



La Ville de Brossard est actuellement à la recherche d'une personne dynamique pour combler le poste suivant :

**AGENT SUPERVISEUR – DIRECTION GÉNÉRALE
(POSTE CADRE RÉGULIER À TEMPS COMPLET)**

Sous l'autorité du chef de service, Services Brossard, le titulaire a la responsabilité d'optimiser les activités quotidiennes de son service, et ce, tout en tenant compte du bien-être du personnel, de la satisfaction des clients ainsi que des objectifs de la Ville. Il sera responsable de l'embauche, de la formation et de la supervision de l'équipe d'agents aux services aux citoyens.

PRINCIPALES TÂCHES

- Superviser le travail de son équipe;
- Apporter un soutien au personnel dans le cadre des opérations liées au service (en cas de plaintes, de problèmes et/ou d'insatisfactions en provenance de la clientèle);
- Désamorcer diverses situations potentielles de tension avec un citoyen à l'égard de la Ville;
- Assurer la formation requise au personnel de son service;
- Gérer les mesures disciplinaires au besoin;
- Analyser et résoudre des problèmes rapidement;
- Assurer un bon suivi des différents dossiers;
- Vérifier divers documents du service;
- Veiller au bon déroulement des projets en termes de qualité et de productivité;
- Effectuer les mises à jour des projets;
- Procéder à la rédaction journalière des rapports de projets et de communications;
- Communiquer les modifications et/ou corrections des informations concernant les projets;
- Gérer la qualité des entretiens téléphoniques des agents aux services aux citoyens ;
- Gérer le rendement des agents aux services aux citoyens;
- Exercer, au besoin, le travail des personnes qui relèvent de ce poste;
- Assister le chef de service, Services Brossard dans ses tâches, lorsque nécessaire;
- Effectuer diverses tâches connexes.

QUALIFICATIONS ET EXIGENCES

- DEP/DEC combiné à une expérience d'au moins trois (3) ans dans un poste similaire;
- Expérience dans la gestion de personnel syndiqué;
- Maîtrise des langues française et anglaise, parlées et écrites;
- Bonne connaissance de la suite Microsoft Office;
- Capacité d'effectuer plusieurs tâches en même temps;
- Capacité pour la résolution de problèmes et travail sous pression;
- Être fortement orienté vers les résultats et le travail d'équipe;
- Sens du leadership et professionnalisme;
- Autonomie, sens de l'initiative et excellente communication;
- Sens de l'organisation et de la planification;
- Démontrer un intérêt soutenu pour l'amélioration continue;
- Débrouillardise, minutie et flexibilité.

Le salaire annuel se situe entre 60 021 \$ et 74 976 \$. Les conditions de travail sont déterminées par le recueil des conditions de travail du personnel cadre en vigueur. L'horaire de travail est de 35 heures par semaine. Seules les personnes retenues seront contactées.

La Ville souscrit au principe d'égalité des chances en emploi. Le genre masculin est employé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Les personnes intéressées sont priées de faire parvenir leur curriculum vitae, **en mentionnant le numéro de concours EXT-2014-36**, avant le 31 août 2014 à l'adresse suivante :

VILLE DE BROSSARD
Direction des ressources humaines
2001, boulevard de Rome, Brossard (Québec) J4W 3K5
Courrier électronique : resshum@ville.brossard.qc.ca