

## Préposé(e) au Centre d'appels non urgents (CANU - 311) - Liste d'admissibilité

**Service :** Centre d'appels non urgents  
**Division ou Section :** Aucun

**Numéro de concours :** ADM-BLC-097  
**Nature d'emploi :** Liste d'admissibilité  
**Nombre de postes :** 1  
**Date de fermeture (jj/mm/aaaa) :** 31/08/2020  
**Lieu de travail :** Secteur Gatineau  
**N° de référence :** J0820-0247

*Recherchez-vous un travail stimulant et pour relever des défis à votre mesure? La Ville de Gatineau est l'endroit par excellence en raison de la diversité des emplois et des nombreuses possibilités de carrière offertes. Le dynamisme et le bien-être des 3 000 employés sont au cœur de ses préoccupations.*

*La Ville de Gatineau a adopté des valeurs qui sous-tendent les choix, les décisions et les actions de son personnel : respect, approche client, leadership visionnaire, engagement, bien-être, éthique et justice. Quatrième municipalité en importance au Québec avec une population de plus de 282 500 personnes, la Ville de Gatineau est un employeur de choix.*

### Résumé des fonctions

Les préposés au Centre d'appels non urgents (CANU) répondent aux appels et informent les citoyens sur diverses thématiques municipales. Ils reçoivent les différentes plaintes et requêtes de la part des citoyens, les colligent aux différents systèmes informatiques et les transmettent aux responsables des services municipaux concernés en assurant un service à la clientèle de première ligne aux citoyens. Ils accomplissent toute autre tâche connexe à la demande du supérieur.

### Exigences et compétences recherchées

- Posséder un diplôme d'études secondaires.
- Posséder un minimum d'une année d'expérience dans le domaine des tâches.
- Toute combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourrait être considérée.
- Posséder une bonne connaissance de la langue anglaise à l'oral, niveau 4 (au besoin).
- Être apte à résoudre des problèmes.
- Posséder une bonne connaissance du français écrit.
- Avoir de la rigueur.
- Faire preuve d'autonomie.
- Démontrer un contrôle de soi.
- Être orienté vers la clientèle.
- Avoir de bonnes interactions au travail.

### Processus de recrutement

Examens et entrevue / Compétences évaluées :

- Communication orale en anglais, niveau 4
- Résolution de problèmes (20 %)
- Communication écrite en français (20 %)
- Rigueur (10 %)
- Autonomie (15 %)
- Contrôle de soi (15 %)
- Orientation vers la clientèle (10 %)
- Interaction au travail (10 %)

### Horaire de travail

Selon l'annexe K de la convention collective des cols blancs.

### Salaire

Taux horaire de 24,88 \$ à 31,08 \$, selon la classe 5.

### Comment soumettre votre candidature

À tous les employés cols blancs de la Ville de Gatineau. Pour les postes permanents, la priorité est donnée aux salariés permanents, aux salariés à l'essai et aux salariés temporaires en vertu des paragraphes 10.12 a) à d) de la convention collective des cols blancs.

Cette liste servira à combler un ou des postes permanents et des affectations temporaires.

Les employés de la Ville de Gatineau intéressés à cet emploi doivent faire parvenir leur candidature avant 23 h 59 le 31 août 2020 par le biais de l'intranet en sélectionnant l'option "Offre d'emploi à l'interne" puis en complétant votre profil dans la section "Mon profil" et en appuyant sur "Postulez maintenant" au bas de l'affichage.

Une copie du dernier relevé de notes officiel académique et/ou l'original du diplôme sera exigé lors des examens et/ou de l'entrevue. Pour les études complétées à l'extérieur du Québec, vous devez joindre une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec émise par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec.

Il appartient au candidat de fournir un curriculum vitae qui contient les précisions qui permettront d'établir avec justesse si celui-ci rencontre les exigences du poste sur le plan de la scolarité et de l'expérience.

Le nombre de poste est estimatif et sera ajusté en fonction des besoins.

La Ville de Gatineau applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature.

Nous nous engageons à offrir un environnement de travail inclusif et accessible. Si des mesures d'adaptations sont nécessaires à une évaluation juste et équitable de votre candidature, nous vous invitons à aviser le Service des ressources humaines.

Nous vous remercions à l'avance de votre candidature. Cependant, seules les personnes retenues seront contactées.