



**POSTE : DIRECTEUR (TRICE) DU SOUTIEN AUX COOPÉRATIVES ET DU
DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES**
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : Direction générale
DÉPARTEMENT : SOUTIEN AUX COOPÉRATIVES

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 et la plus grande fédération régionale de l'habitation coopérative au Québec. Fondée en 1983, elle regroupe quelque 460 coopératives d'habitation où résident plus de 12 500 ménages. 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 des 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 générale, la personne titulaire du poste est responsable de l'offre de soutien aux coopératives de la Fédération ainsi que du développement des affaires. Avec son équipe de coordonnateurs de département, elle doit voir au rendement de l'ensemble du personnel œuvrant dans son secteur et à l'amélioration continue des services. Elle s'assure notamment de la qualité des services offerts par son équipe, de la satisfaction des membres et de l'utilisation optimale des ressources confiées à son secteur.

Elle assume le développement d'outils de gestion accessibles et performants, en plus de collaborer à la création d'une approche de services intégrés au sein de la FECHIMM. De plus, elle collabore étroitement avec les différents partenaires impliqués dans la livraison de services aux coopératives d'habitation.

Elle planifie et développe les services de soutien suivant l'évolution constante des besoins et de la demande des membres.

RESPONSABILITÉS DU POSTE

- **Supervision de l'équipe de coordonnateurs et gestion des opérations**
 - Développe une offre de service intégrée et entretient une synergie entre les départements
 - Conseille et coach les coordonnateurs dans leur travail de vente et de coordination d'équipe



- Approuve les offres de services rédigées par les coordonnateurs
 - Voit à la qualité des services offerts par chaque département ainsi qu'à l'optimisation et à la standardisation des processus de production
 - Établit et implante des mécanismes de contrôle de la qualité des services, de la satisfaction de la clientèle et de la productivité
 - Gère les plaintes et autres problèmes ne pouvant être résolus par les coordonnateurs de département
 - Assure, de façon proactive et positive, un rôle d'interface entre les coordonnateurs et la direction générale
- ❑ **Développement des affaires**
- Participe au comité de stratégie marketing
 - Cherche à identifier avec chaque coordonnateur les conjonctures saisonnières de l'offre de services, les tendances lourdes du marché, les facteurs influant sur la demande et la satisfaction de la clientèle ainsi que les opportunités d'affaires en lien avec l'offre
 - Contribue à l'effort de promotion des regroupements d'achats auprès des coopératives
 - Participe sur demande aux instances démocratiques de l'organisme et à des événements promotionnels ou informatifs
 - Établit des relations d'affaires productives avec les différents partenaires de la FECHIMM (dont le GRT Réseau 2000+) et les différents intervenants qui agissent auprès des coopératives
 - Négocie des ententes de service et/ou de collaboration avec divers partenaires
- ❑ **Gouvernance de la FECHIMM**
- Participe au comité de direction et à divers comités externes
 - Participe sur demande aux instances démocratiques de l'organisme
 - Participe au comité de direction et y assure une contribution proactive et innovante

RÉSULTATS ATTENDUS

- ❑ Satisfaction de la clientèle dans la livraison des services
- ❑ Atteinte des objectifs et des résultats annuels
- ❑ Qualité des interventions et rigueur
- ❑ Autofinancement des services
- ❑ Développement et maintien de bonnes relations d'affaires avec les divers intervenants
- ❑ Collaboration accrue avec les autres directions et réduction du travail en silo
- ❑ Accroissement du nombre des coopératives utilisatrices : affiliations et mandats



EXIGENCES DU POSTE

- Diplôme universitaire dans un domaine lié à la gestion, le management, l'administration coopérative, immobilière ou autres
- 5 années d'expérience pertinentes dans un poste similaire
- Expérience dans l'offre de services auprès d'organisations collectives (atout)
- Expérience de développement d'outils de gestion et de contrôle de la qualité
- Maîtrise du français parlé et écrit et capacité à communiquer en anglais
- Connaissance du secteur de l'habitation coopérative et de la gestion démocratique (atout)
- Adhésion aux valeurs coopératives

HABILETÉS ET COMPORTEMENTS RECHERCHÉS

- Leadership positif, mobilisateur axé sur les résultats et la satisfaction de la clientèle et des membres
- Capacité d'analyse et de résolution de problèmes
- Aisance à communiquer Autonomie et esprit d'initiative
- Capacité à gérer les priorités
- Approche client orientée vers les résultats
- Aptitude au travail d'équipe
- Sens de l'organisation et de la planification

CONDITIONS DE TRAVAIL

Poste cadre, permanent.

LIEU DE TRAVAIL

7000, avenue du Parc, bureau 206, Montréal (Québec) H3N 1X1

POUR SOUMETTRE VOTRE CANDIDATURE

Les personnes intéressées doivent transmettre leur CV ainsi qu'une lettre de motivation à la direction générale avant le 28 février 2019.

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

Par télécopieur : 514-843-5241
Par courriel : emploi@fechimm.coop