

**L'ASSOCIATION CANADIENNE DES HYGIÉNISTES DENTAIRES**  
**DESCRIPTION DE POSTE**

**TITRE DU POSTE : Adjoint ou adjointe à l'adhésion**

**RELÈVE DE : Gestionnaire des services aux membres**

---

**PORTÉE**

Le ou la titulaire offre un soutien de service à la clientèle de première ligne aux membres et assure la coordination et le soutien de la prestation des services aux membres.

**PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

Services aux membres

- Reçoit tous les appels entrants, les courriels envoyés à l'adresse de courriel générale et les messages Freshdesk des membres, et y répond ou les transfère, le cas échéant, en temps opportun;
- Traite les demandes d'adhésion et de changement de catégorie, y compris les paiements;
- Traite les demandes d'adhésion des enseignants, gère les paiements et tient à jour le dossier, fait le suivi auprès des établissements d'enseignement au besoin. Maintient les renseignements relatifs au profil des membres dans la base de données, y compris les mises à jour, la vérification des nouveaux comptes créés en ligne, les changements de province, la mise à jour du statut des membres selon les publications des organismes de réglementation, la fusion des comptes en double et la réalisation bihebdomadaire des rapports d'assurance de la qualité. Veille à l'exactitude des données pour la publication des listes d'envoi;
- Analyse et prépare les résultats d'examen de la FORHDC et effectue la mise à jour du système de gestion intégrée (IMIS) au besoin;
- Fait les appels sortants en appui à la stratégie de marketing auprès des membres;
- Assiste la gestionnaire des services aux membres dans la préparation des rapports statistiques et des présentations;
- Aide à la préparation et au lancement des campagnes d'adhésion, y compris en faisant des appels et en préparant des envois postaux;
- Prépare et envoie les documents d'adhésion demandés dans le temps le plus bref;
- Fournit du soutien pour les activités liées à l'adhésion en matière de télécopie, de numérisation, d'imprimerie, de photocopie et d'envois;
- Communique et interagit régulièrement avec les membres dans une variété de contextes, y compris par téléphone, par courriel et en personne pour veiller à la satisfaction des membres et à l'excellence en matière de prestation de services;
- Fournit un soutien administratif général au gestionnaire;

- Offre du soutien à la directrice de la pratique de l'hygiène dentaire en matière de communications aux membres en français et de demandes liées à la pratique de l'hygiène dentaire, au besoin;
- Fournit du soutien tel que requis pour le personnel du service de marketing et de communications ou du service des finances et des opérations (approbation pour le guichet emploi, colis, commande de fournitures, etc.).

## **CONTACTS**

### **Contacts internes**

- Personnel à tous les niveaux

### **Contacts externes**

- Membres de l'ACHD
- Organismes de réglementation
- Associations provinciales
- Entreprises fournissant des biens et des services à l'Association
- Public

## **POUVOIR DÉCISIONNEL**

- Prend des décisions indépendantes sur la base des directives, des politiques et des procédures existantes pour les activités de routine reliées aux responsabilités énoncées ci-dessus; demande des instructions en l'absence de directives, de politiques et de procédures.

## **ÉTUDES ET FORMATION**

- Études postsecondaires dans un domaine administratif ou combinaison équivalente d'études et d'expérience

## **EXPÉRIENCE**

- Trois ans d'expérience avec des responsabilités croissantes dans un rôle mixte de service à la clientèle et de soutien administratif

## **PRINCIPALES COMPÉTENCES**

- Expérience antérieure dans un contexte d'association professionnelle axée sur les membres;
- Bilinguisme parfait en anglais et en français avec d'excellentes aptitudes en communication orale et écrite et de solides aptitudes interpersonnelles pour être en mesure de traiter de façon professionnelle avec les membres, les bénévoles, les étudiants et d'autres organisations;
- Connaissance pratique de niveau intermédiaire de Microsoft Office, y compris Outlook, Word et Excel, et des plateformes de gestion de projet comme Basecamp (un atout);

- Vaste expérience antérieure en matière de saisie de données et en exécution de recherche et de rapports au sein d'une base de données de membres. Expérience de l'utilisation du système de gestion intégrée (IMIS) préférée;
- Expérience antérieure significative en matière de saisie de données, de l'exécution de recherche et de production de rapports dans une base de données de membres. Expérience en utilisation du système de gestion intégrée (IMIS) préférée;
- Compétences exceptionnelles en matière d'organisation et de capacité à travailler avec des échéances, d'accomplir des tâches multiples et d'exercer son jugement pour traiter efficacement des priorités concurrentes;
- Excellente attention aux détails, indispensable pour la saisie de données;
- Attitude positive et constructive en vue d'améliorer les systèmes et les procédures du bureau, et volonté d'acquérir de nouvelles compétences et d'assumer de nouvelles responsabilités;
- Capacité de travailler dans un contexte d'équipe au rythme rapide;
- Énergie et capacité de soulever des charges modérées dans le cadre des responsabilités associées à la tenue des espaces d'entreposage et de fournitures;
- Conscience de la ponctualité.

**Approbation : 20 juin 2017**

**Examen : 4 mai 2017**

**21 juillet 2022**

**7 décembre 2022**

**Dernière révision : 7 décembre 2022**