

Chef.fe du service à la clientèle

Administration

 Serviloge

 300 Allée du rosaire

Vous souhaitez relever des défis et mettre votre savoir-faire au service de la communauté? Voici une occasion de vous joindre à la réalisation d'un programme de projets immobiliers représentant un grand chantier d'économie sociale au bénéfice de la communauté bas-laurentienne. Par le biais de projets novateurs et mobilisateurs dédiés aux besoins sociaux et culturels du milieu, la requalification du site de la Maison Mère des Sœurs de Notre-Dame du Saint-Rosaire représente une opportunité à participer à ce défi d'envergure en vous joignant à une équipe dynamique dans un environnement de travail stimulant et valorisant au sein même d'un bâtiment patrimonial exceptionnel.

CE QUE NOUS SOMMES!

Serviloge, OBNL en pleine croissance, œuvre au développement et à la gestion de projets d'habitation, d'espaces locatifs et d'initiatives diverses à vocation sociale sur le territoire de la MRC de Rimouski-Neigette. La mission de Serviloge trouve son sens dans la création de milieux de vie inclusifs et dynamiques pour les personnes et organisations de toutes origines et de toutes les générations.

Travailler chez Serviloge, c'est aussi rejoindre une équipe dans un milieu accueillant qui valorise la créativité, l'innovation et la pérennité des initiatives autant que les valeurs d'équité, de transparence et de respect. L'esprit de collaboration est au cœur de toutes nos démarches de réalisation de projets immobiliers et vise à rassembler les différents groupes qui y partagent les lieux.

Le poste affiché s'inscrit dans une collaboration entre Serviloge et la Congrégation des Sœurs de Notre-Dame du Saint-Rosaire.

CE QUE NOUS OFFRONS!

Informations sur le poste

Type d'emploi

Temps plein

Domaines

Administration

Région

Bas-Saint-Laurent

Salaire offert

77 140 \$ - 96 486 \$ / an

Publié

7 octobre 2025

Expérience

3 ans

Niveau de scolarité exigé

Formation pré-universitaire DES DEP
DEC, etc.

Fin des candidatures

21 octobre 2025

Informations sur l'employeur

Nom de l'entreprise

Serviloge

Poste permanent à temps plein (35 hrs/semaine);
Possibilité de travail en mode hybride selon les activités exigées par le rôle et les responsabilités du poste;
Quatre (4) semaines de vacances sur une base annuelle;
Assurances collectives avantageuses;
Régime d'épargne-retraite avec cotisation de l'employeur;
Accessibilité à une cafétéria et un CPE sur le site;
Rémunération annuelle : Entre 77 140\$ et 96 486\$ (à déterminer en fonction des qualifications et de l'expérience).

POUR POSTULER

Envie de rejoindre notre équipe? Fais parvenir ta candidature par courriel à rh@serviloge.ca avant le 21 octobre 2025. Seules les personnes dont la candidature aura été retenue seront contactées.

Sommaire de la fonction

Sous l'autorité du directeur des services de soutien, le chef du service à la clientèle planifie, organise, dirige et contrôle les activités liées à l'accueil, à la réception, aux communications et au traitement des demandes des locataires, visiteurs et partenaires. Il encadre l'équipe de réception et de service à la clientèle, assure la qualité et la rapidité des services rendus, et contribue à l'amélioration continue de l'expérience client. Il agit comme personne-ressource pour la clientèle et s'assure que chaque interaction contribue positivement à l'image et à la réputation de l'organisation.

Tâches et responsabilités

Gestion du service à la clientèle

Structurer, organiser et mettre en place un département de service à la clientèle efficient, réactif et proactif.
Anticiper les besoins et planifier les services en lien avec l'évolution des besoins de la clientèle (locataires des logements sociaux et abordables, locataires commerciaux et religieuses) et l'arrivée de nouvelles clientèles.
Planifier et organiser les activités d'accueil et de réception, en personne, par téléphone et par courriel.
Planifier et organiser les signatures de baux et les remises de clés des locataires.
Planifier et organiser la logistique des déménagements.
Planifier et coordonner l'arrivée des nouveaux locataires en collaboration avec l'équipe en place et les partenaires (OHRN, Vivre-ensemble etc.).
Définir, appliquer et mettre à jour les standards de qualité de service et les procédures de traitement des demandes et plaintes des clientèles.
Superviser la gestion des appels de service liés aux besoins de la clientèle et assurer le suivi jusqu'à leur résolution.
Contrôler l'application des procédures afin de garantir la cohérence et la fiabilité de l'information transmise à la clientèle.
Évaluer la satisfaction des résidents et de leurs proches et recommander des améliorations.
Supporter la promotion du vivre-ensemble et la bienveillance communautaire en relation avec les différents intervenants en place.

Gestion administrative et suivi

Produire des rapports périodiques sur les plaintes et demandes de la clientèle.

Mettre en place et utiliser des outils de suivi.

Assurer la confidentialité et la conformité des informations traitées, notamment en lien avec la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Collaborer avec les autres services afin de garantir une prise en charge fluide et efficace des demandes transversales.

Amélioration continue et innovation

Proposer et mettre en œuvre des innovations visant à améliorer l'expérience client et la fluidité des services.

Développer des projets favorisant la participation et l'implication des résidents et de leurs proches.

Assurer une veille sur les tendances en matière d'expérience client, d'innovation technologique et de bonnes pratiques dans les milieux de santé, services sociaux et hôtellerie.

Élaborer et recommander des stratégies permettant de renforcer le sentiment de confiance, de sécurité et de bien-être de la clientèle.

Gestion des ressources humaines

Évaluer les besoins en personnel et collaborer au processus de dotation.

Assurer l'accueil et l'intégration du nouveau personnel, ainsi que le maintien et le développement des compétences des employés en place.

Planifier les horaires de travail, coordonner les remplacements et approuver les feuilles de temps. Favoriser une culture de service axée sur l'écoute, la courtoisie et le respect des usagers.

Développer les compétences de l'équipe en matière de communication et de gestion des situations délicates.

Animer régulièrement des rencontres d'équipe pour partager les objectifs, les priorités et les retours d'expérience.

Intervenir lors d'événements nécessitant une action disciplinaire et assurer le suivi des dossiers concernés.

Veiller à l'application de la politique d'appréciation de la contribution (probation, essai de poste et évaluation de rendement annuelle).

Développer et maintenir une culture de santé et sécurité au travail, en veillant notamment à la réduction des risques pour le personnel.

Participer à la gestion de la prévention SST et aux inspections.

S'assurer que les équipements de son secteur sont conformes aux normes et que les correctifs demandés sont faits.

Gestion financière et suivi budgétaire

Préparer, gérer et contrôler le budget annuel de son service.

Mettre en œuvre, au besoin, des actions opérationnelles visant à optimiser l'utilisation des ressources et soutenir l'efficacité financière.

Collaborer à la préparation des devis d'appels d'offre et appliquer les dispositions retenues.

Autoriser les dépenses prévues à son budget d'opérations, valider les factures conformément aux règles internes et justifier toute dépense importante non budgétée en obtenant l'approbation de son supérieur immédiat.

Assurer l'application et le suivi des ententes contractuelles établies par la direction.



Profil recherché

Être titulaire d'un diplôme d'étude collégiale (DEC) en techniques administratives, gestion ou communication

OU

Être titulaire d'un certificat ou formation en intervention sociale;

Cumuler entre 3 et 5 ans d'expérience pertinente dans un poste de supervision ou de coordination en service à la clientèle, idéalement dans le domaine de la santé, des services sociaux, de l'hôtellerie ou en résidence pour aînés;

Expérience avérée en gestion des plaintes, résolution de conflits et amélioration de l'expérience client;

Posséder toutes autres combinaisons de formations et d'expériences pertinentes;

Connaissance des normes de certification des RPA et des exigences légales (atout);

Utiliser aisément un environnement informatique, particulièrement des logiciels de bureautique.

Habilités et compétences recherchées

Habilité à communiquer dans différents contextes;

Autonomie, proactivité et capacité de naviguer avec succès dans un environnement en développement constant;

Bonne capacité à travailler en équipe et à susciter la collaboration.

Esprit d'analyse, sens de la planification et organisation;

Autonomie, éthique, discrétion et rigueur;

Polyvalence, leadership et débrouillardise;

