



## DESCRIPTION DE TRAVAIL

### DÉFINITION DU RÔLE

Rôle :	Agent de soutien des bases de données et d'ePledge
Département :	Services généraux
Superviseur :	Directeur de la gestion de l'information

### OBJECTIF DE L'AFFECTATION

Nota : Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

L'agent de soutien des bases de données et d'ePledge active et personnalise l'accès en ligne des comptes en milieu de travail, tant pour le gouvernement fédéral que le secteur privé. Il effectue de la lecture d'épreuves et télécharge du contenu dans le site Web. Il répond aux questions des donateurs et des bénévoles qui ont accès au site. Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe technique pour maintenir les normes du site propres aux nouveaux développements.

### RESPONSABILITÉS

- Travailler avec des logiciels de collecte de fonds, puis 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 Web, par courriel ou par 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.
- Participer à la gestion des profils de donateurs et de dons en ligne.
- Combiner les profils répétitifs actuels et créer de nouveaux profils.
- Personnaliser des renseignements.
- Épurer les données en éliminant les répétitions et en saisissant les données manquantes.
- Documenter les problèmes et les solutions.
- Faire un suivi, le cas échéant, auprès du client.

- Travailler au sein de l'équipe de l'information technique, participer au développement et aux améliorations du site Web, fournir des recommandations au sujet du développement et des améliorations, puis participer à la mise en œuvre du site Web.
- Avoir une connaissance et une compréhension approfondies des fonctionnalités du site Web pour s'assurer qu'il respecte les attentes en matière d'accessibilité et les exigences des utilisateurs.
- Partager de connaissances, d'expertise et de 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 à compter juin 2020 et comprenant une formation professionnelle. Le candidat doit être disponible pour la durée totale de l'affectation.

## QUALIFICATIONS

- Expérience dans le domaine du service à la clientèle ou de la gestion des clients.
- Compétences communicationnelles et organisationnelles démontrées.
- Compétences démontrées en matière de service à la clientèle.
- Tact, diplomatie et discrétion.
- Bonnes connaissances de Microsoft Office et de la gestion de base de données.
- Expérience de travail liée aux logiciels de collecte de fonds constituant un atout.
- Connaissance pratique du langage HTML souhaitable.
- Capacité de travailler dans un milieu où le rythme est rapide et où les échéances sont serrées.
- Minutie.
- Souplesse.
- Compétences en analyse et en résolution de problèmes.
- Capacité de travailler seul et en équipe.
- Capacité démontrée d'établir un consensus et de travailler efficacement avec des équipes qui évoluent dans divers départements.
- Bilinguisme souhaité.

## AVANTAGES DE L'AFFECTION

- Développement de compétences professionnelles, comme les communications, les relations interpersonnelles, le service à la clientèle, la direction, la réflexion et les compétences organisationnelles dans le secteur sans but lucratif.
- Création de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives pour Centraide de l'Est de l'Ontario et développement de compétences en matière de direction et de gestion de projets.
- Occasion de travail au sein d'un organisme communautaire dynamique.
- Contribution pour faire de notre communauté un endroit plus fort, plus sain et plus sécuritaire pour tous.

## CANDIDATURE

Veillez **obtenir l'approbation de votre gestionnaire**. Faites ensuite parvenir votre curriculum vitae et une lettre de présentation (d'au plus 500 mots) à [jgsteil@unitedwayeo.ca](mailto:jgsteil@unitedwayeo.ca). Veillez indiquer les postes pour lesquels vous soumettez votre candidature et mettre votre gestionnaire en copie conforme.