

DESCRIPTION DE POSTE

Titre	Responsable des services aux membres
Supérieur immédiat	Directrice générale

Sommaire du poste :

Sous l'autorité de la Directrice générale de la FROHQC, le responsable ou la responsable des services aux membres assure le leadership et la gestion opérationnelle des relations avec les membres de la FROHQC. La personne responsable sera chargée du développement d'outils pédagogiques, du suivi des programmes et des règlementations liés aux OBNL d'habitation, ainsi que du suivi des besoins des membres et de la mesure de leur satisfaction. Également, la personne responsable accompagne les organismes en difficulté et contribue au développement des affaires.

Principales responsabilités

Services aux membres

- Participe au développement et à la promotion de nouveaux services.
- Responsable de la satisfaction des membres desservies par la FROHQC.
- S'assure de la faisabilité de la livraison des services et des projets.
- Soutient les membres dans leur participation à différents programmes (Municipalités amies des aînés, Programmes nouveaux horizons, Hommage bénévolat Québec, etc.).
- Cible et accompagne les OSBL en difficulté en partenariat avec la Société d'habitation du Québec, le Réseau québécois des OSBL, les conseils d'administration des organismes, les municipalités et tout autre organisme local, régional ou national pertinent.
- Recherche des solutions pour le recrutement d'administrateur et de main-d'œuvre dans les OSBL d'habitation.
- Accompagne les organismes lors de fusion.
- Participe à la gestion et l'administration des contrats avec les membres, les partenaires tout en s'assurant la collaboration avec l'ensemble des acteurs du milieu.
- Propose, rédige et révisé des documents destinés à optimiser la gestion des membres (procédures, politiques, etc.).

- Effectue la vigie des nouveaux programmes gouvernementaux et autres susceptible d'affecter positivement ou non les membres dans les différentes sphères de leurs activités.
- Participe au développement d'une stratégie d'acquisition de nouveaux membres et les solliciter.
- Planifie et organise des activités de partage et d'échange au sein de la communauté des membres.
- Anime des formations ou séances d'informations (au besoin).

Communication

- Préparation du rapport annuel de la Fédération et de l'assemblée annuelle en collaboration avec l'agent.e aux communications et aux formation.
- Suivi des outils de communication avec l'agent.e aux communications et aux formations.

Concertation

- Participe et représente l'organisme auprès des différentes concertations du milieu de l'habitation dans la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches.
- Collabore aux projets de recherches en lien avec le soutien communautaire ou le logement social et communautaire.
- Assure le rôle de coordonnateur.trice pour le projet de stratégie régionale en soutien communautaire dédié aux aînés en situation de vulnérabilité.

Administration

- Travaille en collaboration avec l'équipe de direction de la FROHQC et ses différents départements.
- Réalise la reddition de comptes relative aux dossiers sous sa responsabilité auprès de la direction générale et des autres instances.
- Gère la base de données des membres et s'assure d'une mise à jour régulière auprès des différents départements.
- En collaboration avec l'équipe de l'administration, effectue le suivi de la facturation des membres et des partenaires.
- Assure la représentation de la FROHQC à des évènements tels que salons et autres évènements spécialisés.
- Peut être appelé à effectuer d'autres tâches relevant de sa compétence au besoin ou à la demande de son supérieur immédiat.

Contribution attendue (en adéquation avec les valeurs de la FROHQC) :

- **Collaboration**
- **Écoute et respect**
- **Développement et pérennité**
- **Engagement et Solidarité**

Qualifications

- Détenir un diplôme universitaire de 1er cycle en administration, dans le domaine social ou toutes autres expériences dans le domaine des OBNL d'habitation au Québec.
- Expérience en gestion des relations clients.

Connaissances et compétences techniques

- Maîtrise de Microsoft 365 et ses applications
- Excellente maîtrise de la langue française parlée et écrite

Autres compétences recherchées

- Excellentes aptitudes relationnelles et soucis du service à la clientèle.
- Capacité d'organisation, d'autonomie, de gestion du temps et des priorités.
- Avoir un intérêt pour le logement social et communautaire;
- Habileté dans les communications orales et écrites et à vulgariser le langage technique et légal.
- Souci du détail et grande rigueur.
- Esprit d'initiative et de collaboration.

Conditions offertes

- Salaire offert selon expérience (29,64\$ à 33,54\$)
- 35 heures par semaine
- Allocation mensuelle pour le cellulaire
- Programme d'assurance collective modulable incluant télémédecine
- Régime volontaire d'épargne retraite
- Conciliation travail – vie personnelle
- 3 semaines de vacances
- Club social
- Stationnement sur place
- Équipe accueillante

Pour manifester votre intérêt

Faites-nous parvenir une lettre expliquant vos motivations pour le poste et votre curriculum vitæ au plus tard le 31 janvier 2025 à l'attention de madame Annie Coulombe, directrice générale à l'adresse suivante : reception@frohqc.com et ce, en prenant soin d'inscrire en objet : Poste Responsable des services aux membres.

Nous remercions tous les candidates et les candidats de leur intérêt. Toutefois, seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées.