



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees

Gestionnaire du recrutement des membres

Leadership et mentorat

Vous assurerez la gestion directe d'un superviseur et le leadership indirect d'une petite équipe d'associés au service à la clientèle, en veillant à la prestation d'un service de soutien supérieur et continu aux membres, aux membres potentiels et aux autres personnes qui transigent avec le bureau national. Vous recruterez et formerez également des équipes d'employés et/ou de bénévoles pour travailler sur des événements de marketing et de recrutement.

Collaboration

En plus de travailler en étroite collaboration avec votre équipe, vous pouvez vous attendre à travailler avec le directeur des communications et du marketing, ainsi qu'avec d'autres services de l'Association, notamment les finances, les services généraux et de TI, les ressources humaines et la haute direction.

Rôle stratégique

Vous aurez la responsabilité d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de marketing et des activités de recrutement de membres, avec pour objectif général de promouvoir la croissance, la rétention et l'engagement des membres, afin d'atteindre les objectifs stratégiques globaux de l'Association.

Compétences et expérience

Expérience

Vous avez plus de cinq (5) années d'expérience dans le domaine des ventes et du marketing, de préférence dans une organisation nationale à but non lucratif, fondée sur l'adhésion, et vous avez suivi des études postsecondaires dans un domaine pertinent pour compléter votre expérience.

Établissement de relations

Vous êtes une personne très douée pour bâtir des relations et capable d'établir et de maintenir des partenariats avec des intervenants externes, notamment la fonction publique du gouvernement du Canada, d'autres associations ou des organismes de bienfaisance.

Antécédents

Vous possédez des connaissances sur le fonctionnement du gouvernement fédéral, des Forces armées canadiennes et/ou de la GRC, et plus particulièrement de la façon dont vous pouvez apporter des changements dans leur environnement modélisé. Vous possédez également des connaissances sur les bases de données de gestion des relations avec la clientèle.

Communication et bilinguisme

Vous êtes quelqu'un qui communique efficacement et de façon claire dans les deux langues officielles, et disposez d'excellentes compétences rédactionnelles et d'un esprit organisé. Vous savez comment assimiler et classer les renseignements à un niveau élevé et les transmettre de façon productive à votre équipe et à vos pairs, et êtes capable de déléguer efficacement au besoin.

Profil du poste

Introduction

Fondée en 1963, l'Association nationale des retraités fédéraux est le plus important organisme national de défense des membres actifs et retraités de la fonction publique fédérale, des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ainsi que des juges nommés par le gouvernement fédéral à la retraite, leurs conjoints et leurs survivants.

Forte de près de 170 000 membres, dont plus de 60 000 vétérans et leurs familles, l'Association revendique depuis 60 ans l'amélioration de la sécurité financière, de la santé et du bien-être de ses membres et de tous les Canadiens. Dirigé par un conseil d'administration composé de 14 personnes, le personnel du siège social national, établi à Ottawa, fournit des services aux membres appartenant à l'une des quelque 80 sections réparties dans tout le Canada.

L'Association a été fondée sur la conviction que chaque Canadien, aujourd'hui et demain, devrait bénéficier d'une meilleure sécurité du revenu de retraite et d'un système de soins de santé solide et durable. Aujourd'hui, l'Association est à la recherche de son prochain ou de sa prochaine gestionnaire du recrutement des membres qui continuera à soutenir ses membres et à en augmenter le nombre.

Aperçu du rôle

Le ou la gestionnaire du recrutement des membres joue un rôle important dans le maintien de l'imposant taux de mobilisation et de rétention des membres de l'Association, qui s'élève à un taux impressionnant de 93 %. Relevant du directeur des communications du marketing et du recrutement, vous serez responsable d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de marketing et des activités de recrutement de membres, avec pour objectif général de promouvoir la croissance, la rétention et l'engagement des membres afin d'atteindre les objectifs stratégiques globaux de l'Association. Vous gérerez le cycle complet de l'adhésion des membres, notamment l'acquisition, la mobilisation, la rétention et la reconquête de la base de membres des retraités fédéraux. Vous gérerez l'ensemble des activités quotidiennes de l'équipe des services à la clientèle et aurez la possibilité de conseiller le directeur des communications,

du marketing et du recrutement sur les pratiques exemplaires et les stratégies liées au marketing et au recrutement des membres. Vous pourrez aussi contribuer à l'élaboration des plans opérationnels du service et des budgets qui les soutiennent.

Assumant un rôle essentiel au succès global de la stratégie du service des communications, du marketing et du recrutement, vous serez une ressource clé dans l'élaboration des plans nationaux de marketing et de recrutement des membres. Intégrant des stratégies traditionnelles et numériques, vous travaillerez en étroite collaboration avec vos collègues de ce service et l'équipe de défense des intérêts, pour élaborer un plan de gestion du contenu qui assurera une forte présence marketing sur tous les canaux de communication de l'Association. Vous déterminerez les possibilités et recommanderez des activités qui favorisent l'exposition directe de l'Association au service des employés fédéraux, que ce soit par l'intermédiaire de séances de préparation à la retraite, d'événements spéciaux ou de partenariats, entre autres, et vous ferez des recommandations à ce sujet. Vous contribuerez à la planification et à la mise en œuvre de campagnes spéciales de promotion et de marketing, comme la Semaine nationale de la fonction publique, les événements commémoratifs et les anniversaires importants. Enfin, en partenariat avec la directrice des Ressources humaines et des bénévoles, vous fournirez des outils, de la formation et du soutien aux bénévoles qui mènent des activités de recrutement de membres au niveau local (sections).

Votre contribution viendra en partie de votre capacité à suivre et à évaluer le succès continu du plan de marketing et de recrutement des membres ainsi que de son efficacité, et à recommander des adaptations, s'il y a lieu. Ce faisant, vous produirez des rapports et des analyses sur la composition et les tendances du bassin de membres, ainsi que sur les campagnes de marketing numérique, de façon régulière et ponctuelle, afin de soutenir les campagnes de marketing segmenté et d'éclairer les membres de la haute direction dans son processus décisionnel.

En plus du plan et de la stratégie d'ensemble du service, vous aurez la responsabilité de tenir à jour un inventaire du matériel de recrutement et de promotion. Au besoin, vous recruterez et formerez du personnel et/ou des équipes de bénévoles pour les événements de marketing et de recrutement. Comme il s'agit d'un rôle de direction, vous assumerez la gestion directe d'un superviseur et la direction indirecte d'une petite équipe d'associés au service à la clientèle, en veillant à la prestation d'un service de soutien supérieur et continu aux membres, aux membres potentiels et aux autres personnes qui traitent avec le bureau national.

La collaboration est un facteur important de la réussite de l'organisation. Ainsi, en plus de travailler en étroite collaboration avec votre équipe, vous pouvez vous attendre à travailler avec le directeur des communications et du marketing de même qu'avec d'autres services, notamment les finances, les services généraux et de TI, les ressources humaines et la haute direction.

Pourquoi devriez-vous envisager de présenter votre candidature?

Il s'agit d'une possibilité de travailler au sein d'une association d'envergure nationale qui a des valeurs fondamentales convaincantes, un taux de rétention solide et un puissant engagement au sujet du bien-être de ses employés. Vous serez entouré-e d'un groupe diversifié de collègues talentueux qui ont des formations variées, mais qui ont tous une chose en commun : contribuer à une organisation qui améliore la vie des gens.

En occupant le poste de gestionnaire du recrutement des membres, vous disposerez d'un taux de rétention des membres bien établi sur lequel vous pourrez vous appuyer. Vous travaillerez au bureau national d'Ottawa, mais votre champ d'action ne se limitera pas à cette région : vous serez amené-e à collaborer avec les nombreuses sections et avec des bénévoles de tout le Canada, contribuant à l'augmentation du nombre de membres et aux stratégies de défense des intérêts à l'échelle nationale. Vous évoluerez au sein d'une association bien établie qui a maintenu un engagement exceptionnellement élevé de ses membres et de ses bénévoles, un bassin de membres ciblé, un excellent programme de défense des intérêts et un ensemble d'avantages offert par des partenaires privilégiés. Cette base solide constitue un bon point de départ qui vous permettra d'étoffer votre stratégie de recrutement en marketing.

Si vous êtes prêt-e à saisir une occasion stimulante au sein d'une organisation qui favorise la croissance de ses employés grâce à un perfectionnement professionnel continu, tout en participant à ce processus aux côtés d'une équipe dynamique et performante, l'Association nationale des retraités fédéraux est l'endroit idéal pour vous.

Quels défis devrez-vous relever?

L'Association nationale des retraités fédéraux est une organisation basée sur le bénévolat qui a pour mission de produire des résultats. Bien que le nombre de ses membres soit relativement stable, il est nécessaire de mettre en œuvre des processus reposant davantage sur les données pour mesurer le recrutement. Le défi associé à ce rôle découlera de votre capacité à équilibrer vos solides compétences interpersonnelles avec vos compétences analytiques, tout en cherchant à mettre en œuvre des mesures supplémentaires liées au suivi et à la rétention.

La croissance des membres est essentielle; pour trouver de nouvelles façons d'entrer en contact avec les membres potentiels, vous devrez mettre à profit vos compétences exceptionnelles d'établissement de relations et votre capacité à évoluer dans les structures organisationnelles et la bureaucratie du gouvernement fédéral. Il sera impératif que vous compreniez qui l'Association sert et comment elle le fait; il se peut que la courbe d'apprentissage soit abrupte à votre arrivée. La clé de votre succès sera votre capacité à vous concentrer sur l'apprentissage du mandat et du mode de fonctionnement de l'organisation.

Même si vous serez à Ottawa et passerez une partie de votre temps au bureau national selon un modèle de travail hybride, vous devrez vous assurer que les quelque 75 sections à l'échelle du Canada constatent la présence et obtiennent le soutien de votre équipe, dans le cadre de la stratégie de recrutement en marketing. Vous serez responsable de la reprise et de la direction

des travaux du Comité spécial sur le recrutement ponctuel, composé de représentant·s des sections de tout le pays.

Ce poste est-il pour vous?

Vous êtes une personne bilingue qui a le souci du détail, collabore avec les autres et fait preuve de jugement. Vous avez au moins cinq années d'expérience dans le domaine des ventes et du marketing, de préférence dans une organisation nationale à but non lucratif, fondée sur l'adhésion, et vous avez suivi des études postsecondaires dans un domaine pertinent pour compléter votre expérience. Vous êtes quelqu'un qui communique efficacement et de façon claire dans les deux langues officielles, et qui dispose d'excellentes compétences rédactionnelles et d'un esprit organisé. Vous possédez des connaissances sur le fonctionnement du gouvernement fédéral, des Forces armées canadiennes et/ou de la GRC, et plus particulièrement de la façon dont vous pouvez apporter des changements dans leur environnement modélisé. Vous possédez également des connaissances sur les bases de données de gestion des relations avec la clientèle.

Vous êtes un leader naturel, qui possède idéalement une expérience de la supervision, du mentorat ou de la gestion d'autres personnes dans un cadre professionnel. Vous savez comment assimiler et classer les renseignements à un niveau élevé et les transmettre de façon productive à votre équipe et à vos pairs, tout en étant capable de déléguer efficacement au besoin. Vous êtes une personne qui résout les problèmes et qui apprend continuellement par l'expérience; lorsque quelque chose ne va pas, vous ne vous découragez pas, mais cherchez plutôt des processus à mettre en œuvre pour atténuer les problèmes similaires à l'avenir. Vous êtes une personne très douée pour bâtir des relations et capable d'établir et de maintenir des partenariats avec des intervenants externes, notamment la fonction publique du gouvernement du Canada, d'autres associations ou des organismes de bienfaisance, pour ne nommer que ceux-là.

Vos compétences interpersonnelles sont complétées par votre capacité d'analyse, et vous préférez vous concentrer sur les données lorsque vous élaborez et exécutez des plans de marketing, en accordant une attention particulière aux mesures. Autrement dit, vous possédez la capacité de comprendre et d'exploiter les données de manière à cerner et à saisir les occasions de croissance. Vous avez de solides compétences informatiques, notamment du traitement de texte, de l'utilisation de feuilles de calcul, de la gestion de bases de données et des logiciels de présentation. Vous êtes à l'aise de mener des analyses concurrentielles et avez collaboré à des idées concernant le développement de nouvelles sources de revenus.

Comment saurez-vous que vous aurez réussi à la fin de votre première année?

À la fin de votre première année, vous vous serez familiarisé·e avec la structure et la vision de l'organisation. Vous aurez élaboré et mis en œuvre des stratégies de marketing pour soutenir la croissance des membres et les activités de recrutement. Vous aurez passé du temps avec tous les niveaux de la direction et aurez acquis des connaissances sur la façon dont le recrutement

des membres a été effectué par le passé et sur les moyens d'améliorer celui-ci. Vous aurez probablement mis en place des processus et des procédures supplémentaires au sein de votre service pour résoudre des préoccupations ou des problèmes particuliers que vous avez repérés au cours de votre première année. De plus, vous aurez peut-être même commencé à envisager des technologies supplémentaires qui pourraient contribuer à l'optimisation de la structure de la présentation de rapports ou le suivi de mesures supplémentaires.

Vous aurez établi de solides relations, tant au niveau interfonctionnel qu'au sein de votre propre équipe, et vous êtes considéré·e comme un·e leader fiable qui collabore volontiers avec autrui. Vous aurez obtenu un certain nombre de résultats positifs et aurez reçu des commentaires positifs de la part des membres et de l'équipe de direction sur votre travail. Vous aurez probablement fait face à de nombreux problèmes qui se sont posés et les avez communiqués de manière élégante, délibérée et atténuée. Vous aurez examiné attentivement le plan stratégique de l'équipe pour l'avenir et aurez pris des mesures pour contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de processus et de procédures susceptibles de compléter la vision globale.