



## SUPERVISEUR(E) À L'EXPLOITATION

### DEUX (2) POSTES PERMANENTS

FLEXIBILITÉ D'HORAIRE DEMANDÉE : JOUR / SOIR / NUIT – SEMAINE / FIN DE SEMAINE

Principal acteur de la mobilité des personnes sur le territoire de l'agglomération de Longueuil, le Réseau de transport de Longueuil (RTL) dessert une population de plus de 400 000 citoyens. Il dispose d'un budget d'opération de plus de 155 millions de dollars et d'un effectif de plus de 1100 employés.

Le RTL s'engage à répondre aux besoins de déplacements des personnes et de la communauté en apportant des solutions efficaces et novatrices. Pour ce faire, **le RTL entame un virage organisationnel orienté vers la clientèle et le partenariat.**

Les valeurs d'engagement et d'ouverture d'esprit de tous les employés du RTL sont mises à contribution afin de placer le citoyen et le client au cœur des préoccupations.

Le RTL vise à être reconnu comme un organisme de service fiable et enviable faisant la fierté des citoyens et des clients de l'agglomération.

### **JOIGNEZ-VOUS À UNE ÉQUIPE EN PLEINE EFFERVESCENCE ET FIÈRE DE SES RÉALISATIONS!!!**

Le RTL est actuellement à la recherche d'une **PERSONNE DYNAMIQUE, PROACTIVE, ORIENTÉE VERS L'ACTION ET LES RÉSULTATS.** Le candidat recherché doit être disponible pour travailler sur différents horaires de travail : **JOUR/SOIR/NUIT – SEMAINE/FIN DE SEMAINE.**

#### TÂCHES SPÉCIFIQUES

##### SUPERVISEUR(E) RÉSEAU/TERMINUS/VOIE RÉSERVÉE

Relevant du chef de l'Exploitation, le superviseur gère de façon efficace et efficiente les opérations quotidiennes de transport en commun sur le réseau des autobus en respect des normes, règles et procédures établies, et ce, pour assurer le service à la clientèle permettant l'atteinte des objectifs.

- En collaboration avec les superviseurs répartition et les autres superviseurs réseau/terminus/voie réservée, analyser et vérifier les écarts de l'offre de service et intervenir par des actions concrètes pour régulariser le service client en temps réel;
- Gérer les ressources humaines à sa charge (approximativement 30 chauffeurs d'autobus) ainsi que l'ensemble des 700 chauffeurs concernant les normes, directives, comportements, accidents, incidents, etc.;
- Émettre des directives, des consignes au niveau de la régularisation du réseau des autobus via différents modes de communications (radio, cellulaire);
- Utiliser les autobus de façon optimale;
- Informer de façon professionnelle les clients sur les trajets, les horaires, les numéros de quais, les modifications de trajet et les détours;
- Intervenir auprès de la clientèle lors de situations conflictuelles;
- Identifier les problèmes relatifs aux opérations quotidiennes et les besoins du service et déterminer par la suite les actions à prendre pour solutionner celles-ci;
- Recueillir les suggestions des chauffeurs, émettre des suggestions d'amélioration et faire le suivi;
- Agir à titre de représentant et exercer une autorité opérationnelles lors de rencontres avec les étudiants, les directeurs et le personnel enseignant dans les écoles et parler aux parents pour les sensibiliser, ainsi qu'aux villes, MTQ, AMT concernant surtout les travaux publics en cours ou à venir.

##### SUPERVISEUR(E) RÉPARTITION

Relevant directement du chef de l'Exploitation, le superviseur gère de façon efficace et efficiente les opérations quotidiennes de transport sur le réseau des autobus en respect des normes, règles et procédures établies, et ce, pour assurer le service à la clientèle permettant l'atteinte des objectifs.

- Gérer les ressources humaines à sa charge (approximativement 30 chauffeurs d'autobus) ainsi que l'ensemble des 700 chauffeurs concernant les normes, directives, comportements, accidents, incidents, etc.;
- S'assure que les horaires établis soient respectés sur tout le territoire : vérifie le nombre de véhicules disponibles, distribue les véhicules aux chauffeurs selon leur assignation, contrôle la ponctualité des chauffeurs et remplace les chauffeurs le cas échéant, fournit aux chauffeurs leur trajet et leur horaire, régularise les lignes sous sa responsabilité;
- Distribue le travail aux chauffeurs en optimisant l'utilisation des employés réserves et en minimisant le surtemps;
- S'assure que les résultats des opérations soient conformes aux besoins de la clientèle desservie, selon les orientations du RTL : se tient constamment au courant des développements opérationnels, évalue les résultats selon les normes en vigueur, communique l'information aux chauffeurs et recueille leurs commentaires, donne la rétroaction aux intervenants concernés;
- En collaboration avec les superviseurs du réseau, intervient dans des situations d'exception pour régulariser le service : évalue la situation, identifie les ressources requises, évalue les scénarios et les problèmes potentiels, prend action, évalue les résultats et complète les rapports requis;
- Documenter toutes les informations pertinentes reliées aux interventions.



#### **EXIGENCES REQUISES**

- Diplôme d'études collégiales en logistique de transport ou dans une discipline appropriée;
- Détenir un minimum de trois (3) années d'expérience en gestion du personnel dans un milieu syndiqué, idéalement dans un contexte de transport et/ou en exploitation des opérations du transport;
- Habiletés de communication en français tant à l'oral qu'à l'écrit.

#### **COMPÉTENCES RECHERCHÉES**

- Orientation service client;
- Planification et organisation;
- Gestion efficace du travail et du temps;
- Gestion des conflits;
- Prise de décision (jugement);
- Habiletés de coaching;
- Capable de susciter l'engagement des employés;
- Résistance au stress.

#### **PROCÉDURE À SUIVRE**

Les candidats intéressés par ces postes cadres sont invités à soumettre leur candidature, par écrit, à Mélissa DesRoches (mdesroches@rtl-longueuil.qc.ca), conseillère en dotation, à la Direction des ressources humaines, au plus tard le 12 février 2016. Il est important de nous faire parvenir tous les documents et/ou expérience pour nous permettre une juste évaluation de votre dossier.

*Nous souscrivons à la loi sur l'accès à l'égalité en emploi et invitons les membres des groupes visés à poser leur candidature. L'usage du genre masculin n'est utilisé que pour alléger le texte. Nous remercions tous les postulants de leur intérêt, toutefois, nous communiquerons seulement avec les candidats retenus.*