

AGENT ou AGENTE DE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS ET À LA CLIENTÈLE - Classe principale

COLLECTO SERVICES REGROUPÉS EN ÉDUCATION

(Bureau de Montréal et télétravail)

Collecto, un organisme à but non lucratif, met ses expertises au service de tous les acteurs du réseau de l'éducation pour les accompagner et les soutenir dans la réalisation de leur mission éducative.

Vous aimez résoudre des problèmes, apprendre de nouveaux outils et mettre la technologie au service de l'expérience client? Vous êtes à l'aise dans un environnement numérique où cohabitent plateformes de formation, outils collaboratifs, bases de données et applications administratives?

Collecto est à la recherche d'une personne pour combler un poste d'agent ou agente de soutien aux activités et à la clientèle, classe principale, pour son bureau de Montréal. La personne sélectionnée jouera un rôle clé dans le bon déroulement des activités de perfectionnement, du service à la clientèle ainsi que du soutien administratif de l'équipe des services professionnels. Elle aura aussi l'occasion de soutenir la Direction générale pour diverses tâches administratives.

En rejoignant le secteur des services professionnels de Collecto, vous rejoindrez une équipe innovante dans un environnement dynamique, axé sur le développement continu, la collaboration et la réussite collective. Nous valorisons l'écoute et la bienveillance, tout en favorisant un équilibre harmonieux entre vie personnelle et vie professionnelle.

NATURE DU TRAVAIL

Sous l'autorité de la Directrice des services professionnels, la personne titulaire du poste assurera le démarrage des activités de perfectionnement en ligne et offrira le soutien technique et logistique nécessaire à leur bon déroulement. Elle contribuera également à la qualité des formations en assurant la révision et la mise en page de la documentation associée, tout en offrant un soutien administratif à la direction pour la gestion des agendas, des événements et de diverses tâches administratives.

Ce poste polyvalent allie des responsabilités en soutien aux activités de formation, service à la clientèle, administration et soutien logistique. Il requiert une forte aisance technologique afin d'utiliser efficacement plusieurs plateformes numériques, d'offrir un soutien technique de première ligne et d'assurer le bon déroulement des activités de perfectionnement.

Soutien aux activités de perfectionnement

- + Assurer le démarrage des activités de perfectionnement en ligne, effectuer les vérifications techniques requises et offrir un soutien technique de première ligne aux participants et aux personnes formatrices.
- + Répondre aux demandes de la clientèle par téléphone et par courriel.
- + Effectuer les tâches administratives associées aux activités de perfectionnement (prendre les présences, émettre les attestations de participation, envoyer les listes de participants, gérer les enregistrements, envoyer les reçus, effectuer des remboursements).
- + Effectuer les suivis nécessaires auprès de la clientèle et des partenaires.
- + Participer à la mise en ligne des fiches promotionnelles des formations et actualiser celles-ci sur notre site web.
- + Gérer les inscriptions et accès aux formations asynchrones.
- + Assurer la révision linguistique, la mise en page et la préparation des documents liés aux activités de perfectionnement, conformément aux normes graphiques et de qualité établies.
- + Assurer le classement, l'organisation et l'archivage des documents liés aux activités.

- + Appliquer les procédures et outils en vigueur pour la gestion des activités.

Soutien à la direction des Services professionnels

- + Assurer la tenue et la mise à jour de l'agenda de l'équipe (rendez-vous, convocations, réservations de salles et préparation du matériel et des documents nécessaires, calendrier des instances des partenaires).
- + Assurer les suivis logistiques des événements de l'équipe des services professionnels (comptes de dépenses, réservations, traiteurs, planification des déplacements).
- + Effectuer toute autre tâche à la demande de sa supérieure immédiate ou nécessitée par ses fonctions.

Soutien à la Direction générale

- + Assurer la gestion de la boîte courriel générale de l'organisation en acheminant les demandes aux différents services concernés et en répondant aux clients lorsque requis.
- + Maintenir à jour les listes de contacts en fonction des informations reçues.
- + Assurer le soutien administratif et logistique lié à l'organisation des rencontres d'équipe de Collecto (activité de la rentrée, de Noël, post-CA, etc.) : transmettre les invitations aux employés, effectuer les réservations à l'hôtel et au traiteur au besoin, etc.
- + S'assurer des suivis qui découlent des rencontres des comités de directions (deux par mois).
- + Assurer la tenue et la mise à jour de l'agenda de la directrice générale, ses comptes de dépenses et rapports d'absence.
- + Effectuer le traitement et l'acheminement du courrier.
- + Procéder aux achats de fournitures de bureau (papeterie).
- + Effectuer toute autre tâche à la demande de la directrice générale ou nécessitée par ses fonctions.

QUALIFICATIONS REQUISES

- + Diplôme d'études professionnel (DEP) ou une attestation d'études collégiales en administration, secrétariat, communication ou marketing. Tout autre diplôme dans une discipline pertinente pourra être considéré;
- + Avoir un minimum de 1 an d'expérience dans des postes reliés au service à la clientèle, à la formation, ou en administration.

PROFIL RECHERCHÉ

- + Excellente maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- + Excellente maîtrise des outils numériques et capacité à apprendre rapidement de nouvelles plateformes;
- + Capacité à offrir un soutien technique de première ligne dans un contexte de formation en ligne;
- + Aisance à travailler simultanément avec plusieurs systèmes et applications;
- + Solides habiletés relationnelles avec une clientèle diversifiée;
- + Bonne gestion du stress et capacité à gérer simultanément plusieurs dossiers dans un environnement ponctué d'interruptions fréquentes;
- + Sens aigu de l'organisation et de la gestion du temps, avec une capacité à établir les priorités efficacement;
- + Maîtrise de la suite Microsoft 365 (Outlook, Teams, Word, Excel, PowerPoint et SharePoint);
- + Capacité à utiliser un CRM et une plateforme de classe virtuelle, un atout.

CARACTÉRISTIQUES DU POSTE

- + Poste situé à Montréal avec possibilité de faire du télétravail;
- + Une présence minimale de deux (2) jours au bureau est requise;
- + Poste à temps plein (35 heures par semaine);
- + Poste contractuel d'un (1) an avec possibilité de renouvellement;

- + Salaire annuel entre 50 471 \$ et 61 758 \$ selon la scolarité et l'expérience;
- + Entrée en fonction prévue : dès que possible.

COLLECTO SERVICES REGROUPÉS EN ÉDUCATION UN EMPLOYEUR UNIQUE

Collecto offre un généreux programme d'avantages sociaux :

- + Quatre semaines de vacances après un an;
- + Deux semaines de congés payés durant la période des fêtes;
- + Possibilité de cotiser à une cinquième semaine de vacances après une année de service actif;
- + Congés mieux-être;
- + Un horaire d'été;
- + Un régime de retraite avantageux (RREGOP);
- + Accès à un service de télémédecine;
- + Une généreuse couverture d'assurances collectives, payée en grande partie par l'employeur (soins de santé, soins de la vue, soins dentaires, assurance salaire, assurance vie);
- + Différents programmes, notamment : perfectionnement, conciliation travail-vie personnelle, programme d'aide aux employés et remboursement de dépenses relatives à l'activité physique et aux soins de santé.

Si cette opportunité vous intéresse, veuillez soumettre **dans un même document** votre curriculum vitae accompagné d'une lettre d'intérêt au plus tard le **18 octobre 2026 à 23 h**, à l'adresse suivante : dotation@collecto.ca.

Les tests auront lieu dans la semaine du **19 octobre** et les entrevues se dérouleront à distance le **26 octobre 2026**.

Veuillez noter que seules les personnes dont la candidature est retenue seront jointes.