

DESCRIPTION DE TÂCHES

Titre d'emploi	Agent(e) à la répartition et au service à la clientèle
Supérieur immédiat	Superviseure – service à la clientèle
Charge de travail	Temps partiel
Statut	Temporaire avec possibilité de permanence

Sous l'autorité de la superviseure du service à la clientèle, le titulaire du poste doit effectuer de manière efficace et professionnelle les tâches en lien avec la prise d'appel, le service à la clientèle, la vente de titres et la répartition des déplacements pour l'ensemble des services de la STC.

TÂCHES SPÉCIFIQUES

Volet communication et service à la clientèle :

- Assurer des communications régulières avec les organismes desservis par la STC en matière de mobilité;
- Répondre avec respect et patience à tous les appels téléphoniques;
- Enregistrer les réservations reçues à l'intérieur du logiciel;
- Orienter les usagers vers le service qui est le plus adapté à leurs besoins;
- Accueillir les usagers au guichet et répondre aux différentes questions;
- Procéder à la vente de titres de transport;
- Recueillir les informations des usagers relativement à leur situation et maintenir leur dossier à jour;
- Coordonner les objets perdus entre la clientèle et les transporteurs;
- Recueillir les plaintes et les transmettre au supérieur immédiat avec une analyse sommaire de la situation;
- Répondre aux besoins en matière de service à la clientèle du transport adapté lorsque requis;

Volet opérations (lors de remplacement au transport adapté):

- Optimiser les réservations et les véhicules disponibles;
- Coordonner les ressources disponibles afin de répondre aux besoins spécifiques des organismes desservis par la STC;
- Coordonner les demandes de déplacements hors du territoire en collaboration avec les autres sociétés de transport;
- Agir comme répartiteur de garde pour les urgences de deuxième niveau en l'absence du superviseur du transport adapté;

- Effectuer les tâches liées à la planification des horaires des conducteurs en l'absence du superviseur des opérations;

Volet administration :

- Effectuer des tâches administratives (classement, archivage, mise à jour des procédures, etc.)

Cette description de tâches n'est pas limitative. Au besoin, le titulaire du poste s'acquitte d'autres tâches connexes à la mission du poste.

EXIGENCES DU POSTE

Scolarité

Détenir un diplôme d'études secondaires (DES) ou toute combinaison de formations et d'expériences jugées équivalentes;

Expérience

Minimale : Posséder un minimum de 7 à 11 mois d'expérience pertinente dans des postes de répartition/service à la clientèle.

Recherché : Posséder un minimum de deux (2) années d'expérience pertinente dans des postes de répartition/service à la clientèle et/ou avoir une expérience complémentaire d'une année (1) année dans un emploi lié à la santé, la sécurité ou l'accompagnement de personnes en situation de vulnérabilité ou de handicap.

Profil

1. Être apte à gérer plusieurs dossiers à la fois et être capable de bien établir les priorités
2. Autonomie, sens des responsabilités, gestion du stress, calme, patience, réactivité et tact
3. Faire preuve de discrétion, de discernement et avoir une approche client irréprochable
4. Disponibilité pour couvrir des remplacements pendant les heures d'ouverture
5. Avoir une bonne compréhension des systèmes informatiques
6. Bonne connaissance du territoire desservi
7. Bonne connaissance du français tant à l'oral qu'à l'écrit
8. Avoir une très bonne connaissance des opérations de transport adapté
9. Connaissance de la langue anglaise
10. Posséder un permis de conduire classe 5 ou 4b

Horaire de travail

- Fin de semaine et jours fériés : de 8 h 10 à 17 h 00
- Heures additionnelles possibles en semaine, selon les disponibilités
(quarts de travail de 5 h 45 à 13 h 15, de 10 h 00 à 18 h 00 ou de 13 h 15 à 20 h 45)

Autres considérations

- Le poste offre des heures garanties de la date d'embauche jusqu'à la fin août
- Après la fin août, le candidat qui souhaite poursuivre à la STC pourra effectuer des remplacements du lundi au dimanche, selon les besoins du service, sans garantie d'heures.

Période de probation

- 720 heures

Autres avantages

- Déplacements gratuits sur l'ensemble du réseau de la STC;
- Paie versée à chaque semaine;
- Un environnement de travail agréable et stimulant comprenant une équipe des plus expérimentée;
- Vêtements de travail fournis.

Salaire

Échelon	Période	Taux horaire 2026
Probation 1	Moins de 360 heures	26,27\$
Probation 2	Entre 360 et 720 heures	26,54\$
Échelon 1	Entre 720 et 1949 heures	26,80\$
Échelon 2	À partir de 1950 heures	28,27\$

Entrée en fonction souhaitée

Le ou vers le 19 mai 2026