



## naître ET grandir

### AGENT(E), SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AUX COMMANDES

Sous la supervision de : Gestionnaire, campagnes et activités de promotion

Statut : Poste temporaire 8 mois (jusqu'en mars 2022) à temps plein (37,5h)

Lien d'emploi : Naitre 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(e), 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. Elle assure l'ensemble des activités logistiques en lien avec la réception et l'expédition du matériel et agit comme interlocuteur(trice) auprès des intervenant(e)s et organismes.

### RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

---

#### Commande (50% du temps)

1. Préparer les commandes pour les livraisons dans les temps requis et conformément aux standards et de l'organisation : faire la manutention des différents articles, emballer les articles à expédier, sélectionner le transporteur, affranchir correctement chaque colis en préparation de l'expédition ou apposer les étiquettes d'identification selon les instructions d'expédition et transporter et placer les commandes sur le quai de livraison.
2. Assurer la réception des marchandises, les placer dans l'entrepôt et tenir en ordre l'entrepôt.
3. Assurer la gestion d'inventaire et de matériel de la page « Commandez nos outils ».
4. 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, etc.) et effectuer les tâches relatives aux retours de matériel.
5. Assurer le suivi des commandes et coordonner la livraison et la gestion d'inventaire des Croque-livres.

### **Service à la clientèle (30% du temps)**

6. Faire le suivi et assurer le traitement des commandes et demandes reçues.
7. Offrir un service à la clientèle exemplaire en aidant à la compréhension et informant les intervenant(e)s et les organismes des outils de Naître et grandir disponible et en validant, au besoin, la légitimité de la commande.
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 l'équipe Partenariats s'il y a lieu.

### **Administration (20% du temps)**

9. Assurer les mises 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.).
10. Effectuer toutes autres tâches connexes et/ou suivis administratifs (ex. paiements carte de crédit, PayPal, entreposage, suivi Éco-entreprises, factures, contrats, classement, commande de fournitures d'expédition, etc.).
11. Supporter de manière proactive le/la gestionnaire de campagnes et activités de promotion dans l'atteinte de ses objectifs (ex. partenariats, concours, développement de la distribution) et 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 et en manutention;
- 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 : habileté à soulever des marchandises pouvant peser jusqu'à 35lbs.

## **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 (jusqu'à 35lb)** et sans l'aide d'équipement mécanique ou hydraulique;
- Poste temporaire 8 mois (remplacement d'un congé de maternité : août 2021 à mars 2022) à temps plein (37,5 heures par semaine)
- Lieu de travail : centre-ville de Montréal (télétravail occasionnel)

## PROCESSUS

---

Vous désirez mettre à contribution vos talents et votre expérience au service de notre mission? Envoyez-nous votre candidature à [recrutement@fondationchagnon.org](mailto:recrutement@fondationchagnon.org) le **6 juillet 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.*

