

## Offre d'emploi Agent(e) au service à la clientèle

Située au cœur de la région des Laurentides, la MRC des Pays-d'en-Haut réunit 10 municipalités dans une synergie unique alliant développement économique, préservation environnementale et innovation. Chef de file en gestion des matières résiduelles et en infrastructures régionales, la MRC des Pays-d'en-Haut n'est pas une légende, c'est le lieu où l'histoire s'écrit! Rejoignez notre équipe et contribuez à écrire l'histoire de notre région!

---

**Type de poste :** permanent à temps plein

**Horaire :** 32,5 heures/semaine sur 4 jours et demi

---

### DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE :

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. Sous l'autorité de la directrice adjointe du service, 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.

### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS :

- Recevoir, traiter et répertorier les requêtes, commentaires et plaintes et en assurer le suivi ;
- Analyser les demandes et faire les suivis relatifs afin de documenter les dossiers ;
- 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 travailler en étroite collaboration avec les employés terrain de la MRC ;
- Informer et sensibiliser la population concernant la gestion des matières résiduelles ;
- Collaborer au développement d'outils de communication, information, sensibilisation et éducation sur l'ensemble des plateformes ;
- Assurer la mise à jour des données dans les différentes bases de données ;
- Participer à des projets ponctuels en lien avec la gestion des matières résiduelles ;
- Accomplir toute autre tâche connexe.

#### **EXIGENCES :**

- Expérience pertinente en service à la clientèle d'un (1) à trois (3) ans ;
- Diplôme d'études professionnelles dans un domaine connexe ;
- La démonstration d'une expérience accrue pourrait compenser l'absence de formation professionnelle;
- Excellente maîtrise de la langue française et bonne connaissance de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Bonne maîtrise des logiciels de la Suite Microsoft Office et facilité d'adaptation aux nouveaux outils technologiques ;
- Connaissance du milieu municipal et de la gestion des matières résiduelles (un atout).

#### **COMPÉTENCES ET APTITUDES REQUISES :**

- Posséder un excellent sens du service à la clientèle et 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 ;
- Posséder une bonne capacité de gestion de stress ;
- Être capable de travailler en équipe et de maintenir de bonnes relations de travail ;
- Faire preuve d'une bonne capacité de gestion du temps et des priorités ainsi qu'une bonne aptitude à traiter divers dossiers simultanément ;
- Faire preuve d'autonomie et avoir le sens de la débrouillardise.

#### **CONDITIONS DE TRAVAIL :**

- Horaire régulier de travail de 32,5 heures par semaine, du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 et vendredi de 8h30 à 13h;
- Classe 5, taux horaire variant de 30,56\$ à 40,10\$ (12 échelons);
- Gamme complète d'avantages sociaux : REER, assurances collectives, congés mobiles, programme d'aide aux employés, comité social, environnement stimulant et bien plus!

#### **Faites parvenir votre curriculum vitae au plus tard le 22 septembre 2024 à :**

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

Courriel : [rh@mrcpdh.org](mailto:rh@mrcpdh.org)

Site Internet : [www.lespaysdenhaut.com](http://www.lespaysdenhaut.com)

La MRC des Pays-d'en-Haut souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et invite les femmes, les membres des minorités visibles et ethniques, les autochtones à présenter leur candidature. Nous remercions toutes les personnes de leur intérêt pour ce poste, mais seuls les candidats sélectionnés seront contactés. Le masculin est utilisé à titre épicène.