

GESTIONNAIRE, SERVICES AUX PARTENAIRES ET PROJETS

TYPE DE POSTE	Permanent à temps plein
SUPÉRIEURE IMMÉDIATE	Directrice générale, Programmes et partenariats
LIEU	Ottawa, Ont. • L'ACE fonctionne selon un modèle de travail hybride où les employés travaillent de la maison deux jours par semaine.
HORAIRE	40 heures par semaine, du lundi au vendredi. • Le ou la titulaire devra effectuer des quarts de travail de 8 heures entre 7 h et 18 h (les mesures d'adaptation seront prises en compte).
RÉMUNÉRATION	De 60 000 \$ à 68 000 \$

RÉSUMÉ DU POSTE

Relevant d'un ou d'une membre haut placé(e) du service Programmes et partenariats, le ou la gestionnaire, Services aux partenaires et projets, veille à la qualité des prestations fournies aux partenaires internes et externes grâce à une gestion efficace de l'équipe des Services aux entraîneurs et aux partenaires (SEP), tout en assurant le leadership, l'exécution et l'alignement stratégique des projets clés qui soutiennent les impératifs stratégiques et la mission de l'organisme.

Compétences linguistiques : La maîtrise des deux langues officielles (français et anglais), tant à l'oral qu'à l'écrit, est un atout. Les candidats bilingues auront la priorité.

Vous devez résider au Canada et être légalement autorisé(e) à y travailler.

Nous encourageons les personnes qui ne remplissent pas toutes les conditions requises pour ce poste à postuler quand même. Nous savons que les talents peuvent ne pas correspondre à tous les critères et nous reconnaissons que les compétences et l'expérience peuvent s'acquérir de multiples façons. Nous souhaitons en savoir plus sur votre parcours, vos forces et votre motivation, et découvrir comment ceux-ci pourraient constituer des atouts pour ce poste et pour l'organisme.

PRINCIPALES FONCTIONS

Gestion de projet (60 %)

- Travailler en collaboration avec les responsables afin de définir les exigences des projets (rôles, responsabilités, portée, objectifs, livrables, risques et calendriers).
- Gérer l'ensemble du cycle de vie des projets assignés, notamment en assurant le suivi des délais, des budgets et de la participation des parties intéressées.
- Utiliser les outils de gestion de projet, les modèles et les processus en demandant conseil au bureau de gestion de projet au besoin.
- Organiser des rencontres régulières avec les responsables et les équipes de projet afin de suivre l'avancement des projets et de faire le point sur leur état.
- Faire le suivi des problèmes et occasions des projets et ajuster les plans en conséquence.
- Superviser les processus de bilan et les rapports à la fin des projets.
- Veiller à ce que la comptabilité, la documentation et la gestion des dossiers des projets assignés soient effectuées de manière adéquate.

Gestion des Services aux entraîneurs et aux partenaires (40 %)

- Définir et superviser les normes et processus opérationnels afin de garantir la qualité des prestations fournies à la communauté des entraîneurs.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer la qualité du service et la productivité.
- Gérer les outils et logiciels d'assistance à la clientèle (Freshdesk, Freddy AI) et analyser les performances des systèmes ainsi que les résultats.
- Mettre en place et maintenir des processus de triage des demandes internes relatives au soutien des SEP.
- Gérer et affecter les ressources du personnel des SEP afin de soutenir les projets, comités et initiatives internes.
- Gérer le processus de traitement des plaintes et contribuer à leur résolution, le cas échéant.

Gestion de personnes

- Comprendre et appliquer les politiques et procédures, en veillant à ce que les membres de l'équipe se conforment aux exigences de l'organisme.
- Veiller à ce que les contributions individuelles cadrent avec les priorités de l'équipe et de l'organisme.
- Organiser des rencontres de suivi régulièrement pour discuter des objectifs, des progrès et de l'évolution.
- Participer aux processus formels et informels de gestion du rendement, en fournissant une rétroaction opportune et en soutenant l'amélioration du rendement, avec l'aide de la direction ou des RH, au besoin.
- Créer un environnement d'équipe positif, respectueux et valorisant.

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 :

Ces compétences clés sont l'expression comportementale des **valeurs que prône l'ACE**. Tous les employés actuels et potentiels doivent démontrer qu'ils sont en mesure d'agir dans ces domaines.

Compétences fonctionnelles et spécifiques à l'emploi

- Gestion de projet : planifier, entreprendre, exécuter, contrôler et conclure le travail requis pour atteindre des buts précis.
- Gestion des ressources : définir les besoins en ressources (personnel, finances, temps) et répartir celles-ci pour exécuter les livrables du projet.
- Engagement des parties intéressées : s'assurer que les parties concernées sont informées afin de prendre part aux conversations et aux décisions qui les touchent.
- Coordination et animation des réunions : organiser, animer et diriger efficacement les rencontres qui assurent l'atteinte des résultats et objectifs.
- Optimisation de processus : élaborer, mettre en œuvre, superviser, analyser et améliorer les processus aux fins d'efficacité et d'harmonisation des objectifs organisationnels.
- Connaissance des données : recueillir, évaluer et interpréter les données pour améliorer les produits, les services ou les stratégies.
- Indicateurs de performance : surveiller et mesurer l'efficacité des processus, des stratégies et des tactiques.
- Soutien à la clientèle : fournir une assistance ou des renseignements pour résoudre les problèmes ou répondre aux demandes des clients.
- Leadership motivationnel : encourager les autres à agir ou à persévérer dans une tâche.

- Une expérience avec Freshdesk ou d'autres systèmes de gestion des billets de service à la clientèle est considérée comme un atout.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET AVANTAGES SOCIAUX

- Régime complet d'avantages sociaux collectifs et programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) après la période de probation.
- REER avec contributions de contrepartie de l'employeur après deux ans d'ancienneté.
- 15 jours de vacances, 12 jours de maladie, un jour de congé personnel, ainsi que quatre semaines de télétravail par an.
- Programme généreux de reconnaissance des employés et événements régulièrement organisés pour le personnel.
- Tous les employés ont leur propre espace de travail dédié dans une aire de travail commune.

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

POSTULER

Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de présentation d'ici minuit le dimanche 20 septembre 2026, à l'adresse hr@coach.ca.

Objet : Gestionnaire, Services aux partenaires et projets

Toutes les candidatures sont examinées par des personnes; seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.

Pour les candidats présélectionnés, le processus de sélection standard peut comprendre :

- une entrevue téléphonique de présélection avec les RH ou le ou la responsable du recrutement afin de vérifier les informations fournies dans la candidature et leur adéquation avec le poste à pourvoir;
- un exercice de présélection contextuel visant à évaluer les compétences requises pour le poste;
- une entrevue avec un comité de recrutement, généralement composé du ou de la responsable du recrutement, d'un ou d'une représentant(e) des RH et d'un ou d'une collègue d'un autre service;
- un appel de suivi avec la directrice du service ou tout autre membre pertinent de l'équipe;
- une vérification des références.

Pour toute demande de mesures d'adaptation pendant le processus de candidature et de sélection, veuillez écrire à hr@coach.ca.