



---

## Coordonnateur des services aux clients

### Fonctions :

Relevant de la directrice des ressources humaines, vous vous assurez de la prestation de services par les préposés d'aide à domicile et répondez aux demandes et besoins de la clientèle. Au quotidien, vous planifiez, coordonnez, organisez et gérez l'ensemble des activités reliées à la répartition des services d'aide à domicile offerts à la clientèle et vous vous assurez de la qualité des prestations de services. Vous devez notamment :

- Superviser et gérer une équipe de préposés d'aide à domicile : gestion du rendement, gestion de l'assiduité et respect des politiques et procédures selon les règles établies ;
- Coordonner les horaires des préposés d'aide à domicile ;
- Assigner le personnel approprié selon les besoins spécifiques de la clientèle ;
- Communiquer aux préposés d'aide à domicile les informations nécessaires à l'exécution de leurs fonctions ;
- Répondre aux plaintes des clients et apporter les correctifs appropriés ;
- Assurer l'intégration des nouveaux employés ;
- Établir un partenariat avec les intervenants de CLSC et maintenir une communication efficace ;
- Réaliser des requêtes informatiques afin de compiler des statistiques et indicateurs de gestion ;
- Représenter l'organisme et participer activement aux réunions et activités avec les employés, lors de l'Assemblée générale annuelle et lors de divers salons.

### Exigences essentielles :

- Diplôme d'études collégiales en technique administrative ou dans un autre domaine pertinent ;
  - Trois (3) ans d'expérience pertinente dont au moins un (1) an en gestion de personnel, en service à la clientèle et en gestion d'horaire ;
- Toute combinaison de scolarité et d'expérience jugée pertinente et équivalente sera également considérée.

### Autres exigences :

- Bonne connaissance d'un système en ressources humaines et de gestion d'horaires, un atout ;
- Maîtrise de la Suite Office ;
- Bon jugement ;
- Excellent sens du service à la clientèle ;
- Habilité à transiger avec des intervenants de tous les niveaux (employés, gestionnaires, clients, CLSC, etc.) ;
- Leadership ;
- Rigueur, souci du détail et minutie ;
- Sens de l'organisation et respect des échéanciers ;
- Tact et diplomatie ;
- Bonne connaissance du français tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Connaissance de l'anglais à l'oral, un atout.

L'obtention de cet emploi est conditionnelle aux vérifications de sécurité effectuées par l'employeur.

Statut de l'employé : Régulier  
Horaire : 37,5 heures / semaine, de jour, du lundi au vendredi

Veuillez noter que nous ne communiquerons qu'avec les personnes sélectionnées pour une entrevue.

*Le présent affichage se veut une indication du genre de tâches exigées pour le poste. Cette description n'est pas exhaustive et d'autres fonctions non mentionnées pourraient être nécessaires pour la pleine réalisation de la tâche.*

**Veuillez faire parvenir votre candidature par courriel à [rh@repit-ressource.com](mailto:rh@repit-ressource.com)**