



Comité de gestion de la taxe scolaire

DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

Agente ou agent de bureau, classe principale - Service à la clientèle

Depuis maintenant plus de 50 ans, le CGTSIM collabore étroitement avec les trois centres de services scolaires (CSS) et les deux commissions scolaires (CS) de l'île de Montréal, en vue de mettre en œuvre des mesures de rattrapage scolaires favorisant l'égalité des chances pour les élèves issus des milieux défavorisés. Organisme public unique dans son genre au Québec et relevant du ministère de l'Éducation, le CGTSIM a pour rôle de :

- Percevoir la taxe scolaire sur l'île de Montréal
- Gérer la trésorerie des 5 CSS/CS
- Administrer le Régime de gestion des risques
- Administrer le Système d'achats coopératif
- Verser les surplus financiers du CGTSIM aux 5 CSS/CS
- Produire des documents, statistiques et outils de référence pour les milieux défavorisés.

Nous sommes à la recherche d'un(e) agent(e) de bureau, classe principale qui portera fièrement notre mission et nos valeurs.

Horaire de travail : Poste à temps plein (5 jours semaine / 35 heures)

Échelle salariale : Taux horaire entre 25,86\$ à 31,65\$)

NATURE DE L'EMPLOI

Le rôle principal et habituel de la personne salariée est d'organiser, diriger et contrôler les travaux exécutés par les membres de l'équipe du service à la clientèle, composée du personnel de soutien administratif.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Sous l'autorité du directeur de la taxe scolaire, le titulaire de l'emploi, sera responsable notamment des fonctions suivantes :

- Superviser le travail de l'équipe du service à la clientèle, distribuer les tâches, vérifier leur exécution et évaluer leur qualité;
- Veiller au respect des échéanciers et à l'atteinte des objectifs de performance;
- Analyser les indicateurs de performance et apporter les correctifs nécessaires le cas échéant;
- Assurer l'intégration des nouveaux employés;
- Participer à la formation de l'équipe au besoin;
- Exécuter des tâches complexes et spécialisées liées à la gestion d'un centre d'appel;
- Traiter les appels de service à la clientèle complexes reçus ou escaladés nécessitant une expertise particulière, et établir des procédures standardisées pour la gestion des demandes courantes;
- Sélectionner, préparer et vérifier des données pertinentes au fonctionnement du service;

- Assurer efficacement la gestion des plaintes de la clientèle au besoin;
- Préparer des documents, des états et des rapports comportant l'analyse et l'interprétation de données;
- Communiquer avec le public et le personnel sur les questions relevant de sa compétence;
- Formuler des suggestions et recommandations pour améliorer l'efficacité des opérations;
- Utiliser les outils informatiques et logiciels nécessaires (traitement de texte, bases de données, tableurs et programmes spécifiques au centre d'appel);
- Apporter un soutien aux membres de l'équipe dans l'utilisation des outils informatiques;
- Toutes autres tâches connexes.

QUALIFICATIONS REQUISES

- Être titulaire d'un diplôme d'études professionnelles dans une spécialité appropriée à la classe d'emplois ou être titulaire d'un diplôme de 5e année du secondaire ou être titulaire d'un diplôme ou d'une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente, et avoir six (6) années d'expérience pertinente;
- Être titulaire d'un diplôme ou d'une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

COMPÉTENCES ET APTITUDES

- Connaissances approfondies en service à la clientèle ;
- Connaissances d'Amazon Connect et de TFP (un atout) ;
- Capacité avérée à organiser le travail d'une équipe d'agent(e)s de bureau et à développer les compétences du personnel et respecter les échéanciers ;
- Avoir un sens élevé d'initiative et de responsabilité ;
- Capacité de prendre des décisions de façon autonome ;
- Aptitude de rassembler une équipe vers l'atteinte des objectifs établis (personnels et communs) ;
- Forte aptitude à l'organisation et à la gestion des priorités ;
- Compétences analytiques pour interpréter les indicateurs clés de performance (KPI) ;
- Capacité à fournir et assurer un service à la clientèle hors-pair ;
- Excellentes habiletés de communication orale et écrite ;
- Capacité à travailler sous pression et à résoudre des problèmes complexes ;
- Très bonne maîtrise du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit. En référence à l'article 46, de la Charte de la langue française, la maîtrise de l'anglais est importante afin de desservir notre clientèle.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Quatre (4) semaines de vacances après une année de travail
- 17 jours de congés spéciaux et de congés mobiles
- Un horaire d'été réduit à 30 h/semaine et rémunéré sur une base de 35 h/semaine
- Banque de maladie / responsabilité familiale
- Programme volontaire de télétravail en mode hybride.
- Un régime de retraite à prestations déterminées (RREGOP)
- Régime d'assurance collective
- Formation continue et développement professionnel offert
- Proximité de la station de métro Crémazie
- Possibilité de stationner son vélo de façon sécuritaire
- Stationnement gratuit

Les personnes intéressées par ce poste et qui possèdent les qualifications requises doivent transmettre leur curriculum vitae au département des ressources humaines à rh@cgtsim.qc.ca, avant le 20 mai 2025 à 16 h