



DESCRIPTION DE TRAVAIL

DÉFINITION DU RÔLE

Rôle :	Agent de soutien, ePledge et bases de données
Département :	Services généraux – Gestion de l'information
Superviseur :	Directeur, Gestion de l'information

OBJECTIF DE L'AFFECTATION

L'agent de soutien est responsable de l'activation et de la personnalisation de l'accès en ligne aux comptes en milieu de travail, tant pour le gouvernement fédéral que le secteur privé. Il est aussi responsable de la lecture d'épreuves et du téléchargement du contenu du site. Il doit répondre aux questions des donateurs et des bénévoles qui ont accès au site. Le titulaire du poste travaille en étroite collaboration avec l'équipe technique pour maintenir les normes du site concernant les nouveaux développements.

RESPONSABILITÉS

- Travailler avec des logiciels de collecte de fonds; recueillir et gérer le contenu des campagnes en milieu de travail qui exigent un accès ePledge
- Créer et personnaliser un site Web
- Configurer des comptes
- Répondre aux questions des utilisateurs du site (courriel ou téléphone) en temps opportun et en fournissant des renseignements clairs et précis pour résoudre les problèmes d'accès en ligne
- Entretenir de fortes relations de collaboration avec les bénévoles, les donateurs, les utilisateurs et le personnel
- Aider à la gestion des profils de donateurs et des profils de dons en ligne :
 - Combiner des profils actuels et créer de nouveaux profils
 - Personnaliser les renseignements
 - Épurer les données (éliminer les répétitions, saisir des données manquantes)
 - Documenter les problèmes et les solutions
 - Faire un suivi auprès du client, le cas échéant
- Travailler en collaboration avec l'équipe de l'information technique; participer aux améliorations et au développement du site Web, fournir des recommandations sur ceux-ci et aider à les mettre en œuvre; avoir une connaissance approfondie et une compréhension des fonctions du site Web pour s'assurer qu'il respecte les attentes en matière d'accessibilité et d'exigences des utilisateurs
- Partager des connaissances, de l'expertise et des pratiques exemplaires avec les utilisateurs et l'équipe de l'information technique

CONTRAINTES TEMPORELLES

Il s'agit d'une affectation à temps plein d'un an, du 3 juin 2019 au 27 décembre 2019. Cette occasion comprend une formation professionnelle. Le candidat doit être disponible pour la durée totale de l'affectation.

QUALIFICATIONS

- Diplôme d'études collégiales, ou expérience équivalente
- Au moins trois ans d'expérience en soutien à la clientèle
- Compétences communicationnelles et organisationnelles démontrées
- Compétences démontrées en matière de soutien à la clientèle
- Tact, diplomatie et discrétion
- Bonnes connaissances en informatique : Microsoft Office ; gestion de base de données
- Expérience avec les logiciels de collecte de fonds privilégiée
- Connaissance pratique du langage HTML privilégiée
- Capacité à gérer plusieurs projets dans un environnement rapide et aux échéances serrées
- Minutie
- Flexibilité
- Capacités d'analyse et de résolution de problèmes
- Capacité à travailler en équipe et individuellement
- Capacité démontrée à rechercher le consensus et travailler efficacement avec des équipes évoluant dans divers services
- Candidat bilingue préféré

AVANTAGES DE L'AFFECTATION

- Rencontre de personnes intéressantes, notamment de gens qui occupent un poste de direction; de membres du personnel d'organismes dans l'ensemble de notre communauté; et de partisans de la campagne de Centraide
- Connaissance approfondie de la ville ou de la région et de ses communautés avoisinantes, de la démographie et des quartiers en évolution, ainsi que du rôle de Centraide à faire de notre ville un meilleur endroit pour tous
- Occasion de développer ses compétences, notamment compétences en matière de présentation, de gestion d'un organisme sans but lucratif, de communication, de conception créative, de collecte de fonds et de pratiques exemplaires en service à la clientèle
- Création de nouveaux programmes ou de nouvelles initiatives pour Centraide; développement des compétences en matière de direction et de gestion de projets

- Occasion de bénévolat au sein d'un organisme communautaire sans but lucratif dynamique
- Participation à faire de notre communauté un endroit plus fort, plus sain et plus sécuritaire pour tous

POSER SA CANDIDATURE

Veillez **obtenir l'approbation de votre gestionnaire**. Faites ensuite parvenir votre curriculum vitæ et une lettre de présentation d'au plus 500 mots à jbraknis@unitedwayottawa.ca d'ici le **22 mars 2019**. Veuillez indiquer le ou les postes pour lesquels vous posez votre candidature et veuillez mettre votre gestionnaire en copie conforme.