



La Ville de Terrebonne cherche présentement à compléter son équipe de près de 1 300 employés qui œuvrent chaque jour à faire de Terrebonne une ville dynamique et attrayante. Municipalité en plein essor qui compte maintenant plus de 123 000 citoyennes et citoyens, Terrebonne constitue la 10<sup>e</sup> municipalité en importance au Québec.

Les projets remplis de défis vous allument? Joignez sans tarder notre équipe stimulante et contribuez à bâtir un milieu de vie de qualité en posant votre candidature pour le poste de :

**AGENT, AGENTE D'INFORMATION AUX CITOYENS  
POSTE RÉGULIER À TEMPS COMPLET  
DIRECTION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DES COMMUNICATIONS**

---

Sous la responsabilité du supérieur immédiat, le titulaire répond, en première ligne, à différentes requêtes, questions, suggestions et plaintes des citoyens dans le but de bien les orienter et les informer sur diverses thématiques municipales tels les collectes, les opérations neige, les taxes municipales, les constats d'infractions, les permis, les activités des loisirs, les subventions, les règlements municipaux, etc.

**Principales responsabilités:**

- Prendre en charge les requêtes et les besoins des citoyens, par téléphone, aux comptoirs, par courriel, ainsi que par le biais des réseaux sociaux. Émettre des réponses détaillées et fournir des informations à valeur ajoutée, pertinentes et adaptées. Effectuer l'assistance de premier niveau pour traiter ces requêtes et assurer le cheminement, les suivis et les relances nécessaires;
- Documenter et traiter les plaintes en première ligne et acheminer celles plus complexes ou nécessitant une prise en charge à l'agent principal ou aux directions impliqués;
- Analyser et assurer le suivi des demandes des bacs résidentiels, institutionnels, commerciaux et industriels (ICI) auprès des sous-traitants en collaboration avec la direction de travaux publics et du Bureau de l'environnement (réparations, échanges, achats, entretien). Compléter et transmettre les bons de travail et effectuer le suivi avec les sous-traitants lors de non-conformités liés aux collectes;
- Assurer l'accueil des citoyens, recevoir leurs requêtes et traiter, entre autres, les demandes d'assermentations, en fonction des normes et procédures établies;
- Accueillir et informer les citoyens à la direction de l'urbanisme. Mettre à jour les dossiers des citoyens lors de la délivrance des permis, assurer la signature par le requérant et enregistrer les données dans le logiciel afférent;
- Analyser les demandes de permis d'arrosage et les délivrer en conformité avec les réglementations. Faire le suivi auprès des citoyens le cas échéant pour effectuer les ajustements en vue d'obtention de leur permis. Soumettre toute problématique aux personnes concernées;
- Guider les citoyens concernant les différents programmes de subventions et services offerts par la Ville et les partenaires externes;
- Valider que la documentation exigée des requêtes soit complète, lorsque nécessaire effectuer les relances afin d'obtenir les documents manquants;
- Procéder à l'encaissement des frais applicables pour certaines demandes (ex : achats de bacs et demandes de permis);
- Assurer une vigie de l'information diffusée sur le site internet de la Ville. Documenter et soumettre à l'agent principal ou à son supérieur immédiat les besoins exprimés par les citoyens (clarté, erreurs, manque d'informations, etc.);
- Soulever toutes problématiques citoyennes récurrentes et proposer des solutions à son supérieur dans le but d'améliorer les outils, ainsi que les processus de traitement des requêtes;
- Effectuer du travail administratif général: courrier entrant et sortant, expédition de colis et documents, etc. ;
- Participer à la mise à jour de divers documents, tels que la base de connaissances et les modèles de réponse courriel;

- Classer des documents et compiler au besoin des données à des fins statistiques et/ou administratives par l'utilisation d'une multitude de logiciels propres à chaque direction;
- Initier les nouveaux agents dans le cadre du programme de formation.

### **Formation et expérience :**

Diplôme d'études secondaires et un minimum de douze (12) mois d'expérience pertinente.

*(Toute autre combinaison de scolarité et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourra être considérée).*

### **Aptitudes et habiletés :**

- Flexibilité interpersonnelle;
- Sens client;
- Autonomie;
- Collaboration.

Français écrit (test requis);

Test d'aptitudes (Centre contact client requis).

### **Conditions de travail:**

L'horaire de travail est du lundi au vendredi de 12h à 19h30 (incluant une période de repas d'une heure (1), non rémunérée).

Le taux horaire de cet emploi est de 34,37 \$ et les conditions de travail sont celles prévues à la convention collective.

---

**La Ville de Terrebonne souscrit au principe d'égalité en emploi et invite les femmes, les autochtones, les membres des minorités visibles, des minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature.**

Pour soumettre votre candidature, vous devez postuler en ligne en accédant au site internet de la Ville de Terrebonne au [www.ville.terrebonne.qc.ca/carrieres](http://www.ville.terrebonne.qc.ca/carrieres) avant la date de fermeture du concours.

Nous vous remercions de votre intérêt, mais veuillez noter que nous communiquerons seulement avec les personnes retenues pour une entrevue.