



POSTE : Responsable administratif/ve et technique

À PROPOS DE L'ORGANISME

La Maison de l'amitié est un centre communautaire qui a pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes, le développement de l'esprit d'entraide et l'engagement dans la collectivité.

Nos activités et services s'articulent autour de quatre grands objectifs qui visent à bâtir une communauté saine et dynamique :

- Favoriser l'intégration sociale des personnes immigrantes (quel que soit leur statut) et réduire les clivages linguistiques et culturels dans la communauté
- Développer l'employabilité des personnes immigrantes et des personnes défavorisées ou marginalisées
- Développer l'esprit d'entraide et l'engagement dans la communauté
- Développer le sentiment d'appartenance au quartier

DESCRIPTION DU RÔLE

Le ou la **responsable administratif/ve et technique** supervise et exécute toutes les tâches administratives liées à l'inscription des étudiants à notre programme de langues. Il ou elle agit en tant que chef d'équipe de la réception, ce qui implique de communiquer avec le public et d'orienter les autres membres du personnel dans les tâches administratives et de service à la clientèle.

Notre processus d'inscription se produit majoritairement en ligne, mais inclut également des rencontres en personne avec les nouveaux étudiants. Au cours des dernières années, nous avons utilisé un mélange de méthodes manuelles et automatisées créées en interne - une capacité à utiliser les parties automatisées créées en interne à un niveau technique serait un atout pour les candidats. Toutefois, nous allons bientôt passer à un logiciel de gestion de la relation client (CRM) personnalisé.

DESCRIPTION DES TÂCHES

- Assurer l'exécution, en temps et lieu, de toutes les étapes du processus d'inscription des étudiants et diriger l'équipe qui y participe.
- Assurer le flux correct des données qui alimentent diverses tâches administratives (présence des étudiants, attestations d'inscription des étudiants, rapprochement avec la comptabilité, etc.)

- Apprendre et aider l'équipe à s'adapter au nouveau logiciel CRM personnalisé en cours de développement, tout en identifiant et en exécutant les changements nécessaires à notre processus et aux communications qui l'entourent, au fur et à mesure que le système évolue.
- Naviguer dans les anciens outils informatiques qui peuvent encore être utilisés, suivre et organiser les informations qui n'ont pas encore été incorporées dans le nouveau système.
- Maintenir à jour toutes les communications destinées aux participants au programme et aux candidats, en trois langues, et veiller à leur cohérence (site web, modèles de courrier électronique, documents imprimés, réponses écrites de l'équipe d'accueil par courrier électronique).
- Participer aux tâches générales de la réception, répondre de manière approfondie aux demandes de renseignements des étudiants sur notre programme linguistique et ses politiques, et avoir une connaissance des autres programmes de la Maison de l'amitié.
- Aider à la supervision et à la formation des membres du personnel d'accueil, qui peuvent inclure des bénévoles nouvellement arrivés et des personnes en stage que nous intégrons dans notre équipe de soutien.
- Assurer la liaison avec les consultants techniques lorsqu'une aide extérieure est nécessaire pour des solutions logicielles.

COMPÉTENCES REQUISES

Le candidat retenu est :

- Fluide dans 2 des 3 langues dans lesquelles nous fournissons nos services (français, anglais, espagnol) ; une bonne connaissance de la 3e langue est un atout.
- Analytique, prêt à identifier et à résoudre des problèmes dans un système en évolution.
- À l'aise avec les fonctions avancées des feuilles de calcul (Excel, Google Sheets)
- Très orienté vers le détail ; capable d'organiser des informations réparties dans de nombreux types de documents différents, et soucieux de maintenir la cohérence.
- Capable de planifier en fonction de délais serrés
- Orienté vers les gens ; possède de fortes aptitudes en service à la clientèle (en répondant aux étudiants et au public), et une capacité à former les autres membres de l'équipe de la réception qui peuvent être nouveaux ou en cours de développement. Aussi, doit être accueillant envers les personnes vivant potentiellement avec des conditions de vie vulnérables.

ATOUPS

- Familiarité avec les bases de données
- Connaissance de base d'HTML, de Javascript

- Capacité à apprendre/comprendre Google Apps Script
- Connaissance du développement web

CONDITIONS

Position permanente

25h à 30h/semaine en moyenne (à discuter avec les candidats potentiels).

Il y a des périodes prédéterminées et récurrentes dans l'année (nos périodes d'inscription aux cours qui s'étendent sur 2 semaines, 6 fois par an) où un plus grand nombre d'heures est requis (probablement plus de 30h/semaine). En dehors de ces périodes, les exigences sont moindres et les horaires peuvent être plus flexibles.

20\$/h (avec augmentation annuelle)

Date de début du contrat : idéalement **le 11 décembre 2023 (ou plus tôt)**

COMMENT POSTULER

Veillez nous faire parvenir votre candidature en format PDF et inclure :

- votre curriculum vitae
- une lettre de motivation

Envoyez votre demande par courriel à l'attention de Marianne, à l'adresse benevolat@maisondelamitie.ca en mettant en objet Responsable administratif/ve et technique

Veillez noter que nous ne contacterons que ceux ou celles dont les candidatures seront sélectionnées pour une entrevue.

Date limite pour postuler : **le jeudi 23 novembre 2023**

Merci de votre intérêt !