



Vous êtes une personne **dynamique qui se passionne pour le service à la clientèle** et vous aimeriez fournir aux citoyennes et aux citoyens les renseignements dont ils ont besoin?

Devenez **préposée ou préposé aux renseignements**. Votre **grande capacité d'adaptation et votre rigueur** bénéficieront à l'ensemble de vos collaboratrices et collaborateurs.

Le **ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale** est à la recherche de candidates et de candidats en vue de pourvoir **un emploi régulier** de préposée ou préposé aux renseignements. La personne qui occupera l'emploi travaillera au bureau de Services Québec de Sainte-Foy, situé au **1020, route de l'Église, 4<sup>e</sup> étage, à Québec**.

**Il est à noter que la majorité des tâches liées à l'emploi devront être effectuées en présentiel.**

Joignez-vous à une organisation d'envergure qui regroupe plus de 6 500 personnes dont l'expertise et l'expérience font sa force. Leurs efforts soutiennent la mission du Ministère qui est de contribuer à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec et d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

### **Faites partie de notre équipe!**

Le bureau de Services Québec de Sainte-Foy regroupe des activités liées aux volets aide financière et aide à l'emploi et les services du Directeur de l'état civil. À cette adresse, les citoyennes et citoyens ont accès à une gamme élargie de renseignements sur les programmes et services gouvernementaux et peuvent bénéficier d'un accompagnement dans leurs recherches et leurs démarches administratives.

### **De bonnes raisons de travailler avec nous :**

- Des collègues dynamiques et engagés.
- La proximité de restaurants et de centres commerciaux.
- Un lieu de travail facilement accessible par transport en commun.
- Une organisation à dimension humaine.
- 20 jours de vacances après un an de service; 13 jours fériés payés et 10 journées de maladie par année.
- Un régime de retraite avantageux.

## Attributions

La personne titulaire de l'emploi est responsable d'accueillir la clientèle dans les locaux du bureau gouvernemental. Dès la première prise de contact, elle s'enquiert du besoin du citoyen, s'assure de bien comprendre le besoin exprimé et fournit les renseignements appropriés à la situation eu égard à l'ensemble des programmes, mesures et services gouvernementaux. Elle prête assistance au citoyen dans ses démarches auprès de différents organismes et l'accompagne dans l'utilisation de modes de prestation de services tels que le téléphone et le Web (outils disponibles en libre-service) en salle multiservice. La personne titulaire de l'emploi fournit également une réponse adéquate aux questions de la clientèle et l'aiguille rapidement vers le bon service ou la bonne ressource interne ou externe qui sera en mesure de répondre à ses besoins et aux demandes adressées.

De plus, la personne titulaire de l'emploi offre l'ensemble des services transactionnels de nature gouvernementale dont la prestation est confiée au Ministère par l'État québécois ou par une de ses composantes, selon l'organisation locale et les partenariats établis.

Ces services peuvent être offerts en personne, par téléphone ou sur le Web (avec assistance).

Plus précisément, la personne titulaire de l'emploi doit

- accueillir la clientèle, lui transmettre de l'information générale appropriée et l'accompagner dans ses démarches;
- informer la clientèle sur les droits et obligations des nouveaux demandeurs de service;
- informer les clients sur les documents à fournir ou les démarches à accomplir;
- gérer la file d'attente, au besoin, et fournir des renseignements généraux et de référence relativement aux programmes du Ministère et des autres ministères et organismes;
- déterminer la nature de la demande et bien saisir le besoin exprimé;
- diriger le client (au comptoir ou par téléphone) vers le bon service ou la bonne ressource, selon la nature de sa demande, afin de répondre adéquatement à son besoin;
- offrir à la clientèle du soutien et de l'assistance en salle multiservice ainsi que pour l'utilisation du matériel afin qu'elle puisse bénéficier rapidement des outils mis à sa disposition;
- assurer la disponibilité et la gestion des publications gratuites;
- prendre en charge des tâches liées à la prestation de services de différentes branches d'activité, comme recevoir les documents remis par la clientèle, gérer les rendez-vous, assermenter des citoyens, authentifier, valider et vérifier des formulaires ainsi que des pièces justificatives requises, prêter assistance à la clientèle pour remplir différents formulaires et pour remédier à des situations problématiques, telles que le vol ou la perte de chèques, etc.;
- effectuer diverses autres tâches administratives afin de contribuer au bon fonctionnement du service, par exemple assurer, lorsque requis, la suppléance d'un préposé à l'accueil du bureau de Sainte-Foy ou d'un autre bureau et agir à titre d'agent multiplicateur dans la diffusion de contenus de formation pour différentes branches d'activité, colliger l'information de gestion dans l'outil d'aiguillage, d'achalandage et de performance, recevoir le courrier et le répartir et recevoir les dossiers transférés.

**Échelle de traitement :** De 38 590 à 51 063 \$, selon l'expérience

Les montants associés aux différents échelons peuvent être consultés sur le site Web du [Secrétariat du Conseil du trésor](#).

La fonction publique du Québec offre une foule d'**avantages distinctifs**. Pour en apprendre davantage, consultez [Travailler dans la fonction publique sur Québec.ca](http://Travailler dans la fonction publique sur Québec.ca).

### Profil recherché

#### Exigences de l'emploi :

- Détenir un diplôme d'études secondaires ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

Une personne qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à une 11<sup>e</sup> année ou à une 5<sup>e</sup> année du secondaire peut compenser chaque année de scolarité manquante par deux années d'expérience de travail rémunéré ou non, y inclus la charge de travail familiale.

Pour être considérée, toute scolarité effectuée hors du Canada doit faire l'objet d'une évaluation comparative (attestation d'équivalence) délivrée par le [ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration](#) (MIFI).

- Avoir trois années d'expérience pertinente aux attributions du préposé aux renseignements, notamment dans l'exercice d'attributions dans le domaine du renseignement auprès d'une clientèle.

Le candidat qui a un nombre d'années d'expérience inférieur à celui exigé est admis à la condition qu'il compense chaque année d'expérience manquante par une année de scolarité postsecondaire comportant une formation pertinente à l'exercice des attributions du préposé aux renseignements.

- Posséder la citoyenneté canadienne, le statut de résident permanent ou un permis de travail émis par l'autorité fédérale compétente pour occuper un emploi dans la fonction publique du Québec.

Une personne en attente de la preuve de son statut de résident permanent ou d'un permis de travail peut soumettre sa candidature au présent processus de sélection. Toutefois, elle devra être autorisée à travailler légalement au Canada au moment de sa nomination.

- Avoir une connaissance du français appropriée aux fonctions.

#### Autres éléments du profil recherché :

La personne recherchée a le sens du service à la clientèle, possède des habiletés relationnelles et a des aptitudes manifestes en ce qui a trait à la communication verbale. Elle est de plus capable de traiter des contenus de nature juridique. Elle sait agir avec tact et diplomatie dans des situations particulières et envers différents types de personnes. Elle possède également des compétences qui lui permettent de travailler dans un environnement informatisé.

## Modalités d'inscription

**Période d'inscription** : Du 19 au 29 septembre 2023 à 23 h 59.

Au terme du traitement de votre candidature, il est possible que cette offre ne soit plus accessible dans votre dossier en ligne. Par conséquent, nous vous suggérons de **conserver une copie** de cette offre pour consultation ultérieure.

**L'entrée en fonction est prévue en octobre 2023.**

**Inscription** : L'inscription doit **obligatoirement** s'effectuer à l'aide du formulaire d'inscription en ligne. Pour soumettre votre candidature, vous devez cliquer sur « Poser ma candidature ». À noter que vous devez enregistrer votre dossier et cliquer sur le bouton « Soumettre » pour vous inscrire au processus de sélection.

Veillez noter qu'il est de votre responsabilité de fournir un dossier complet et détaillé. Il est important **de bien détailler vos scolarités et vos expériences de travail**. C'est notamment avec cette information que les candidatures répondant le mieux au profil recherché seront repérées. Lorsque vous aurez soumis votre candidature, les informations contenues dans le formulaire ne pourront plus être modifiées.

**Aucun curriculum vitae n'est accepté ni aucune candidature soumise par courrier, courriel ou télécopieur. Seules les personnes retenues seront contactées.**

**Informations sur le processus de sélection ou les attributions de l'emploi** : [recrutement@mtess.gouv.qc.ca](mailto:recrutement@mtess.gouv.qc.ca).

**Informations sur les modalités d'inscription en ligne :**

Si vous éprouvez des difficultés à postuler en ligne ou si vous croyez nécessaire d'apporter des modifications à votre formulaire pendant la période d'inscription, vous pouvez communiquer avec le Centre d'assistance en dotation pour la région de Québec, au **418 528-7157**, ou ailleurs au Québec, au numéro sans frais au **1 866 672-3460**.

*La fonction publique du Québec applique des mesures [d'accès à l'égalité en emploi](#) à l'intention des femmes (pour certaines classes d'emplois particulières), des membres des minorités visibles et ethniques, des personnes handicapées, des anglophones et des Autochtones.*