



Catalyste+ est un chef de file parmi les organismes de développement économique. Nous aspirons à réduire la pauvreté de façon durable et à stimuler la croissance économique au Canada et à l'étranger. Nos conseillers sont des professionnels de haut niveau qui partagent leurs connaissances et leur savoir-faire de façon significative.

## **AGENT(E) DES SERVICES AUX VOLONTAIRES BILINGUE**

### **RÉSUMÉ**

L'agent(e) des services aux volontaires (SV) bilingue est chargé(e) de fournir un excellent service à la clientèle aux conseiller(ères) de Catalyste+ (CC) tout en les préparant à leurs affectations. L'agent(e) SV bilingue s'assurera du bon déroulement du déploiement et fournira aux conseillers une rétroaction après leur affectation. L'agent(e) SV bilingue travaillera en étroite collaboration avec le personnel du programme, les conseillers Catalyste+ et les équipes locales dans la mise en œuvre quotidienne des affectations. Les tâches comprennent la saisie des données, le déploiement et la préparation des conseiller(ères) avant l'affectation, la logistique et la gestion post-affectation et la rétroaction aux CC. En outre, l'agent SV bilingue travaillera avec d'autres membres de l'équipe à l'amélioration continue des processus afin de garantir l'efficacité et l'excellence de la prestation du programme aux CC.

Le travail se fera à distance et les candidats doivent habiter dans les provinces/territoires suivants: Ontario, Québec, Colombie-Britannique ou Territoires du Nord-Ouest. **Il s'agit d'un poste contractuel à temps plein d'une durée de 12 mois. Le travail est principalement à distance, avec un modèle hybride à Toronto et à Montréal si le candidat habite dans l'une ou l'autre de ces villes.**

### **RESPONSABILITÉS CLÉS:**

- Fournir un excellent service à la clientèle et un soutien administratif aux CC avant, pendant et après leurs affectations (virtuelles ou sur le terrain);
- Fournir aux CC une information pré-affectation détaillée à propos du programme Catalyste+, des partenaires et équipes locales, du pays, de la logistique et processus d'affectation, des coutumes locales si nécessaire;
- Aider les CC à obtenir des visas de voyage (au besoin), s'assurer que les documents de voyage sont valides et que les CC ont rempli tous les formulaires nécessaires avant leur départ, tel que requis (càd. formulaires médicaux, renoncements, avances de frais, etc.) par le biais du système en ligne de Catalyste+;
- Avec l'aide de l'agence de voyage de Catalyste+, réserver les meilleurs voyages disponibles pour les CC, conformément aux directives d'Affaires Mondiales Canada (AMC);
- Communiquer avec les équipes locales de Catalyste+ et les gestionnaires de programme (GP) au besoin pour assurer une logistique sans heurts (en virtuel ou mission terrain);

- S'assurer que les CC ont suivi les modules de formation en ligne obligatoires avant le départ et qu'ils ont fourni tous les documents requis;
- Préparer les demandes d'avance financière pour les CC après un examen méticuleux de leur situation et coordonner avec le service de la comptabilité pour garantir un traitement rapide;
- Pendant les affectations, appuyer le diagnostic et la résolution des problèmes, assurer un suivi actif et une communication avec toutes les parties prenantes pour favoriser la réussite des affectations;
- Gérer la collecte des documents post-affectation auprès des CC (les comptes de dépenses, feuilles de temps, rapports) et assurer le suivi des éléments en retard;
- Examiner minutieusement et traiter les comptes de dépenses en temps voulu;
- Faire la saisie des informations et documents nécessaires dans la base de données (Quickbase) et s'assurer que le tout soit à jour;
- Après chaque affectation, examiner les formulaires de rétroaction du CC, des équipes locales et des partenaires pour faire un compte rendu avec les CC pour la performance et la qualité des affectations;
- Se tenir au courant des missions en cours de recrutement en communiquant régulièrement avec les recruteurs;
- Rencontrer régulièrement le personnel du programme pour se tenir informé(e) des affectations et des actions des CC sur le terrain;
- Autres tâches en fonction des besoins.

## **RESPONSABILITÉS SECONDAIRES**

- Contribuer, en collaboration avec l'agent(e) principale des SV, à l'élaboration de nouveaux formulaires et processus afin d'améliorer constamment l'expérience des volontaires;
- Répondre aux demandes de renseignements généraux concernant les programmes et les services de Catalyste+.

## **CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES REQUISES**

- Diplôme universitaire ou collégial en développement international ou en administration des affaires avec des connaissances en développement international
- Excellentes compétences en matière de service à la clientèle, avec une expérience avérée
- Expérience du travail avec des volontaires dans le secteur sans but lucratif
- Forte conscience interpersonnelle et esprit d'analyse
- Capable de gérer les conversations difficiles avec diplomatie
- Capable de s'adapter facilement au changement ; multitâche, coordination et hiérarchisation de la charge de travail quotidienne pour respecter des délais serrés
- Capacité à gérer des volumes élevés de courriels, d'appels et de gestion de données ;
- Capacité à travailler de manière proactive et indépendante
- Compétences informatiques et connaissance générale des pratiques et procédures de comptabilité et de bureau
- **Le français est obligatoire**

Veillez envoyer votre curriculum vitae et votre lettre de présentation, en mentionnant vos attentes salariales et en indiquant **Agent(e) des Services aux Volontaires Bilingue** dans la ligne d'objet, à:

**Jennifer Rovet, Gestionnaire du recrutement**

[jrovet@catalysteplus.org](mailto:jrovet@catalysteplus.org)

**Date limite de candidature : 24 septembre 2023**

Catalyste+ est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi.  
Nous remercions tous les candidats pour leur intérêt, mais nous ne contacterons que les personnes sélectionnées pour une entrevue.