



POSTE : **CONSEILLER EN GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET EN RÉOLUTION DE CONFLITS**

SUPÉRIEUR : **Direction du soutien aux coopératives**

SECTEUR : **Conseil téléphonique**

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

La Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM) est l'un des plus importants acteurs immobiliers du Grand Montréal. Fondée en 1983, la Fédération regroupe quelque 460 coopératives d'habitation où résident près de 12 000 ménages et est la plus grande fédération régionale de l'habitation coopérative au Québec. Son territoire comprend l'île de Montréal, Laval et les municipalités de la Rive-Nord incluses dans le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM).

La FECHIMM s'active à défendre ses membres ainsi qu'à promouvoir la formule coopérative en habitation et le droit au logement. Elle compte sur une équipe pluridisciplinaire de 40 personnes afin d'offrir une gamme étendue de services et d'ateliers de formation favorisant l'acquisition de compétences nécessaires à l'autogestion des coopératives. L'implication essentielle des coopérantes et coopérants ainsi que le travail de notre personnel constituent la principale richesse de l'organisation dans l'accomplissement de sa mission quotidienne de soutien, de consolidation et de représentation des coopératives d'habitation.

SOMMAIRE DU POSTE

Sous la supervision de la direction du soutien aux coopératives, la personne titulaire du poste est experte en contenu et dispense à ce titre des conseils à l'ensemble des membres de coopératives d'habitation ainsi qu'aux membres de l'équipe de la Fédération et à la direction. Elle veille à la recherche et à la mise à jour des informations pertinentes, principalement juridiques, afin d'assurer la justesse des conseils et informations transmises. Elle est également responsable de la coordination des demandes d'intervention et d'inspection de la part de membres-locataires ou d'administrateurs de coopératives, en plus de coordonner les partenariats de la Fédération en matière de médiation, de soutenir les directions de la FECHIMM sur des dossiers juridiques propres à la Fédération et de livrer certaines formations et séances d'informations.

RESPONSABILITÉS DU POSTE

Conseil aux coopératives membres et à leurs membres locataires

- Répond aux demandes du service de conseil téléphonique aux membres dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable ;
- Effectue les recherches pertinentes afin d'assurer la justesse des informations transmises et rend le résultat des recherches effectuées disponible à l'équipe des conseillers de la Fédération ;
- Développe et tient à jour une base de connaissances en ligne, notamment destinée à répondre aux questions fréquemment posées par la voie téléphonique ;

- Lors des discussions avec les membres, cherche à identifier les besoins non-dits, informe de l'offre de services de la Fédération lorsque la situation s'y prête, propose le référencement interne et procède au référencement lorsqu'il y a intérêt ;
- Compile les données des appels et de leur traitement dans la section du CRM prévue à cet effet, met les coordonnées des comptes clients ou contacts à jour et produit des rapports ;
- Sur demande, dispense de la formation aux membres, employés ou administrateurs de la Fédération et participe à l'élaboration et à la mise en œuvre d'outils de formation ;
- Sur demande, révise et contribue au développement du contenu de formations ;
- Sur demande, conseille de manière personnalisée et approfondie les conseils d'administration de coopératives sur des dossiers spécifiques.

Conseil au personnel de la Fédération

- Sur demande de ceux-ci, joue un rôle-conseil auprès des conseillers pour soutenir la réalisation de leur travail notamment sur les aspects réglementaires et associatifs, le droit de la construction ainsi que les dossiers de nature politique de la Fédération ;
- Compile et communique à l'équipe des conseillers de la Fédération les changements législatifs, les recherches jurisprudentielles ou les opinions juridiques pertinentes à la réalisation de leur travail ;
- Sur demande, dispense de la formation aux employés ou administrateurs de la Fédération.

Conseil à la direction et soutien à l'organisation

- Conseille la direction et rédige des documents juridiques (contrats, avis ou autres) ;
- Assure une veille réglementaire (Loi sur les coopératives, Loi sur la Régie du logement, etc.) et vulgarise pour la direction tout changement ou projet de changement significatif ;
- Coordonne les partenariats de la Fédération en matière de médiation ;
- Anime les soirées d'informations destinées aux personnes requérantes ;
- Soutient les directions sur des dossiers juridiques propres à la Fédération et de livrer certaines formations sur demande.

Coordination des demandes d'intervention et d'inspection de la part de membres-locataires ou d'administrateurs de coopératives

- Reçoit et coordonne les demandes d'interventions des membres-locataires ;
- Met en application la politique d'inspection des membres ;
- Effectue le suivi du processus expliqué à la politique d'inspection des membres.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Connaissance à jour sur les lois et respect des lois ;
- Rigueur et précision des conseils ;
- Respect de la confidentialité ;
- Respect des délais de réponse ;
- Qualité, conformité et régularité des communications requises ;
- Qualité des relations d'affaires avec les divers intervenants externes ;
- Qualité des communications verbales et écrites.

EXIGENCES DU POSTE

- Diplôme universitaire de deuxième cycle dans un domaine relié à l'emploi (droit, gestion coopérative et immobilière, médiation ou autres) ou combinaison d'un baccalauréat de premier cycle relié à l'emploi et d'une expérience minimale de 2 années à un poste similaire ;
- Connaissance de la Loi sur les coopératives, des lois sur le logement (Code civil, bail, Régie du logement), et des conventions d'exploitation (un atout, pour ce dernier élément) ;
- Capacité d'analyse et de résolution de problèmes;
- Sens de la vulgarisation et fortes capacités de communication ;
- Sens de la relation, du compromis, de la diplomatie;
- Respect de la confidentialité ;
- Maîtrise du français parlé et écrit et facilité de communication en anglais ;
- Leadership participatif, mobilisateur axé sur les résultats et la satisfaction de la clientèle ;
- Approche client orientée vers les résultats.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Poste syndiqué, permanent à temps complet, de catégorie V.

POUR SOUMETTRE VOTRE CANDIDATURE

Les candidats intéressés doivent transmettre leur CV ainsi qu'une lettre de motivation au plus tard le 18 janvier 2019.

Par la poste : FECHIMM - Recrutement
7000, avenue du Parc, bureau 206
Montréal (Québec) H3N 1X1

Par télécopieur : 514-843-5241

Par courriel : emploi@fechimm.coop