

DESCRIPTION DE TÂCHES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Numéro de poste	1
Titre d'emploi	Agent(e) au service à la clientèle (priorité transport adapté)
Supérieur immédiat	Superviseure – transport adapté
Statut	Salarié
Charge de travail	Temps complet (37,92h /semaine)

Sous l'autorité du superviseur du transport adapté, 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, mais de façon prioritaire pour le transport adapté.

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;
- Recueillir les plaintes et les transmettre au supérieur immédiat avec une analyse sommaire de la situation;
- Être en mesure de prendre des appels provenant du transport collectif si la situation l'oblige;

Volet ressources humaines :

- Planifier et faire état des besoins en matière de ressources humaines à la superviseure du transport adapté pour des besoins réguliers ou des besoins ponctuels;

Volet opérations :

- 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 de la superviseure du transport adapté;
- Effectuer les tâches liées à la planification des horaires des conducteurs en l'absence du de la superviseure du transport adapté;

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 deux (2) ans d'expérience pertinente dans des postes de répartition, service à la clientèle ou centre d'appels.

Recherché : Posséder un minimum de cinq (5) années d'expérience pertinente dans des postes de répartition, service à la clientèle ou centre d'appels, principalement dans le domaine du transport collectif et adapté ou dans le milieu municipal.

Profil

- Posséder un permis de conduire classe 5 ou 4b (atout);
- Bonne connaissance du territoire desservi;
- Autonomie, sens des responsabilités, bonne gestion du stress, calme, patience, savoir réagir avec rapidité et tact, communication interpersonnelle, empathie;
- Être apte à gérer plusieurs dossiers à la fois et être capable de bien établir les priorités;
- Faire preuve de discrétion et de discernement dans ses communications et avoir une approche client irréprochable;
- Connaissance de la langue anglaise est un atout;
- Bonne connaissance du français tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Avoir une bonne compréhension des systèmes informatiques;
- Avoir une très bonne connaissance et compréhension des opérations de transport adapté et collectif (atout)

Horaire de travail

- Lundi au vendredi de 13h10 à 20h45 (37,92 heures par semaine);

Période de probation

- 720 heures

Salaire

Échelon	Période	Taux horaire 2025	Taux horaire 2026
Probation 1	Moins de 360 heures	25,02\$	26,27\$
Probation 2	Entre 360 et 720 heures	25,27\$	26,54\$
Échelon 1	Entre 720 et 1949 heures	25,52\$	26,80\$
Échelon 2	À partir de 1950 heures	26,73\$	28,27\$

Conditions diverses

(À partir de l'échelon 1)

- Assurance collective complète payée à 50% par l'employeur (vie, invalidité, médicaments, santé et dentaire);
- Accès à un service de télémédecine;
- Accès à un programme d'aide aux employés et à leur famille immédiate;
- REER collectif avec contribution de l'employeur jusqu'à 5%;
- 42 heures de maladie;
- 200\$ alloués pour le remboursement de dépenses liées à la santé et au bien-être.

Autres avantages

(Dès l'embauche)

- 13 jours fériés payés;
- 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.

Vacances

- 6% de vos revenus bruts (3 semaines par année)

Entrée en fonction souhaitée

- 18 août 2025