



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

**AGENT AUX SERVICES AUX CITOYENS – DIRECTION GÉNÉRALE
(POSTE RÉGULIER À SEMAINE RÉDUITE – ENVIRON 15 HEURES PAR SEMAINE)**

Sous la responsabilité du coordonnateur aux relations avec les citoyens et aux projets spéciaux, 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

Demandes d'information, requêtes, plaintes, commentaires et suggestions

- Identifie la nature et assure le suivi des demandes d'information, requêtes, plaintes, commentaires et/ou suggestions adressés en personne, par téléphone ou par courriel.
- S'assure de l'exactitude des réponses transmises aux citoyens par l'utilisation des outils mis à sa disposition (banque d'information municipale, sites web, bottins, répertoires divers, rôle d'évaluation, cadastre, etc.) et/ou en effectuant les démarches nécessaires auprès des services et organismes responsables.
- Fait une évaluation sommaire de situations nécessitant une intervention rapide ou spécialisée; contacte les personnes concernées afin de signaler la situation ou prendre rendez-vous; assure le suivi du dossier.
- Inscrit au logiciel la nature des requêtes et des plaintes, de même que l'ensemble des renseignements s'y rattachant; effectue l'entrée et la mise à jour de diverses données.
- Contacte les citoyens par téléphone ou par écrit pour faire le suivi de certains dossiers et/ou dans une perspective d'amélioration continue des services.
- Assure la prestation de l'ensemble des services requis conformément aux politiques et procédures établies, notamment au niveau de la confidentialité.

Encaissement

- Informe le contribuable sur le solde et l'état de son compte; explique le calcul des comptes de taxes et d'eau.
- Assure la vente de divers produits (documents civils, licences, permis, billets de spectacles, etc.).
- Enregistre les encaissements à l'aide des logiciels.
- Vérifie l'authenticité du papier-monnaie; remet la monnaie, manipule des sommes importantes en argent comptant.
- Vérifie l'authenticité des informations inscrites sur les chèques; complète sur demande les chèques des contribuables; effectue le suivi des chèques postdatés; identifie les chèques et les pièces justificatives.
- Procède à certains remboursements ou annulations de chèques.
- Balance la caisse et prépare les bordereaux de dépôts quotidiennement.
- Contrôle l'ouverture et la fermeture de la voûte et des coffres de sécurité.

Documents civils et assermentation

- Reçoit les demandes d'accès à l'information, de célébrations de mariage, de réclamation, etc.
- Agit à titre de commissaire à l'assermentation (déclaration de résidence, photocopie certifiée conforme, lettre de consentement, lettre d'invitation, certificat de vie, procuration, etc.).

Inscriptions aux activités et cartes

- Émet et valide des cartes (servicarte, bibliothèque, accès loisirs).
- Procède à l'inscription aux activités et aux camps; transmet les inscriptions aux organismes concernés.

Travail de nature générale

- Au besoin, remplace le préposé à l'accueil.
- Collabore à la mise à jour de l'inventaire du matériel promotionnel.
- Exécute, sur demande, du travail de bureau, tel que dactylographie, entrée de données, transcription, classement, etc.
- Opère des appareils de bureau, tels que calculatrice, photocopieur, terminal de paiement direct, appareil photo, compteur de billets.
- Compile des données statistiques.
- Prend connaissance des différents projets de son secteur et contribue ainsi à dresser le portrait des besoins de la population.

QUALIFICATIONS ET EXIGENCES

- Secondaire V ou l'équivalent.
- D'une (1) à deux (2) années d'expérience en service à la clientèle.
- Très bonne connaissance de la langue française parlée et écrite.
- Maîtrise de la langue anglaise parlée et écrite.
- Très bonne connaissance des outils informatiques et habileté à utiliser simultanément plusieurs applications informatiques.
- Habilétés mathématiques.
- Connaissance des différents services et des activités d'une municipalité.
- Orientation approche client très développée.
- Aptitudes au travail d'équipe.
- Autonomie, esprit d'analyse et de synthèse, jugement.
- Empathie, discrétion, discernement, calme, tact et courtoisie.
- Facilité d'apprentissage et d'adaptation dans un milieu en constante évolution.
- Bonne résistance au stress et à l'affluence.

Des tests de qualification seront effectués.

Le salaire horaire varie entre 21,60 \$ et 27,52 \$ (évaluation provisoire). Les conditions de travail seront déterminées par la convention collective en vigueur. Seules les personnes retenues recevront un accusé de réception.

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-2013-55 au plus tard le 20 décembre 2013.

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