CCOHS CCHST

Canadian Centre for Occupational Health and Safety Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

DESCRIPTION DE POSTE

Titre du poste :	Gestionnaire, Services à la clientèle
Nº du poste :	CM-013
Unité de service/division :	Services à la clientèle
Relève de (titre) :	Vice-président/vice-présidente, Opérations
Nº de révision :	2
Date de révision :	6 octobre 2023
Révisé par (nom) :	Janet Mannella
Révisé par (titre) :	Vice-présidente, Opérations
Niveau de classification :	CCOHS-13

SOMMAIRE DU POSTE

Grâce à ses services et à ses produits, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) fait la promotion de la santé et de la sécurité au travail et favorise le bien-être physique et psychologique des Canadiens.

L'unité des services à la clientèle offre un service complet de renseignements sur tous les aspects des services à la clientèle afin de répondre aux besoins de la population canadienne. Elle assure entre autres la prestation d'applications et de programmes précis ainsi que l'accès au contenu de bases de données visant à favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire. Les tâches principales de l'unité sont axées sur le client et cette dernière travaille en étroite collaboration avec les clients pour déterminer la meilleure façon de procéder pour résoudre les problèmes des clients, s'emploie à agrandir la base de la clientèle en saisissant les occasions de ventes et évalue la satisfaction des clients. La personne occupant ce poste est également responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi des normes et des pratiques courantes sur le plan du rendement.

Relevant de la vice-présidente des Opérations, le ou la gestionnaire fait partie d'une équipe de gestionnaires d'unité de services et doit atteindre des objectifs de rendement et des objectifs en matière de recettes fixés à l'unité de service lors de chaque exercice financier, appuyant pleinement le Plan stratégique du CCHST. Le travail de l'unité de services cadre avec le Plan stratégique du CCHST et est réalisé par le personnel de l'unité et par des équipes de projet interfonctionnelles.

Le ou la gestionnaire se fait le champion ou la championne du rendement, veille à la réussite du processus de planification et de mise en œuvre du plan, gère le personnel de l'unité de services, aide les employés à se perfectionner grâce à des séances individuelles d'encadrement et des occasions de formation, au besoin, fait preuve de leadership, donne l'exemple aux autres et crée un milieu de travail où les gens peuvent s'épanouir.

Le ou la gestionnaire doit s'assurer que le travail et les plans de l'unité de services cadrent avec les plans stratégiques et les ententes de partenariat et sont réalisés au moyen des ressources allouées et dans le respect des objectifs en matière de revenus, des buts, des indicateurs clés du rendement et des priorités. Le ou la gestionnaire est responsable de la gestion des ressources humaines de l'unité de services, y compris de l'embauche, de la gestion du rendement, de la formation et du perfectionnement, de la santé et de la sécurité et des relations avec les employés.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

1. Gestion du personnel **40 %**

1.1. Diriger et gérer une équipe de professionnels multidisciplinaires pour atteindre les buts et les objectifs de l'unité de services
1.2. Cerner les buts et les objectifs annuels de rendement pour chaque membre de l'équipe Évaluer et gérer le rendement par l'entremise de processus informels et formels, notamment en réalisant des évaluations annuelles du rendement
1.3. Formuler des recommandations au sujet des augmentations de salaire fondées sur le mérite reposant sur les résultats de rendement, le cas échéant
1.4. Se faire le champion ou la championne des valeurs organisationnelles du CCHST et les incarner Inculquer et renforcer ces valeurs auprès des membres de l'équipe
1.5. Cerner les besoins en dotation de l'unité de services et collaborer avec l'équipe des ressources humaines pour embaucher des membres d'équipe possédant les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires pour réaliser le travail de l'unité de services
1.6. Gérer la formation, l'éducation et le perfectionnement des membres du personnel de façon équitable, dans le respect de l'allocation budgétaire annuelle
1.7. Attribuer des tâches et examiner le travail accompli, fournir de la rétroaction, de l'encadrement, du mentorat, un processus de résolution des problèmes et des ressources aux membres du personnel pour renforcer leur productivité et appuyer leur réussite
1.8. Favoriser la santé, la sécurité et le bien-être des employés et gérer les plans d'adaptation pour veiller à ce que le milieu de travail soit sécuritaire sur le plan physique et psychologique
1.9. S'assurer que les ressources humaines adéquates sont disponibles pour réaliser le travail de l'unité de services et que les engagements concernant l'allocation des ressources sont respectés
1.10. Faire le suivi du travail en partenariat réalisé par les employés provenant d'autres unités de services
1.11. Traiter les problèmes des employés, ce qui comprend la résolution de conflits, l'amélioration du rendement, la discipline, le licenciement et les griefs et, au besoin, représenter l'employeur dans le cadre des processus officiels

2. Fonctions propres à l'unité 20 %

2.1. Superviser les gestionnaires de comptes et les représentants des services à la clientèle pour assurer l'atteinte de résultats utiles selon une mentalité axée sur la clientèle et en collaboration avec les intervenants internes et externes
2.2. Étudier toutes les occasions d'élargir la portée des services et des programmes offerts à la clientèle actuelle et prendre des mesures pour y parvenir en fixant des objectifs en matière de recettes et d'autres ventes et en appliquant des indicateurs de rendement clés (IRC)
2.3. Identifier les nouveaux clients potentiels au sein des marchés existants et élaborer des stratégies pour faire des affaires
2.4. Élaborer une feuille de route stratégique pour le Ministère en collaborant avec les intervenants internes du CCHST afin de combler les lacunes actuelles par l'entremise de sondages auprès de la clientèle et d'exercices de collecte de commentaires
2.5. Analyser les procédures et les processus existants pour trouver des solutions axées sur la clientèle et cerner la vision des clients
2.6. Collaborer avec l'équipe des opérations pour établir des procédures opérationnelles normalisées afin de répondre aux attentes des clients
2.7. Créer des outils et des stratégies afin que les membres de l'équipe des services à la clientèle puissent fixer un prix à l'intention des clients, élaborer des propositions, assurer la qualité et procéder à des tests
2.8. Collaborer avec d'autres ministères pour bien comprendre leurs exigences opérationnelles, processus de travail, demandes et besoins en matière de rapports personnalisés, puis diriger des initiatives pour mettre en œuvre ou appuyer les processus et répondre aux besoins

3. Opérations de l'unité de services 15 %

3.1. Élaborer un plan complet pour atteindre les objectifs et les cibles de l'unité de services et faire le suivi des progrès du plan

3.2. Faire le point sur les progrès du plan et prendre les mesures nécessaires pour assurer l'achèvement des travaux par les membres de l'unité de services
3.3. Établir et maintenir des communications efficaces entre les membres de l'unité et avec les gestionnaires des autres unités de services et la vice-présidente des opérations.
3.4. Maintenir le niveau de qualité des services en établissant des normes de qualité et en veillant à ce que ces normes soient respectées, analyser et résoudre les problèmes connexes et recommander des améliorations

4. Administration financière **15 %**

4.1. Gérer les ressources financières allouées pour appuyer la stratégie et les plans de l'unité conformément aux pouvoirs délégués en matière de finance, aux politiques et aux procédures
4.2. Superviser l'affectation des ressources financières et formuler des recommandations à cet égard
4.3. Formuler des commentaires sur l'exercice annuel de prévisions budgétaires en anticipant les besoins opérationnels de l'unité et les répercussions prévues sur le budget
4.4. Surveiller et gérer les budgets alloués conformément à tous les processus financiers et aux exigences relatives à la reddition de comptes
4.5. Évaluer les priorités financières sur une base permanente et affecter les dépenses, lorsque nécessaire
4.6. Surveiller les dépenses relatives aux montants prévus avec le signataire autorisé pour entamer le processus
4.7. Examiner et approuver les dépenses
4.8. Après le processus d'approvisionnement, possède le pouvoir de lier l'employeur dans le cadre des contrats de services et de produits avec des fournisseurs de services tiers
4.9. Communiquer avec les partenaires de divers ordres de gouvernement pour obtenir du financement

5. Représentation du CCHST **5 %**

5.1. Représenter le CCHST lors de différents événements d'intervenants, comme des réunions et des conférences pour promouvoir des produits et des services et élaborer des projets de collaboration
5.2. Établir des liens avec les intervenants externes, les mobiliser, maintenir des relations avec eux et en établir

6. Autre **5 %**

6.1. Accomplir d'autres tâches connexes, sur demande.

SUPERVISION

Rapports directs (#)	Huit (8) employés syndiqués
Rapports indirects (#)	Aucun

ÉTUDES

Diplôme universitaire dans le domaine des affaires ou dans un domaine lié aux services de la clientèle du secteur de la santé et de la sécurité, ou combinaison équivalente d'études et d'expérience

EXPÉRIENCE

- Au moins cinq ans d'expérience récente en affaires de niveau supérieur, au sein d'un poste lié aux services à la clientèle ou dans un domaine connexe, ce qui comprend au moins trois (3) ans d'expérience récente de la gestion ou de la supervision d'employés professionnels La connaissance du domaine de la santé et de la sécurité est un atout.
- Cinq (5) ans d'expérience en gestion de l'information et des connaissances et/ou en gestion de projets ou combinaison équivalente d'études et d'expérience

COMPÉTENCES

- Connaissance d'expert des solutions d'affaires, de l'analyse des données, des stratégies de vente et des solutions destinées aux services à la clientèle
- Expérience de la recherche, de la synthèse et du résumé de renseignements crédibles et actuels et de la formulation de réponses aux requêtes des clients
- Solides compétences en leadership, y compris la capacité d'encadrer, de motiver et de diriger avec efficacité une équipe
- Excellente capacité à articuler, par écrit et de vive voix, des concepts complexes, à animer des groupes et à communiquer
- Autonome et motivé, fait preuve d'un haut niveau de professionnalisme, d'éthique et de confiance
- Capacité à gagner la confiance des autres et à établir des relations de travail positives dans l'ensemble de l'organisme
- Expérience de l'utilisation de technologies pour appuyer différentes fonctions (gestion de bases de données, systèmes d'exploitation, logiciel de recherche et de récupération, suite Microsoft)
- Expertise nécessaire pour comprendre et élaborer des solutions de développement des affaires en analysant les faits et en élaborant des solutions
- Capacité d'influencer efficacement des intervenants, de résoudre des problèmes et d'identifier des solutions créatives
- Capacité de gérer des renseignements de nature délicate, personnels et confidentiels avec tact, sensibilité et diplomatie tout en respectant le niveau de confidentialité approprié
- Excellentes capacités de gestion de projet et du temps
- La capacité de communiquer dans les deux langues officielles est souhaitable.

AUTRES

Heures de travail :	Du lundi au vendredi; 37,5 heures par semaine; l'horaire est déterminé avec l'approbation du gestionnaire, à l'intérieur d'une plage fixe.
Exigences propres au poste :	Les prérequis à l'emploi comprennent l'obtention d'une cote de fiabilité et l'enquête de sécurité. Doit posséder un permis de conduire valide