

# Appel de candidatures



## Agent(e) au service à la clientèle Mobilibus

Poste contractuel de 6 mois avec possibilité de prolongation

Entrée en fonction : le plus tôt possible

Située au sud-ouest de la région du Centre-du-Québec, la MRC de Drummond compte 18 municipalités locales dans lesquelles habitent plus de 110 000 personnes. Les compétences et les mandats de la MRC sont variés : aménagement du territoire, gestion des matières résiduelles, gestion des cours d'eau, évaluation foncière, développement culturel, développement rural, sécurité publique et sécurité incendie.

### Nature du poste

Sous l'autorité de la direction du Service de planification et du développement, le ou la titulaire du poste doit exécuter des fonctions administratives en transport de personnes, telles que le service à la clientèle aux usagers de Mobilibus, aux citoyens(nes) ou aux municipalités. Le ou la titulaire du poste doit répondre aux questions des usagers, les aider à faire leurs réservations et régler toutes autres demandes ou problèmes de la clientèle. Il ou elle doit également effectuer des fonctions techniques, soit l'élaboration des parcours journaliers et pourrait aussi appuyer la coordonnatrice de la mobilité durable dans ses travaux courants.

### Principales responsabilités

#### Service à la clientèle :

- Répond aux questions des usagers, des citoyens(nes) et des municipalités;
- Recueille les plaintes, les incidents et les accidents afin de les analyser pour faire des recommandations à la coordonnatrice et/ou apporter les correctifs nécessaires à la résolution de la situation et de mettre à jour les rapports des événements;
- Collabore avec les intervenants(es) du milieu et peut participer à des comités;

#### Administration :

- Rédige des rapports statistiques;
- Compile, analyse et synthétise des données;
- Participe à la préparation des contrats, au lancement des appels d'offres et à l'élaboration des règlements sur le transport;
- Exerce un certain contrôle sur la façon dont les transporteurs s'acquittent de leurs obligations au contrat et tient les dossiers à jour;
- Assiste les membres du personnel pour l'utilisation du logiciel;
- Assiste la coordonnatrice en mobilité durable;

#### Logistique :

- Détermine les parcours journaliers des véhicules à partir des données relatives aux usagers;
- Assure la sécurité des usagers, des coûts de transport et des diverses contraintes du réseau de transport;
- Fait l'intermédiaire entre le service de Transport Mobilibus et les transporteurs;
- Programme les horaires de transport, recueille les données relatives aux usagers et aux lieux des arrêts d'embarquement aux poteaux ou à domicile pour le transport adapté;

### Exigences et profil recherché

- Diplôme d'études collégiales (DEC) en «logistique du transport» (un atout) ou Diplôme d'études collégiales approprié à la classe d'emploi et aux responsabilités du poste;
- Expérience minimale de 2 ans en service à la clientèle et au moins 1 an d'expérience en transport;
- Toute combinaison de scolarité et d'expériences pertinentes pourra être considérée;
- Sens de l'organisation et souci du détail;
- Aptitude à travailler sur plusieurs tâches à la fois
- Aptitude à travailler sous pression;
- Autonomie, jugement et sens de l'initiative;
- Maîtrise de l'environnement Microsoft 365;
- Maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit et connaissance de l'anglais (un atout).

Ce défi vous intéresse?

Veillez soumettre votre proposition à l'attention de Kate Duchesneau, adjointe à la direction, par courriel à [kduchesneau@mrcdrummond.qc.ca](mailto:kduchesneau@mrcdrummond.qc.ca).

**Date limite de réception des propositions : 22 avril 2024 à 16 h**

Bien que nous tenions compte de toutes les propositions reçues, nous ne communiquerons qu'avec les personnes retenues. L'employeur se réserve le droit de procéder à un processus de qualification. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre organisation.