

COORDONNATEUR, SERVICES AUX ENTRAÎNEURS ET AUX PARTENAIRES ET ANALYTIQUE

TYPE DE POSTE	Contrat à durée déterminée de 13 mois (remplacement de congé parental)
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT	Gestionnaire, Services aux entraîneurs et aux partenaires et analytique
LIEU DE TRAVAIL	Ottawa (Ontario) – Tout le personnel est actuellement en télétravail
SALAIRE	Entre 35 000 \$ et 40 000 \$
ENTRÉE EN FONCTION	Novembre 2021
LANGUES	Bilinguisme (français et anglais)
SITE WEB	www.coach.ca

RÉSUMÉ

L'Association canadienne des entraîneurs (ACE) rallie divers intervenants et partenaires autour de sa mission de formation et de certification des entraîneurs. Les programmes de l'ACE visent à développer les compétences, à promouvoir le respect de normes éthiques et à accroître la reconnaissance professionnelle et l'influence des entraîneurs.

L'ACE s'engage à offrir un milieu de travail diversifié et inclusif et à créer une culture en fonction de ses [valeurs](#) :

- Nous cherchons à comprendre.
- Nous cultivons l'inclusion.
- Nous sommes curieux.
- Nous sommes courageux.
- Nous sommes honorés de mener et de servir.

L'ACE valorise la diversité au sein de son personnel et intègre dans ses politiques et procédures différents moyens de favoriser l'équilibre vie-travail.

Le coordonnateur, Services aux entraîneurs et aux partenaires et analytique, aide la communauté des entraîneurs, des partenaires et des entraîneurs professionnels à se prévaloir des services de l'ACE. Il accompagne très efficacement les clients dans la création et l'utilisation de leurs comptes et dossiers dans le Casier, et dans le cadre de la formation, du dépannage et de la résolution de problèmes connexes. De plus, en tant que membre de l'équipe de service aux entraîneurs et partenaires, vous serez responsable de faciliter la compréhension du cheminement du PNCE et des processus de prestation des services.

FONCTIONS

Services aux entraîneurs et aux partenaires

- Apporter de l'assistance par téléphone, par courriel et en ligne aux entraîneurs du PNCE, aux entraîneurs professionnels et aux partenaires, conformément aux processus établis.
- Appliquer ses compétences en analyse afin d'offrir, par téléphone ou par courriel, du dépannage concernant l'utilisation des relevés de formation du PNCE.
- Traiter les demandes de nouveaux services ou d'information liées notamment au cheminement du PNCE, aux modules d'autoapprentissage, aux produits de l'ACE et aux ressources destinées aux entraîneurs.
- Respecter les ententes sur les niveaux de service pour diverses fonctions du centre de services.
- Collaborer avec les autres groupes de l'organisation afin de définir des chemins de réponse et de gérer les attentes des utilisateurs.
- Tenir à jour les processus et procédures techniques.
- Diriger et gérer la formation sur le Casier pour les partenaires.
- Concevoir du matériel de formation et des cours pour la base de données du Casier.
- Fournir de l'assistance relativement aux demandes d'agrément ou de renouvellement des entraîneurs professionnels.
- Maintenir à jour la page d'offres d'emploi en entraînement professionnel.
- Aider les entraîneurs professionnels à utiliser les services aux membres.

Soutien analytique

- Participer à la réorganisation et à la diffusion des données aux équipes internes, principalement en utilisant Microsoft Excel.
- Soutenir l'exécution des stratégies d'analyse et de présentation des données de l'ACE en veillant à l'exactitude des données et à leur présentation en temps voulu.
- Faire la recherche nécessaire à la rédaction de la politique sur les exigences en matière de données, et la collecte et l'administration des données, et participer à la rédaction de la politique.

COMPÉTENCES

- Bilinguisme essentiel (écrit et parlé).
- Expérience du service à la clientèle.
- Capacité de faire preuve de tact et de diplomatie dans ses interactions avec les divers clients.
- Solides habiletés organisationnelles et administratives afin de répondre rapidement et correctement aux attentes des clients.
- Connaissance de base du logiciel Microsoft Excel.
- Excellente capacité à résoudre des problèmes.
- Capacité d'assimiler, d'apprendre et de mettre en application rapidement de nouvelles habiletés.
- Connaissance du PNCE et du système sportif au Canada, un atout.
- Avoir travaillé dans un centre de services est considéré comme un atout.

POSTULER

L'ACE s'engage à créer un milieu de travail diversifié et inclusif, et est fière de souscrire au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Tous les candidats qualifiés verront leur candidature

examinée, sans égard à leur race, à leur ascendance, à leur lieu d'origine, à leur couleur, à leur origine ethnique, à leur citoyenneté, à leur religion, à leur genre, à leur orientation sexuelle, à leur casier judiciaire, à leur âge, à leur état matrimonial, à leur situation de famille ou à leur handicap.

Veillez faire parvenir votre CV accompagné d'une lettre de présentation d'ici le **4 novembre 2021** à hr@coach.ca. Nous remercions tous les candidats, mais ne répondrons qu'aux personnes retenues pour une entrevue.