

OFFRE D'EMPLOI

CHEF DE LA DIVISION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Porte d'entrée des Laurentides et située à moins de 50 km de Montréal, attrayante par son mode de vie partagé entre un milieu urbain complet et un environnement naturel, la Ville de Saint-Jérôme connaît une forte croissance démographique et économique. Plus de 77 000 citoyens y résident pour sa gamme étendue de services municipaux, hospitaliers et scolaires, son transport collectif et l'accès au train de banlieue, son centre-ville animé, son patrimoine ainsi que ses nombreux équipements récréatifs et culturels qui agrémentent la vie quotidienne. Riche d'un quartier des sports en développement, d'un quartier des arts et du savoir en évolution et d'une planification stratégique, la Ville de Saint-Jérôme est la cité des possibilités.

MISSION DE LA CENTRALE DES CITOYENS

La Centrale du citoyen est le point de contact (administratif) entre la Ville de Saint-Jérôme et ses citoyens qui désirent obtenir un renseignement ou un service en lien avec la municipalité. Les employés qui y travaillent interviennent auprès de la clientèle en service direct (comptoir), au téléphone via clavardage, courriel et médias sociaux dans un même lieu transactionnel. Ils s'emploient à répondre aux questions ou aux besoins des citoyens en s'engageant à les accompagner jusqu'à la pleine résolution de leurs demandes.

VOTRE RÔLE

Sous l'autorité du directeur du Service des communications et des relations avec les citoyens, vous veillez aux opérations courantes de votre division, vous assurez la reddition de compte et vous assurez un soutien aux activités d'accueil du public (consultation, représentation, information, etc.). Vous développez des méthodes de travail et des processus de suivis pour encadrer et maximiser le travail des employés sous votre responsabilité tout en s'assurant de livrer un service à la clientèle de qualité.

VOS RESPONSABILITÉS

Activités de gestion générale :

- Planifie les besoins en effectifs et organise les ressources humaines, financières et matérielles pour mettre en place les orientations et les priorités données à sa Division;
- Met en place la stratégie identifiée, selon le contexte, ainsi que les objectifs et les besoins de sa Division;
- Met en place les indicateurs de contrôle requis pour une bonne application, en fonction des cibles de performance établies;
- Développe et diffuse les directives et les orientations générales quant aux travaux à exécuter ainsi que les normes, les méthodes et les procédures de travail et d'entretien de sa Division selon les politiques en vigueur;
- Identifie les problèmes relatifs au fonctionnement de sa Division, recherche et applique les solutions et les correctifs susceptibles d'améliorer son efficacité;
- Développe les compétences et les efforts du personnel de sa Division en vue d'accroître la qualité du service à la clientèle.

Activités de gestion spécifique :

- S'assure de la qualité des services offerts aux citoyens et émet les recommandations quant aux standards de qualité;
- Apporte un soutien au personnel dans le cadre des opérations reliées au Service (plaintes, problèmes ou insatisfactions);
- Désamorce diverses situations potentielles de tension avec un citoyen à l'égard de la Ville;
- Effectue les recherches nécessaires pour l'organisation et la préparation des activités sous sa responsabilité;
- Émet ses recommandations quant à l'amélioration des procédures et politiques en place en vue d'atteindre les indicateurs de performance établis en matière de productivité et de qualité;
- Élabore et supervise les activités de consultation et d'information publiques;

- Dans le cadre d'événement sur le domaine public et en collaboration avec les services impliqués, assure les liens avec la communauté (partenaire, OBNL, etc.) et coordonne les activités de communication inhérentes à leurs projets.

DÉFIS ET OBJECTIFS À ATTEINDRE DANS VOTRE PREMIÈRE ANNÉE EN POSTE :

- Mettre en place la nouvelle centrale ;
- Assurer une intégration harmonieuse et cohérente des nouveaux employés ;
- Définir et établir de nouveaux indicateurs de mesures et paramètres de qualité.

EXIGENCES :

- Détenir un baccalauréat en administration des affaires, en marketing ou tout autre domaine jugé pertinent avec l'emploi ;
- Posséder un minimum de cinq (5) ans d'expérience pertinente dans le domaine de l'emploi dont au moins cinq (2) ans dans un poste de gestion de personnel ;
- Expérience en amélioration des processus;
- Incarne et transmet à ses employés le concept «d'expérience-client» tel que défini par l'organisation ;
- Posséder d'excellentes capacités de planification et de gestion ;
- Excellentes aptitudes en communication, incluant une maîtrise de la langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Détenir un sens politique assumé ;
- Démontrer de fortes habiletés de leadership mobilisateur et de gestion par influence.

RÉMUNÉRATION

Selon l'échelle salariale de la politique de rémunération des cadres

CANDIDATURE

Les candidats intéressés doivent soumettre leur candidature via le site Internet de la Ville de Saint-Jérôme au www.vsj.ca dans la section « offres d'emploi », **en joignant obligatoirement leur curriculum vitae et leur copie de diplôme** avant le **19 octobre 2018 à 11 h 30**.

La Ville de Saint-Jérôme applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les membres des minorités visibles, minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. Nous vous remercions de soumettre votre candidature.