



## COORDONNATEUR, SERVICES AUX ENTRAÎNEURS ET AUX PARTENAIRES (SEP)

TYPE DE POSTE	Mandat jusqu'au 31 mars 2026, avec possibilité de prolongation
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT	Gestionnaire, Projets et SEP – Services généraux
LIEU	Ottawa, Ont.
HORAIRE	40 heures par semaine, du lundi au vendredi
SALAIRE ANNUEL	Grille salariale 7 \$45,000 – \$50,000

## RÉSUMÉ DU POSTE

Relevant du gestionnaire des SEP et des projets spéciaux, le coordonnateur des SEP est chargé de fournir un service à la clientèle et une assistance administrative hors pair à un réseau d'entraîneurs, de partenaires sportifs et de collègues de l'ACE en ce qui concerne le maintien et l'utilisation des produits et services de l'ACE.

Veuillez faire parvenir votre curriculum vitæ accompagné d'une lettre de présentation d'ici le **17 novembre 2024** à l'adresse [hr@coach.ca](mailto:hr@coach.ca). **Seules les candidatures soumises à [hr@coach.ca](mailto:hr@coach.ca) seront considérées.** Nous remercions toutes les personnes qui ont soumis leur candidature, mais nous ne répondrons qu'à celles retenues pour une entrevue.

## PRINCIPALES FONCTIONS

### Service à la clientèle

- Répondre aux demandes des clients par téléphone et par courriel de manière rapide et professionnelle en veillant à respecter les procédures et normes de service établies.
- Respecter les normes de service pour les diverses fonctions du centre de services.
- Acquérir et maintenir une connaissance approfondie des produits et services de l'organisme, y compris le parcours du Programme national de certification des entraîneurs (PNCE), les modules de formation, les produits de l'ACE et les autres ressources offertes aux entraîneurs.
- Traiter les demandes d'assistance ou de renseignements relatives aux produits et services.
- Consigner, examiner et traiter les plaintes et demandes des utilisateurs et des partenaires.

### Gestion des bases de données

- Concevoir du matériel de formation et animer des séances de formation pour les utilisateurs afin qu'ils apprennent à se servir des fonctions de la base de données de l'ACE et d'autres produits et services.
- Participer à l'administration de la base de données.
- Donner de l'assistance technique par téléphone et par courriel pour les problèmes techniques et d'utilisation de la base de données.
- Collaborer avec les collègues pour définir des protocoles de réponse et gérer les attentes des utilisateurs.
- Tenir à jour les processus et procédures techniques.

## Soutien interne

- Fournir un soutien administratif interdépartemental pour les projets, les comités et autres initiatives, par exemple en prenant des notes, en mettant les modules à l'essai et en assurant la logistique des événements.
- Gérer les dossiers et la documentation pour les projets et initiatives sous sa responsabilité.
- Participer à la préparation de rapports de données pour les équipes internes.

## CONNAISSANCES, APTITUDES, CAPACITÉS ET AUTRES COMPÉTENCES REQUISES

Les connaissances, compétences, aptitudes et autres facteurs suivants, acquis par une formation, une expérience professionnelle ou une combinaison des deux, sont exigés :

### Compétences de base (telles que définies sur coach.ca)

- Écoute empathique
- Communication efficace
- Sensibilité culturelle
- Travail d'équipe inclusif
- Adaptabilité
- Curiosité
- Pensée critique
- Résolution de conflits
- Compétences relationnelles collaboratives
- Intégrité

### Compétences fonctionnelles

- Établir des relations : établir, renforcer et maintenir des relations positives avec les autres.
- Gestion du temps : établir des priorités, les assigner et utiliser le temps de manière efficace pour exécuter des tâches concurrentes en respectant les délais.
- Compétences administratives : gérer des tâches administratives (p. ex., classement électronique, répondre aux appels téléphoniques, faire le suivi des ententes sur le niveau de service) avec un grand souci du détail.
- Gestion de base de données : effectuer régulièrement des audits et des mises à jour de la base de données afin de garantir l'exactitude des données et le bon fonctionnement de la base de données.
- Connaissance pratique de base de la suite Microsoft Office.

### Compétences spécifiques à l'emploi

- Le bilinguisme (anglais et français) est préférable
- Soutien à la clientèle : fournir une assistance ou des renseignements pour résoudre les problèmes ou répondre aux demandes des clients.
  - Une expérience dans le domaine du service ou de l'assistance à la clientèle est essentielle.
  - Une expérience de travail avec Freshdesk ou un autre logiciel d'assistance à la clientèle est considérée comme un atout.
- Expertise des produits : être capable d'apprendre à bien connaître les produits et services de l'ACE. La connaissance du PNCE et du système sportif canadien est considérée comme un atout.
- Compétences techniques : Avoir de l'expérience en services d'assistance informatique ou être capable d'apprendre à utiliser des programmes et logiciels et à régler les problèmes.

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- L'ACE fonctionne selon un modèle de travail hybride où les employés travaillent au bureau trois jours par semaine.
- Tous les employés ont leur propre espace de travail dédié dans une aire de travail commune.
- Ce poste fait partie d'une équipe qui assure le service à la clientèle de 8 h à 17 h, heure de l'Est. Le titulaire devra effectuer des quarts de travail de 8 heures au cours de cette période.
- Le poste nécessite d'interagir avec le public. Le titulaire doit être à l'aise d'interagir avec les membres du public et de donner des présentations devant un groupe.

## 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, ascendance, lieu d'origine, couleur, origine ethnique, citoyenneté, religion, genre, orientation sexuelle, casier judiciaire, âge, état matrimonial, situation de famille ou handicap.

Veillez faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de présentation d'ici le **17 novembre 2024** à l'adresse [hr@coach.ca](mailto:hr@coach.ca). **Seules les candidatures soumises à [hr@coach.ca](mailto:hr@coach.ca) seront considérées.** Nous remercions toutes les personnes qui ont soumis leur candidature, mais nous ne répondrons qu'à celles retenues pour une entrevue.