

Poste : Consultant ou consultante en solutions, Solutions technologiques organisationnelles

Supérieure hiérarchique : Responsable de programme, Solutions technologiques organisationnelles

Exigences linguistiques : Bilinguisme (anglais et français) – atout

Lieu : Ottawa (de préférence) ou télétravail

Emploi : Temps plein

Échelle salariale à l'embauche : 80 000 \$ - 105 000 \$

Date d'affichage : 12 décembre 2025

Comment postuler : envoyez votre curriculum vitae et une lettre de motivation par courriel à recruitment@e2rsolutions.com d'ici le 9 janvier 2026, 16 h (HE)

Offre d'emploi

Centraide United Way (CUW) est le plus important réseau de bâtisseurs communautaires locaux au Canada qui donne aux gens les moyens d'apporter des changements sociaux durables dans leur communauté. Présent partout au Canada et servant plus de 5 000 communautés, notre réseau de plus de 60 Centraide et United Way (chacun étant un organisme sans but lucratif enregistré et régi par un conseil d'administration local indépendant, dirigé par des bénévoles) se consacre à l'enjeu social le plus important, à savoir la pauvreté et l'exclusion sociale. Notre vision est celle d'un monde où chacun et chacune, dans chaque communauté, a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Centraide United Way Canada (CUWC) est le bureau national qui offre leadership et services aux CUW membres d'un bout à l'autre du pays. Ensemble, le personnel, les bénévoles et les parties prenantes des Centraide, des United Way et de CUWC forment le Mouvement CUW. En tant que mouvement canadien fort d'une longue tradition, nous valorisons la confiance et l'intégrité, le bénévolat, l'innovation, les partenariats, le leadership non partisan et la diversité. En nous fondant sur ces valeurs, nous améliorons la qualité de vie des gens et bâtissons la collectivité.

Profil

CUWC est à la recherche d'un consultant ou d'une consultante stratégique d'expérience en solutions qui assurera le leadership et le soutien nécessaires à l'avancement de sa stratégie en matière de systèmes et de solutions partagés. Ce rôle est établi dans le cadre du programme de CUWC visant à modernisation le réseau dans le but de positionner CUW de façon à assurer sa croissance et les changements sociaux à long terme. L'objectif de cette stratégie est de doter CUW d'une technologie et de processus de nouvelle génération afin de répondre de façon novatrice aux nouvelles attentes des consommatrices et consommateurs (donatrices et donateurs particuliers et organismes partenaires). Celle-ci facilitera également la gestion des données pour soutenir la mise en place d'une culture et d'une organisation axées sur la connaissance.

Une composante essentielle de cette stratégie repose sur le développement, l'exploitation et la maintenance continue d'une solution de gestion des relations avec la clientèle (GRC) partagée, son centre d'opérations commun ainsi que la mise en œuvre du modèle de gouvernance du centre. En tant que membre clé de l'équipe principale, le consultant ou la consultante relève de l'équipe des cadres supérieurs de CUWC et travaille en étroite collaboration avec les Centraide et les United Way partout au pays, le partenaire chargé de la mise en œuvre de la solution, les comités de gouvernance, l'équipe de projet et d'autres organes pertinents.

La personne retenue pour ce poste sera dotée d'un esprit d'initiative et d'une solide expérience en matière de transformations organisationnelles basées sur la technologie, et plus particulièrement de la planification et de la gestion de projets de déploiement de programmes de GRC. Cette personne sera capable de nouer des relations solides, de travailler dans un environnement dynamique impliquant plusieurs parties prenantes, d'animer des groupes, de faciliter les échanges multidirectionnels et de renforcer l'esprit d'équipe et de collaboration.

Responsabilités

Produit de GRC partagé

- Fournir un leadership et un soutien techniques et collaboratifs aux équipes décisionnelles clés (composées des CUW participants) dans l'établissement des priorités d'améliorations et de la vision du produit.
- Personnaliser et configurer la solution de GRC partagée (Salesforce) pour répondre aux besoins organisationnels.
- Concevoir et mettre en œuvre des automatisations et des rapports pour améliorer les processus opérationnels.
- Collaborer et transférer les connaissances avec le partenaire IS pour simplifier les processus de déploiement.
- Contribuer à la création et à la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de contrôle des versions et de gestion des mises à jour.
- Fournir une assistance technique et résoudre les problèmes signalés par les utilisateurs et utilisatrices.
- Assurer le suivi et la transmission des problèmes rencontrés sur le terrain par les utilisateurs et utilisatrices.
- Remettre en cause le statu quo et orienter la (re)conception des opérations et des processus organisationnels nécessaires dans le cadre de la transformation en vue d'optimiser les gains d'efficacité et les pratiques de pointe, et d'établir un certain degré d'uniformité.
- Comprendre, à un large niveau, les exigences organisationnelles communes et uniques aux CUW afin de fournir une expertise et un soutien aux activités et efforts de gestion du changement.
- Concilier des demandes concurrentes par des analyses techniques et/ou organisationnelles fondées sur des données.
- Servir de spécialiste en matière de fonctionnalités et de fonctions pour les capacités offertes par les produits de GRC de Salesforce et intégrés combinés.
- Travailler en collaboration avec les équipes de projet des CUW, les fournisseurs et les partenaires de mise en œuvre afin de soutenir l'intégration des CUW à la solution.
- Surveiller et gérer les indicateurs de rendement clés (IRC) et les objectifs opérationnels du produit afin de garantir le succès à long terme du programme.
- Fournir un soutien dans l'établissement de normes techniques (données, architecture, cybersécurité et confidentialité, etc.) afin de favoriser l'alignement dans l'ensemble du réseau CUW et d'appuyer le développement et l'adoption de solutions organisationnelles partagées.
- Soutenir les contrôles de satisfaction des utilisateurs et utilisatrices après la mise en œuvre afin de garantir l'optimisation continue du produit et de l'approche adoptée.

Stratégie en matière de systèmes et de solutions partagés

- Participer à la prochaine étape du projet Solutions technologiques organisationnelles en soutenant le développement d'une vision organisationnelle pour la suite de produits qui entoureront la solution de GRC. Ce rôle comprendra des consultations auprès de

partenaires potentiels afin d'explorer, d'évaluer et de maximiser les possibilités de développement d'autres systèmes et solutions partagés rentables.

- Diriger et appuyer les consultations auprès des CUW pour tester et renforcer la préparation au développement de compétences partagées ou communes supplémentaires et d'en soutenir l'adoption une fois qu'elles seront mises en place.
- Faire preuve d'un leadership éclairé en surveillant les principales tendances et pratiques en matière de mobilisation numérique, de technologies organisationnelles, de transformation numérique (notamment dans le secteur sans but lucratif), de gestion du changement et de processus/modèles organisationnels des Centraide et des United Way.
- Conseiller l'équipe des cadres supérieurs de CUWC sur des stratégies et des plans de mise en œuvre efficaces pour la réalisation des priorités pancanadiennes clés.

Exigences du poste

- Plus de cinq ans d'expérience à titre de consultant ou consultante en solutions, ou expérience en soutien administratif et en développement personnalisé d'une solution de GRC — idéalement en collaboration avec des partenaires de développement externalisés et selon des principes et processus agiles.
- Diplôme d'études postsecondaires en informatique, en administration des affaires ou dans un domaine connexe, ou vaste expérience dans un rôle lié à la technologie, à la gestion des données ou au déploiement de services partagés.
- Expérience en développement et en déploiement de technologies de GRC de Salesforce et de préférence dans un environnement à traitement réparti et multiclients. Connaissance et expérience à l'égard de compétences connexes telles qu'en marketing numérique, plateformes de mobilisation des clients/donateurs ou gestion des investissements/subventions sont hautement souhaitables.
- Solide compréhension des principes et pratiques en développement et opérations (expérience avec GitLab considérée comme un atout).
- Aptitudes marquées sur le plan du leadership collaboratif, de la gestion des parties prenantes et des relations interpersonnelles — capacité à impliquer de nombreux niveaux de parties prenantes et à favoriser la collaboration et l'alignement sur les stratégies à court et à long terme.
- Solides compétences en matière de recherche et de définition des besoins, de détermination et d'amélioration des processus organisationnels — une formation liée au cadre TOGAF, Six Sigma, Lean ou autres cadres architecturaux est considérée comme un atout.
- Solides compétences en analyse organisationnelle et élaboration d'argumentaire — aptitude à concilier connaissances techniques et sens des affaires.
- Expérience en gestion des données et en technologies de rapport.
- Compétences marquées en présentation et en communication (à l'écrit comme à l'oral), en français et en anglais (considérées comme un atout).
- Aptitude à la prise de décision et à la résolution de problèmes.
- Capacité à travailler efficacement au sein d'une organisation complexe et hiérarchisée.
- Capacité à travailler sous pression et à jongler avec plusieurs priorités simultanément.
- Aisance à travailler en équipe, motivation, éthique de travail exemplaire et souci du détail.
- Grande curiosité, attitude positive et envie d'apprendre de nouvelles compétences et technologies.
- Disponibilité pour travailler le soir et le week-end, au besoin, et pour voyager.

Lieu de travail

Bureau national de CUW à Ottawa (Ontario). Le ou la titulaire travaille dans un espace à aire ouverte et peut parfois travailler à distance.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

Centraide United Way Canada embauche sur la base du mérite et s'engage fermement à respecter la diversité et l'équité au sein de sa communauté et à offrir un milieu de travail accueillant et inclusif. L'organisation accueille tout particulièrement les candidatures de personnes noires, autochtones et de couleur, de femmes, de personnes en situation de handicap, de personnes de toutes les orientations sexuelles et de tous les genres, et les autres personnes ayant les compétences et les connaissances nécessaires pour s'engager de manière productive auprès de diverses communautés.

Comment postuler

Veuillez faire parvenir votre lettre d'accompagnement et votre curriculum vitae en toute confidentialité à : recruitment@e2rsolutions.com.

Nous remercions toutes les personnes ayant posé leur candidature, mais nous ne communiquerons qu'avec les candidats et candidates qualifiés.