



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 (2 postes à combler)

Employeur :	MRC DES PAYS-D'EN-HAUT
Type de poste	Contrat d'un an avec possibilité de permanence, temps plein
Date d'entrée en poste :	24 février 2020
Date limite du concours :	3 février 2020

Mise en contexte : La MRC des Pays-d'en-Haut est à la recherche de deux agent(e)s au service à la clientèle pour son département de gestion des matières résiduelles. Dans un objectif de service personnalisé et très réactif, la MRC a centralisé sur une ligne unique les appels pour tout ce qui a trait aux matières résiduelles. L'agent(e) au service à la clientèle exécute des tâches reliées à la gestion des plaintes et requêtes provenant des citoyens, commerces, municipalités et fournisseurs liés à la gestion des matières résiduelles et au soutien administratif.

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, traiter et répertorier les requêtes, commentaires et plaintes provenant des citoyens, des municipalités, des commerces et des fournisseurs et en assurer le suivi ;
- Analyser les demandes et effectuer les suivis afin de documenter les dossiers ;
- Recevoir et traiter les appels et courriels des citoyens concernant la collecte des matières résiduelles et assurer les suivis auprès des citoyens ;
- Recevoir et communiquer les demandes de la part des municipalités et des commerces pour des collectes spéciales ;
- Assurer le suivi des correctifs à apporter auprès des fournisseurs et des employés terrain de la MRC.

VOLET SOUTIEN ADMINISTRATIF ET COMMUNICATIONS ENVIRONNEMENTALES

- Offrir un support administratif au Service de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire ;
- Répondre aux demandes de renseignements en lien avec le plan de gestion des matières résiduelles ;
- Valider les billets de pesée des fournisseurs et faire le suivi de la facturation ;
- Recueillir les données nécessaires à la rédaction des rapports ;
- 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.

Habilités professionnelles et qualités requises

- Avoir une approche courtoise avec les citoyens, commerces et fournisseurs ;
- Facilité à communiquer au téléphone et par écrit ;
- Faire preuve d'empathie, avoir une excellente écoute, un sens de la conciliation et de la négociation ;
- Être orienté vers les résultats et le maintien de la qualité des services ;
- Capacité de bonne gestion de stress ;
- 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 ;

Exigences

- Diplôme d'études professionnelles ou collégiales en administration ou autre domaine connexe
- 1 à 3 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 ;
- Connaissances du milieu municipal et de la gestion des matières résiduelles (un atout).
- Maîtrise de la langue française et excellentes connaissances de l'anglais, autant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Excellente maîtrise des outils informatiques de la Suite Office (Word, Excel, Outlook, etc.) ;
- Connaissance du logiciel PG solutions (un atout).

Conditions de travail

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

Salaire : Classe 5 (entre 45 342\$ et 59 504\$ selon expérience et normes du guide de l'employé de la MRC)

Une gamme complète d'avantages sociaux est offerte.

Faire parvenir votre curriculum vitae au plus tard le 3 février à midi:

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 épiciène.**