Agent·e, service à la clientèle et soutien administratif (Télétravail)

Job ID
40393

Evol

VIEW THIS JOB ONLINE: https://www.firstnationsjob.com/jobs/40393

LOCATION	DATE POSTED	EXPIRY DATE	
Télétravail, Télétravail, QC| Quebec	18-06-2026	15-12-2026	
TYPE OF JOB	**SALARY**	**MIN. EXPERIENCE**	**MIN. EDUCATION**
Full Time	CAD 43000	1 year to less than 2 years	College, CEGEP or other non-university or diploma from a program of 1 year to 2 years

Job Details

Chez Evol, nous offrons du financement et de l'accompagnement aux entreprises inclusives et diversifiées qui souhaitent générer un impact positif sur notre société. Nous croyons en une économie plus respectueuse des humains et de la planète. Notre équipe composée d'agent·es de changement est à la recherche d'un·e collègue partageant les mêmes valeurs que nous pour représenter notre organisation à titre d'Agent·e, service à la clientèle et soutien administratif.

À ce titre, vous serez responsable du service à la clientèle et du soutien administratif pour optimiser les opérations internes. À travers les appels, les courriels et un robot conversationnel, vous assurez une prise en charge rapide, courtoise et efficace des demandes de la clientèle. De plus, vos fonctions incluront la mise à jour des données de l'outil de gestion de la relation client·e (CRM), de l'intranet et la préparation de diverses communications administratives.

Les objectifs organisationnels sont clairs et stimulants! Pour les atteindre, Evol mise sur l'intelligence collective. De plus, nous nous assurons que chaque personne détient l'autonomie, la latitude et le pouvoir décisionnel nécessaires à sa réussite, et à celle de l'organisation!

Job Description

Rôle et responsabilités

Service à la clientèle:

Répondre aux appels entrants de la ligne principale et effectuer les suivis nécessaires aux messages vocaux reçus en dehors des heures d'ouverture;
Assurer la gestion de la boîte courriel générale, incluant la réception, le tri, la répartition et le suivi des demandes;
Offrir un service à la clientèle professionnel, courtois et efficace en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit;
Assurer le suivi du robot conversationnel (conversation en direct) et assurer des plages de disponibilités pour échanger en direct avec la clientèle;
Effectuer certains suivis administratifs simples auprès de la clientèle, selon les besoins des équipes internes.

Soutien administratif:
Participer à la mise à jour de l’intranet et de certaines informations administratives ou organisationnelles;
Collaborer avec le·la Webmestre et les équipes internes afin d’assurer une expérience client·e et utilisateur·rice optimale sur les plateformes numériques, en l’informant des enjeux exprimés par la clientèle, des défis ou des différentes demandes pouvant générer des bonifications potentielles;
Soutenir la mise à jour et la qualité de certaines données dans l’outil de gestion de la relation client·e (CRM);
Participer à la préparation et à l’envoi de communications administratives destinées à la clientèle (lettres, avis, facturation des honoraires de gestion, etc.);
Collaborer avec l’équipe Innovation, Soutien et Solutions numériques dans divers projets ou initiatives d’amélioration.

Autres mandats divers:

Participer à diverses tâches administratives contribuant au bon fonctionnement des opérations;
Offrir un soutien ponctuel aux différentes équipes internes selon les besoins organisationnels;
Participer activement à préserver notre culture organisationnelle, par son attitude et ses comportements bienveillants et dans le respect de nos valeurs, tout en collaborant à maintenir un milieu de travail inclusif.

Parce que l’on évolue constamment, les responsabilités présentées ici peuvent varier et les mandats peuvent se peaufiner, en cohérence avec le rôle. Cela nous permet de conserver notre agilité, d'optimiser nos façons de faire, en misant sur les talents de chacun·e.

Qualifications et compétences:

Diplôme d’études professionnelles (DEP) dans un domaine connexe et équivalence;
Posséder de 1 à 2 années d’expérience pertinente, dont au moins 1 année en service à la clientèle;
Détenir une excellente maîtrise du français (oral et écrit) ainsi qu’une excellente capacité rédactionnelle;
Avoir une grande connaissance de la suite bureautique de Google (particulièrement avec les tableurs) et être très à l’aise dans un environnement technologique avancé;
Posséder une bonne connaissance de l’anglais afin d’être en mesure de communiquer oralement et par écrit auprès d'une clientèle anglaise;
Posséder d’excellentes aptitudes à communiquer et à utiliser un vocabulaire précis;
Être une personne organisée, avec un bon sens des priorités permettant de respecter les échéanciers;
Avoir de bonnes aptitudes avec les outils informatiques et à naviguer dans un environnement technologique;
Savoir faire preuve de diplomatie, de bienveillance et d’ouverture;
Posséder rigueur, précision et souci du détail tout en effectuant différentes tâches simultanément;
Détenir une capacité à travailler seul·e et en équipe (en personne et à distance);
Posséder les qualités personnelles requises pour exceller en télétravail: autonomie, discipline, sens de l’initiative et adhésion naturelle à ce mode de travail;
Avoir une capacité démontrée à évoluer et à cheminer avec flexibilité au sein d’un environnement agile et en évolution.

Environnement
Plusieurs initiatives en constante évolution sont en place afin d’optimiser le bonheur au travail. Naviguant dans notre culture organisationnelle, vous aussi, vous serez en mesure d’y contribuer!

Des journées maladies et responsabilités familiales, pour prendre soin de soi ou d’un·e membre de la famille;

Des journées de qualité de vie, à prendre pour se ressourcer;
Une période de repos rémunérée pendant la période des fêtes;
Une flexibilité d’horaire pour être aussi là où cela compte vraiment;
La possibilité de travailler hors de la province selon certains paramètres;
Et bien sûr, des assurances collectives, un régime de retraite simplifié avec contribution de l’employeur, un programme d’aide aux employé·es, un accès à la télémédecine, une rémunération basée sur une structure salariale équitable, et plus.

Pour en savoir plus et déposer votre candidature : https://www.evol.ca/carrieres/

Au plaisir de vous rencontrer!

Downloaded from firstnationsjob.com on 16-11-2026