

Offre d'emploi permanent
Chef de division – service à la clientèle

Catégorie : Cadre
Numéro du concours : 1055 – 2019 A
Groupe de traitement : 8 - 72 015 \$ à 90 019 \$
Unité administrative : Hydro Westmount

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Sous la responsabilité du directeur adjoint d'Hydro Westmount, la personne titulaire gère, coordonne et supervise les activités opérationnelles de la division Service à la clientèle.

Dans ce contexte, elle doit planifier, organiser, diriger et contrôler toutes les opérations reliées au service à la clientèle, la facturation et les paiements des factures émises par Hydro Westmount. Elle doit assurer la mise en application des différentes tarifications d'électricités et des frais de services. Elle doit également surveiller la gestion des activités reliées à la perception des comptes d'électricité en souffrance afin de réduire au minimum les mauvaises créances. Aussi, elle doit répondre aux demandes complexes et plaintes des clients relativement à son champ d'activité.

Également, elle prépare le budget annuel de l'unité, assure sa mise en application, contrôle les coûts et recommande les solutions efficaces. Elle gère les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de son unité.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

1. Gère et vérifie la consolidation des rapports et des données liés aux activités de vente d'électricité et des services et procède à l'analyse des divers documents comptables tels que les comptes, factures, réquisitions, écriture de journal, paiements, etc.;
2. Participe à la mise à jour des règlements d'Hydro Westmount tels que; les conditions de services et les tarifs d'électricité, élabore les procédures et politiques permettant d'offrir à la clientèle un service de qualité, transmet l'information aux employés et s'assure de leur mise en application;
3. S'assure que le processus de facturation des résidents de la ville s'effectue de manière périodique et selon la planification établie;
4. Répond aux demandes complexes et litigieuses provenant des citoyens et des intervenants internes, analyse ces demandes et propose les solutions appropriées tout en assurant la formation des employés de la division;
5. Assure l'encadrement de la gestion des demandes de service et de renseignement, de l'information transmises incluant le volet des plaintes et des activités reliées à la perception des comptes d'électricité en souffrance et de la mise en place d'outils adaptés au besoin.

PROFIL DES QUALIFICATIONS

Formation:

- Détenir un diplôme d'études collégiales spécialisées pertinent à la fonction telle qu'administration, technique de comptabilité et de gestion, etc.
- Avoir complété au moins dix (10) cours de gestion.

Formation en atout :

- Détenir un Baccalauréat approprié à la fonction telle que comptabilité, administration, etc.

Expérience :

- Avoir un minimum de cinq (5) années d'expérience dont au moins trois (3) de préférence en gestion et supervision dans un milieu syndiqué, permettant ainsi au titulaire de se familiariser avec les responsabilités de la fonction telles que :
 - Gestion d'équipe de service à la clientèle ;
 - Facturation, perception et recouvrement
 - Administration des activités opérationnelles ayant lien avec la fonction.

PROFIL DE L'EMPLOI

Connaissances :

- du maniement des logiciels informatiques Windows (Word, Excel, Project Manager, etc.) et systèmes comptables ;
- des notions de base liées à la facturation, à la perception et à la comptabilité
- des deux langues (français, anglais) parlées et écrites.

Habiletés ou aptitudes :

- à gérer du personnel, à travailler en équipe, à avoir de bonnes relations interpersonnelles ;
- à coordonner divers dossiers, à élaborer et rédiger des normes et procédures de travail ;
- à avoir un bon sens du jugement, un esprit analytique et de synthèse ;
- à apprendre rapidement les outils informatisés ;
- à résoudre les conflits et les problèmes ;
- à communiquer dans les deux langues (français, anglais).

INSCRIPTION

Déposez votre candidature dans la section carrière du site Web de la ville de Westmount

(<https://westmount.org/carrieres/deposez-votre-candidature/>) accompagnée de tout document attestant que les conditions d'admissibilité sont respectées. Les demandes reçues après la période d'inscription ne seront pas considérées.

OU ENVOYEZ UN COURRIEL ACCOMPAGNÉ DE VOTRE CURRICULUM VITAE
À DOTATION@WESTMOUNT.ORG.

Date limite d'inscription: 13 septembre 2019
Date de l'affichage : Du 22 août au 13 septembre 2019

La Ville de Westmount souscrit aux principes d'égalité en emploi et invite donc les femmes, les autochtones, les membres des minorités visibles et ethniques ainsi que les personnes handicapés à soumettre leur candidature

Permanent Job Posting Division Chief – Customer Service

Category:	Management
Competition #	1055 – 2019 A
Salary scale:	8 - \$ 72 015 to \$ 90 019
Department:	Hydro Westmount

JOB SUMMARY

Reporting to the Assistant Director of Hydro Westmount, the incumbent manages, coordinates and supervises the operational activities of the Customer Service Division.

In this context, he or she must plan, organize, direct and control all operations related to customer service, billing and payment of invoices issued by Hydro Westmount. He or she must ensure the application of the various electricity tariffs and service fees. He or she must also oversee the management of activities related to the collection of overdue electricity accounts in order to minimize debts. He or she must also respond to complex customer requests and complaints related to his or her field of activity.

He or she also prepares the unit's annual budget, ensures its application, controls costs and recommends effective solutions. He or she manages the human, financial, material and information resources of his or her unit.

MAIN RESPONSIBILITIES

1. Manage and verify the consolidation of reports and data related to the sale of electricity and services and analyzes various accounting documents such as accounts, invoices, requisitions, journal entries, payments, etc.
2. Participate in the updating of Hydro Westmount's by-laws such as; conditions of service and electricity rates, develop procedures and policies to provide customers with quality service, provide information to employees and ensure their application;
3. Ensure that the billing process of City residents is done on a regular basis and according to the schedule;
4. Respond to complex and contentious requests from citizens and internal stakeholders, analyze these requests and propose appropriate solutions while providing training to the Division's employees;
5. Oversee the management of service and information requests, the information transmitted, including complaints and activities related to the collection of overdue electricity bills and the implementation of tools adjusted to the need;

QUALIFICATION PROFILE

Education:

- Specialized college diploma (DEC) relevant to the position such as administration, accounting and management technique, etc.
- Completion of at least ten (10) management courses.

Asset:

- Bachelor's degree relevant to the position, such as accounting, administration, etc.

Experience:

- A minimum of five (5) years of experience, preferably three (3) years in management and supervision in a unionized environment, allowing the incumbent to acquaint him or herself with the responsibilities of the position, such as :
 - Customer service team management;
 - Invoicing and collection;
 - Administration of operational activities related to the position.

JOB PROFILE

Knowledge:

- Of the use of Windows computer software (Word, Excel, Project Manager, etc.) and accounting systems;
- Of the basic concepts related to invoicing, collection and accounting;
- Of both French and English, verbal and in writing.

Abilities and aptitudes:

- Personnel management; Work in a team; Interpersonal relationships;
- Coordinate various activities; Develop and draft work standards and procedures;
- Good judgment; Analytical and synthesis skills
- Learn computerized tools rapidly;
- Conflict resolution and problem solving;
- Communicating in both English and French.

APPLICATION

Apply in the career section of the City of Westmount's Website (<https://westmount.org/en/careers/apply-online/>) with all supporting documentation. Send your application by email or internal mail to the coordinates mentioned below. No application form received after the deadline will be considered.

OR SEND AN EMAIL ACCOMPANIED BY YOUR RÉSUMÉ TO
DOTATION@WESTMOUNT.ORG

Deadline for application: September 13, 2019
Duration of posting: From August 22 to September 13, 2019

The City of Westmount subscribes to the principles of equal access to employment, and therefore invites women, aboriginal people, members of visible and ethnic minorities and handicapped persons to submit their candidacy.