

FONCTION : AGENT DES SERVICES	SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : CHEF DES SERVICES
Sommaire de la fonction :	<p>L'agent(e) des services a pour rôle principal d'aider, de fournir des informations et de diriger les usagers des lignes de référence de la Fondation vers les ressources appropriées à leurs demandes. Sa responsabilité est d'offrir les bonnes ressources qui répondent à leurs besoins en éducation, en formation et en information scolaire pour les adultes.</p> <p>Il participe à la vie associative de l'organisation et au maintien d'un climat de collaboration avec la direction et ses collègues. Il effectue toutes autres tâches connexes demandées par son supérieur immédiat, le tout en accord avec les procédures et règles internes de la Fondation.</p>
PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS	
Soutien et référence téléphonique (50 %)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Assure le soutien téléphonique aux usagers (lignes Info-Alpha et Info-Apprendre) : <ul style="list-style-type: none"> • Reçoit les demandes (appels et courriels) ; • Dirige les demandes vers les ressources appropriées ; • Traite les demandes d'information ; • Fournit une assistance pour les démarches à effectuer ; • Remplit les fiches de gestion des appels et en effectue la saisie dans la base de données ; • Effectue des recherches d'informations dans les bases de données et/ou sur Internet ; • Respecte les standards de qualité de l'information fournie en procédant aux recherches et aux vérifications. 2. Effectue des recherches de ressources de formation afin de mettre à jour la base de données de la Fondation. 3. Assure un suivi suite à la réception d'informations relatives aux services en alphabétisation. 	
Soutien aux services, aux projets et aux activités de la Fondation (50 %)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Assure un soutien au chef des services pour les projets de soutien aux organisations. Notamment, les Amis de la Fondation, les journées de l'alphabétisation familiale, les bourses et tout autre projet de développement : <ul style="list-style-type: none"> • Participe au soutien administratif au besoin (documentation, tri, mise à jour des bases de données, etc.) ; • Relance et effectue des suivis auprès des organismes et des centres; • Fait des suivis administratifs suite aux sollicitations pour la participation aux diverses activités des services ; • Participe aux tâches administratives qui lui sont demandées (matériel promotionnel, dossiers de candidature pour les bourses, soutien administratif, ...); • Participe au besoin, aux salons ou événements à la demande de son supérieur. 2. Participe aux tâches administratives des autres secteurs de la Fondation lorsque celles-ci sont autorisées par son supérieur et/ou ou la direction générale. 	
PRINCIPALES EXIGENCES COMPORTEMENTALES À ADOPTER	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bonnes aptitudes en communication orale. 2. Capacité d'écoute active. 3. Grand sens de la relation client, entregent et habiletés en relations interpersonnelles. 4. Habileté marquée en relations interpersonnelles. 5. Capacité démontrée en planification du travail et en gestion des priorités. 6. Partage les valeurs associées au mandat de l'organisme. 	

QUALIFICATIONS TECHNIQUES À DÉTENIR

1. DEC ou toute autre expérience professionnelle pertinente à l'emploi.
2. Plus d'un an d'expérience en services ou en gestion d'appels, ou l'équivalent.
3. Connaissance du système d'éducation au Québec.
4. Expérience en sollicitation.
5. Connaissance du milieu communautaire, un atout.
6. Maîtrise de la suite MS Office.
7. Connaissance de FileMaker, un atout.
8. Excellente maîtrise du français (oral et écrit).
9. Maîtrise de l'anglais (oral et écrit).

Veillez transmettre votre curriculum vitae par courriel à l'adresse suivante : rh@fondationalphabetisation.org

Nous communiquerons uniquement avec les candidats retenus pour une entrevue.

Le masculin est utilisé pour alléger le texte et partout où le contexte l'exige, il comprend aussi le féminin. La Fondation pour l'alphabétisation souscrit pleinement aux principes d'équité en matière d'emploi.