

**SUPERVISEUR IMMÉDIAT :**

**DIRECTRICE – SERVICES À LA CLIENTÈLE**

**DIRECTION :**

**SERVICES À LA CLIENTÈLE**

## **SOMMAIRE DE LA FONCTION**

Relevant de la directrice – Service à la clientèle et dans le respect de la philosophie de gestion de l'organisation, la personne titulaire du poste agit à titre de ressource de soutien au sein du département du service à la clientèle. Elle apporte un appui administratif aux membres de l'équipe et assure le remplacement lors des vacances, absences ou surcroûts temporaires de travail.

## **RESPONSABILITÉS ET ACTIVITÉS**

À titre indicatif et de façon non limitative. Le titulaire du poste :

### **Service à la clientèle et réception**

1. Remplace l'agente – réception sur une base régulière au moins une journée par semaine, également lors des pauses ou autres absences et besoins ponctuels.
2. Accueille les visiteurs, locataires, demandeurs et partenaires et les dirige vers les ressources appropriées;
3. Répond aux appels téléphoniques, aux courriels et aux demandes d'information générales;
4. Remet, reçoit, vérifie et traite divers formulaires et documents administratifs;
5. Planifie des rendez-vous et assure certains suivis auprès de la clientèle;
6. Reçoit et distribue le courrier, les courriels et les télécopies;
7. Compile diverses statistiques et données administratives;
8. Effectue certaines opérations d'encaissement, de facturation ou de réception de paiements selon les procédures en vigueur.

### **Soutien à la sélection et aux demandes de logement**

9. Répond aux demandes d'information relatives aux demandes de logement et aux procédures applicables;
10. Procède à la saisie et à la mise à jour de données dans les systèmes informatiques;
11. Prépare, transmet et assure le suivi de la documentation destinée aux demandeurs;
12. Participe à l'organisation logistique des comités de sélection et à la préparation des documents requis;
13. Effectue le classement, l'archivage et le suivi administratif des dossiers.

## **Soutien à la location et à l'intégration des locataires**

14. Contribue à la préparation des dossiers de location, des baux et des documents connexes;
15. Effectue, au besoin, des visites de logement lors d'attributions;
16. Effectue les suivis administratifs liés aux nouvelles locations et aux transferts;
17. Prépare diverses communications destinées aux locataires, organismes partenaires ou intervenants;
18. Contribue à la préparation et aux rencontres des activités d'accueil des nouveaux locataires;
19. Assure la mise à jour de diverses listes, registres et bases de données.

## **Soutien administratif général**

20. Effectue des travaux de classement, d'archivage et de numérisation de documents;
21. Prépare des rapports, statistiques, lettres ou autres documents administratifs;
22. Contribue à l'amélioration continue des méthodes de travail et des outils administratifs;
23. Travaille en collaboration avec les différents membres de l'équipe afin d'assurer la continuité des opérations;
24. Remplace ou soutient les autres membres du service à la clientèle selon les besoins;
25. Effectue toute autre tâche connexe confiée par son supérieur immédiat.

## **EXIGENCES**

- Diplôme d'études collégiales en bureautique ou dans une autre discipline appropriée ;
- De deux (2) à trois (3) ans d'expérience ;
- Permis de conduire valide et posséder un véhicule.

## **AUTRES EXIGENCES**

- Orientation vers le service à la clientèle;
- Bonne maîtrise des outils de la suite Microsoft Office;
- Excellente maîtrise du français oral et écrit.
- Polyvalence et capacité d'adaptation;
- Sens de l'organisation et des priorités;
- Discrétion et professionnalisme;
- Rigueur et souci du détail;
- Bonne gestion du stress;
- Esprit d'équipe et collaboration;
- Autonomie et initiative;
- Excellentes habiletés de communication.