



Ville-centre de l'agglomération, Longueuil regroupe plus de 425 000 citoyens. Jouant un rôle déterminant dans le développement de la grande région métropolitaine, elle représente l'un des principaux employeurs de la Rive-Sud avec près de 3 000 employés. La Ville de Longueuil propose un milieu de travail stimulant, la possibilité de réaliser de grandes aspirations professionnelles et de contribuer à un milieu de vie des plus dynamiques. Elle offre une rémunération globale et une gamme d'avantages sociaux concurrentielles. La Ville souscrit également à un programme d'accès à l'égalité en emploi et encourage la progression de ses employés au sein de son organisation.

**SUPERVISEUR – CENTRE DE SERVICES AUX CITOYENS**  
**SUPERVISEURE – CENTRE DE SERVICES AUX CITOYENS**  
**DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES PUBLIQUES**

Poste cadre régulier à temps plein – 35 heures/semaine

Salaires : de 60 765 \$ à 75 954 \$ (classe 3 provisoire)

Concours numéro 2018-0194E

**Durée de l'affichage : du 11 au 24 janvier 2018**

## MANDAT

Sous l'autorité du chef de service - centre de services aux citoyens, la superviseure ou le superviseur - centre de services aux citoyens est responsable de planifier, organiser, diriger et contrôler les activités reliées à la gestion du centre de contact. La personne coordonne également le travail du personnel impliqué dans les activités du centre en vue d'assurer une qualité de service à la clientèle impeccable lors des appels des clients.

## EXIGENCES

- ✓ Détenir un diplôme d'études collégiales;
- ✓ Posséder de deux (2) à quatre (4) années d'expérience pertinente en gestion de personnel et en centre contact clientèle;
- ✓ Connaissance pertinente des normes et standards s'appliquant à la gestion d'un centre contact clientèle;
- ✓ Expert au niveau du service à la clientèle et de communication;
- ✓ Leadership et aptitudes en gestion de personnel;
- ✓ Très grande capacité à travailler en équipe;
- ✓ Rigueur et capacité d'organisation dans les opérations quotidiennes;
- ✓ Esprit d'analyse;
- ✓ Maîtrise des outils informatiques courants utilisés au sein de l'unité;
- ✓ Maîtrise de la langue française parlée et écrite;
- ✓ Posséder un permis de conduire valide.

## PROCÉDURE POUR POSER SA CANDIDATURE

Les conditions de travail seront déterminées selon *le Protocole et/ou la Convention collective* applicable. Toute personne intéressée doit nous faire parvenir son curriculum vitae **en mentionnant le numéro de concours 2018-0194E au plus tard le 24 janvier 2018** à l'adresse ci-dessous :

Division de la dotation – Direction des ressources humaines

4250, chemin de la Savane, Longueuil (Québec) J3Y 9G4

Courriel : [resshum@longueuil.quebec](mailto:resshum@longueuil.quebec)

La Ville applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les membres des minorités visibles et des minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Certaines mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins. **Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature a été retenue.**