



## naître ET grandir

### AGENT OU AGENTE, SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AUX COMMANDES

Sous la supervision de : Gestionnaire, campagnes et activités de promotion  
Statut : Poste temporaire, temps plein (jusqu'en novembre 2023)  
Lien d'emploi : Naître et Grandir est un projet soutenu et hébergé par la Fondation Lucie et André Chagnon. Les membres de son équipe sont donc considérés comme des employé.es de la Fondation.

Naître et grandir a pour mission de valoriser, informer, éduquer et outiller les parents au Québec afin de les aider à favoriser le développement de leur enfant, dès la conception jusqu'à 8 ans. Naître et grandir tend ainsi à bonifier les actions des éducatrices et éducateurs et intervenants et intervenantes qui œuvrent auprès des familles, de même qu'à soutenir les interventions des organismes. Naître et grandir est financé et publié par la Fondation Lucie et André Chagnon, une société philanthropique québécoise qui a pour mission de prévenir la pauvreté en contribuant à la mise en place de conditions favorables au développement du plein potentiel de tous les jeunes vivant au Québec.

### SOMMAIRE DU POSTE

---

L'agent ou agente, service à la clientèle et aux commandes contribue à la diffusion et au rayonnement des outils (ex. magazine, affiche, dépliant, etc.) produits par *Naître et grandir* en agissant comme intermédiaire auprès des intervenants et intervenantes et organismes.

### RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

---

1. Recevoir les demandes d'organismes et d'intervenants et intervenantes reçues par différents canaux et en faire le suivi et assurer leur traitement
2. Aider à la compréhension et informer les intervenants et intervenantes sur les outils de *Naître et grandir* et valider, au besoin, la légitimité de la commande
3. Préparer et emballer le matériel à expédier, apposer les étiquettes d'identification selon les instructions d'expédition et transporter les commandes aux plateformes de livraison
4. Assurer la mise à jour de la liste des distributeurs et procéder aux demandes de modification de la part des distributeurs actuels (abonnement, ajustement de quantité, changement d'adresse, annulation ou suspension temporaire de livraison, etc.)
5. Assurer la gestion d'inventaire et de matériel de la page « Commandez nos outils »
6. Réaliser le suivi opérationnel relié au Croque-livres : suivi des commandes, facturation, livraison, inventaire
7. Coordonner l'ensemble des processus pour la livraison du magazine (ex. préparation du bon à tirer, du bilan de distribution, de la liste de retracement, du suivi des retours, etc.)
8. Saisir toutes les opportunités de proposer les différents outils de *Naître et grandir* en assurant notamment une veille des événements en lien avec la petite enfance (ex. salons, congrès, festivals ou autres) et en collaborant avec les Paco s'il y a lieu.
9. Soutenir la gestionnaire de campagnes et activités de promotion dans le suivi des partenariats, les distributions des prix des concours, le développement de la distribution et les autres tâches

connexes et effectuer toutes autres tâches connexes et/ou suivis administratifs (ex. paiements reçus par carte de crédit, suivi Éco-entreprises, etc.).

10. Collaborer et participer aux activités en lien avec le rayonnement de *Naître et grandir* et, au besoin, aux autres initiatives de la Fondation

## EXPÉRIENCE ET QUALIFICATIONS REQUISES

---

- Attestation d'études professionnelles en service à la clientèle (AEP) ou formation collégiale (DEC ou AEC)
- Minimum de deux (2) ans d'expérience en service à la clientèle
- Facilité d'apprentissage et aisance en informatique
- Maîtrise des logiciels de la suite Microsoft Office, SharePoint et de l'outil de gestion des commandes (formation en poste)
- Très bonne connaissance du français écrit et parlé ; anglais fonctionnel
- Avoir une bonne forme physique

## COMPÉTENCES ET QUALITÉS PERSONNELLES RECHERCHÉES

---

### Vous faites preuve...

- D'une passion pour la justice sociale et d'intégrité, par votre prise de décision rationnelle qui met en évidence l'objectivité et qui favorise la transparence et l'équité.
- D'un désir de contribuer au bien commun en soutenant et en aidant les autres à réussir et s'épanouir.
- D'une ouverture d'esprit et d'une curiosité intellectuelle qui valorise la diversité de perspectives.
- D'esprit d'équipe, par vos aptitudes de collaboration et d'établir et maintenir des relations de confiance qui sont respectueuses, égalitaires et constructives.
- De l'agilité, grâce à votre capacité à mettre votre expérience et vos connaissances au service de la résolution créative de problèmes et de l'amélioration continue de l'organisation.
- D'une excellente capacité d'organisation et capacité de mener plusieurs tâches simultanément
- D'habiletés en matière de relations interpersonnelles en plus d'une capacité d'adaptation aux changements
- D'un sens de la débrouillardise
- De sensibilité aux valeurs et préoccupations liées à la Philanthropie

## CONDITIONS D'EMPLOI

---

- Effort physique modéré. L'emploi exige de lever, pousser et déplacer des objets assez lourds (environ 10lb) et sans l'aide d'équipement mécanique ou hydraulique;
- Bureaux au centre-ville de Montréal (Mc Gill);
- **Entrée en poste en télétravail** compte tenu du contexte. L'équipement informatique sera fourni;
- Programme d'avantages sociaux compétitifs.

## PROCESSUS

---

Vous désirez mettre à contribution vos talents et votre expérience au service de notre mission? Envoyez-nous votre candidature à [ressourceshumaines@fondationchagnon.org](mailto:ressourceshumaines@fondationchagnon.org) le **15 avril 2021** au plus tard.

*\*\* La Fondation Lucie et André Chagnon adhère aux principes d'équité et de diversité en matière d'emploi, et s'engage à bâtir un milieu de travail qui reflète la richesse, les valeurs et les aspirations de la communauté québécoise.*