

# CITOYENS AU CŒUR DES PRIORITÉS



## **AGENT(E) AUX SERVICES AUX CITOYENS –**

### **DIRECTION DE L'INTELLIGENCE OPÉRATIONNELLE ET DE L'INNOVATION**

#### **POSTE TEMPORAIRE À SEMAINE RÉDUITE (MOYENNE DE 15 HEURES PAR SEMAINE)**

Urbaine, contemporaine et ouverte sur le monde, Brossard est la 12<sup>e</sup> ville en importance au Québec avec plus de 86 000 habitants. Sa situation géographique enviable, en bordure du fleuve St-Laurent et à proximité de Montréal, la qualité des services municipaux offerts, l'accessibilité de ses commerces et de ses grandes voies de circulation combinée à la vie paisible de ses quartiers font de Brossard un milieu propice à l'épanouissement des individus et des familles et un lieu de travail des plus stimulants pour ses employés. La Ville est à la recherche de candidats(es) professionnels(les) afin de constituer une banque de candidature pour des postes temporaires d'agent(e)s aux services aux citoyens.

Sous la responsabilité de l'agent superviseur, le titulaire de ce poste assure le service à la clientèle en regard des diverses activités du centre de services aux citoyens et de la Ville de Brossard. Il réalise divers mandats qui lui sont confiés par son supérieur immédiat.

#### **PRINCIPALES TÂCHES**

- Identifie la nature et assure le suivi des demandes d'information, requêtes, plaintes, commentaires et/ou suggestions adressées en personne, par téléphone ou par courriel (par exemple : inscriptions aux différentes activités de loisir de la ville, paiement de compte, assermentation de document...);
- Informe le contribuable sur le solde et l'état de son compte; explique le calcul des comptes de taxes et d'eau et enregistre les encaissements à l'aide des logiciels;
- Exécute, sur demande, du travail de bureau, tel que de l'entrée de données, transcription, classement, etc.

#### **QUALIFICATIONS ET EXIGENCES**

- Secondaire V ou l'équivalent.
- D'une (1) à deux (2) années d'expérience en service à la clientèle.
- Maîtrise du français parlé et écrit;
- Très bonne connaissance de l'anglais parlé et écrit;
- Connaissance d'une troisième langue, en particulier une langue sinitique (un atout);
- Très bonne connaissance des outils informatiques et habiletés à utiliser simultanément plusieurs applications informatiques;
- Disponibilité pour travailler le jour, le soir et la fin de semaine, ainsi que pour effectuer des remplacements;
- Orientation approche client très développée; aptitudes au travail d'équipe; esprit de synthèse et de jugement; facilité d'apprentissage et d'adaptation dans un milieu en constante évolution; bonne résistance au stress et à l'affluence, flexibilité.

Le salaire horaire se situe entre 22,72 \$ et 28,97 \$ et les conditions de travail sont déterminées par la convention collective en vigueur. Seules les personnes retenues seront contactées. Le candidat retenu bénéficiera d'une formation payée d'une durée d'environ 4 semaines à temps complet.

La Ville de Brossard souscrit au principe d'équité en emploi et applique un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées.

Les personnes intéressées sont priées de faire parvenir leur curriculum vitae, ainsi que le formulaire d'accès à l'égalité\* (voir les informations ci-dessous) en mentionnant le numéro de concours **EXT-2016-25** dans l'objet du courriel au plus tard le 8 mai 2016 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](mailto:resshum@ville.brossard.qc.ca)

**\*Veuillez remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi et le joindre à votre curriculum vitae en cliquant sur le lien ci-dessous :**

[http://www.ville.brossard.qc.ca/Brossard/media/Documentation/Emplois/Questionnaire\\_Acces-egalite-en-emploi\\_Interactif.pdf](http://www.ville.brossard.qc.ca/Brossard/media/Documentation/Emplois/Questionnaire_Acces-egalite-en-emploi_Interactif.pdf)

# ÉQUIPE DYNAMIQUE

