sivet
service d'interprétation visuelle et tactile

Offre d'emploi

Répartiteur.trice - Cadre

Le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) est un organisme de bienfaisance qui offre des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles et entendantes dans plusieurs régions du Québec. Le SIVET intervient notamment dans les domaines de la santé et des services sociaux, de la justice, du travail et de la vie associative.

Version LSQ

Cliquez ici

Afin de compléter son équipe de répartition, le SIVET est à la recherche d'une personne organisée, autonome et orientée vers le service à la clientèle pour occuper un poste permanent de répartiteur·rice-cadre.

Votre rôle

Sous l'autorité de la coordonnatrice à la répartition, la personne titulaire du poste contribue quotidiennement à la coordination des services d'interprétation. Elle reçoit et analyse les demandes de la clientèle, organise les affectations des interprètes et assure les suivis nécessaires afin d'offrir un service efficace, professionnel et adapté aux besoins.

Elle travaille en étroite collaboration avec la coordonnatrice à la répartition, l'équipe de répartition, les interprètes, les gestionnaires et les différents services du SIVET.

Principales responsabilités

- Recevoir et traiter les demandes de services par téléphone, courriel, SRV et autres moyens de communication.
- Analyser les besoins de la clientèle et assurer un service courtois, professionnel et efficace.
- Créer et coordonner les affectations des interprètes.
- Élaborer et ajuster les horaires selon les besoins opérationnels, les disponibilités, les absences et les priorités de service.
- Appliquer les règles et paramètres pertinents de la convention collective dans la gestion des affectations et des horaires.
- Répondre aux questions des interprètes concernant leurs affectations et assurer les suivis nécessaires.
- Préparer des devis et recueillir les informations et documents nécessaires aux affectations.
- Utiliser les différentes plateformes technologiques requises pour la répartition.
- Collaborer à la coordination opérationnelle de l'équipe d'interprètes.
- Contribuer, au besoin, à certaines activités de soutien au SRV et à la coordination des pauses.
- Participer à la rotation des gardes d'urgence.
- Contribuer à l'amélioration continue des pratiques, des outils et de la qualité du service à la clientèle.
- Effectuer toute autre tâche connexe compatible avec les responsabilités du poste.

Profil recherché

- Deux (2) à trois (3) années d'expérience pertinente, idéalement en service à la clientèle, répartition, coordination d'horaires, opérations ou dans un environnement similaire.
- Expérience marquée en service à la clientèle.
- Bonne maîtrise de la LSQ (atout)
- Capacité à assurer de façon autonome les communications téléphoniques vocales avec la clientèle.
- Bonne connaissance de la communauté sourde.
- Excellente maîtrise du français écrit.
- Bonne aisance avec les outils technologiques, notamment Microsoft Teams, Excel, Outlook et Zoom, ainsi qu'une capacité à apprendre rapidement les plateformes internes du SIVET.
- Formation collégiale ou toute combinaison pertinente de formation et d'expérience; un diplôme d'études collégiales constitue un atout, mais n'est pas obligatoire.

Compétences recherchées

- Autonomie et sens des responsabilités.
- Esprit d'équipe et collaboration.
- Communication claire, respectueuse et professionnelle.
- Écoute et empathie.
- Organisation et sens des priorités.
- Calme, jugement et capacité d'adaptation dans un environnement où les priorités peuvent changer rapidement.
- Fiabilité et sens du suivi.
- Capacité d'analyse.

Conditions de travail

- Poste cadre non syndiqué, permanent et à temps plein.
- Rémunération déterminée selon l'expérience, les compétences et la structure salariale applicable.
- Horaire de 35 heures par semaine.
- Mode de travail hybride : environ 50 % en télétravail et 50 % en présentiel, selon les besoins opérationnels.
- Participation à une rotation de garde d'urgence en soirée et la fin de semaine, représentant environ un minimum de six semaines par année.
- Ajout de l'équivalent de 8 % du salaire au REER du Fonds de solidarité FTQ;
- Régime d'assurance collective ;
- 13 jours de congé fériés, 7 jours de congé de maladie et
- 5 jours de congés personnels

Entrée en fonction

Le plus rapidement possible

Pour soumettre votre candidature

Les personnes intéressées sont invitées à transmettre leur curriculum vitae ainsi qu'une courte présentation de leur intérêt pour le poste au plus tard le 1er décembre 2026 aux adresses suivantes :

lparadis@sivet.ca
dbelanger@sivet.ca

Seules les personnes dont la candidature sera retenue seront contactées pour une entrevue.