



Moderne et tournée vers l'avenir, Longueuil est la ville-centre de l'agglomération de Longueuil qui regroupe plus de 434 000 personnes. Longueuil se distingue par la qualité des services essentiels qu'elle offre à sa population, par sa programmation culturelle riche et variée, de même que par son fort potentiel de développement économique. Forte de ses 360 ans d'histoire, Longueuil propose aussi un milieu de vie stimulant et accueillant propice à l'épanouissement des familles, dans lequel se côtoient de grands espaces verts, des quartiers résidentiels et urbains paisibles ainsi qu'un milieu d'affaires prospère. Elle offre une rémunération globale et une gamme d'avantages sociaux concurrentielles. La Ville souscrit également à un programme d'accès à l'égalité en emploi et encourage la progression de ses employés au sein de son organisation.

**Titre de l'emploi :**

Chef de division - Service à la clientèle

**Direction :**

Aménagement et urbanisme

**Service :**

Permis et inspections

**Domaine d'emploi :**

Cadre

**Salaire :**

81 995,00\$ - 102 493,00\$

**Type d'engagement :**

Régulier Temps plein

**Horaire de travail :**

35 heures

**Lieu de travail :**

4250 Chemin de la Savane

**Concours numéro :**

**Durée de l'affichage :**

Du 2021-11-19 00:00 au 2021-12-02 23:59

**Mandat :**

Sous l'autorité du chef de service des permis et inspections, la personne est responsable de la planification et de la gestion opérationnelle de sa division. Elle élabore et applique des procédures requises afin d'assurer un haut niveau de satisfaction en matière de service à la clientèle. Elle prend les moyens pour rencontrer les indicateurs de performance en lien avec les objectifs administratifs, financiers et opérationnels de la Direction. Elle doit coordonner et contrôler l'ensemble des activités relatives aux services de première ligne de la direction offerts aux citoyens, ainsi qu'au suivi des plaintes et requêtes internes et externes.

La personne maintien des liens étroits avec les autres unités administratives de la Direction et les autres directions de la Ville dans le service à la clientèle, la mise à jour et la communication d'informations et du traitement des demandes et requêtes couvrant les mandats de la direction. Elle assure les activités administratives liées à la délivrance de certains permis et certificats. Elle agit comme personne-ressource auprès de la direction générale et des instances et s'assure du maintien des standards de service établis. La personne assure la gestion des ressources humaines, matérielles et financières qui lui sont confiées.

**Exigences :**

- Détenir un diplôme universitaire en communication, gestion ou administration. Formation complémentaire en urbanisme un atout;
- Quatre (4) à six (6) années d'expérience pertinente;
- Expérience pertinente en gestion de personnel et en centre contact clientèle;
- Connaissance pertinente des normes et standards s'appliquant à la gestion d'un centre contact clientèle;
- Expertise au niveau du service à la clientèle et des communications;
- Habileté marquée pour le service à la clientèle, la planification et l'organisation et une facilité d'utilisation d'outils de communication et d'informatiques;
- Aptitudes pour le travail d'équipe, l'écoute, l'esprit de synthèse et le leadership;
- Sens élevé de la communication verbale et écrite, des responsabilités et de la rigueur au travail.

**\*Pour les candidats de l'interne, nous vous invitons à consulter la section «*Affichages modèles*» disponible sur l'intranet pour plus d'informations.**



*minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Ce programme est conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et a été mis en place dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Dans ce cadre, nous invitons les employés et les candidats à compléter leur profil en répondant aux questions qui ont pour objet d'identifier les personnes membres de ces groupes. Les renseignements recueillis lors de cette identification ne serviront qu'aux fins de l'application de la Loi et seront strictement confidentiels. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature a été retenue.*

**COVID-19 :**

*Compte tenu du contexte exceptionnel que nous vivons en ce moment, des mesures ont été mises en place afin de prévenir la propagation de la COVID-19. Notamment au niveau des processus de sélection, tous les tests et les entrevues se feront par vidéoconférence.*

[longueuil.quebec/emplois](https://longueuil.quebec/emplois)

**longueuil**  
