



## Possibilité de carrière

### Administrateur ou administratrice Salesforce Poste permanent, à temps plein et hybride

**Description du poste :** L'administrateur ou l'administratrice Salesforce joue un rôle clé dans la mise en place d'une culture Salesforce solidement ancrée à l'ACSM National. La personne titulaire du poste est responsable de favoriser l'adoption de Salesforce dans toutes les équipes, de rationaliser les processus opérationnels et de veiller à l'implantation efficace et efficiente du système. La candidate idéale ou le candidat idéal fait preuve de dynamisme et de leadership pour promouvoir les meilleures pratiques Salesforce, collaborer avec les différents services, créer des plans de travail stratégiques et former et gérer une équipe d'implantation transversale afin d'atteindre les objectifs.

**À propos de l'ACSM :** Fondée en 1918, l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) est le réseau communautaire du secteur de la santé mentale le plus vaste et le mieux établi au Canada. Présente dans plus de 330 collectivités réparties dans toutes les provinces et un territoire, l'ACSM œuvre en défense des droits et offre des ressources qui contribuent à prévenir les problèmes et les troubles de santé mentale ainsi qu'à soutenir le rétablissement et la résilience afin de permettre à toute la population canadienne de s'épanouir pleinement. Notre vision? Celle d'un Canada où la santé mentale est un droit de la personne. En 2021, 2022 et 2023, [le magazine Forbes a désigné l'ACSM comme l'un des meilleurs employeurs au Canada.](#)

**Lieu de travail :** Ce poste est rattaché à notre bureau, situé au centre-ville de Toronto. Pour encourager la collaboration et explorer de nouvelles façons de travailler, le bureau national de l'ACSM favorise un mode de travail hybride de deux jours au bureau et trois jours à la maison.

#### Responsabilités :

- Développer une culture de travail Salesforce solidement ancrée à l'ACSM National et s'assurer que toutes les équipes utilisent efficacement la plateforme Salesforce.
- Diriger et gérer les projets Salesforce; assembler une équipe d'implantation formée de membres de plusieurs services qui veillera à l'implantation efficace et efficiente du système dans toute l'organisation.
- Développer et piloter des stratégies Salesforce conformes aux objectifs à court et long terme de l'organisation.
- Collaborer avec les services internes pour établir, recueillir et analyser les exigences opérationnelles ainsi que les données sensibles pour tous les domaines fonctionnels afin d'apporter des solutions efficaces.
- Mener des examens de l'architecture de solution avec les équipes de projet en amont des activités de conception et de développement pour assurer l'extensibilité de la plateforme ainsi que sa conformité avec le service interne, les feuilles de route du programme et les exigences opérationnelles internes et externes.
- Repérer les occasions d'automatisation à l'aide de Process Builder, de Flows, des règles de Workflow et d'autres outils administratifs avancés d'optimisation des processus opérationnels.
- Effectuer la conception, le développement et la maintenance des objets, des présentations de page, des applications, des flux de travail, des rapports et des tableaux de bord sur la plateforme Salesforce.com.
- Livrer des solutions flexibles et évolutives qui répondent aux besoins opérationnels changeants.
- Se tenir au courant des nouveaux produits et technologies liés à l'écosystème Salesforce qui pourraient contribuer à l'optimisation des processus opérationnels de l'organisation.
- Rédiger des tests et de la documentation pour les nouvelles et les anciennes applications Salesforce afin d'assurer la qualité et l'efficacité de leur maintenance.
- Gérer la sécurité de Salesforce, y compris en ce qui concerne les rôles, les profils, les règles de partage, les flux de travail et les groupes, afin de conserver le contrôle d'accès aux données et d'assurer leur confidentialité.
- Superviser l'utilisation d'applications tierces provenant d'AppExchange, y compris les mises à jour et les licences d'utilisation, et intégrer dans les rapports des données provenant de Salesforce, de Google Analytics, et d'autres sources pour cibler les indicateurs importants.
- Résoudre les problèmes et les tickets d'assistance pour fournir des solutions aux utilisatrices et utilisateurs finaux en temps opportun.
- Évaluer les demandes, questions, problèmes et préoccupations des autres services en lien avec l'utilisation de Salesforce; optimiser les objets, flux de travail et systèmes dans Salesforce, et y apporter les modifications nécessaires afin d'améliorer l'efficacité de la plateforme et l'expérience des utilisateurs et utilisatrices.



- Assurer l'intégrité des données en remédiant aux écarts ou aux erreurs dans les données, y compris en exportant les données, en déterminant la source des données manquantes ou erronées pour les corriger, et en intégrant les données dans Salesforce.
- Offrir de la formation et du soutien aux utilisatrices et utilisateurs de Salesforce afin de maximiser leur utilisation de la plateforme et leur productivité.
- Évaluer de façon constante les processus de flux de travail Salesforce pour s'assurer qu'ils sont optimisés et opérationnels et qu'ils répondent aux besoins des utilisateurs et utilisatrices et aux objectifs de l'organisation.
- Cibler les besoins et produire des rapports et des tableaux de bord personnalisés pour contribuer à la visibilité des priorités centrales et des indicateurs de rendement.
- Appuyer d'autres projets de transformation technologique ou numérique au besoin.

#### **Formation :**

- Baccalauréat dans un domaine pertinent ou expérience de travail équivalente.
- Certification d'administrateur ou administratrice Salesforce.
- Certification d'analyste commercial Salesforce, un atout.

#### **Expérience :**

- Compréhension intermédiaire ou avancée de l'administration de Salesforce, en particulier du NPSP (Non-profit success pack) de Salesforce Lightning.
- Expérience en gestion de projet.
- Expérience avec la gestion de données et les processus d'intégration de données, un atout.

#### **Connaissances :**

- Connaissances pratiques approfondies de la conception et de l'implantation de solutions.
- Bonne compréhension des fonctionnalités de Salesforce et des meilleures pratiques qui s'y rattachent.

#### **Compétences :**

- Bon esprit d'analyse, solides compétences en analyse de données et compréhension approfondie de l'administration de Salesforce.
- Capacité à collaborer avec des équipes transversales et à communiquer efficacement avec les parties prenantes à tous les niveaux.
- Capacité à discerner des schémas et des tendances dans les données puis à communiquer efficacement ces constats afin de favoriser des prises de décisions éclairées.
- Capacité avérée à travailler de façon autonome et à gérer plusieurs tâches simultanément.
- Compétences exceptionnelles en matière de gestion de temps et grand souci du détail.
- Aptitudes hors pair en matière de communication orale et écrite, de gestion des relations et de présentation.
- Capacité à offrir des formations ou du perfectionnement au personnel à propos de Salesforce et à encourager et soutenir son utilisation dans toute l'organisation.
- Capacité à travailler efficacement sous pression et à gérer le changement dans un environnement dynamique.
- Forte inclination pour les relations avec le personnel et engagement à servir les intérêts du personnel et de la direction.
- Esprit d'initiative et capacité à travailler avec un minimum de supervision dans un environnement de travail hybride.
- Capacité à travailler de façon indépendante et à s'adapter à la dynamique d'un groupe, selon les circonstances.
- Esprit innovant, aptitudes organisationnelles et interpersonnelles exceptionnelles et fort sens du leadership.
- Pensée critique et analytique, sens du jugement et excellentes aptitudes en résolution de problèmes.
- Grande motivation et fort intérêt pour les questions de santé mentale.
- Bilinguisme (français et anglais), un atout.

**Rémunération :** 75 000 \$ – 85 000 \$ par année en fonction de l'expérience et de la formation, en plus d'avantages sociaux, d'un environnement de travail flexible et d'une culture organisationnelle axée sur le bien-être personnel et la sécurité psychologique.



Canadian Mental  
Health Association  
Association canadienne  
pour la santé mentale



years of  
community  
ans de  
communauté

**Avantages sociaux :** Assurance dentaire, assurance maladie complémentaire, assurance vie, assurance pour les soins de la vue, programme d'aide au personnel, horaire flexible, congés payés (vacances, congés de maladie et congés de conciliation travail-vie personnelle), programme de mieux-être, télétravail, travail en formule hybride.

**Conditions de travail :**

- Il s'agit d'un poste à temps plein selon les heures de travail normales (actuellement 35 heures par semaine).
- La prestation de travail nécessite d'utiliser un équipement de bureau dans un environnement de bureau classique, ce qui implique de demeurer en position assise pendant de longues périodes, d'interagir au téléphone ou de travailler avec un ordinateur. L'emploi ne comporte aucune exigence physique inhabituelle.
- Des situations ou des échanges délicats impliquant des parties prenantes externes pourraient survenir en raison de la nature publique de cette offre d'emploi.

**Avez-vous le profil de l'emploi?** Si le poste vous intéresse, veuillez envoyer une copie en format PDF de votre curriculum vitae et de votre lettre de présentation à [careers@cmha.ca](mailto:careers@cmha.ca) d'ici le **29 Septembre 2023**. La ligne d'objet doit indiquer « **Administrateur ou administratrice Salesforce** ». Nous vous remercions de votre intérêt. Veuillez noter que nous communiquerons uniquement avec les personnes sélectionnées pour une entrevue.

Pour en savoir plus sur l'ACSM, visitez le [www.acsm.ca](http://www.acsm.ca).

*L'ACSM s'engage à employer du personnel qui reflète la diversité des communautés au sein desquelles elle travaille. Elle encourage donc explicitement les personnes qui ont un handicap, les membres des communautés noires, autochtones ou racialisées, les personnes de toutes les identités, expressions de genre et orientations sexuelles ainsi que toutes autres personnes pouvant contribuer à la diversité de son équipe à soumettre leur candidature. Nous vous invitons à vous auto-identifier dans votre lettre de présentation. Veuillez nous aviser si vous avez besoin de mesures d'adaptation particulières au cours du processus de candidature.*