

Préposé(e) au Centre d'appels non urgents (CANU - 311) - Banque de candidatures

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) :

13/12/2021

Lieu de travail :

Centre de services de Gatineau - 144 Boulevard de l'Hôpital

Type de concours:

Interne/Externe

N° de référence :

J1221-0014

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.

Le Centre d'appels non urgents est en opération 24 heures par jour, 365 jours par année.

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.
- 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.
- Réussir le processus de qualification.

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

Horaire variable (jour, soir, nuit et fin de semaine). Une disponibilité minimum est requise, en conformité avec les dispositions de la convention collective. Aucune heure n'est garantie, mais les horaires sont faits de façon équitable entre les préposés à horaire variable.

L'emploi demande une disponibilité minimale - c'est à dire, des plages horaires où vous aurez des quarts de travail attribués à l'avance, mais également des moments où vous devez rester disponible pour être appelé(e) en remplacement.

Vous devez être minimalement disponible :

- Une (1) fin de semaine complète sur deux (2) (samedi et dimanche),
- Trois (3) jours complets dans la semaine ET
- Tous les jours fériés prévus à la convention collective (inclus la période des fêtes).

** Si vous n'êtes pas en mesure d'assurer la disponibilité minimum, mais que vous êtes aux études à temps plein, des dispositions particulières s'appliquent.*

Salaire

Taux horaire de 25.89 \$ à 32.33 \$, selon la classe 5.

Comment soumettre votre candidature

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

CANDIDATS EXTERNES: Cette liste servira principalement à combler des affectations temporaires.

Pour postuler, vous devez créer votre profil dans la section "Mon profil" de notre site Web à www.gatineau.ca/emploi avant 23h59 le 13 décembre 2021 et appuyer sur le bouton "Postulez maintenant" au bas de l'écran. Si vous éprouvez de la difficulté lors de sa création ou au moment de postuler, nous vous invitons à sélectionner l'onglet "Aide" à la gauche de votre écran.

Toutes les demandes d'emploi doivent être soumises dans le site Web de la Ville de Gatineau et inclure un exemplaire en français à jour de votre curriculum vitae. Toute candidature reçue par courriel, par télécopieur, par courrier ou incomplète sera refusée.

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.

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 d'Immigration, Francisation et Intégration du Québec.

Pour toutes questions à propos de l'affichage, veuillez communiquer avec le 819-243-2345 poste 7150.

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.