



SRV Canada VRS - Agent de service client



TRADUCTION LSQ :

https://www.ives-inc.ca/wp-content/uploads/2019/10/IVeS_inc_LSQ.mp4

IVeS (<http://www.ives.fr>) est une société spécialisée dans le développement et la gestion de systèmes de communication audio / vidéo / texte en temps réel.

L'Administrateur Canadien du SRV (ACS) (<http://acs-cav.ca/>) est un organisme à but non lucratif qui a été mandaté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour mettre en œuvre un Service Relais Vidéo canadien et d'assurer son développement, son implantation et son intégration à travers le pays.

IVeS a été retenue par l'ACS pour implanter sa plate-forme technologique de **Service Relais Vidéo** et le **Service à la clientèle**. Cette plate-forme va permettre aux personnes sourdes du Canada de joindre un interprète en langue des signes et de téléphoner à des entendants.

Nous recherchons donc des **Agents de Service Client** pour offrir une assistance de qualité à nos utilisateurs sourds et entendants. Le poste se situe à Montréal et voici ce que nous proposons :

- Travailler avec des collègues sourds avec une communication essentiellement en LSQ et en ASL.
- Des formations en interne régulièrement et des réunions d'équipe toutes les semaines avec Interprète en langue des signes.
- Des horaires de travail actuels en semaine de 9h à 21h et 11h à 17h le samedi avec des pauses offertes le matin et l'après-midi.
- Voyager dans tout le Canada et aux alentours pour rencontrer les utilisateurs sourds lors des événements de la communauté et promouvoir le service.
- Nous offrons l'Assurance Santé et le fond de retraite Reer.
- L'entreprise est idéalement située à Montréal, près du marché Jean Talon, la station de métro De Castelnau est à 5 minutes à pied.

Si vous voulez travailler dans la communauté sourde, valoriser la langue des signes et que vous croyez en l'autonomie des personnes sourdes, ne ratez pas cette opportunité de poste !

VOTRE ROLE CONSISTERA A:

- ✓ Répondre aux questions et requêtes des personnes sourdes et entendants concernant le service de relais vidéo Canadien.
- ✓ Assister les usagers pour l'installation des logiciels clients sur les ordinateurs
- ✓ Traiter les demandes d'inscription ou de changement de numéro de téléphone, coordonnées des clients et de maintenir à jour la base de données du service.
- ✓ Appliquer des procédures de résolution si le client signale un problème et se coordonner avec l'ingénieur support si les procédures ne fonctionnent pas.
- ✓ Recueillir les informations techniques pour analyse
- ✓ Se tenir au courant des dernières avancées du service relais vidéo Canadien.

COMPETENCES REQUISES :

- ✓ Maîtrise parfaite l'**ASL** ou **LSQ** et de l'anglais ou du français écrit.
- ✓ Capacité à travailler avec des personnes sourdes et malentendantes et connaissance de la culture sourde
- ✓ Un sens du service client et de la communication.
- ✓ Une compétence de base dans le support informatique incluant l'installation de logiciels
- ✓ Une capacité à traiter un grand nombre de dossiers à la fois avec rigueur et créativité.
- ✓ Les expériences en vidéocommunication ou dans un autre centre relais vidéo seront valorisées
- ✓ Une première expérience dans un service client sera avantagée.
- ✓ Les connaissances en technologies VoIP sont un plus

Envoyer cv et lettre de motivation à: administrationca@ives-inc.ca