

Ayant son siège social au centre ville de Mont-Tremblant, le Réseau FADOQ — Région des Laurentides est un organisme régional à but non lucratif composé d'organismes affiliés, qui a pour mission de rassembler et représenter les personnes de 50 ans et plus pour les aider à maintenir et améliorer leur qualité de vie. Le Réseau défend et fait la promotion de leurs droits et valorise leur apport à la société. Il leur offre plusieurs programmes, services et activités, ainsi qu'une gamme de loisirs pour les inciter à demeurer actifs physiquement et intellectuellement.



Offre d'emploi : RESPONSABLE DES CARTES DE MEMBRE

Relevant du directeur général, **la personne responsable des cartes de membre** émet annuellement, en collaboration avec le secrétariat provincial, plus de 38 000 cartes de membres issues de plusieurs points d'adhésion dont les clubs affiliés, les partenaires, les événements, l'Internet, etc.

Dans le volet *service à la clientèle* de sa fonction elle doit répondre constamment à un grand volume de communications concernant, entre autres, des questions sur les avantages d'être membre FADOQ.

Elle est responsable de la gestion de la base de données sur une plateforme Web provinciale qui sert à produire les avis de renouvellement, les cartes de membre et différents rapports et listes.

Les candidats retenus pour une entrevue devront démontrer leur bilinguisme, leur sens pratique pour solutionner des problèmes, avoir une bonne connaissance des outils informatiques et réussir un test pratique.

Il s'agit d'un poste régulier à temps plein (35 heures/ semaine) à un taux horaire de 20 \$. La description de tâches est disponible au www.fadoqlaurentides.org et sur notre page Facebook.

Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae **par courriel seulement** avant le **28 avril 2017** à : dg@fadoqlaurentides.org

L'entrée en fonction avec formation est prévue pour le 9 juin 2017

201-499 rue Charbonneau, Mont-Tremblant, QC, J8E 3H4, 819-429-5858, 221

RESPONSABLE DES CARTES DE MEMBRE	
Supérieur immédiat : Directeur général	
Horaire de travail : 5 jours / 35 heures par semaine	
Fonctions	Principales tâches
Gestion des cartes de membre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer un important volume d'appels téléphoniques. ▪ Traiter les demandes de cartes de membre et duplicatas reçues par téléphone, courrier, courriel ou en personne. ▪ Entrer les informations des membres dans le système de gestion de la base de données FADOQ (SGBDF) afin de tenir une fiche unique et à jour de tous les membres (\pm 38 000). ▪ Imprimer et transmettre les cartes de membre individuel avec les divers documents de promotion. ▪ Imprimer et transmettre mensuellement aux clubs, les cartes de membre à renouveler avec les bulletins de vente et autres documents (effectuer les différents suivis attachés à cette tâche). ▪ Imprimer les listes de membre pour les clubs. ▪ Imprimer les résumés des transactions à remettre à la comptabilité. ▪ Coordonner l'envoi des avis de renouvellement à tous les membres. ▪ Effectuer les transactions par carte de crédit et faire le suivi avec la comptabilité. ▪ Préparer et assurer le suivi des demandes de remboursement des cartes de membre auprès du secrétariat provincial. ▪ Effectuer le suivi et offrir du support (incluant des formations) aux bénévoles responsables des cartes de membre dans les clubs. ▪ Liaison avec notre fournisseur pour les envois des avis de renouvellement. ▪ Faire le suivi avec le secrétariat provincial (retour de cartes de membre, dépliants, enveloppes, avis cartes, etc.) ▪ Faire les corrections dans le SGBDF (adresses, retour de magazine, retour de courriel, etc.). ▪ Commander les dépliants au secrétariat régional et autres fournisseurs (gouvernement, etc.) ▪ Ranger les dépliants, brochures, etc. ▪ Aller porter et chercher le courrier au bureau de poste. ▪ Faire l'achat des timbres. ▪ Trier, dater et distribuer le courrier.
Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer (au téléphone majoritairement, par courriel ou autrement) ce qu'est le Réseau FADOQ et les avantages d'être membre. ▪ Soutenir les responsables des cartes de membre des clubs affiliés. ▪ Effectuer une relance mensuelle auprès des personnes n'ayant pas renouvelé leur carte de membre. ▪ Sortir les rapports statistiques SGBDF. ▪ Répondre au téléphone et faire les suivis appropriés (transférer à la bonne personne selon le cas).
Contribution au développement corporatif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer aux réunions des employés. ▪ Participer à l'A.G.A. régionale et collaborer à son organisation.

RESPONSABLE DES CARTES DE MEMBRE

	<ul style="list-style-type: none">▪ Accomplir toutes autres tâches et participer à toute autre rencontre compatible avec sa fonction pouvant être requise pour le bon fonctionnement de la FADOQ-RLS sur demande de la direction générale.
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Ce poste permanent à temps plein est régi par la politique des conditions de travail au secrétariat régional des Laurentides.▪ L'horaire de travail est régulier et s'effectue sur un quart de jour, mais peut impliquer davantage d'heures lors du renouvellement massif des cartes de membre à l'automne (ou selon les besoins)▪ Une feuille de temps doit être complétée aux deux semaines et remise au service de la comptabilité.▪ Le taux horaire est de 20 \$.
Compétence et qualifications	<ul style="list-style-type: none">▪ Faire preuve d'empathie pour la clientèle de 50 ans et plus.▪ Capacité d'écoute afin de bien solutionner la demande de la clientèle.▪ Bon sens du jugement et compréhension d'un organisme à but non lucratif.▪ Bonne connaissance en informatique (traitement de texte, système de gestion de base de données, Sage, et autres logiciels selon le besoin).▪ Bilingue.▪ Souplesse dans les relations humaines.▪ Très grande discrétion.▪ Grande capacité pour le travail en équipe.▪ Autonome, dynamique, polyvalente, sens de l'initiative et de l'organisation.▪ Capable de travailler sous pression.▪ Efficace et efficiente, bonne gestion du temps en ciblant les priorités.