



SERVICE D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE

## Direction du service à la clientèle

Le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) est un organisme de bienfaisance qui œuvre auprès d'une clientèle sourde, malentendante et sourde-aveugle depuis plus de 25 ans et dessert les régions de Montréal, de Laval, de la Montérégie, de Lanaudière et des Laurentides. Sa mission consiste à offrir un service d'interprétation de qualité principalement dans les domaines de la santé et des services sociaux, de la justice, du milieu de travail et de la vie associative.

Le SIVET a été choisi par l'*Administrateur canadien de service relais vidéo* (ACS) pour prendre en charge la majorité des demandes d'interprétation en LSQ pour la communauté francophone au Canada.

Le SIVET est présentement à la recherche d'une direction du service à la clientèle pour **un poste à temps plein.**

### DESCRIPTION DU POSTE

Le poste est sous la responsabilité de la directrice générale et cette personne est responsable de la gestion d'une équipe de répartition. La direction du service à la clientèle planifie, dirige et coordonne les activités du service à la clientèle du SIVET en faisant preuve de leadership. Elle participe à l'élaboration et à l'amélioration des politiques du SIVET en matière de service aux clients, dirige les activités quotidiennes de l'équipe de répartition, conçoit et implante des méthodes de travail et établit un système de contrôle pour la qualité du service en collaboration avec la directrice à la qualité et à l'éthique. Elle met au point les stratégies de vente et celles qui visent à fidéliser la clientèle.

### Principales responsabilités

- Fidéliser la clientèle en offrant une relation privilégiée et un service de qualité ;
- Assurer la performance et les opérations de l'équipe de répartition afin d'atteindre les objectifs de qualité des services offerts ;
- Assurer l'optimisation des processus tout en assurant l'implantation et la mise à jour de l'outil de gestion ;
- Gérer les priorités dans le traitement des demandes et faire le suivi à l'interne ;
- Analyser l'efficacité des opérations ;
- Préparer des rapports statistiques ;
- S'assurer que l'équipe fera la promotion des services du SIVET et référera les clients vers les personnes appropriées ;
- Veiller au respect des ententes avec les parties prenantes ;
- Faire le suivi pour l'obtention des préparations linguistiques pour les interprètes ;
- Préparer les soumissions avec l'équipe de répartition ;
- Remplacer les répartiteurs(trices) s'il y a des absences ;
- Rencontrer les clients corporatifs du SIVET afin d'améliorer les processus ;

- Contribuer à l'augmentation des ventes de services et à la rétention des clients en assurant une saine gestion du service à la clientèle ;
- Collaborer avec la directrice à la qualité et à l'éthique pour le processus de plaintes à la clientèle ;
- S'assurer du respect de la convention collective pour la répartition des horaires des interprètes ;
- Participer aux réunions périodiques de façon à assurer des échanges entre collègues ;
- Effectuer tous les travaux connexes demandés par la directrice générale.

#### **Exigences du poste**

- Baccalauréat en administration ou expérience connexe ;
- Minimum de deux années d'expériences pertinentes au service à la clientèle ;
- Expérience en analyse des processus et des bases de données ;
- Expérience en gestion d'équipe ;
- Excellente maîtrise des systèmes informatiques et Excel ;
- Expérience en coordination ;
- Bonne maîtrise du français ;
- Connaissance de la langue des signes québécoise (un atout).

#### **Compétences recherchées**

- Rigueur, souci du détail ;
- Capacité à gérer plusieurs dossiers simultanément ;
- Forte capacité relationnelle avec les clients et les employés ;
- Habiletés en négociation ;
- Reconnu(e) pour ses livrables et ses suivis ;
- Esprit analytique ;
- Capacité à mobiliser son équipe de travail ;
- Vision stratégique et capacité à travailler sur les objectifs d'un plan stratégique.

#### **CE QUE NOUS OFFRONS :**

- Rémunération compétitive selon l'expérience et les compétences
- Horaire de 35 heures par semaine (doit avoir une disponibilité pour la garde d'urgence par cellulaire en soirée et la fin de semaine à tour de rôle)
- Environnement dynamique.

La date d'entrée en fonction est à discuter avec la directrice générale. Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur curriculum vitae accompagné d'une lettre exprimant l'intérêt que représente ce poste dans leur cheminement de carrière.

Toute personne intéressée à poser sa candidature doit le faire au plus tard le 25 novembre 2020, à 16h00, à l'attention de Madame Suzanne Laforest, directrice générale, à l'adresse suivante : [slaforest@sivet.ca](mailto:slaforest@sivet.ca) .

Les personnes dont la candidature aura été retenue recevront une réponse pour une entrevue.