

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

---

<b>Catégorie :</b>	Cadre
<b>Numéro du concours :</b>	1055 – 2019 B
<b>Groupe de traitement :</b>	8 - 72 015 \$ à 90 019 \$
<b>Unité administrative :</b>	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 les activités opérationnelles et administratives liées au service à la clientèle incluant la gestion des appels, la facturation et la gestion des comptes clients. Également, elle doit surveiller la gestion des activités reliées à la perception des comptes d'électricité en souffrance afin de réduire au minimum les mauvaises créances. Elle détermine, en collaboration avec son supérieur, les orientations, les objectifs ainsi que les priorités de sa division en fonction de la mission du Service;

**PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

1. Gère les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de sa division en conformité avec les règles, normes, règlements et conventions collectives en vigueur et voit à la formation de son personnel;
2. S'assure de la mise en application des conditions de services, de la tarification d'électricité d'Hydro Westmount, participe à leur mise à jour et élabore des procédures permettant d'offrir un service de qualité à la clientèle;
3. Gère le processus de facturation des clients d'Hydro Westmount, assure la continuité et l'efficacité de ce processus ainsi que le maintien et la mise à jour des systèmes informatiques qui supportent cette opération;
4. Gère les demandes de raccordement pour les nouvelles entrées électriques et autorise et surveille le plan d'action et les échéances des paiements de comptes ; coordonne et fait le suivi de la collection des comptes et confirme l'émission des ordres de débranchements et de raccordement
5. Répond aux demandes complexes et litigieuses provenant des clients et des intervenants internes, analyse ces demandes et propose les solutions appropriées tout en assurant la formation des employés de la division;
6. 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.;

**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](mailto:DOTATION@WESTMOUNT.ORG).**

**Date limite d'inscription: 15 novembre 2019**  
**Date de l'affichage : Du 21 octobre au 15 novembre 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

---

<b>Category:</b>	Management
<b>Competition #</b>	1055 – 2019 B
<b>Salary scale:</b>	8 - \$ 72 015 to \$ 90 019
<b>Department:</b>	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 operational and administrative activities related to customer service including call management, billing and account management. Also, he or she must oversee the management of activities related to the collection of overdue electricity accounts in order to minimize debts. He or she determine, in collaboration with his or her supervisor, the guidelines, objectives as well as priorities of his or her Division in accordance with the Department's mission;

### **MAIN RESPONSIBILITIES**

1. Manage the human, financial, material and information resources of the Division in accordance with the rules, standards, regulations and collective agreements in force and ensure the training of the personnel;
2. Ensure the implementation of the terms of service, the electricity pricing of Hydro Westmount, participate in their updating and develop procedure to provide quality service to customers;
3. Manage the billing process of Hydro Westmount customers, ensure the continuity and efficiency of this process as well as the maintain and update of the IT systems that support this operation;
4. Manage connection requests for new electrical inputs and authorize and monitor the action plan and payment deadlines; coordinate and track the collection of accounts and confirm the issuance of disconnection and connection orders.
5. 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;
6. Manage and verify the consolidation of reports and data related to the sale of electricity and the services and analyze various accounting documents such as accounts, invoices, requisitions, journal entries, payments, etc.

### **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](mailto:DOTATION@WESTMOUNT.ORG)

**Deadline for application:** NOVEMBER 15, 2019  
**Duration of posting:** From October 21 to November 15, 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.*