

OFFRE D'EMPLOI

Direction générale

Chef(fe) - Services aux citoyens et citoyennes **Poste régulier à temps complet (37,5 h / semaine)**

Description sommaire

Sous la responsabilité du directeur général, la personne titulaire du poste assure la gestion globale du Guichet unique, incluant la planification, la supervision et l'optimisation des activités quotidiennes afin d'offrir une expérience citoyenne de qualité. Elle garantit la cohérence des services, soutient l'équipe dans les situations complexes et gère les plaintes et enjeux opérationnels. Elle analyse les processus, développe des indicateurs de performance et met en œuvre des mesures d'amélioration continue.

Elle encadre le personnel, voit à l'organisation du travail, contribue à la dotation, soutient le développement des compétences et veille à maintenir un climat de travail mobilisant. Sur le plan administratif, elle élabore les politiques et procédures, assure le respect des normes, produit divers rapports et participe au suivi budgétaire.

Elle agit également comme personne-ressource auprès de la direction générale et des services municipaux, participe à divers comités et collabore à améliorer l'accessibilité aux informations permettant de répondre efficacement aux besoins des citoyens et citoyennes.

Exigences

1. Formation

- Baccalauréat en administration des affaires ou toute combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente ;
- Formation complémentaire en gestion (atout).

2. Expérience

- Minimum de trois (3) années d'expérience en gestion d'une équipe de service à la clientèle ;
- Expérience en milieu municipal (atout) ;
- Expérience en gestion de personnel syndiqué (atout).

3. Connaissances

- Bonne maîtrise de la suite Microsoft Office ;
- Connaissance des systèmes municipaux (ex. PG Solutions – SFM) (atout) ;
- Connaissance des pratiques en service à la clientèle.

4. Compétences et qualités personnelles

- Capacité d'analyse ;
- Prise de décision / jugement ;
- Communications interpersonnelles ;
- Savoir travailler en équipe ;
- Sens de l'environnement ;
- Savoir mobiliser ;
- Rigueur ;
- Savoir gérer des conflits ;
- Orientation vers l'action ;
- Savoir organiser / orchestrer ;
- Orientation vers la clientèle ;
- Orientation vers les résultats.

Sommaire des tâches

Les principales responsabilités sont :

1. Gestion opérationnelle du Guichet unique

- 1.1. Planifier, organiser et superviser l'ensemble des activités quotidiennes du Guichet unique liées à l'accueil des citoyens et citoyennes, à la transmission d'informations ou de renseignements généraux et à la perception des sommes dues à la Ville en veillant à offrir une expérience citoyenne accessible et chaleureuse, centrée sur les besoins et la satisfaction de la clientèle citoyenne ;
- 1.2. Assurer la qualité et la cohérence des services offerts aux citoyens et citoyennes ;
- 1.3. Maintenir une présence active sur le plancher afin de soutenir l'équipe et intervenir dans les situations complexes au besoin ;
- 1.4. Intervenir dans le traitement des plaintes, soutenir l'équipe dans la résolution des situations problématiques et effectuer les suivis requis ;
- 1.5. Analyser les flux de travail, identifier les irritants et mettre en place des mesures d'optimisation adaptées aux réalités opérationnelles ;
- 1.6. Développer, mettre en place et suivre des indicateurs de performance liés à la qualité du service à la clientèle et aux volumes de demandes ;
- 1.7. Identifier les enjeux opérationnels et proposer des solutions concrètes ;
- 1.8. Assurer le rôle de point de référence central pour l'ensemble des services municipaux en veillant à recevoir, regrouper et diffuser à son équipe toute information pertinente et à jour, afin que les agents et agentes de services aux citoyens et citoyennes disposent des renseignements nécessaires pour répondre adéquatement aux questions de la population.

2. Gestion des ressources humaines

- 2.1. Encadrer, superviser et soutenir l'équipe sous sa responsabilité ;
- 2.2. Sensibiliser l'équipe de demeurer à l'affût des activités en cours et des nouveautés au sein de l'organisation afin d'assurer la transmission d'informations pertinentes et actuelles aux citoyens et citoyennes ;
- 2.3. Planifier les horaires de travail, assurer une couverture optimale et ajuster les priorités selon les besoins organisationnels ;
- 2.4. Répartir les tâches et assurer une organisation efficace du travail et l'atteinte des standards de service ;
- 2.5. Animer les réunions d'équipe et effectuer les suivis nécessaires ;
- 2.6. Participer aux processus de dotation et agir à titre de représentant ou représentante de l'employeur ;
- 2.7. Assurer l'accueil, l'intégration et l'encadrement des nouveaux employés et employées ;
- 2.8. Identifier les besoins de formation, favoriser le développement des compétences et assurer le transfert des connaissances ;
- 2.9. Apprécier la contribution du personnel et recommander, au besoin, les interventions appropriées ;
- 2.10. Appliquer les conventions collectives et maintenir un climat de travail sain et harmonieux favorisant la mobilisation et la responsabilisation du personnel.

3. Gestion administrative et amélioration continue

- 3.1. Élaborer, réviser et mettre à jour les politiques, procédures et outils liés aux services aux citoyens et citoyennes dans une perspective d'efficacité opérationnelle ;
- 3.2. S'assurer du respect des politiques, directives et normes internes ;
- 3.3. Rédiger des rapports, bilans et recommandations relativement aux activités et aux enjeux du Guichet unique ;

- 3.4. Participer à la planification budgétaire et assurer un suivi rigoureux des dépenses de son secteur ;
- 3.5. Développer des outils de planification, de suivi et d'évaluation des activités ;
- 3.6. Effectuer une veille des meilleures pratiques en matière de service à la clientèle.

4. Rôle-conseil et collaboration organisationnelle

- 4.1. Conseiller la direction générale et les services municipaux sur les enjeux liés à l'expérience citoyenne et à l'accessibilité des services ;
- 4.2. Participer à divers comités internes et externes lorsque requis ;
- 4.3. Contribuer au développement et à la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'accessibilité aux informations permettant de répondre efficacement aux besoins des citoyens et citoyennes ;
- 4.4. Collaborer avec les différents services municipaux pour assurer une prestation de services intégrée et cohérente.

5. Autres responsabilités

- 5.1. Veiller au respect des exigences en matière de santé et sécurité du travail ;
- 5.2. Agir à titre d'intervenant ou intervenante lors de mesures d'urgence lorsque requis ;
- 5.3. Accomplir toute autre tâche connexe liée à son champ de responsabilité ;
- 5.4. Assurer la gestion des commandes de fournitures administratives (papeterie, matériel divers) ainsi que la coordination logistique de besoins ponctuels tels que les repas de réunions ou autres demandes similaires.

Horaire de travail et salaire

La semaine régulière de travail est de trente-sept heures et demie (37,5 h) par semaine, réparties sur cinq (5) jours, du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30.

À titre indicatif, la fourchette salariale est de 79 579 \$ à 99 474 \$ par année. La Ville de Vaudreuil-Dorion applique une règle d'intégration salariale qui tient compte du profil d'expérience directement pertinente du candidat ou de la candidate.

Date d'entrée en fonction

Mai 2026

Période d'affichage

20 mars au 7 avril 2026

Pour postuler

Les personnes intéressées sont invitées à consulter la page carrière de la Ville au lien suivant <https://www.ville.vaudreuil-dorion.qc.ca/fr/la-ville/administration-municipale/emplois> et à soumettre leur candidature par courriel à cv@ville.vaudreuil-dorion.qc.ca **avant 8 h 30 le 7 avril 2026.**

Équité en emploi

La Ville de Vaudreuil-Dorion souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et invite les femmes, les membres des minorités visibles et ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Les personnes handicapées sont invitées à mentionner leurs besoins spécifiques afin de prévoir les mesures d'accommodement pour le processus de sélection.

Autres renseignements

Il est entendu que la description d'une fonction reflète les éléments généraux du travail accompli et ne doit pas être considérée comme une description détaillée de toutes les tâches à accomplir.

Nous remercions tous les candidats et toutes les candidates. Cependant, seules les personnes retenues pour la prochaine étape du processus de sélection seront contactées. À des fins de sélection des candidatures, l'employeur se réserve le droit d'effectuer des entrevues, des examens, des échantillons de travail, des vérifications préemploi ou d'utiliser tous autres outils.

Par ailleurs, nous nous réservons le droit de rencontrer les candidats et candidates pendant la période d'affichage et de mettre fin au processus si nous trouvons le candidat ou la candidate qui répond à nos attentes.