

TITRE : Directeur, Engagement des membres

SE RAPPORTE À : Directeur général

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Le directeur, engagement des membres, dirige les stratégies nationales d'engagement des membres et de développement du secteur de CMC. Le directeur s'assure que les offres de CMC à ses membres constituent une proposition de valeur supérieure et que la programmation (p. ex. programmes, services, événements, projets) est alignée sur les priorités et les valeurs de nos membres.

Le directeur fournit des conseils stratégiques au directeur général en ce qui concerne le développement du secteur et l'engagement, la rétention et la croissance des membres, conformément au cadre du plan stratégique et à l'évolution des besoins des membres. Cela comprend l'élaboration, la mise en œuvre et la mesure de stratégies fondées sur la recherche et l'analyse des besoins et des priorités des membres de CMC et du secteur dans son ensemble.

Le directeur supervise le système de gestion de la relation client (CRM) de CMC et, à ce titre, est responsable de la réalisation de nombreuses fonctions de prestation de services et de programmes (p. ex., processus d'inscription à la conférence annuelle) en relation avec les services aux membres et les priorités organisationnelles.

En collaboration avec le directeur général et les membres du conseil d'administration, le directeur représente CMC lors de réunions avec les cadres supérieurs du gouvernement, les membres, les partenaires et divers intervenants afin de faire progresser la collaboration.

Le directeur mesure sur une base annuelle l'impact de toutes les activités de développement et d'engagement du secteur dans l'ensemble de l'organisation.

Le directeur possède de solides compétences en écoute, en rédaction et en présentation, et une capacité de développer et de maintenir des relations, des partenariats et des alliances avec un large éventail d'influenceurs et d'intervenants, et applique ces compétences pour accroître la valeur aux membres de CMC, tout en renforçant les capacités globales du secteur.

RESPONSABILITÉS CLÉS

Engagement des membres

- Élaborer, mettre en œuvre et évaluer une stratégie intégrée d'engagement, de rétention et de croissance des membres, en tenant compte des intérêts et des attentes de valeur ajoutée de divers groupes de membres en:
 - Collectant et utilisant les données des membres pour assurer un alignement direct de la prestation des services et des programmes de CMC avec les priorités des membres.
 - Développant des opportunités pour offrir des avantages aux membres par le biais de ressources sectorielles nouvelles et existantes, notamment des webinaires, des ateliers et des séminaires.
 - Développant un processus normalisé pour définir et mesurer la proposition de valeur de l'adhésion, la réalisation des attentes concernant les services et les programmes, et les avantages globaux de l'adhésion.
 - Mettant en valeur la proposition de valeur de CMC auprès des membres actuels et futurs.
 - Mesurer le succès des initiatives ci-dessus.

Renforcement de la capacité du secteur

- En collaboration avec le directeur, représentation et partenariats, identifie les possibilités de financement / collaboration nouvelles et existantes avec les partenaires du secteur, le gouvernement fédéral ainsi que des partenaires non gouvernementaux afin de fournir une valeur ajoutée aux membres.
- Trouve des opportunités de partenariat au sein du secteur pour l'agrégation et la promotion conjointe de ressources et d'outils pour renforcer les capacités du secteur.
- Identifie les offres à valeur ajoutée pour attirer et fidéliser les membres (p. ex. : développement professionnel, activités de leadership ou développement d'outils / ressources) et implémente ces offres en collaboration avec des collègues internes ainsi que des partenaires du secteur.
- Identifie, vérifie et met en œuvre des programmes de génération de revenus récurrents viables qui profitent mutuellement aux membres, à CMC et aux membres propriétaires du secteur (p. ex. : programmes d'affinité, programmes de publication sectorielle, programmes de parrainage, programmes d'acquisition de clients).
- Supervise et dirige les équipes de programme et de projet, y compris les bailleurs de fonds, les partenaires et collaborateurs nationaux, le personnel interne, le personnel contractuel, les consultants et des étudiants.
- Assure la diffusion efficace des programmes et des opportunités d'éducation par l'intermédiaire de divers portails de diffusion de CMC (p. ex. : site Web, médias sociaux, conférence nationale).
- Mesure le succès des initiatives ci-dessus.

Gestion de l'information

Supervise le système de gestion de la relation client ou le CRM de CMC. Responsable de la nature, de l'exactitude et de l'utilisation de ces données par rapport à la politique de CMC et à la législation en vigueur, et applique le CRM pour remplir un certain nombre de fonctions de prestation de services / programmes (p. ex. : processus d'inscription à la conférence annuelle) en relation avec les services aux membres et les priorités organisationnelles.

Communications

Établit des relations de collaboration avec d'autres organisations coopératives, y compris les organisations membres de CMC, les organisations coopératives provinciales, les fédérations, ainsi que le personnel des ministères fédéraux et une communauté de partenaires nationaux.

S'acquitte d'autres tâches assignées par le directeur général.

LE CANDIDAT RETENU POSSÈDERA

- Un baccalauréat ou l'équivalent.
- Au moins cinq années d'expérience pertinente dans des domaines tels que la gestion du secteur sans but lucratif, le développement de coopératives, la gestion gouvernementale ou la gestion d'associations.
- Au moins cinq années d'expérience dans la gestion de programmes / projets, y compris la conception de programmes / projets, l'élaboration de propositions, la budgétisation, la gestion des ressources humaines et la mesure des résultats.
- Compréhension des processus et des exigences de financement du gouvernement fédéral.
- Solides compétences interpersonnelles, y compris la capacité à établir des relations professionnelles à long terme avec une communauté nationale de bailleurs de fonds et d'intervenants.
- Bilingue (anglais et français) - parlé et écrit.
- Une connaissance pratique de l'économie coopérative et / ou du secteur à but non lucratif est un atout.

SUPERVISION

- Gérer et motiver les membres d'équipe assignés, des consultants, des étudiants et des stagiaires.

COMPÉTENCES ET ATTRIBUTS

Le directeur possède :

- Solides compétences en matière de leadership, de résolution de problèmes et de prise de décision, capacité démontrée de travailler en collaboration avec les dirigeants internes et leurs équipes, ainsi qu'une forte capacité à obtenir des résultats.
- Haut degré de compétences organisationnelles, interpersonnelles et de communication.
- Expérience confirmée dans la prestation de stratégies d'engagement / de prestation de services.
- Expérience de haut niveau dans les meilleures pratiques de gestion des données, ainsi qu'une connaissance pratique des processus décisionnels du gouvernement.
- Un degré élevé d'intelligence émotionnelle et commerciale lorsqu'il s'agit de membres, de bailleurs de fonds externes, de partenaires potentiels et établis.
- Expérience confirmée dans l'établissement de collaborations, de partenariats et de programmes à long terme.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Certains déplacements sont nécessaires - principalement domestiques.
- Le travail en fin de semaine et en soirée peut être nécessaire pendant les périodes de pointe et lors des déplacements.

RÉMUNÉRATION

Une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels sont fournis.

Date de clôture : jusqu'à ce que le poste soit pourvu.