

	Ville de Beaconsfield Direction des Ressources humaines		COL BLANC
	Description d'emploi		
Titre PRÉPOSÉ(E) À LA CLIENTÈLE		Code 791420	Groupe de traitement 4
Direction Travaux publics		Type d'emploi Annexe A	Numéro(s) de poste(s) 5003

NATURE DE L'EMPLOI

Le travail consiste à accueillir les gens qui se présentent aux Travaux publics et à traiter efficacement les demandes formulées en personne ou par téléphone en dirigeant la clientèle vers les bonnes ressources. Le titulaire doit aussi tenir différents registres et effectuer diverses tâches cléricales en utilisant des appareils de bureautique.

EXEMPLES DES TÂCHES ACCOMPLIES

1. Accueille les visiteurs et clients. Reçoit et transmet les appels téléphoniques en s'assurant de préciser la demande de son interlocuteur afin de l'acheminer aux personnes concernées. Répond efficacement aux demandes formulées ou en informant les clients des événements et travaux en cours sur le territoire de la Ville.
2. Enregistre la nature de la requête dans le système PG Govern (ou tout autre système destiné à cet usage) et, lorsque requis, fixe un rendez-vous avec le citoyen. Vérifie si une autre requête est déjà en cours de traitement afin d'éviter le doublement.
3. Tient différents registres afin d'être en mesure de répondre à des demandes d'informations sur l'évolution de travaux.
4. Prépare et expédie des formulaires, lettres-types, avis aux contribuables, aux fournisseurs, aux municipalités, etc.
5. Prépare des lettres, tableaux, rapports, textes, ou tout autre document à partir de notes ou de renseignements qui lui sont fournis.
6. Effectue du travail général de bureau tels que enregistrement, transmission et compilation de données, préparation matérielle de dossiers, classement, photocopies, etc.
7. Relit les documents dactylographiés afin de s'assurer de l'exactitude de l'orthographe, de la grammaire, de la disposition de textes et de la transcription; apporte les corrections appropriées, s'il y a lieu.
8. Reçoit, dépouille et distribue le courrier ainsi que divers documents. Maintient l'inventaire et voit à la commande des fournitures diverses requises pour le service.
9. Utilise, au besoin, différents appareils de bureautique pour accomplir certaines tâches rattachées à l'emploi, tout en ayant recours à la programmation appropriée.
10. Effectue toute autre travail connexe.

La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par le(s) titulaire(s) de l'emploi.



Ville de Beaconsfield
Direction des Ressources humaines

COL BLANC

Description d'emploi

Titre		Code	Groupe de traitement
PRÉPOSÉ(E) À LA CLIENTÈLE		791420	4
Direction		Type d'emploi	Numéro(s) de poste(s)
Travaux publics		Annexe A	5003

LATITUDE D'ACTION

Le travail s'accomplit sous surveillance, suivant des instructions et des directives complètes et selon des méthodes, techniques et procédés bien établis ou connus du titulaire; le travail est plus ou moins contrôlé de près et les problèmes inhabituels ou complexes sont soumis au supérieur.

INSTRUCTION ET EXPÉRIENCE REQUISES

Instruction : Détenir un diplôme d'études secondaires.

Expérience : Posséder moins d'une année d'expérience.

QUALITÉS REQUISES

Connaissances : du français et de l'anglais;
des appareils de bureautique et de la suite Microsoft Office (Word, Excel, Outlook)
du fonctionnement de la Ville et des rôles et responsabilités des différents services

Habilités ou aptitudes :

- À préciser les demandes de la clientèle afin de bien saisir leur besoin;
- À faire preuve de tact et de courtoisie;
- À intervenir efficacement avec la clientèle difficile;
- À percevoir des détails et à relever des erreurs dans les documents;
- À faire preuve de jugement, notamment dans les situations d'urgence

Vu et approuvé

<p>Pour la Ville</p>  <p>Andrew Duffield Directeur, Travaux publics</p>  <p>Diane Lépine Directrice, Ressources humaines</p>	<p>Date de signature</p>	<p>Pour le Syndicat</p>  <p>Ginette Delmaire Présidente</p>  <p>Éric Gagnon Conseiller syndical</p>
---	---------------------------------	---