**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(‑drice) 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-divulgation 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**

Vendredi 29 octobre 2021 11 h 55 HNP

***Comment postuler?***

*Postulez****en ligne****. https://secure.collage.co/jobs/cutric-crituc/25947*

*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.*