



Public Service Alliance of Canada
Alliance de la Fonction publique du Canada

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: **Member Information Officer**
Titre du poste : **Agente ou agent, Gestion de l'information des membres**

Position Number: **3600-0035**
Numéro du poste :

Supervisor Position Title: **Member Information Manager**
Titre du poste de la superviseure ou du gestionnaire de l'information des membres
superviseur :

Supervisor Position Number: **3600-0032**
Numéro du poste de la superviseure ou du superviseur :

Position Linguistic Designation: Bilingual (English and French)		Désignation linguistique du poste: Bilingue (anglais et français)			
Position Global Linguistic Level: B2		Niveau linguistique global du poste: B2			
Position Linguistic Profile :		Profil linguistique du poste :			
Compréhension/Comprehension		Production		Interaction	
Orale/oral	Écrite/written	Orale/oral	Écrite/written	Orale/oral	Écrite/written
B2	B2	C1	B2	B2	C1

PURPOSE OF POSITION

Under the general supervision of the Member Information Manager and as a member of the Member Information Management (MIM) Section, the Officer will lead projects related to specific module(s) and area(s) of work.

The Officer will provide expertise to specific parts of the organization to improve their electronic tracking of information and to assist with the integration of workflows and systems to improve information management practices across the organization.

The Officer will liaise with existing and potential UnionWare stakeholders and end-users to promote UnionWare as the key member information management tool in specific areas of expertise within the PSAC.

OBJET DU POSTE

Sous la supervision générale de la ou du gestionnaire de l'information des membres et en tant que membre de l'équipe de la gestion de l'information des membres (GIM), la ou le titulaire du poste dirige des projets liés à un ou des module(s) précis et à des secteurs d'activité.

Une de ses responsabilités est d'améliorer les méthodes de gestion de l'information à l'échelle de l'organisation. Pour ce faire, l'agente ou l'agent met son savoir-faire au service du personnel dans les domaines suivants : suivi électronique des données et intégration des flux de travaux et des systèmes.

La ou le titulaire est aussi responsable de la promotion d'UnionWare, qui est le principal outil de gestion de l'information des membres pour certains secteurs d'activités de l'AFPC. Il y a deux volets : convaincre les décideurs potentiels de l'adopter et encourager les utilisateurs à s'en servir.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information
des membres**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

The Officer will provide training, guidance and assistance to a diverse range of end-users in areas related to one or more specific Module's functionalities, including the establishment of data quality verification tools and processes. Prepare , review and update respective Standard Operating Procedures documents.

La ou le titulaire offre de la formation, des conseils et de l'aide à de nombreux utilisateurs sur les caractéristiques propres à un ou des modules, telles que la mise en place de mécanismes et de méthodes de vérification de la qualité des données. La ou le titulaire doit aussi préparer et mettre à jour les guides d'utilisation pertinents.

STATEMENT OF RESPONSIBILITIES

ÉNONCÉ DES FONCTIONS

The main duties of the Officer include :
Subject Matter Expert and Project(s) lead:

Tâches principales
Agente ou agent en contenu et diriger des projets

- Collaborate with the Manager and UnionWare ltd Senior Analyst in the role of Subject Matter Expert and lead on organizational projects related to one or more specific module's area(s) of work.
- Conduct requirements analysis sessions with stakeholders and end users, from various parts of the PSAC (sections, regions, Components), to identify, document and communicate requirements to the Manager and UnionWare ltd Senior Analyst.
- Review and recommend approval of specifications document to the Manager.
- Coordinate teamwork during project development and implementation: remain in contact with stakeholders and end users; ensure completion of tasks within expected timeframes.

- Collaborer avec le gestionnaire (le Maire et l'analyste principal) du fournisseur d'UnionWare et diriger les projets liés à un ou des module(s) précis et à des secteurs d'activité.
- Rendre les services pertinents à des utilisateurs à l'échelle de l'AFPC (sections régionales, Éléments) en apportant de l'analyse et des conseils sur l'information et la technologie à la gestionnaire ainsi qu'à l'analyste principal(e) du fournisseur d'UnionWare.
- Revoir les spécifications et recommander au ou à la gestionnaire de les approuver.
- Coordonner le travail des équipes pendant l'établissement et la mise en œuvre de projets pour assurer une communication et des décisions régulières et efficaces et que les tâches assignées soient complétées à temps.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information
des membres**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

- Conduct testing and validation to ensure the end result meet the requirements.
- On-going communication with UnionWare ltd support team to resolve project outstanding issues.
- Update and/or prepare Standard Operational Procedures.

- temps prévu, valider les besoins avec les équipes de l'AFPC et de l'UMA et assister du système les besoins de l'équipe/ répondre des besoins.
- Communiquer régulièrement avec l'équipe de soutien technique du fournisseur d'Unionware pour régler les problèmes.
- Rédiger les procédures opérationnelles, et les préparer au déploiement de nouveaux modules avec le groupe d'utilisatrices et d'utilisateurs, etc.

Communication and Training to users

- Communicate changes and schedule training sessions, where required, to and with respective end-users.
- Provides on-site or webinar training to a diverse range of end-users in the specific project area of work, such as membership, cases, negotiations or other:
 - Introduction training on how to use a specific module or function related to Officer's project(s);
 - Awareness of the PSAC policies governing the management of the information and the rules safeguarding data integrity.
 - Adherence to PSAC Privacy and Confidentiality Policies in light of the sensitivity of the information contained in UnionWare and the Political environment of the organization

Communication et formation (utilisateurs)

- Communiquer aux utilisateurs les changements et l'horaire des séances de formation.
- Offrir une formation (sur place ou en ligne) aux utilisateurs selon leur secteur d'activités (administration de l'effectif, griefs, négociation, etc.). La ou le titulaire :
 - enseigne comment utiliser une fonction ou un module particulier lié à son ou ses projet(s);
 - sensibilise les utilisateurs aux politiques de l'AFPC sur la gestion de l'information et aux règles sur l'intégrité des données;
 - rappelle l'importance de suivre les politiques de l'AFPC sur la protection de la vie privée et la confidentialité, compte tenu de la nature confidentielle des données compilées dans UW et de la dimension politique de l'AFPC.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

On-going guidance and assistance to stakeholders and end-users :

- Champions UnionWare in specific areas and play a lead role in advancing the usage of the application throughout the PSAC.
- Assists end-users with the establishment of data quality verification tools and processes.
- Provides daily support to UnionWare end-users via the phone, email, and online via webinar tools.
- Maintains a client-liaison and provides proactive support to key users in the Regions, Branches, Sections and Components.
- Identifies recurring questions/issues and recommends and/or implements solutions to serve the user community more efficiently.
- Channels project related system issues and report to UnionWare ltd support team via their Portal. Ensures response is received and issue fixed in a timely fashion.

Database administration

- Maintains in UnionWare Users Lists, templates, calendars, which support the respective module and functions for the users.

Other duties

- Participates in seminars, presentations, training, etc., to stay current with UnionWare development

Aider et conseiller les utilisateurs

- Recommander l'adoption d'UnionWare pour des secteurs d'activité précis et favoriser activement l'utilisation du système au sein de l'AFPC.
- Aider les utilisateurs à mettre en place des mécanismes et des méthodes de vérification de la qualité des données.
- Répondre aux demandes d'aide par téléphone, par courriel et en ligne (webinaires).
- Offrir un soutien proactif aux principaux utilisateurs des régions, directions, sections et Éléments.
- Diagnostiquer les problèmes et recommander ou mettre en œuvre des solutions efficaces qui répondent aux besoins des utilisateurs.
- Transmettre les problèmes liés au système à l'équipe de soutien du fournisseur d'UnionWare via son portail. Veiller à ce qu'on règle le problème rapidement.

Administration de la base de données

- Tenir à jour dans UnionWare les listes d'utilisateurs, les modèles et les calendriers qui supportent les différents modules et applications pour les utilisateurs.

Autres tâches

- Pour se tenir au courant de l'évolution d'UnionWare, participer à des séminaires, exposés, séances de formation, etc.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

-
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Performs other duties as required in accordance with operational requirements.• Replaces the Manager in her/his absence. | <ul style="list-style-type: none">• Exécuter d'autres fonctions au besoin, conformément aux nécessités du service.• Remplace le ou la gestionnaire en son absence. |
|---|---|

CLASSIFICATION FACTORS

FACTEURS DE CLASSIFICATION

1. KNOWLEDGE

- The position requires extensive knowledge in respective area(s) of work at the PSAC, based on the specific project(s) and initiative(s) to be undertaken by the incumbent.
- The position requires knowledge of requirements analysis methods to conduct requirements gathering sessions, document and communicate the requirements to the Manager and UnionWare Ltd Senior Analyst.
- The position requires the ability to use project management skills to define problems and to evaluate and implement new solutions, processes or procedures.
- The position requires demonstrated ability to provide training, and sound advice to UnionWare users and technical support staff in specific technical and business process areas.
- Sound working knowledge of database applications is required. Working knowledge of UnionWare application is a definite asset.
- The ability to learn new skills and to understand the PSAC member

1. CONNAISSANCES

- Connaissance approfondie d'un ou de secteur(s) particulier(s) de l'AFPC afin de mener à bien les initiatives qui lui sont confiées.
- Connaissance des méthodes d'analyse des besoins pour être en mesure d'en dresser une liste et de les transmettre au ou à la gestionnaire et à l'analyste principal(e) du fournisseur d'UnionWare.
- Compétences en gestion de projets pour être en mesure de définir les problèmes, d'évaluer de nouvelles solutions et méthodes et de les mettre en œuvre.
- Aptitudes nécessaires pour offrir de la formation et des conseils pertinents aux utilisateurs d'UnionWare et au personnel du soutien technique dans des domaines techniques et opérationnels précis.
- Connaissance pratique des bases de données et de UnionWare (atout important).
- Capacité d'acquérir de nouvelles compétences et de comprendre la structure des données sur les

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

information structure is required to support the users needs.

membres de l'AFPC afin de répondre aux besoins des utilisateurs.

- Working knowledge of standard business softwares, such as Excel, Word, and Outlook.

- Connaissance pratique de divers logiciels, dont Excel, Word et Outlook.

2. INTERPERSONAL SKILLS

- Good presentation and communication skills to present UnionWare as the key information management tool for member related data to potential stakeholders and users, and obtain their agreement to use the system.
- Interviewing techniques and facilitation skills are required to conduct requirements gathering sessions or lengthy problem-definition with individuals or groups
- Interaction with staff at all levels in the organization as well as hardware/software supplier outside of the organization is required.
- Good presentation skills are required to provide effective support and training to users.

2. COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES

- Maîtrise des techniques de présentation et de communication afin de convaincre les décideurs d'adopter UnionWare, qui est le principal outil de gestion des données sur les membres, et d'en favoriser l'utilisation.
- Maîtrise des techniques d'entrevue et d'animation afin de cerner les besoins et les problèmes.
- Aptitude à interagir avec le personnel de tous les paliers de l'AFPC et les fournisseurs de matériel et de logiciels.
- Aptitude à offrir du soutien et de la formation aux utilisateurs.

3. CONCENTRATION

- The work requires a high degree of concentration to perform analysis of work processes and business requirements and to integrate those in a complex system.
- The level of concentration and attention is high when working on background software structure or when providing or preparing for

3. CONCENTRATION

- Le travail exige l'analyse et des besoins opérationnels et la mise en œuvre de processus de gestion dans un système complexe à multiples niveaux qui nécessite une grande concentration et beaucoup d'assiduité à la tâche.
- Le niveau de concentration et d'attention requis s'accroît lorsque le travail porte sur la structure logicielle, lors de la préparation ou la présentation de séances de formation

Page 6 of/de 11

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

training sessions on site or while using on-line tools.

sur place ou lors de l'utilisation d'outils en ligne.

- Vigilance and alertness are required to assist in identify problem causes and to take action for resolution.
- Cerner les causes des problèmes et prendre des mesures pour les résoudre exigent une grande vigilance.
- Task priorities and staff resource levels usually control work pace and time.
- L'ordre de priorité des tâches et le niveau de ressources en personnel déterminent le rythme du travail et les échéanciers.

4. PHYSICAL DEMANDS

4. EXIGENCES PHYSIQUES

- The work requires a moderate amount of physical exertion. When providing training or attending meetings, must carry laptop and other equipment as required.
- Le travail exige des efforts physiques moyens. Lors des séances de formation, la ou le titulaire doit apporter son portable et tout autre équipement nécessaire.
- The work usually involves sitting, walking or standing but in most cases freedom of movement exist.
- Pour exécuter ses fonctions, la ou le titulaire doit s'asseoir, marcher ou se tenir debout, mais dans la majorité des cas, la personne est libre de ses mouvements.

5. COMPLEXITY

5. COMPLEXITÉ

- The position requires a moderate degree of analytical and project management skills to define problems, collect information, communicate requirements to manager and product vendor or evaluate options, develop and implement solutions for the domain of expertise related to the project(s).
- La ou le titulaire doit posséder certaines aptitudes à l'analyse et compétences en gestion de projets pour pouvoir cerner des problèmes, recueillir de l'information, communiquer les besoins à son superviseur et au fournisseur, évaluer des options et mettre au point et appliquer des solutions dans les secteurs d'activité liés aux projets.
- Complexity comes from fully understanding the database structure, the structure of the information contained in UnionWare, the sensitivity around the political structure of the PSAC, which determines access to
- La ou le titulaire doit bien comprendre la structure d'UnionWare et de l'information qui y est versée ainsi que la structure politique de l'AFPC, laquelle détermine le niveau d'accès à l'information pour les différents utilisateurs.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

information to respective users, as well as the ability to keep up with an evolving system.

6. IMPACT

The position work in general has a direct impact on the services or applications implemented.

- The high level of access that the incumbent will have to the information talks to the impact of errors, especially errors in the performance of system's administrations functions. The accuracy of the data may be compromised, as well as the trust users have in the system.
- Errors in actions or configuration could have a cross organizational impact on operations or functions or Components resulting in loss of productivity and ability to represent or reach out to members.

7. RESPONSIBILITY FOR INFORMATION

- The position requires a high degree of responsibility for the information and to fully understand its structure and meaning in order to fully understand the requirements from the user community and to provide sound advice and guidance
- The incumbent has access to all members information and is privy to sensitive, confidential information. The incumbent is subject to the PSAC Privacy and Confidentiality Policies.

6. RÉPERCUSSIONS

Les fonctions du poste ont généralement une incidence directe sur les services ou les applications en place.

- La ou le titulaire bénéficie d'un niveau d'accès élevé, et toute erreur commise peut avoir de graves conséquences, particulièrement celles liées à l'administration du système qui pourraient compromettre l'intégrité des données et miner la confiance des utilisateurs.

Des erreurs de configuration ou de mise en œuvre de mesures pourraient nuire au fonctionnement ou aux activités de l'organisation, y compris des Éléments, entraînant ainsi une perte de productivité et de la capacité à représenter ou contacter les membres.

7. RESPONSABILITÉ QUANT À L'INFORMATION

- La ou le titulaire doit faire preuve de grand discernement à l'égard de l'information et doit absolument en comprendre la structure et la signification afin de pouvoir bien comprendre les besoins de l'ensemble des utilisateurs et fournir des conseils éclairés.
- La ou le titulaire a accès à toute l'information sur les membres et à des renseignements confidentiels de nature délicate. La personne est assujettie aux politiques de l'AFPC sur la protection de la vie privée et sur la confidentialité.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
**Agente ou agent, Gestion de l'information
des membres**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

8. DEVELOPMENT AND LEADERSHIP OF OTHERS

- The job requires some level of accountability for the provision of training, work related assistance, and advice to end-users. The work will also involve leading project functions including the lead of project teams
- The position does not have official supervisory responsibilities.

9. ENVIRONMENTAL WORKING CONDITIONS

- The position works in a closed office.
- There may be some cases of work-related travel conditions. However, the physical environment is generally safe with few health risks.

8. PERFECTIONNEMENT DES AUTRES ET LEADERSHIP

- La ou le titulaire donne de la formation et offre de l'aide et des conseils aux utilisateurs. En outre, elle ou il remplit certaines fonctions de gestion de projet, y compris la direction d'équipes de projet.
- Officiellement, la ou le titulaire n'assume aucune tâche de supervision.

9. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- La ou le titulaire travaille dans un bureau fermé.
- Il peut y avoir à l'occasion des déplacements liés au travail. Toutefois, l'environnement matériel est habituellement sûr et pose peu de risques à la santé.

QUALIFICATIONS

- Extensive knowledge and understanding of the structure, programs and work processes of the area of work related to specific project(s) undertaken by the incumbent.
- Demonstrated ability in requirements analysis and good project management skills.
- Demonstrated ability to motivate organizational resources towards a technical project involving organizational change.

QUALITÉS REQUISES

- Connaissance et compréhension poussées de la structure, des programmes et des méthodes de travail liés aux projets spécifiquement destinés à ce poste.
- Aptitude démontrée à analyser les besoins et à gérer des projets et systèmes.
- Aptitude manifeste à motiver les ressources organisationnelles face à un projet technique entraînant un changement organisationnel.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

- Proven communication, analytical and problem-solving skills to help identify, communicate and resolve systems and workflow related issues.
- Proven ability to analyze and understand the functionality of existing database applications is essential.
- Demonstrated ability to provide comprehensive and technically sound advice to stakeholders, end users, and technical support staff in specific technical and business process areas.
- Demonstrated ability in working with system and end-user documentation including requirements definitions, flow charts, data flow diagrams and training documents is required.
- Demonstrated ability to deliver comprehensive training sessions to a diverse user community
- Aptitudes manifestes en communication, en analyse et en résolution de problèmes pour aider à définir les problèmes liés aux systèmes ou aux procédures de travail.
- Capacité manifeste d'analyser et de comprendre le fonctionnement des bases de données existantes.
- Capacité manifeste d'offrir des conseils de nature technique détaillés aux décisionnaires, aux utilisateurs et au personnel du soutien technique dans des domaines techniques et opérationnels précis.
- Capacité manifeste à utiliser des documents sur les systèmes et des guides d'utilisation (définition des besoins, ordiogrammes, graphiques d'acheminement des données et documents de formation).
- Capacité manifeste d'offrir une formation très complète à un ensemble varié d'utilisateurs.

Other Qualifications:

- Ability to effectively schedule tasks and assignments, deal with competing priorities and remain effective during pressure situations.
- Ability to accept responsibility and work effectively without close supervision in a methodical and efficient manner, and cooperatively with others in a team.
- The position requires excellent judgment and demonstrated problem solving, consultative,

Autres qualifications

- Capacité de prioriser efficacement les tâches et les projets, de composer avec des priorités conflictuelles et de travailler efficacement sous pression.
- Capacité de s'acquitter de ses responsabilités, de travailler de manière méthodique et efficace sans supervision étroite et de travailler en équipe.
- Excellent jugement et compétences manifestes en résolution de problèmes, en consultation, en

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Member Information Officer
Agente ou agent, Gestion de l'information
des membres

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0035

persuasive and conflict resolution skills to provide sound direction and advice on complex technology and processes issues to all levels of users.

- Commitment to continuous quality / process improvement.
- Ability to demonstrate good client service.
- Second language skills as per the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) level indicated above
- Knowledge and commitment of trade union and equity principles, and understanding of the sensitive political and social issues

persuasion et en règlement de conflits afin d'offrir des conseils avisés sur des processus et des questions technologiques complexes à des utilisateurs de tous les niveaux.

- Adhésion aux principes d'amélioration continue de la qualité et des processus.
 - Capacité d'assurer un bon service à la clientèle.
- Compétences en langue seconde selon le niveau du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) précisé ci-dessus.
- Adhésion aux principes du syndicalisme et de l'équité. Compréhension des enjeux politiques et sociaux délicats.