



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

# POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: **Member Information Advisor**  
Titre du poste : **Conseillère ou conseiller de l'information des membres**

Position Number: **9360-0039**  
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: <b>B2</b>			Niveau linguistique global du poste: <b>B2</b>		
Position Linguistic Profile :			Profil linguistique du poste :		
<b>Oral Production</b>	<b>Oral Interaction</b>	<b>Oral Comprehension</b>	<b>Written Interaction</b>	<b>Written Production</b>	<b>Reading Comprehension</b>
<b>Production orale</b>	<b>Interaction orale</b>	<b>Compréhension orale</b>	<b>Interaction écrite</b>	<b>Production écrite</b>	<b>Compréhension en lecture</b>
<b>B2</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>B2</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>

## **PURPOSE OF POSITION** **OBJET DU POSTE**

Under the general supervision of the Member Information Manager and as a member of the Member Information Management Section (MIM), the Advisor provides training, guidance and assistance to a diverse range of end-users in a wide range of areas, including membership, dues processing, case management, negotiations, etc.

Sous la supervision générale de la ou du gestionnaire de l'information des membres ainsi qu'à titre de membre de la Section de la gestion de l'information des membres (GIM), la ou le conseillère(er) fournit de la formation, orientation et de l'aide à des utilisateurs et utilisatrices diversifiés, touchant un éventail de domaines, dont l'effectif, le traitement des cotisations, la gestion de cas et les négociations, etc.

The Advisor will assist the Manager with project management and will lead projects for the implementation of new modules/functions.

La ou le conseillère(er) aide la ou le gestionnaire avec la gestion de projet et sera appelé à mener des projets de mise en œuvre de nouveaux modules ou fonctions.

The Advisor will also perform system's administration functions, table and data maintenance, review and update of Standard Operating Procedures, create and update user accounts, prepare communications for the user community.

La ou le conseillère(er) fera aussi l'administration du système, la maintenance des tables et données du système, la révision et mise-à-jour des procédures opérationnelles standards, la création et mise-à-jour des comptes-utilisateurs ainsi que des communications à l'intention de l'ensemble des utilisateurs.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor**  
**Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

### **STATEMENT OF RESPONSIBILITIES**

The implementation of the UnionWare (UW) system brought and brings a cultural change to the way the PSAC manages all member-related information across the organization. The Advisor will play a lead role in advancing the usage of the application throughout the PSAC.

The Advisor will work with the different groups of users to help them make the best use possible of the system's tools and functions for their specific work area and workflow processes.

The main duties of the Advisor include :

#### **Training to users**

- Develops and prepare the material required for end-user training.
- Provides on-site or webinar training to a diverse range of end-users in a wide range of areas, including membership, dues processing, case management, negotiations:
  - training on how to use the UnionWare system; and
  - training on the structure of the information in UnionWare, the policies governing the management of the information and the rules safeguarding data integrity.
- Provides training and promotes adherence to PSAC Privacy and Confidentiality Policies in light of the sensitivity of the information contained

### **ÉNONCÉ DES FONCTIONS**

Le système UW a apporté et apporte un changement dans la culture de la gestion de l'information des membres à l'AFPC. La ou le conseillère(er) jouera un rôle clé dans l'avancement de l'utilisation de l'application à travers l'AFPC.

La ou le conseillère(er) sera appelé à travailler avec les différents groupes d'utilisateurs et utilisatrices afin de les aider à maximiser l'utilisation des outils et fonctions du système en tenant compte de leur domaine et flux de travail.

Les tâches principales du ou de la conseillère(er) comprennent :

#### **Formation des utilisateurs**

- Développer et préparer la documentation et le matériel nécessaire à la formation des usagers.
- Donner la formation en classe ou via une plateforme de formation en ligne à des utilisateurs et utilisatrices diversifiés, touchant un éventail de domaines, dont l'effectif, le traitement des cotisations, la gestion de cas et les négociations :
  - formation sur comment utiliser le système UnionWare; et
  - formation sur la structure de l'information dans UW, les politiques qui gouvernent la gestion de l'information et les règles qui assurent leur intégrité.
- Donne de la formation et fait la promotion de l'observation des politiques de l'AFPC sur la protection de la vie privée et la confidentialité en

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor**  
**Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

in UnionWare and the Political environment of the organization.

tenant compte de la sensibilité de l'information consignée dans UnionWare et de l'environnement politique de l'organisation.

### **On-going guidance and assistance to system users :**

- Champions UnionWare in a variety of fora and play a lead role in advancing the usage of the application throughout the PSAC.
- Provides daily support to UnionWare users via the phone, email, and online via tools such as GoToMeeting.
- Maintains a client-liaison and provides pro-active support to subject matter experts in the Regions, Branches, Sections and Components.
- Prioritizes UnionWare service and training requests and determines who will action: Advisor, Officer, IT Support Team, UnionWare Ltd team via their Support Portal; will consult with the Manager where required.
- Collaborates with other IT staff and UW Ltd Support to ensure that user needs are met in a timely manner.
- Identifies recurring questions/issues and recommends and/or implements solutions to serve the user community more efficiently.

### **Orientation et aide continue aux utilisatrices et utilisateurs du système:**

- Promouvoir le logiciel UnionWare sur diverses tribunes et jouer un rôle principal dans l'avancement de l'utilisation de l'application pour l'ensemble de l'AFPC.
- Fournir un soutien quotidien aux utilisateurs d'UnionWare par téléphone, par courriel, en ligne et au moyen d'outils comme GoToMeeting.
- Assurer la liaison avec les clients et fournir un soutien proactif aux utilisateurs experts dans les régions, directions, sections et Éléments.
- Établir l'ordre des priorités des demandes de service et de formation et déterminer qui prendra action: la ou le conseillère(er), l'agent(e), l'équipe de soutien aux usagers de la TI, l'équipe UnionWare ltée via leur Portail de soutien; consulter le la ou le gestionnaire lorsque nécessaire.
- Collaborer avec les autres membres du personnel de la TI et du soutien UW ltée pour répondre aux besoins des utilisatrices et utilisateurs en temps utile.
- Cerner les questions et problèmes récurrents et recommander et/ou mettre en œuvre des solutions en vue de servir l'ensemble des utilisateurs plus efficacement.

### **Lead projects**

### **Mener les projets**

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor  
Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

---

- Upon request from the Manager, lead specific projects, tasks and studies.
- Provide relevant information to the Manager concerning changes to be made to programming of UW software and, if required, contact UW team.
- Coordinate teamwork during project development and implementation: remain in contact with the team; ensure completion of assigned tasks within deadline; validate requirements with PSAC and UW teams; and, participate in every requirements discovery and data gathering session.
- Lead testing and implementation of project deliverables: ensure that UW Ltd delivers product on time and that the PSAC team is ready and available for testing.
- Draft Operational Procedures and prepare for deployment of new modules with user groups, etc.
- À la demande du ou de la gestionnaire, prendre en charge la gestion de tâches, études et projets particuliers.
- Fournir l'information pertinente au ou à la gestionnaire concernant les changements qui doivent être apportés à la programmation du logiciel UW et communiquer au besoin avec l'équipe de UW.
- Coordonner le travail des équipes pendant l'élaboration et la mise en œuvre de projets : assurer une communication continue avec l'équipe, vérifier que les tâches assignées soient complétées dans le temps prévu, valider les besoins avec les équipes de l'AFPC et de UW, et assister à toutes les sessions de découverte/ compilation des besoins.
- Diriger la mise à l'essai et la mise en œuvre des livrables de projet : s'assurer que UW livre le produit à temps et que l'équipe de l'AFPC est prête et disponible pour la mise à l'essai.
- Rédiger les Procédures Opérationnelles, et se préparer au déploiement de nouveaux modules avec le groupe d'utilisatrices et d'utilisateurs, etc.

### **Coordination and testing of bi-monthly UW Upgrades**

- Coordinates the scheduling of UnionWare upgrades and maintenance with UnionWare Ltd staff, the Manager, IT and Membership Administration Sections:
  - communicates upgrades to the UnionWare user community;

### **Coordination et des mises à jour bimensuelles d'UnionWare**

- Coordonner les calendriers de mise à jour et de maintenance d'UnionWare en collaboration avec le personnel d'UnionWare, le ou la gestionnaire et les sections de la TI et de l'Administration de l'effectif :
  - communiquer les mises-à-jour aux utilisateurs et utilisatrices;

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor  
Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

---

- edits upgrade Release Notes, distributes to UW user community and
- posts on UW Help Menu in both official languages.
- modifier les notes de parution de la nouvelle version,
- les distribuer aux utilisateurs(trices), afficher dans le menu Aide de UW dans les deux langues officielles.
- Tests all new implemented functions and confirms that they are successfully operational
- Mettre à l'essai toutes les nouvelles fonctions et confirmer qu'elles sont opérationnelles
- Amends Standard Operating Procedures in accordance with the new functions.
- Mettre à jour les procédures opérationnelles standard en tenant compte des nouvelles fonctions.

### Database administration

- Sets-up new user accounts, defines security profiles and permissions based on employee's position and training provided. Ensure account is deactivated as soon as the employee leave the PSAC.
- Assigns new installations of UnionWare client software to IT User Support Team
- Maintains UnionWare email distribution list up-to-date
- Maintains in UnionWare the Users Lists, templates, entities, calendars, which support the different modules and functions for the users.

### Other duties

- Coordinates and organizes logistics and training schedules for UW users within PSAC headquarters, Regions and Components.

### Administration de la base de données

- Créer les nouveaux comptes d'utilisateur et définir les profils de sécurité et les permissions en fonction des postes des employés et de la formation fournie. Vérifier que le compte est désactivé dès que l'employé quitte l'AFPC.
- Confier à l'équipe du soutien aux usagers de la TI les nouvelles installations du logiciel client UnionWare.
- Tenir à jour la liste de distribution par courriel d'UnionWare.
- Tenir à jour dans UnionWare les listes d'utilisateurs, les modèles, les entités et les calendriers qui supportent les différents modules et applications pour les utilisateurs(trices).

### Autres tâches

- Coordonner et organiser les aspects logistiques et les calendriers des activités de formation à l'intention des utilisateurs d'UW au siège social de l'AFPC, dans les régions et au sein des Éléments.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor**  
**Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

- 
- Prepares and communicates training schedules to respective users and keeps track of registrations
  - Maintains Standard Operating Procedures up-to-date.
  - Participates in seminars, presentations, training, etc., to stay current with UnionWare development
  - Performs other duties as required in accordance with operational requirements.
  - Préparer les calendriers de formation et les communiquer aux différents utilisateurs, et assurer le suivi des inscriptions.
  - Tenir à jour les procédures opérationnelles standard.
  - Pour se tenir au courant de l'évolution d'UnionWare, participer à des séminaires, exposés, séances de formation, etc.
  - Exécuter d'autres fonctions au besoin, conformément aux nécessités du service.

### **QUALIFICATIONS**

- Good knowledge and understanding of the structure, programs and work processes of the PSAC.
- Demonstrated knowledge of relational information management databases – working experience with UnionWare is a definite asset.
- Demonstrated ability to deliver comprehensive training sessions to a diverse user community
- Demonstrated work experience in a position involving user support and/or junior project management functions
- Ability in working with system and end-user documentation such as the application business rules, the Standard Operating Procedures, the FAQ documents

### **QUALITÉS REQUISES**

- Connaissance et compréhension poussées de la structure, des programmes et des méthodes de travail de l'AFPC.
- Connaissance manifeste des bases de données relationnelles de gestion de l'information. Une expérience de travail avec UnionWare est un atout.
- Capacité manifeste d'offrir des séances de formation très complète à un ensemble varié d'utilisateurs.
- Expérience de travail confirmée dans un poste comportant des fonctions de soutien aux utilisateurs et/ou de gestion de projet à un niveau subalterne.
- Capacité d'utiliser des documents sur les systèmes et des guides à l'intention des utilisateurs finaux, comme les règles administratives des

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor  
Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

---

- Good interviewing techniques and analytical skills to gather and understand user requirements either in the day-to-day support function or in a project lead function
  - The position requires good judgment and problem-solving skills to provide sound advice on a variety of information management related issues.
  - Commitment to continuous quality / process improvement and to customer service
  - Ability to learn quickly and remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses and industry presentations.
  - Good writing skills to prepare and/or edit different documents
  - Working knowledge and experience with Word, Excel, Power Point and Adobe
  - Ability to effectively schedule tasks and assignments, deal with competing priorities and remain effective during pressure situations
- applications, les procédures opérationnelles standard et les FAQ.
- Bonne maîtrise des techniques d'entrevue et de l'analyse, pour pouvoir cerner et comprendre les besoins des utilisateurs dans le contexte de fonctions courantes de soutien ou d'une fonction de gestion de projet.
  - La ou le titulaire du poste doit posséder un jugement solide et de bonnes aptitudes à la résolution de problèmes pour pouvoir fournir des avis éclairés sur diverses questions liées à la gestion de l'information.
  - Engagement envers l'amélioration continue de la qualité et des processus et le service à la clientèle.
  - Capacité d'apprendre rapidement et de se tenir au fait des tendances émergentes de la technologie de l'information en participant à des séminaires, à des cours et à des exposés sectoriels.
  - Bonnes aptitudes rédactionnelles, pour pouvoir préparer et/ou réviser différents documents.
  - Connaissance et expérience pratiques de l'utilisation de Word, Excel, Power Point et Adobe.
  - Capacité d'ordonner efficacement les tâches et les affectations, de composer avec des priorités conflictuelles et de faire preuve d'efficacité dans les situations de tension.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**Member Information Advisor  
Conseillère ou conseiller de l'information  
des membres**

Position Number:  
Numéro du poste :

3600-0034

---

- Ability to accept responsibility and work effectively without close supervision and cooperatively with others.
- 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
- Capacité de s'acquitter des responsabilités et de travailler de manière efficace sans supervision étroite, ainsi que de collaborer avec d'autres.
- Compétences en langue seconde selon le niveau du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) précisé ci-dessus.
- Connaissance des principes du syndicalisme et de l'équité, et engagement envers ces principes. Compréhension des questions politiques et sociales délicates.