



Au cœur de la région des Laurentides, la MRC des Pays-d'en-Haut regroupe 10 municipalités se distinguant par ses activités commerciales structurantes, son leadership culturel et touristique ainsi que par son réseau récréatif innovant.

Agent(e) au service à la clientèle

Employeur : MRC DES PAYS-D'EN-HAUT
Type de poste Permanent, temps plein
Date d'entrée en poste : Fin mai / début juin 2018
Date limite du concours : 4 mai 2018, midi

Mise en contexte : La MRC des Pays-d'en-Haut est à la recherche d'un(e) agent(e) au service à la clientèle pour son département de gestion des matières résiduelles. Dans un objectif de service personnalisé et très réactif, la MRC souhaite centraliser sur une ligne unique les appels pour tout ce qui a trait aux matières résiduelles.

Description du poste : Sous l'autorité du directeur du Service de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire, l'employé(e) aura comme tâches :

Responsabilités spécifiques

VOLET GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

- Recevoir, répondre et répertorier les requêtes, les commentaires et les plaintes provenant des citoyens, des municipalités, des commerces et des fournisseurs ;
- Analyser les demandes et effectuer les suivis afin de documenter les dossiers ;
- Répondre aux demandes de renseignements en lien avec le plan de gestion des matières résiduelles ;
- Recevoir et communiquer les demandes de la part des municipalités et des commerces pour des collectes spéciales ;
- Collaborer à la création de la base de données des plaintes et requêtes, assurer sa tenue à jour permettant la production de rapport.

VOLET SOUTIEN ADMINISTRATIF ET COMMUNICATIONS ENVIRONNEMENTALES

- Offrir un support administratif au Service de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire ;
- Recueillir et vérifier les données de tonnages et les facturations ;
- Rechercher, colliger et valider les informations nécessaires à la conception et à la rédaction de rapports ;
- Informer et sensibiliser la population concernant la gestion des matières résiduelles ;
- Collaborer au développement d'outils de communication, information, sensibilisation et éducation (ISÉ) sur l'ensemble des plateformes ;
- Accomplir toutes autres tâches connexes demandées par son supérieur.

Profil académique et habiletés professionnelles

- DEC en techniques administratives ou autres formations jugées pertinentes ;
- 2 ans d'expérience en service à la clientèle (plaintes) dans un environnement dynamique ;
- La démonstration d'une expérience accrue pourrait suppléer de l'absence de formation professionnelle ;
- Maîtrise de la langue française et excellentes connaissances de l'anglais, autant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Avoir un excellent sens du service à la clientèle et aimer travailler avec tout type de public ;

- Empathie, excellente écoute, sens de la conciliation et de la négociation ;
- Facilité à communiquer au téléphone et par écrit ;
- Faire preuve d'initiative, d'autonomie et avoir un bon jugement ;
- Être capable de travailler en équipe et de maintenir de bonnes relations de travail ;
- Excellente connaissance du chiffrier Excel et des applications de la suite Office ;
- Connaissances du milieu municipal et de la gestion des matières résiduelles (un atout).

Conditions de travail

Poste régulier à temps complet, à raison de 32.5 heures par semaine réparties selon un horaire flexible du lundi au vendredi.

Salaire : 45 000 \$ par année (26.62 \$ de l'heure)

Une gamme complète d'avantages sociaux est offerte.

Faire parvenir votre curriculum vitae au plus tard le 4 MAI à MIDI à :

MRC des Pays-d'en-Haut, 1014, rue Valiquette, Sainte-Adèle (Québec) J8B 2M3

Courriel : amlanglois@mrcpdh.org

Site Internet : www.lespaysdenhaut.com

**Nous remercions toutes les personnes de leur intérêt pour ce poste, mais seuls les candidats sélectionnés seront contactés.
Le masculin est utilisé à titre épïcène.**