Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa
3349, chemin Navan, Orléans, ON K1W 0K7 613-834-6808 dg@rafo.ca rafo.ca

OFFRE D'EMPLOI – RESPONSABLE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Date d'entrée en fonction : 23 novembre 2026
Salaire : 22 $ /heure
Heures par semaine : 35 heures par semaine
Nbr de postes : 1
Horaire de travail : Temps plein
Lieu de travail : RAFO, 3349, chemin Navan, Orléans, ON
Supérieur immédiat : La direction générale

DESCRIPTION DE L'ORGANISME

Le Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa (RAFO) est un centre d'activité, de divertissement et d'apprentissage sans but lucratif pour les francophones et francophiles de 50 ans et plus de la région d'Ottawa. En offrant une programmation sociale, culturelle, récréative et éducative diversifiée et ciblée, le RAFO remplit sa mission de veiller à l'épanouissement de ses membres et à l'amélioration de la qualité de vie des aînés dans une ambiance des plus chaleureuses où le sourire et la joie de vivre sont la norme.

Le RAFO est à la recherche d'une personne de confiance pour son poste de responsable du service à la clientèle. Ce poste entre en vigueur le **23 novembre 2026**.

DESCRIPTION DE TACHES ET RESPONSABILITES

Sous la supervision de la direction générale et en respect avec la vision, la mission et les valeurs du RAFO, le **titulaire du poste a comme responsabilité d'assurer une expérience optimale des usagers du RAFO.**

La personne titulaire de ce poste est le premier point de contact des membres et des visiteurs. Elle assure un accueil chaleureux, répond aux demandes d'information, oriente la clientèle et fournit un soutien administratif. Elle gère les appels téléphoniques, les courriels et les inscriptions aux activités, tout en maintenant un espace d'accueil convivial et organisé. De plus, elle veille à la bonne circulation de l'information entre les différents services et contribue à l'expérience positive des usagers.

Responsabilités principales

1. Accueil et service à la clientèle

- Accueillir les membres, visiteurs et partenaires de façon courtoise et professionnelle
- Répondre aux demandes de renseignements en personne, par téléphone et par courriel
- Fournir des informations sur les programmes, services, horaires, tarifs, règlements et politiques
- Expliquer la nature et les coûts des services offerts
- Répondre aux situations urgentes et référer au besoin
- Recevoir les plaintes et les acheminer aux personnes responsables

2. Gestion des membres et des transactions

- Recevoir les paiements (adhésions, activités, produits)
- Effectuer les entrées dans la base de données (membres, participation, ventes, statistiques)
- Produire les rapports requis pour la direction et les responsables d'activités
- Administrer et assurer la sécurité de la petite caisse

3. Communication avec les membres

- Promouvoir les services, programmes, activités et produits du centre
- Encourager la participation des membres
- Assurer une communication claire et constante avec les membres et visiteurs

4. Logistique des locations

- Gérer le calendrier des réservations de salles et d'équipements
- Accueillir les demandes, fournir les informations et préparer les devis
- Rédiger et faire signer les contrats de location selon les politiques établies
- Assurer le suivi des paiements et des factures
- Vérifier la conformité des événements aux règlements du centre
- Offrir un service à la clientèle de qualité aux locataires avant, pendant et après les événements

5. Coordination des bénévoles

- Maintenir et mettre à jour la base de données des bénévoles (compétences, intérêts, disponibilités, rendement)
- Tenir un registre des bénévoles et assurer la saisie des heures de bénévolat (jardin, bingo, montage/démontage, etc.)
- Coordination des bénévoles en appui à la billetterie
- Établir une relation positive et une bonne communication avec les bénévoles pour assurer le bon fonctionnement de la billetterie (les journées ou cette personne ne travaille pas)

6. Soutien opérationnel et administratif

- Maîtrise tous les outils informatiques (bases de données, l'ensemble des outils d'Office 365, courriel)
- Effectuer diverses tâches administratives (classement, suivis, mise à jour de documents)
- Produire des rapports sommaires (revenus, inscriptions, résultats des sondages, locations) pour la direction
- Assurer le suivi des paiements (adhésions, activités, locations)
- Assumer toute autre tâche connexe demandée par la direction

7. Soutien aux communications / markéting

- Promotion des activités et évènements (infolettres, programmes saisonniers, affiches et médias sociaux).
- Gestion du compte Facebook et des comptes de médias sociaux

FORMATION, COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE REQUISES

Compétences techniques :

- Maîtrise des logiciels de base de données, d'activités et d'évènement.
- Maîtrise de la suite Microsoft 365
- Maîtrise du logiciel Canva
- Maîtrise des différents médias sociaux
- Bonne connaissance des formats de fichiers numériques (PDF, JPEG, TIFF, etc.).

Qualités personnelles :

- Rigueur, organisation et souci du détail.
- Aisance relationnelle et esprit d'équipe
- Capacité à travailler de manière autonome et à gérer plusieurs tâches en même temps.
- Langues : Excellente maîtrise du français (oral et écrit). La connaissance de l'anglais est un atout.

Veuillez soumettre une lettre de présentation et un CV par courriel à dg@rafo.ca
La date limite pour postuler est le vendredi 13 novembre 2026 à 16 h.

Seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées.