

Membership Success Officer (Bilingual)

Position Overview

The Canadian Urban Transit Research & Innovation Consortium (CUTRIC) is currently seeking to hire a **Membership Success Officer (Bilingual)** to work with our dynamic commercialization team in zero-emissions transit technologies.

Location

Anywhere in Canada – Full Time

About CUTRIC's Culture

CUTRIC is a highly dynamic and fast-paced innovation consortium focusing on technology championship. Despite being a not-for-profit, the team culture operates along the lines of a fast-paced (frequently high-pressure) start-up technology company.

CUTRIC team members are interdisciplinary, widely knowledgeable, science- and technology-driven, and passionate about the environment and mobility innovation.

CUTRIC welcomes and supports diversity in the workplace because we believe it makes us stronger and smarter.

Women, candidates who identify as non-binary, and candidates who identify as visible minorities are strongly encouraged to apply.

Role Summary

The **Membership Success Officer (Bilingual)** will grow to be an integral team member of CUTRIC's commercialization and research team.

The **Membership Success Officer (Bilingual)** will need to become familiar with all CUTRIC's membership, commercial and research projects in the low-carbon smart mobility sector in North America, and its membership base.

The **Membership Success Officer (Bilingual)** will liaise with CUTRIC team members across Canada, in English, to undertake project activities as required.

The **Membership Success Officer (Bilingual)** will be expected to communicate openly, regularly, professionally, and transparently with colleagues and external stakeholders on a regular basis to develop positive member and stakeholder relations over the long-term.

Diversity

CUTRIC actively pursues diversity within its employment framework. Women, people who identify as women, transgendered people, and people who identify as a non-binary gender are strongly encouraged to apply.

Role & Responsibilities

The **Membership Success Officer (Bilingual)** will be expected to carry out the following **membership and stakeholder success activities** in a highly independent, accountable, professional, and responsible manner:

1. Supporting CUTRIC's national membership outreach efforts on a daily, quarterly and annual basis through email, webinars, members' meetings, telephone calls, and other communications mechanisms as required.
 - a. Documenting all membership engagement efforts (online meetings, telephone calls, etc.) through CUTRIC's client management software system, HubSpot.
 - b. Following the protocols set out by the CUTRIC HubSpot Membership Engagement Pipeline to ensure interested stakeholders are addressed and membership is secured in a timely fashion to sustain CUTRIC's non-profit operations.
2. Supporting the collection, analysis and reporting of membership success key performance measures (KPIs), including but not limited to membership revenues, membership satisfaction, membership engagement, and membership growth.
 - a. Tracking and monitoring membership concerns through the development and maintenance of a membership Issues Log that is reviewed monthly.
 - b. Developing "Implementation Plans" to regularly address issues arising in the Issues Log.
3. Supporting the digital development and deployment of CUTRIC Membership Meetings throughout the year, including but not limited to preparing membership-oriented content, deploying digital content, and supporting administrative staff.
4. Supporting meeting coordination activities allied to 1(a)-1(c) above including developing meeting agendas, minutes, and presentation materials as required.
5. Collaborating with CUTRIC's Membership Team staff to proactively innovate new membership growth-oriented and membership satisfaction-oriented programming.
6. Supporting and leading the development and ongoing refinement of CUTRIC's Annual Membership SWOT Analysis.
7. Speaking publicly and presenting in public formats to groups of members or potential members as an ambassador of CUTRIC's commitment to and vision of a low-carbon mobility future for Canada.

8. Liaising with the CUTRIC Government and Public Relations Team, the CUTRIC Commercialization Team, and the CUTRIC Research Team to ensure cross-team and intra-organizational communications to maximize membership value offerings and propositions and to minimize membership dissatisfaction.

Critical Skills, Competencies and Educational Requirements

The **Membership Success Officer (Bilingual)** will be expected to have the following skills, competencies, and educational achievements:

Minimum

- Fluency in English as a native language, or a second language, required in written and spoken form
- Fluency in French as a native language, or as a second language, required in written and spoken form
- Minimum bachelor's degree from a recognized university or college in a relevant field and at least five years of industry or non-profit experience in client-facing roles, or minimum master's degree from a recognized university and at least three years of industry or non-profit experience in client-facing roles
- Demonstrated experience in working in a membership role or for a non-profit organization previously
- Demonstrated expertise in using client management software tools or membership management software tools for non-profits
- Demonstrated excellence in speaking and writing skills
- High-level competency with audio-visual technologies, such as communications software (e.g., Zoom communications tools, Google Meets, etc.)
- Advanced level of attention to detail and precision
- Commitment to confidentiality and non-disclosure and respect for the concept of privacy within a corporation
- Professionalism in written, verbal and in-person contexts
- Strong teamwork ethic and commitment to working with team members locally and digitally across the country
- High degree of adaptability to work under pressure in a dynamic work environment
- Positive attitude and willingness to think creatively and innovatively to resolve problems and overcome challenges
- Leadership mindset and proactive dynamism in problem-solving

- Strong focus on time efficiency and waste reduction (both in time and labour resources) to achieve deliverables within CUTRIC's non-profit context and budget constraints
- Expressed interest in working in a small company with a highly diverse workplace, including gender, racial and religious diversity
- Evidence of an interest in lifelong learning
- Strong work ethic and the pursuit of excellence in professional or personal life
- Commitment to transparency, accountability, and clear communication
- Commitment to climate change action and an interest in sustainable transportation

Optimal

- Experience in project coordination or project management
- Training in project management from a recognized project management accrediting body and/or institute
- Experience working within a start-up or small company
- Evidence of leadership roles in professional or personal endeavours
- Demonstrated ability to juggle several files at once in a highly organized and competent fashion
- Demonstrated commitment to documenting actions and documenting follow through commitments and deliverable completion

Location

CUTRIC's team has always been highly digital in nature.

Due to COVID19 restrictions, CUTRIC has made the decision to work remotely and support work-from-home arrangements with all employees until December 2022.

The only exception to this rule may be bi-annual CUTRIC staff professional development "retreats", which may require travel to Toronto, Montreal, or Vancouver when it is safe to do so.

The **Membership Success Officer (Bilingual)** may be located anywhere in Canada if the candidate has continual or reasonably frequent access to high fidelity internet as 100 per cent of CUTRIC's daily business activities are carried out digitally – including video-based digital meetings, which require high fidelity Wi-Fi.

Salary Range

\$62,000-\$70,000 depending on education, experience, and aptitude

Deadline

Friday, September 17 2021

How to apply?

DO NOT APPLY VIA EMAIL.

Only applications received via the Collage link below will be considered.

<https://secure.collage.co/jobs/cutric-crituc/24933>

Candidates must ensure their Cover Letter refers to this specific job posting, and that it addresses the “Minimal” skills listed above. Cover Letters should not be more than two pages single spaced (or 600 words maximum).

Candidates must ensure their curriculum vitae/resume and cover letter both demonstrate how the candidate meets the minimum skills and competencies required for this position.

Agent(e) de la réussite des membres (bilingue)

Aperçu du poste

Le Consortium de recherche et d'innovation en transport urbain au Canada (CRITUC) souhaite embaucher un ou une **agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** pour travailler avec sa dynamique équipe de commercialisation des technologies de transport en commun à zéro émission.

Lieu

N'importe où au Canada – Temps plein

À propos de la culture du CRITUC

Le CRITUC est un consortium d'innovation extrêmement dynamique et agile qui se fait le champion de la technologie. Bien qu'il s'agisse d'un organisme à but non lucratif, la culture de l'équipe s'apparente à celle d'une entreprise en démarrage dans le secteur de la technologie, dont le personnel doit travailler à un rythme soutenu (et souvent sous pression).

L'équipe du CRITUC est composée de membres interdisciplinaires très compétents qui se passionnent pour la science, la technologie, l'environnement et l'innovation en matière de transports.

Le CRITUC favorise et soutient la diversité en milieu de travail, car l'organisme est d'avis que cette approche le rend globalement plus fort et plus intelligent.

Les femmes et les personnes qui s'identifient comme étant non binaires ou comme membres de minorités visibles sont fortement encouragées à présenter leur candidature.

Résumé du rôle

L'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** sera appelé(e) à faire partie intégrante de l'équipe de commercialisation et de recherche du CRITUC.

L'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** devra se familiariser avec l'adhésion et tous les projets commerciaux et de recherche du CRITUC dans le secteur de la mobilité intelligente à faible émission de carbone en Amérique du Nord, et avec ses membres.

L'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** devra communiquer avec les membres de l'équipe du CRITUC partout au Canada, en anglais, afin d'exercer des activités liées à des projets selon les besoins.

On s'attend à ce que l'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** communique ouvertement, de façon professionnelle et en faisant preuve de transparence avec des collègues et des intervenants externes sur une base régulière afin de cultiver des relations positives à long terme avec les membres de l'équipe et les intervenants.

Diversité

Le CRITUC recherche activement la diversité dans ses emplois. Ainsi, il encourage fortement les femmes, les personnes qui s'identifient comme des femmes, les personnes transgenres et les personnes non binaires à présenter leur candidature.

Rôle et responsabilités

L'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** devra organiser les **activités de réussite des membres et des intervenants** suivantes avec une grande autonomie et en faisant preuve de transparence, de professionnalisme et de responsabilité :

1. Soutenir les efforts de sensibilisation des membres nationaux du CRITUC quotidiennement, trimestriellement et annuellement au moyen de courriels, de

webinaires, de réunions de membres, d'appels téléphoniques et d'autres mécanismes de communication, au besoin.

a. Documenter tous les efforts en matière d'engagement des membres (réunions en ligne, appels téléphoniques, etc.) en utilisant le système informatique de gestion des clients du CRITUC, HubSpot.

b. Suivre les protocoles prévus par le processus des ventes des membres d'HubSpot du CRITUC pour veiller à ce qu'un suivi soit fait auprès des intervenants concernés et qu'ils deviennent rapidement des membres pour soutenir les opérations à but non lucratif du CRITUC.

2. Contribuer à la collecte, à l'analyse et au signalement des indicateurs de rendement des membres, y compris, notamment, les revenus, la satisfaction et l'engagement des membres et la croissance du nombre de membres.

a. Suivre et examiner les préoccupations des membres en créant et en maintenant à jour un registre des problèmes des membres qui est examiné tous les mois.

b. Élaborer des « plans de mise en œuvre » pour régler régulièrement les problèmes provenant du registre des problèmes.

3. Soutenir la tenue et le déploiement par voie numérique des réunions des membres du CRITUC tout au long de l'année, y compris, notamment, préparer du contenu destiné aux membres, élaborer du contenu numérique et soutenir le personnel administratif.

4. Soutenir les activités de coordination des réunions mentionnées au paragraphe 1 ci-dessus, y compris fixer des agendas de réunions et élaborer du matériel de présentation, au besoin.

5. Collaborer avec les membres de l'équipe du CRITUC pour élaborer proactivement de nouveaux programmes de croissance et de satisfaction des membres.

6. Soutenir et diriger le développement et l'amélioration continue de l'analyse SWOT annuelle des membres du CRITUC.

7. Parler en public et faire des présentations devant des groupes de membres ou de membres potentiels, à titre d'ambassadeur(-trice) de l'engagement et de la vision du CRITUC à l'égard de la mobilité à faible émission de carbone au Canada.

8. Assurer la liaison entre l'équipe responsable des relations avec le gouvernement et le public du CRITUC, l'équipe de commercialisation du CRITUC et l'équipe de recherche du CRITUC pour veiller aux communications entre les équipes et au sein de l'organisation, maximiser les offres et les propositions de valeur aux membres et réduire l'insatisfaction des membres.

Aptitudes, compétences et exigences scolaires essentielles

L'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** devra posséder les aptitudes, les compétences et les acquis éducatifs ci-dessous :

Minimum

- Maîtrise de l'anglais, comme langue maternelle ou langue seconde, tant à l'écrit qu'à l'oral.
- Maîtrise du français, comme langue maternelle ou langue seconde, tant à l'écrit qu'à l'oral.
- Au minimum, un baccalauréat d'une université ou d'un collège reconnu dans un domaine pertinent et au moins cinq ans d'expérience dans le secteur ou au sein d'un organisme sans but lucratif à des postes en contact avec la clientèle, ou une maîtrise d'une université reconnue et au moins trois ans d'expérience dans le secteur ou au sein d'un organisme sans but lucratif à des postes en contact avec la clientèle.
- Expérience éprouvée à un poste relatif à l'adhésion ou à un poste au sein d'un organisme sans but lucratif.
- Maîtrise éprouvée des outils informatiques de gestion des clients ou des membres pour des organismes sans but lucratif.
- Compétences à l'écrit et à l'oral exceptionnelles.
- Très haut niveau de compétence en technologie audiovisuelle, comme les logiciels de communication (p. ex. Zoom, Google Meets).
- Souci marqué du détail et de la précision.
- Importance accordée à la confidentialité et à la non-divulgence en ce qui a trait à la notion de vie privée au sein d'une entreprise.
- Professionnalisme dans les communications écrites, verbales et en personne.
- Solide éthique de travail en équipe et détermination à travailler en équipe localement ou virtuellement partout au pays.
- Excellente capacité à s'adapter au travail sous pression dans un milieu de travail dynamique.
- Attitude positive et volonté de faire preuve de créativité et d'innovation pour résoudre des problèmes et surmonter des défis.
- Attitude de leadership et dynamisme proactif en ce qui a trait à la résolution de problèmes.

- Grand souci des délais d'exécution et de la réduction du gaspillage (en ce qui a trait au temps comme aux ressources en main-d'œuvre) pour livrer les produits attendus dans le contexte sans but lucratif du CRITUC et les contraintes budgétaires.
- Intérêt avéré pour le travail dans une petite entreprise à l'effectif très diversifié, y compris sur les plans du genre, de l'ethnicité et de la religion.
- Intérêt manifeste pour l'apprentissage durant la vie entière.
- Éthique de travail rigoureuse et recherche de l'excellence tant dans la vie professionnelle que personnelle.
- Engagement envers la transparence, la responsabilisation et une communication claire.
- Engagement envers la lutte au changement climatique et intérêt pour le transport durable.

Optimum

- Expérience en coordination ou en gestion de projets.
- Formation en gestion de projets par un organisme ou un institut d'accréditation reconnu dans ce domaine.
- Expérience de travail au sein d'une entreprise en démarrage ou d'une petite entreprise.
- Preuve de postes de direction sur le plan professionnel ou personnel.
- Capacité éprouvée de traiter plusieurs dossiers en même temps avec compétence et en faisant preuve d'un sens aigu de l'organisation.
- Détermination éprouvée à documenter des mesures prises et les engagements à l'égard du suivi et de l'achèvement de livrables.

Lieu

L'équipe du CRITUC a toujours beaucoup misé sur les outils numériques.

En raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, le CRITUC a pris la décision d'adopter le travail à distance et de favoriser les dispositions de télétravail pour tous ses employés jusqu'en décembre 2022.

La seule exception à cette règle pourrait être les retraites semestrielles de perfectionnement professionnel pour le personnel du CRITUC, qui pourraient nécessiter des déplacements à Toronto, à Montréal ou à Vancouver, lorsque de tels déplacements seront à nouveau sécuritaires.

Par conséquent, le poste d'**agent(e) de la réussite des membres (bilingue)** peut être situé n'importe où au Canada, pourvu que le candidat ou la candidate dispose d'un accès continu ou raisonnablement fréquent à une connexion Internet haute fidélité, car toutes les activités d'affaires quotidiennes du CRITUC sont effectuées de façon numérique, y compris des réunions numériques avec transmission vidéo qui requièrent l'utilisation d'un réseau Wi-Fi haute fidélité.

Échelle salariale

De 62 000 \$ à 70 000 \$ selon les études, l'expérience et l'aptitude.

Date limite

Le vendredi 17 septembre 2021

Comment postuler?

Postulez en ligne. <https://secure.collage.co/jobs/cutric-crituc/24933>

Les candidats doivent s'assurer que leur lettre de motivation renvoie à cette offre d'emploi précise et que le curriculum vitæ et la lettre de motivation témoignent tous deux de la façon dont le candidat ou la candidate répond aux exigences pour ce poste par ses aptitudes et ses compétences

Les candidat(e)s doivent s'assurer que leur lettre d'accompagnement renvoie à cette offre d'emploi en particulier et que leur candidature respecte les compétences « minimums » susmentionnées. Les lettres d'accompagnement ne devraient pas faire plus de deux pages, à simple interligne (600 mots maximum).

Les candidat(e)s doivent s'assurer que leur curriculum vitæ et leur lettre d'accompagnement témoignent tous deux de la façon dont le candidat ou la candidate répond aux exigences pour ce poste par ses aptitudes et ses compétences minimales.