

## **La Société de transport de Laval est à la recherche d'un Coordonnateur·trice prévention, soutien chauffeurs et relations clientèle**

**TITRE DE L'EMPLOI** : Coordonnateur·trice prévention, soutien chauffeurs et relations clientèle

**DIRECTION** : Ressources humaines

**SUPÉRIEUR IMMÉDIAT** : Gestionnaire, prévention et mieux-être

### **DESCRIPTION SOMMAIRE**

---

**Vous souhaitez faire partie d'un projet pilote novateur où l'humain est au centre de votre quotidien, nous avons le défi pour vous !**

Le coordonnateur·trice a pour mandat d'agir en prévention en appuyant et soutenant les chauffeurs d'autobus, notamment dans leurs interactions avec la clientèle. Il contribue à maintenir un climat de respect, de courtoisie et de sécurité, tout en favorisant une expérience positive pour la clientèle et un environnement de travail sain pour les chauffeurs.

### **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

---

Sous la supervision de la gestionnaire, prévention et mieux-être, le titulaire a comme principale responsabilité le soutien des chauffeurs dans l'exercice de leurs fonctions et en lien avec la clientèle, le tout, en collaboration étroite avec les superviseurs de la direction principale transport et qualité du service.

#### **Soutien relationnel aux chauffeurs**

- Offre un soutien immédiat aux chauffeurs à bord des autobus et sur leurs différents lieux de travail ;
- Accompagne les chauffeurs ayant des besoins ponctuels, et ce, à la demande du Service de santé ou des gestionnaires de la direction principale transport et qualité du service ;
- Accompagne les chauffeurs dans la gestion des situations délicates avec la clientèle (conflits, incivilités, refus de paiement, comportements à risque, etc.) ;
- Participe à des interventions conjointes avec les superviseurs réseau, les superviseurs qualité du service ou les agents de sécurité lorsque nécessaire.

### **Soutien émotionnel et bien-être**

- Offre une écoute active et un soutien psychologique de premier niveau aux chauffeurs confrontés à des situations stressantes ou à des comportements agressifs de la clientèle ;
- Oriente vers les ressources internes (programme d'aide, RH, ergothérapeute en santé mentale, etc.) lorsque requis ;
- Contribue à la prévention du stress et à la promotion du civisme dans les relations à bord de l'autobus ;
- Offre des rétroactions constructives aux chauffeurs afin de renforcer leurs habiletés de communication et d'intervention et ainsi prévenir les situations conflictuelles ;
- Exerce son rôle de soutien en étroite collaboration avec les membres du comité paritaire SST afin d'améliorer l'environnement de travail du chauffeur.

### **Expérience client**

- Intervient auprès de la clientèle afin que les règles à bord soient respectées dans un objectif d'offrir une expérience clientèle positive et sécuritaire ;
- Agit à titre de personne ressource concernant le Règlement (CA-19) concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la Société de transport de Laval ;
- Agit à titre d'ambassadeur concernant les « bonnes habitudes à prendre dans le transport collectif ».

### **Appui au processus d'embarquement et de paiement**

- Soutient les chauffeurs dans l'application des politiques tarifaires et dans la gestion des incidents liés aux titres de transport ;
- Favorise l'embarquement des passagers et sa fluidité lors de période d'affluence en soutien aux chauffeurs ;
- Effectue de la rétroaction constructive aux chauffeurs dans l'application des procédures de paiement et les bonnes pratiques d'accueil à bord des véhicules.

### **Amélioration continue et communication**

- Contribue au suivi des indicateurs du projet pilote en consignant les données pertinentes liées aux interventions, aux types d'incidents, aux zones à risque et à la satisfaction des chauffeurs ;
- Rédige un rapport d'intervention après chaque situation significative (faits observés, actions menées, mesures prises) et transmet toute information utile pour améliorer la prévention ;

- Anime ou participe à des activités de sensibilisation en collaboration avec les partenaires internes et externes ;
- Collabore avec les équipes des opérations, de formation et de service à la clientèle pour améliorer les pratiques et les façons de faire ;
- Agit en tant qu'ambassadeur de la culture SST en adoptant des habitudes de travail sécuritaire, en veillant à l'application des règles et des normes SST et en sensibilisant les employés au respect de ces normes ;

## **EXIGENCES DE L'EMPLOI**

---

- Diplôme d'études collégiales pertinent, en lien avec le travail social, l'éducation spécialisée ou toutes autres expériences liées aux sciences sociales et humaines ;
- Trois à six années d'expérience pertinente ;
- Expérience dans un environnement syndiqué (un atout) ;
- Excellentes habiletés en communication interpersonnelle et en écoute active ;
- Capacité à gérer des situations tendues avec calme et professionnalisme ;
- Empathie, diplomatie et impartialité ;
- Connaissance des opérations du transport urbain et des enjeux liés au service à la clientèle (un atout) ;
- Sens de l'organisation et du travail d'équipe ;
- Capacité à travailler à bord d'un autobus en mouvement, debout sur de longues périodes ;
- Compétences en agilité, sens client, courage d'agir, capacité à motiver, mesure et suivi et soutien ;
- Capacité d'adaptation à des situations évolutives ;
- Aptitudes en rédaction ;
- Maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, Outlook) ;
- Être en mesure de travailler sur des quarts variés et/ou à rotation.



Toutes les demandes d'emploi doivent être soumises dans le site Web de la Société de transport de Laval, dans la section **carrières**  
<http://www.stl.laval.qc.ca/fr/carrieres/>

Les candidatures reçues par courriel, par télécopieur ou par courrier ne seront pas traitées. Seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées.