



Raymond Chabot Grant Thornton

L'instinct de la croissanceSM

Raymond Chabot Ressources Humaines inc.
Société affiliée de
Raymond Chabot Grant Thornton & Cie S.E.N.C.R.L.
Tour de la Banque Nationale, bureau 2000
600, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4L8

PROFIL DE POSTE

Directeur du service à la clientèle



ᑕᑎᑎᑎ ᑎᑎᑎᑎ ᑎᑎᑎᑎ ᑎᑎᑎᑎ
KATIVIK MUNICIPAL HOUSING BUREAU
OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION KATIVIK

Lieu du poste

Kativik (Québec)

Supérieurs immédiats

Directeur général

Nombre d'employés supervisés

3 directions

Personne-ressource chez Raymond Chabot Ressources Humaines inc.

Lyne Barbeau
Directrice, Recrutement de cadres
514 393-4701
barbeau.lyne@rcgt.com

À propos de l'Office municipal d'habitation Kativik

L'Office municipal d'habitation Kativik (OMHK) a été créé en 1999 à la suite d'une demande de l'Administration régionale Kativik (ARK). Avec ses 170 employés, il a pour mandat de gérer et de maintenir les logements sociaux des villages nordiques de la région Kativik. Au cours des 15 dernières années, il a constitué un parc de plus de 3 500 logements répartis dans les 14 villages du Nunavik tout en gérant, de manière efficiente un budget de 150 M\$. L'OMHK est géré par un Conseil d'administration qui est composé de sept membres dont trois sont choisis par le conseil régional de l'ARK, deux par les locataires de l'OMHK et deux par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

Outre le programme favorisant l'accès à la propriété dans la région Kativik qui permet aux familles inuites de bénéficier d'une subvention du gouvernement du Québec correspondant à 75 % du coût de construction d'une nouvelle maison, il existe le programme favorisant la rénovation résidentielle et le programme Pivallianiq. L'OMHK demeure profondément engagé dans le Grand Nord du Québec, notamment envers l'embellissement des milieux de vie de ses locataires et l'amélioration de la situation du logement social au Nunavik.

Employeur de choix au Nunavik, l'OMHK offre des conditions de travail compétitives à ses employés. Il donne à ces derniers l'occasion de recevoir de la formation afin d'améliorer leurs compétences et d'accroître leur valeur auprès de l'organisation.

Enfin, l'OMHK demeure profondément engagé dans le Grand Nord québécois notamment envers l'embellissement des milieux de vie de ses locataires et l'amélioration de la situation du logement social au Nunavik.

Description sommaire

Relevant du directeur général, le directeur du service à la clientèle administre les activités de sa direction en vue de fournir des services efficaces, fiables et fonctionnels auprès de la clientèle de l'OMHK. Il assume les fonctions de planification, d'organisation, de direction et de contrôle des activités relatives à la sélection, à la location, à la perception des loyers et à l'entretien du parc immobilier de plus de 3 500 logements répartis dans les 14 villages du Nunavik. De plus, il assure la gestion des ressources financières, humaines et matérielles de sa direction.

Le candidat choisi devra s'assurer que les activités de l'OMHK favorisent une prestation des services à la clientèle de haute qualité afin de répondre aux besoins régionaux et engendrent les meilleurs résultats possibles pour les clients, selon une saine gestion financière. Il agit à titre de porte-parole de l'organisation et représente l'OMHK auprès de partenaires et de diverses collectivités et parties prenantes du secteur. Il établit une relation solide avec les membres du conseil d'administration et gère efficacement les affaires de l'organisme. Il met en place des lignes directrices et des politiques appropriées pour assurer la satisfaction de la clientèle. Il assure la mise en œuvre de tous les plans, programmes et services de soutien connexes de l'OMHK conformément aux exigences de financement public et autres exigences.

Principales tâches et responsabilités

- Effectuer la gestion et l'administration de toutes les responsabilités et obligations financières qui découlent de sa direction afin de s'assurer que l'organisme est exploité conformément aux lois et aux conditions financières établies;
- Offrir du soutien et des conseils aux membres du conseil d'administration de l'OMHK afin qu'ils soient informés des activités et qu'ils soient en mesure de prendre des décisions éclairées sur les stratégies de l'OMHK;
- Établir un programme d'action structuré pour l'administration du parc de logements sociaux et surveiller son efficacité;
- Diriger les projets d'envergure (rénovations majeures, nouvelles constructions, etc.) liés au développement du parc immobilier;
- Mesurer la performance de son service et fixer des objectifs de qualité de services à la clientèle;
- Élaborer et mettre en place des politiques, des indicateurs de performance et proposer des scénarios pour maximiser les activités et les opérations;
- Préparer et administrer les budgets et les calendriers de réalisation. Assurer le suivi des échéanciers en fonction des objectifs;
- Veiller à la mise en place des meilleurs standards et pratiques en matière de service à la clientèle et s'assurer de leur mise en œuvre au sein des 14 villages nordiques;
- Soutenir les membres de l'équipe dans le cadre des interventions auprès de la clientèle;
- Implanter des indicateurs de rendement pour déterminer l'efficacité de toutes les activités du service à la clientèle;
- Élaborer, mettre en œuvre et gérer les politiques, procédures, normes et stratégies du service à la clientèle et se conformer aux règles, règlements, normes et aux pratiques exemplaires et s'assurer de maintenir ses compétences à jour;

- Régler les plaintes des clients et répondre aux questions sur les politiques et procédures organisationnelles;
- Participer à l'établissement et à la réalisation des objectifs opérationnels du Service en collaboration avec le directeur général;
- Établir et mettre en œuvre une procédure d'attribution de l'hébergement selon les normes de la Société d'Habitation du Québec (SHQ), la faire approuver par le directeur général et la faire appliquer par le Village du Nord, en collaboration avec le conseiller juridique;
- Établir et mettre en œuvre une procédure de contrôle des loyers, la faire approuver par le directeur général et la faire appliquer par le Village du Nord, en collaboration avec le conseiller juridique,
- Procéder, lorsque requis, auprès de la Régie du logement pour récupérer les arriérés de loyer d'un locataire ou de demander son expulsion;
- Préparer les budgets d'administration annuels selon les normes établies par la SHQ et en consultation avec le Village du Nord;
- Assurer une communication claire et transparente entre tous les intervenants tels les employés du Service, les différents services de l'OMHK, les villages nordiques et les organismes gouvernementaux;
- Conformément aux politiques approuvées de l'OMHK, appliquer les procédures relatives au fonctionnement interne de l'OMHK et à la gestion des logements sociaux dans la région;
- Rencontrer régulièrement le directeur général au sujet de l'attribution de l'hébergement, de la perception des loyers, des actions en justice contre les locataires ayant des arriérés de loyer ou du vandalisme, de la formation du personnel administratif et de tout autre problème de logement social;
- Justifier mensuellement, auprès du directeur général et du directeur des finances, les variations des budgets sous sa responsabilité;
- Préparer un rapport d'activités écrit pour chaque réunion du conseil d'administration détaillant les activités et les événements importants du département et le soumettre au directeur général. Ce rapport doit également inclure les plans de travail et les objectifs pour la période suivante. À la fin de l'année, soumettre un rapport annuel écrit selon le format prescrit;
- Gérer les ressources humaines relevant de sa direction et favoriser la synergie entre les différents secteurs dont il a la responsabilité et les autres différents services;
- Assurer la polyvalence de son équipe et leurs capacités à résoudre efficacement les problèmes;
- Planifier, coordonner et superviser le travail des employés du département. Promouvoir un esprit d'équipe afin d'optimiser l'efficacité et la qualité du travail effectué;
- Évaluer la performance des employés du département et proposer des programmes de formation et de mise à niveau pour améliorer ces performances si nécessaire;
- Développer et promouvoir une culture de travail positive et productive au sein de l'OMHK;
- Nouer et entretenir de bonnes relations avec toutes les parties prenantes;
- Effectuer tous les travaux connexes demandés par le directeur général.

Profil recherché

Formation

- Baccalauréat en administration, en gestion des opérations ou dans une discipline connexe.

Expérience

- Posséder un minimum de cinq (5) ans d'expérience dans le domaine du service à la clientèle ou dans une fonction connexe. Toute expérience de travail au sein d'un office municipal d'habitation sera considérée comme un atout majeur;
- Posséder un minimum de cinq (5) à titre de gestionnaire;
- Expérience en gestion de projets;
- Expérience de travail dans un milieu multiculturel et municipal est un atout.

Exigences

- Fortes habiletés relationnelles comme leader (bon communicateur, motivateur, mobilisateur et capacité à coacher);
- Leadership décisionnel et savoir-faire politique. Aptitude à analyser les questions, les relations et les incidences, permettant une prise de décision optimale;
- Habiletés démontrées en négociation et en résolution de conflits;
- Connaissances en gestion de projets, des processus d'amélioration continue et habiletés à gérer le changement;
- Pragmatique;
- Engagement démontré pour le poste au sein de la collectivité;
- Aptitude à travailler sous pression sur divers projets tout en gérant simultanément plusieurs priorités;
- Avoir une solide expérience de la préparation et du suivi budgétaires;
- Excellentes compétences en communication écrite et orale en français et en anglais. L'inuktitut serait un atout.

Connaissances

- Conscience et sensibilité culturelles;
- Connaissance de la population inuite et du milieu nordique (un atout);
- Connaissance des programmes offerts dans la région Kativik (un atout).

Aptitudes

- Axé sur l'excellence du service à la clientèle;
- Compétences sociales, développement de relations;
- Faire preuve de leadership et de dynamisme;
- Faire preuve de rigueur, de créativité et d'innovation;
- Capacité d'analyser et de résumer;
- Capacité à résoudre des problèmes et à prendre des décisions;
- Sens aigu des affaires;
- Excellentes compétences en collaboration et bonnes capacités de jugement;
- Avoir une attitude positive et constructive;
- Capacité à promouvoir l'inclusion;

- Capacité de travailler en équipe, mais aussi de façon indépendante, pour faire preuve d'initiative et de suivi;
- Réflexion stratégique;
- Capacités opérationnelles, décisionnelles et organisationnelles
- Axé sur les résultats, désireux de diagnostiquer et de résoudre les problèmes;
- Capacité d'influencer et de négocier;

Pourquoi se joindre à l'OMHK

L'OMHK offre un salaire concurrentiel et des conditions de travail intéressantes, comme des avantages liés au déménagement et au coût de la vie, une allocation de voyage annuelle, une allocation alimentaire, une assurance collective et un REER.