les divers sujets qui feront l'objet de discussion, transcrit à l'aide d'un logiciel de traitement de texte l'ordre du jour et prépare les dossiers nécessaires
 13. Accomplit, sur demande, toute autre tâche connexe à sa fonction

Qualifications*

Détenir minimalement un diplôme de 5e année du secondaire (DES) ET avoir minimalement deux (2) années d'expérience pertinente acquises au cours des cinq (5) dernières années.

** Veuillez noter que pour les diplômes obtenus à l'étranger, afin de valider adéquatement les qualifications requises, l'évaluation comparative de vos études effectuées hors Québec est impérative et doit être obtenue au moment de postuler. Celle-ci est délivrée par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) : <https://www.quebec.ca/emploi/reconnaissance-etudes-experience/faire-reconnaitre-competences-acquises-etranger/obtenir-evaluation-comparative>*

**Par souci de confidentialité, il est important de caviarder les informations personnelles apparaissant sur vos documents de candidature, telles que le code permanent, la date de naissance, etc. Veuillez vous assurer de laisser les informations nominatives, ainsi que les informations de réussite scolaire visibles.*

Exigence particulière:

- Réussir le test d'aptitudes en lien avec la fonction d'agent de bureau classe principale.

Atouts :

- Connaissance des logiciels suivants: Paie-GRH, Atlas, Cisco-Finesse, TEAMS, SRH outils
- Expérience dans le milieu de l'éducation, municipal, gouvernemental ou para gouvernemental.

Profil recherché :

- Leadership et entregent
- Rigueur, autonomie, imputabilité
- Capacité d'organisation et de planification des activités
- Excellente gestion du temps et des priorités
- Connaissance et maîtrise des principes de base d'un bon service à la clientèle

- Maîtrise des différents logiciels et outils de bureautique (Excel, Access, Word);
- Maîtrise de la langue française aussi bien à l'oral qu'à l'écrit.

Conditions de travail et rémunération

Taux horaire variant entre 23,12 \$ et 28,31 \$/heure, selon votre scolarité et vos expériences de travail.

Vous devez faire parvenir vos attestations d'expérience qui sont pertinentes à la fonction au plus tard 30 jours suivant votre entrée en fonction pour que l'ajustement salarial soit fait rétroactivement. Celles-ci doivent comporter les informations suivantes : fonction exercée, date de début et date de fin, nombre d'heures travaillées, nom de l'employeur, adresse et signature de ce dernier. Les attestations d'expérience seront analysées par le Bureau de la dotation.

Pour postuler : <https://atlas.workland.com/work/31675/agente-de-bureau-classe-principale-attraction-et-acquisition-de-talents-volet-service-a-la-clientele>

Date limite pour postuler : 12 novembre 2023 à 23h59

Le CSSDM remercie les candidates et candidats de leur intérêt. Le Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) remercie les candidates et candidats de leur intérêt. Cependant, nous communiquons seulement avec les personnes présélectionnées.

Le CSSDM s'est doté d'un Programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les membres des minorités visibles, les membres des minorités ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Les personnes handicapées qui le désirent peuvent recevoir de l'assistance pour le processus de présélection et de sélection.

Le personnel du CSSDM est soumis à la Loi sur la laïcité de l'État. Cette Loi prévoit, entre autres choses, l'obligation pour l'ensemble du personnel du CSSDM, d'exercer ses fonctions à visage découvert. Pour en connaître plus sur cette Loi : [Loi sur la laïcité de l'État](#).