



AGENT(E) DE SOUTIEN ET SERVICE À LA CLIENTÈLE **1 poste temporaire d'un an à temps plein**

La Sarre est une Ville de centralité offrant un milieu de vie exceptionnel pour ses 7 350 habitants et ceux du territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest qui en compte près de 21 000 au total. La Ville de La Sarre offre à ses employés un environnement de travail stimulant dans un contexte d'amélioration continue, ainsi que des valeurs fortes d'écoresponsabilité et de développement durable pour les générations futures. En travaillant à la Ville de La Sarre, vous joindrez une équipe municipale diversifiée qui compte plus d'une centaine d'employés déterminés à répondre aux besoins des citoyens et de la communauté.

Vous souhaitez intégrer une équipe mobilisée où vous pourrez contribuer professionnellement au rayonnement d'une Ville qui a pour mission de répondre de manière efficace, innovante et responsable aux besoins, aux attentes et aux aspirations de la population afin de bâtir une collectivité où tous peuvent s'épanouir? Si vous recherchez un défi stimulant, ce poste s'adresse à vous.

Description du poste

Sous la supervision de la cheffe de service – Aménagement et urbanisme, l'agent(e) de soutien et service à la clientèle occupe un poste clé à la réception de l'hôtel de ville, au service de l'ensemble des citoyens, organismes, entreprises et services municipaux. À titre de première porte d'accueil, la personne titulaire reçoit les demandes, répond aux appels téléphoniques, accueille les visiteurs, communique les informations ou réfère, le cas échéant, la clientèle aux personnes responsables.

Ce rôle exige une bonne connaissance générale des différents services municipaux, notamment en matière d'urbanisme, de taxes municipales et d'infractions. En plus d'effectuer diverses tâches de secrétariat, l'agent(e) de soutien administratif et service à la clientèle gère aussi la réception des paiements, du courrier et des courriels.

Cette personne exécute son travail en conformité avec la mission, la vision, les valeurs, les attentes et les objectifs de la Ville de La Sarre et a un souci constant pour la santé et la sécurité au travail.

Mission principale

Entourée d'une équipe dynamique, la personne titulaire du poste exercera un rôle de premier plan comme porte d'accueil des citoyens, afin de bien les accueillir, les renseigner et les orienter vers les différents services municipaux, ce qui exige de se tenir informée proactivement des services offerts par la municipalité et de leurs mises à jour afin de transmettre une information juste, complète et utile. De façon non limitative, elle accomplira les tâches suivantes :

- Accueillir les visiteurs, répondre aux appels téléphoniques et aux différentes demandes avec courtoisie, respect et professionnalisme, en s'assurant de communiquer des informations précises et de qualité;
- Orienter les citoyens vers le bon service municipal selon la nature de leur demande et assurer une prise en charge de premier niveau;
- Fournir des renseignements généraux sur les démarches municipales courantes, notamment en lien avec l'urbanisme, les taxes municipales, les constats d'infraction, les requêtes et les services offerts par la Ville;
- Percevoir, compiler et encaisser les paiements (taxes municipales, factures, permis et autres paiements);
- Recevoir les plaintes et requêtes des citoyens et les inscrire dans le logiciel de requêtes;
- Recevoir et distribuer les documents déposés par les citoyens ainsi que le courrier et les courriels généraux;
- Recevoir ou expédier des colis ou des documents par service de messagerie;
- Maintenir à jour l'information de référence nécessaire afin de répondre adéquatement aux questions fréquentes des citoyens et collaborer avec les différents services municipaux au besoin;
- S'occuper de diverses tâches de soutien, telles que l'impression de documents, l'envoi de correspondances, les photocopies, etc.;
- Commander les fournitures de bureau et diverses fournitures générales;
- Exécuter toute autre tâche connexe requise par son supérieur.

PROFIL RECHERCHÉ

- Grande capacité à garder son calme face aux clients insatisfaits;
- Excellentes habiletés en communication et en relations interpersonnelles;
- Tact, diplomatie et discrétion;
- Éthique professionnelle, méthode de travail et minutie;
- Autonomie et sens de l'organisation;
- Débrouillardise, patience et rigueur;
- Jugement sûr et objectif;
- Capacité à travailler en équipe;

EXIGENCES

- DEP en secrétariat ou l'équivalent;
- Minimum de deux années d'expérience;
- Expérience en milieu municipal considérée comme un atout;
- Excellente maîtrise de la langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Bilinguisme, tant à l'oral qu'à l'écrit, considéré comme un atout;
- Excellente maîtrise des outils technologiques et bureautiques, notamment de la suite Microsoft Office.

Conditions de travail

- Poste temporaire à durée déterminée d'un an, soit jusqu'au 8 octobre 2027 (remplacement), avec possibilité de prolongation;
- Temps plein, 30 h heures/semaine, possibilité de 35 heures/semaine à discuter;
- Horaire régulier : du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et le vendredi de 8 h à 13 h (à discuter). Peut varier selon les besoins;
- Taux horaire selon l'échelle salariale en vigueur : de 26,19 \$ à 30,81 \$;
- Avantages sociaux concurrentiels selon la politique de gestion administrative, après la période de probation (régime de retraite, assurance collective, programme d'aide aux employés);
- Début d'emploi : le plus tôt possible.

Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur curriculum vitae avant le vendredi 25 septembre, 8 h :

Par courriel : rh@ville.lasarre.qc.ca

Par la poste : Ville de La Sarre
Service des ressources humaines
201, rue Principale, La Sarre (Qc) J9Z 1Y3

Nous remercions tous les candidats pour leur intérêt, toutefois, nous communiquerons uniquement avec les candidats sélectionnés pour l'entrevue.

La Ville de La Sarre respecte le principe d'équité en matière d'emploi. Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.