

OFFRE D'EMPLOI

Titre du poste : Conseiller(ère) bilingue au service à la clientèle

Type de poste : Permanent/temps plein – *représenté par le *SEFPO*

Lieu : Mississauga, ON

Fourchette salariale : Le poste est classé dans le Groupe 2.

Échelle salariale à l'embauche: 21,53 \$ à 26,51 \$/heure

Heures de travail : 36,25 heures par semaine

Supérieur hiérarchique : gestionnaire/superviseur/directeur

Cette offre s'adresse aux : candidats internes/externes

Métiers spécialisés Ontario (MSO) est un organisme du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences chargé de la certification des métiers spécialisés en Ontario, ce qui comprend :

- **La mise en place de programmes d'apprentissage**, y compris les normes de formation, les normes relatives aux programmes d'études et les examens de certification.
- **L'administration des programmes d'apprentissage**, notamment l'approbation des apprenties et apprentis et des marraines et parrains, l'enregistrement des contrats d'apprentissage et l'évaluation des demandes concernant l'achèvement d'un programme d'apprentissage.
- **L'émission de certificats d'apprentissage** aux apprenties ontariennes et aux apprentis ontariens ayant terminé leur formation.
- **L'évaluation de l'expérience et des qualifications** des personnes n'ayant pas suivi de programme d'apprentissage en Ontario.
- **L'administration des examens**, y compris les examens de certification, pour tous les métiers assujettis à des examens de certification.
- **L'émission des certificats de qualification** pour tous les métiers comportant des examens de certification.
- **Le renouvellement des certificats de qualification** pour les métiers à accréditation obligatoire.
- **Le maintien d'un registre public** des personnes autorisées à exercer un métier à accréditation obligatoire.
- **L'exécution de recherches** sur les programmes d'apprentissage et les métiers.

Responsabilités :

- Assister les clients dans un environnement de centre de service à la clientèle à volume élevé et à haute pression, en assurant une prestation optimale des produits, services et informations aux membres et clients de MSO ;
- Fournir des informations et répondre aux demandes des clients en répondant aux appels entrants et aux courriels et en recevant les clients en personne (au comptoir), ainsi qu'en effectuant des appels sortants;
- Écouter les clients pour obtenir toutes les informations nécessaires, analyser leurs besoins et y répondre rapidement et de manière appropriée;
- Atteindre certains objectifs de rendement grâce à l'utilisation de compétences de niveau supérieur en matière de service à la clientèle;
- Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes de manière professionnelle et courtoise, et aiguiller les clients vers les bonnes ressources pour répondre de manière appropriée aux demandes d'informations supplémentaires;
- Préparer, maintenir et analyser les enregistrements dans le système informatique, remplir le rapport et les journaux d'appels, et effectuer les recherches nécessaires pour résoudre les problèmes en temps opportun;
- Faire preuve de compétences en résolution de problèmes pour répondre aux besoins plus complexes des clients, résoudre les conflits et prendre des décisions;
- Participer à des projets spéciaux visant à améliorer les processus et les systèmes du centre de service à la clientèle;
- Travailler en collaboration avec les parties intéressées, les partenaires et les collègues d'autres services pour assurer un échange transparent avec les membres et les clients;
- Assumer des fonctions liées à la réception en guise de remplacement au besoin;
- Assumer d'autres fonctions selon les besoins.

Qualifications :

- Maîtrise de la lecture, de l'écriture et de l'expression orale en français et en anglais;
- Années pertinentes d'expérience dans un environnement de centre d'appels;
- Connaissances informatiques de base (systèmes Windows et navigation sur Internet);

- Capacité à faire preuve de souplesse et d'adaptation afin de traiter les contacts avec les clients sur plusieurs canaux, notamment par téléphone, par courriel et par des entretiens en personne;
- Connaissance des pratiques exemplaires, théories et principes en matière de service à la clientèle;
- Connaissance des programmes, des services et de la structure organisationnelle de MSO.

Connaissances requises:

- Capacité supérieure d'accomplir simultanément des tâches multiples;
- Compétences et techniques de communication orale pour un service efficace aux clients;
- Flexibilité : travail entre 7 h et 19 h et, éventuellement, le soir et les fins de semaine, en fonction des besoins futurs.

Ce que MSO propose :

- Équilibre travail-vie personnelle
- Régimes complets d'assurance-maladie et d'assurance de soins dentaires
- Cotisation équivalente au REER (jusqu'à 6 %)
- Programme d'aide aux employés et aux employées (PAE) par l'entremise de TELUS Santé avec avantages pour les employées et employés

Comment postuler : Veuillez envoyer votre CV à ADP avant le **9 avril, 2026** via le lien suivant :

Nous remercions les candidates et les candidats de leur intérêt et nous les prions de noter que nous ne contacterons que celles et ceux dont les compétences, les connaissances et l'expérience correspondent le mieux aux exigences du poste.

Notre processus de recrutement comprend :

- Étape 1 : sélection des CV
- Étape 2 : présélection téléphonique
- Étape 3 : entrevue avec le comité de sélection/essai
- Étape 4 : sélection
- Étape 5 : offre d'emploi

Métiers spécialisés Ontario valorise la diversité et s'engage à créer un milieu de travail inclusif. Notre objectif est d'attirer, de former et de maintenir en poste des employés hautement talentueux issus de milieux divers, ce qui nous permet de bénéficier d'une grande variété d'expériences et de points de vue. Conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario, à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et à la politique d'adaptation de Métiers spécialisés Ontario, des mesures d'adaptation seront fournies à tout moment au cours du processus de recrutement, à condition que la candidate ou le candidat fasse part de ses besoins en matière d'adaptation à Métiers spécialisés Ontario. Nous encourageons toutes les personnes qualifiées à postuler.

Métiers spécialisés Ontario est un employeur souscrivant au principe de l'égalité des chances.