

DIRECTEUR(-TRICE) EXPÉRIENCE CLIENT, COMMUNICATIONS ET PARTENARIATS

CRÉATION D'UN NOUVEAU POSTE AU SEIN DE NOTRE COOPÉRATIVE

L'organisation

La Coopérative Aide Chez Soi des Basses-Laurentides est bien plus qu'un simple employeur. C'est une entreprise dédiée au soutien des personnes vulnérables et à la promotion du bien-être dans la communauté depuis plus de 25 ans! Chaque membre de notre équipe contribue directement à une cause noble, celle d'offrir dignité, sécurité et qualité de vie à la population âgée et en perte d'autonomie.

Son équipe, comptant plus de 200 personnes formées, dévouées et attentionnées, est heureuse d'offrir une gamme complète de services de maintien à domicile de grande qualité.

Responsabilités

Relevant du Directeur général, votre rôle, à titre de titulaire de ce poste nouvellement créé, consistera à planifier, organiser, diriger, contrôler et évaluer toutes les activités reliées à l'expérience client, aux communications, à la relation avec les partenaires et au développement des affaires. En tant que membre du comité de direction, vous participerez à l'élaboration, la mise en œuvre et au suivi du plan de développement.

LE RÔLE S'ARTICULE AUTOUR DE TROIS VOLETS PRINCIPAUX : EXPÉRIENCE, DÉVELOPPEMENT ET COMMUNICATIONS

Expérience client

- Sonder, constater et analyser la qualité de la prestation auprès des clientèles;
- Assurer la gestion et la priorisation des dossiers clients;
- Jouer un rôle d'agent de liaison entre les parties prenantes.

Partenariat et développement

- Représenter et assurer la visibilité de l'organisation dans des tables de concertation, comités, activités de promotion ou de démarchage;
- Identifier, développer et entretenir des partenariats avec les organismes de santé, associations professionnelles, institutions publiques et acteurs communautaires œuvrant auprès des aînés;
- Contribuer au développement de nouveaux produits et services;
- Identifier les besoins émergents du milieu et s'assurer d'une vigie du marché.

Communications

- Développer et maintenir des outils de communication efficaces pour favoriser la circulation de l'information au sein des équipes (bulletins internes, rencontres, intranet, etc.);
- Assurer la conception, la rédaction de contenu, la production et la qualité des outils de communication et de promotion externes et en assurer la diffusion;
- Élaborer, gérer et garder à jour les outils de communication et la base de données clients;
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication et de relations publiques adaptée au secteur de la santé et des services aux aînés;
- Assurer la visibilité de l'organisation dans les médias, les réseaux sociaux et auprès du grand public;
- Agir comme porte-parole auprès des partenaires et des médias lorsque requis.

LE RÔLE COMPORTE AUSSI UNE DIMENSION DE GESTION IMPORTANTE (HUMAINE, FINANCIÈRE ET DONNÉES)

- Mobiliser, superviser et coordonner une équipe dévouée et impliquée de quatre employés dédiés au service à la clientèle;
- Évaluer les besoins en main d'œuvre de son secteur et participer au processus d'embauche, d'intégration, d'évaluation et de formation des employés;
- Produire et analyser des rapports et statistiques de performance des activités;
- Participer à la préparation et au suivi de demandes d'aide financière;
- Contribuer à l'élaboration et contrôler un budget annuel en fonction des objectifs fixés.

Profil recherché

- Diplôme universitaire en marketing, communication, administration ou tout équivalent jugé approprié;
- 6 à 8 ans d'expérience significative directement reliée au poste;
- Capacité à gérer plusieurs projets simultanément et à travailler en collaboration avec divers intervenants;
- Sens politique, diplomatie et habiletés relationnelles reconnues;
- Vision stratégique, pensée analytique et rigueur professionnelle;
- Habiletés en négociation;
- Bilinguisme requis (français et anglais, écrit et parlé);
- Excellentes compétences en communication et en rédaction;
- Expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux (atout);
- Sens aigu du service à la clientèle;
- Expérience en entreprise vivant une croissance soutenue (atout);
- Leadership rassembleur, esprit d'équipe et dynamisme contagieux;
- Aisance à préparer et livrer des présentations;
- Habiletés démontrées en technologies de l'information et des médias sociaux;
- Très bonne connaissance des applications Microsoft 365 (Office);
- Grande polyvalence, flexibilité et disponibilité.

Ce qui vous attend

- ✓ Un emploi permanent à temps plein avec horaire flexible et congés mobiles;
- ✓ Une ambiance dynamique, stimulante et conviviale;
- ✓ Une équipe solidaire et un environnement bienveillant;
- ✓ Chaque jour à la Coopérative Aide Chez Soi Basses-Laurentides est une occasion d'avoir un impact concret et positif dans la vie des usagers.

PRÊT(E) À FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

Pour postuler

Veillez faire parvenir votre candidature d'ici le 6 octobre à : rh@acsbl.org

Merci de votre intérêt pour notre organisation!