



La Ville de Châteauguay est à la recherche de candidats et candidates afin de pourvoir au poste permanent suivant

## **COORDONNATEUR(TRICE) DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE**

### **La description sommaire :**

Relevant de la direction des communications et des relations publiques, la personne titulaire de ce poste agit à titre de responsable des activités et des opérations reliées à l'expérience citoyenne. Cette personne a le mandat de mobiliser les préposés au service aux citoyens et les employés des différentes directions vers une prestation de services de qualité, simple, rapide et efficace. Dans le cadre de ses fonctions, elle coordonne la gestion intégrée des diverses plateformes numériques pour assurer l'amélioration continue de l'expérience citoyenne et elle travaille en étroite collaboration avec la Division des technologies de l'information.

Le mandat principal de cette personne est d'optimiser les processus de travail en développant une culture axée sur l'excellence du service aux citoyens et le traitement efficace de leurs requêtes

### **Principaux mandats :**

- Organise et coordonne les activités et le personnel du service aux citoyens conformément aux orientations de la Direction;
- Assure la formation et le support des employés utilisateurs des plateformes de requêtes citoyennes;
- Développe une culture axée sur l'excellence du service à la clientèle au sein de l'organisation en mettant en place des mesures et pratiques s'adressant à l'ensemble des employés de la Ville;
- Coordonne et approuve les ajustements et les ajouts de nouvelles sections ou composantes des diverses plateformes numériques afin d'optimiser l'expérience utilisateur notamment : site web, dossier citoyen, application mobile, banque de connaissance et le système de communications personnalisées;
- Coordonne le traitement rapide et efficace des demandes d'informations, plaintes et requêtes des citoyens et prends en charge les dossiers plus complexes;

- Assure un contrôle de qualité des requêtes et des demandes des citoyens et fais des recommandations sur les mesures d'amélioration à mettre en place;
- Coordonne les sondages de satisfaction des clientèles et les tests usagers sur les plateformes numériques;
- Aide les gestionnaires à définir leurs besoins de données et statistiques reliés au CRM afin de produire des rapports pertinents;
- Effectue une vigie des meilleures pratiques en matière de services aux citoyens et de système de communications personnalisées afin d'optimiser les processus internes et externes;
- Met en place des processus collaboratifs inter-divisions pour établir des plans d'action, des méthodes, des procédures et des contrôles quantitatifs et qualitatifs pouvant favoriser l'accroissement de la productivité et veille à leur application et leur mise à jour;
- Collabore au développement technologique et informatique, évalue la qualité et la suffisance des équipements des employés impliqués dans les services aux citoyens et fait des recommandations quant à leur amélioration;
- Présente les résultats des mesures et évaluations à la direction des communications et relations publiques incluant les tangentes, les succès, les problèmes et des pistes de solutions et d'amélioration;
- Participe à l'amélioration continue des services opérationnels et transactionnels du service aux citoyens et en assure la cohérence;
- Offre une expertise-conseil aux différents services municipaux et procure à la Direction l'assistance nécessaire dans son domaine d'expertise.

### **Qualifications professionnelles :**

Détenir un diplôme d'études universitaires de premier cycle en communications, gestion de médias numériques, développement organisationnel, en marketing ou tout autre domaine connexe jumelé à 3 ans d'expérience pertinente.

### **Exigences :**

- ✓ Expérience avec le fonctionnement des systèmes CRM (Customer Relationship Management) est un atout;
- ✓ Expérience dans la façon de communiquer et de répondre aux demandes des clients ou des citoyens par téléphone, en personne, sur le Web, les applications mobiles, les réseaux sociaux et par écrit;
- ✓ Résolution de problème et habiletés communicationnelles;

- ✓ Excellent en résolution de problèmes et en communications interpersonnelles, autant avec des citoyens, employés, consultants, fournisseurs, gestionnaires et élus;
- ✓ Maîtrise des communications orales et écrites en français et en anglais;
- ✓ Connaissance des meilleures pratiques en sondages de satisfaction de la clientèle et en tests usagers sur les plateformes numériques;
- ✓ Expérience en optimisation du référencement organique sur les moteurs de recherche comme Google;
- ✓ Connaissance des meilleures pratiques en interfaces utilisateurs et des principes d'expérience utilisateur pour les sites Web, les applications mobiles et les CRM;
- ✓ Orienté service à la clientèle/citoyens;
- ✓ Profil collaboratif et consultatif;
- ✓ Possibilité de se déplacer sur le terrain, doit détenir un permis de conduire valide;
- ✓ Connaissance du milieu municipal un atout important.

Nous offrons une rémunération concurrentielle et une gamme complète d'avantages sociaux établis en conformité avec la convention collective en vigueur.  
**Seules les candidatures retenues pour une entrevue feront l'objet d'un suivi.**

Toute personne intéressée devra faire parvenir son curriculum vitae avec une photocopie des documents requis au plus tard **7 août 2022** sur le site Internet de la Ville de Châteauguay :

<https://ville.chateauguay.qc.ca/carriere/faire-carriere-ville/postuler/>

La Ville de Châteauguay souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi – au sens de l'article 86 de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec – pour les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées.