

AGENTE OU AGENT DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES



Poste temporaire à temps plein, mandat d'une durée approximative de 12 mois (remplacement de congé de maternité)

MANDAT DE LA DIRECTION

Le mandat de la **Direction des communications et des affaires publiques (DCAP)** est de valoriser la mission du Collège des médecins du Québec et d'accroître son rayonnement dans l'espace public et auprès des décideurs. Elle veille au déploiement de toutes les actions de communication requises, tant externes qu'internes, selon les orientations définies par la Direction générale ou le Conseil d'administration du Collège.

VOTRE MANDAT

Relevant de la cheffe de l'administration, l'agente ou l'agent de service clientèle est le premier point de contact pour tous les appels téléphoniques et les courriels entrants et toutes les demandes d'information générale acheminées à InfoCMQ. Elle ou il assure une réponse de première ligne ou redirige les demandes vers la bonne ressource.

NOS AVANTAGES

- Salaire de départ compétitif, basé sur votre expérience (entre 54 000 \$ et 60 000 \$)
- Horaire flexible sur 4 jours ½
- Modèle hybride d'organisation du travail
- Banque de congés mobiles et de maladie
- Huit congés payés consécutifs durant la période des Fêtes
- Régime d'assurances collectives (prime payée à 100 % par l'employeur) incluant les protections médicale, dentaire et voyage
- Compte santé et mieux-être
- Club social, pour fraterniser avec vos collègues lors d'activités ayant lieu dans un cadre autre que celui du travail

VOS PRINCIPAUX DÉFIS

- Recevoir les appels téléphoniques et les courriels du Collège et répondre à une première ligne de questions identifiées par chaque direction et rediriger au besoin les requêtes vers les bonnes ressources.
- Participer à la constitution et au maintien de la mise à jour d'une banque de données pour les questions les plus fréquemment posées et constituer un dossier de référence.
- Assurer, avec les directions, la coordination de l'accueil physique au Collège de visiteurs, par un calendrier des visites prévues, ainsi que la coordination des visites imprévues à l'aide d'outils électroniques de surveillance vidéo et d'ouverture des accès à distance.
- Assurer un soutien administratif à la production de différents livrables et à la réalisation d'événements corporatifs internes et externes.
- Offrir une assistance aux médecins dans l'accès à diverses plateformes destinées aux membres, dont l'accès au site sécurisé.

- Assurer un suivi de la facturation et contribuer à diverses tâches administratives relevant de la DCAP.
- Effectuer les authentications de signatures.
- Participer aux projets d'amélioration continue relatifs au service à la clientèle, et s'assurer que les outils ou documents d'information sont à jour et répondent bien au besoin de la clientèle.
- Effectuer toute autre tâche nécessitée par ses fonctions.

CE PROFIL VOUS RESSEMBLE

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) en secrétariat ou dans une discipline jugée équivalente
- Minimum de trois années d'expérience en service à la clientèle
- Aptitude pour les communications interpersonnelles et souci d'offrir un service clientèle de qualité
- Bonne connaissance de l'environnement Microsoft 365 (entre autres *SharePoint*)
- Très bonne maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
- Bonne connaissance de l'anglais tant à l'oral qu'à l'écrit afin de communiquer avec tout membre du public
- Faire preuve de rigueur et d'organisation
- Faire preuve d'autonomie et de débrouillardise
- Excellentes habiletés dans les relations interpersonnelles et très bon esprit d'équipe

CES VALEURS VOUS GUIDENT AU QUOTIDIEN

- Vous favorisez la **collaboration** en misant sur le travail d'équipe, la transparence, la flexibilité et l'ouverture aux autres.
- Vous faites preuve de **respect**, d'inclusion, de considération et de civilité à l'égard des autres.
- Vous adoptez une conduite empreinte d'**intégrité**, en faisant preuve d'indépendance et d'objectivité, et en priorisant toujours l'intérêt supérieur de votre organisation.
- Vous faites preuve de **rigueur**, en déployant toutes les compétences nécessaires, et en vous appuyant sur des méthodes de travail objectives et exhaustives.
- Vous démontrez l'**engagement** nécessaire en vous investissant et en contribuant activement à la réalisation de votre mandat.

JOIGNEZ-VOUS À NOUS

Ce défi vous interpelle et vous souhaitez vous joindre à notre équipe ? Faites-nous parvenir votre candidature au plus tard le **6 octobre 2024**.

Nous vous remercions de votre intérêt. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec les personnes retenues pour une entrevue.

Tests requis : Français, psychométrie et rédaction

Le Collège des médecins du Québec s'engage à bâtir un environnement de travail diversifié, équitable et inclusif, et invite toutes personnes qui souhaiteraient contribuer à une meilleure diversification du personnel à présenter leur candidature, y compris, sans s'y limiter, les femmes, les membres de communautés racisées, les Autochtones, les personnes en situation de handicap et les personnes de différentes orientations sexuelles ou identités de genre.

Nous avons à cœur de respecter la confidentialité de vos renseignements personnels. Les renseignements que vous fournissez sont protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et sont strictement confidentiels.