

Director, Engagement and Membership Services
[Français ci-dessous](#)



Position Type: Full-Time (Monday to Friday)

Job Region: Unrestricted, remote with time periodically in-person for meetings

Position Reports to: Vice-President, Strategy, Impact and Development

Volunteer Canada's Mission:

To provide national leadership and expertise on volunteer engagement to enhance the participation, quality, and diversity of volunteer experiences to build strong and connected communities

This position is a critical senior leadership position at Volunteer Canada. The incumbent will have responsibility over three main areas across the organization: leading public engagement and outreach, strengthening our membership model and leading operational excellence. The candidate will be a public affairs and engagement leader with a passion for delivering excellence in membership relationships. They will be interested in strengthening our membership services and model and will have a keen eye for reimagining the role that strategic communications and outreach plays in engaging partners, stakeholders and members. They will also be adept at managing the operational hustle and bustle to ensure deliverables are met across areas of the organization. As Volunteer Canada wants to support and enable the creation of a radically inclusive movement on volunteerism and participation across the country, this position will be a leading creative strategist and doer that will help building concepts and plans towards this ambitious goal.

Further, as a membership-based organization, Volunteer Canada is committed to strengthening the services and resources on offer to members while also more proactively growing our member-base—doing this will require a savvy leader who understands member-benefits and how communications and engagement activities play a central role in these efforts. Coming with a keen mind for building operational systems that support diverse stakeholders and growth, the incumbent will lead the implementation of a redevelopment of our membership model and benefits in collaboration and consultation with internal and external stakeholders. They will be a strong project and people leader who can mobilize change. They will have a dedicated commitment to building systems that are durable and adaptive to evolving needs.

Key Responsibilities

Provides ongoing leadership to member services, stakeholder relations, public engagement and organizational operations.

Membership Development Develops and implements strategy for membership growth, retention and customized outreach strategies

- Supports ongoing communication with members about key issues, trends, and questions
- Establishes/maintains partnerships and relationships with benefit providers to support strengthening membership package, identify and develop new opportunities

- Leads development and implementation of marketing strategy for membership benefits
- Regularly communicates about membership model and benefits with diverse audiences
- Leads implementation of technology system to support membership needs

Public Engagement Provides leadership and support to national conversations on volunteering and participation

- Builds reciprocal partnerships to advance strategic goals of organization and our networks
- Generates thoughtful engagement strategies that support engaging diverse sectors, stakeholders and communities on important dimensions of volunteering and participation
- Mobilizes engagement strategies, plans and programs that support participation and engagement across diverse demographics—for example youth, seniors, newcomers, etc.
- Supports the CEO to operationalize government relations and advocacy activities in support of a national action strategy on volunteering
- Develops and oversees implementation of a yearly communications plan for Volunteer Canada.
- Works alongside Volunteer Centres to strengthen the volunteerism movement in Canada
- Leads the development of a nonprofit client consulting practice to grow revenue

Program Leadership Leads program development for the organization in partnership with key internal and external stakeholders

- Strengthens programs and services on offer through evaluative thinking and strong understanding of program design

Operational Excellence

- Works alongside the CEO to build operational plans and systems that enable achievement of strategic goals and deliverables
- Supports the CEO in the leadership of administration services that support the functioning of the organization and its effectiveness in a lean, responsive and entrepreneurial manner

Application Process

We can accommodate a flexible working schedule to meet the needs of working across all Canadian time zones. Some domestic travel may also be required.

Candidates with a diverse range of lived experience are particularly welcome to apply and self-identify in their application. **Please send your resume and cover letter to hr@volunteer.ca by 5:00 pm EDT on December 19, 2022 with “Director, Engagement and Membership Services” in the subject line.** Only candidates selected for interviews will be contacted.

Compensation and Benefits

This is a full-time permanent position (35 hours / week) starting in early January 2023.

For this position, the starting salary range is between \$80,000-\$90,000.

- A competitive benefit package and health plan
- RRSP contributions
- Paid time off including 4 weeks of vacation to start, ½ day/month volunteer time, sick leave, and personal leave
- Professional development opportunities

- A flexible and supportive work environment

Skills and Experience Required

- Proven expertise managing projects and people
- Superior written and oral communication skills
- Capacity to manage technology infrastructure projects
- Entrepreneurial mindset
- Leadership expertise in operations
- Ability to exercise tact, diplomacy and maintain confidentiality
- Business development and revenue generation skills and capacities
- Excellent relationship building and interpersonal skills
- Experience working with stakeholders in the private, public and non-for-profit sectors
- Bilingualism (English and French) preferred
- Experience in the non-profit sector
- Volunteer experience an asset

Directeur(trice), Engagement et services aux membres



Type de poste : poste à temps plein (du lundi au vendredi)

Région : aucune restriction, travail à distance et réunions en personne occasionnelles

Supérieur immédiat : vice-président, Stratégie, incidence et développement

Mission de Bénévoles Canada :

Assurer un leadership national et une expertise dans le domaine du bénévolat de manière à accroître la participation, la qualité et la diversité des expériences bénévoles, et de bâtir des collectivités solides et branchées.

Ce poste est un poste de haute direction clé chez Bénévoles Canada. Dans les trois principaux secteurs de l'organisme, la personne titulaire du poste doit diriger l'engagement public et le rayonnement, renforcer le modèle d'adhésion et superviser l'excellence opérationnelle. Ce leader en matière d'affaires publiques et d'engagement doit se passionner pour l'excellence des relations avec les membres; s'intéresser au renforcement des services aux membres et du modèle d'adhésion; et avoir un bon œil pour repenser le rôle des communications stratégiques et du rayonnement dans l'engagement des partenaires, des principaux intervenants et des membres. Il doit également se montrer habile dans la gestion de l'agitation opérationnelle pour obtenir les principaux résultats attendus à l'échelle de l'organisme. Comme Bénévoles Canada souhaite étayer la création d'un mouvement radicalement inclusif lié au bénévolat et à la participation au pays, la personne titulaire du poste doit être un stratège et un moteur créatif qui saura élaborer des concepts et des plans dans l'atteinte de cet ambitieux objectif.

Par ailleurs, en tant qu'organisme à base d'adhésion, Bénévoles Canada s'est engagé à renforcer les services et les ressources offerts à ses membres, tout en augmentant proactivement le taux d'adhésion. Pour y parvenir, l'organisme a besoin d'un leader perspicace qui comprend les avantages offerts aux membres et le rôle déterminant que jouent les communications et les activités d'engagement à l'appui de ces efforts. Mettant à profit son esprit vif pour la mise en œuvre de systèmes opérationnels qui soutiennent les principaux intervenants et la croissance, la personne titulaire du poste doit diriger le réaménagement du modèle d'adhésion et des avantages aux membres en collaboration et en consultation avec différents partenaires internes et externes. Ce leader de projets et de personnes doit savoir mobiliser le changement, et s'engager à mettre en place des systèmes durables pouvant être adaptés à des besoins changeants.

Principales responsabilités

Offrir un leadership continu pour les services aux membres, les relations avec les principaux intervenants, l'engagement et les activités opérationnelles.

Développement de l'adhésion

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie relative à la hausse du taux d'adhésion, à la rétention et à la personnalisation des stratégies de rayonnement.

- Soutenir les communications avec les membres relatives aux principaux enjeux, tendances et questions.
- Établir et entretenir des partenariats et des relations avec les fournisseurs d'avantages dans le but de renforcer l'offre aux membres et de développer de nouvelles occasions.
- Diriger l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de marketing liée aux avantages réservés aux membres.
- Communiquer régulièrement avec divers publics au sujet du modèle d'adhésion et des avantages.
- Diriger la mise en œuvre d'un système technologique pour répondre aux besoins des membres.

Engagement public

Offrir leadership et soutien pour les conversations nationales relatives au bénévolat et à la participation.

- Conclure des partenariats pour faire avancer les objectifs stratégiques de l'organisme et de ses réseaux.
- Élaborer des stratégies d'engagement réfléchies qui appuient divers secteurs, intervenants et collectivités en ce qui a trait aux aspects les plus importants du bénévolat et de la participation.
- Mobiliser les stratégies, les plans et les programmes d'engagement qui soutiennent la participation et l'engagement dans différents groupes démographiques (p. ex. jeunes, aînés, nouveaux arrivants, etc.).
- Aider la chef de la direction à opérationnaliser les relations gouvernementales et les activités de plaidoyer à l'appui d'une stratégie nationale relative au bénévolat.
- Préparer et superviser la mise en œuvre d'un plan de communications annuel pour Bénévoles Canada.
- Collaborer avec les centres d'action bénévole pour renforcer le mouvement bénévole au Canada.
- Diriger le développement d'une pratique de consultation à l'intention des clients sans but lucratif pour générer des recettes.

Direction des programmes

Diriger le développement des programmes en collaboration avec les principaux intervenants internes et externes.

- Renforcer les programmes et les services offerts en mettant à profit sa pensée évaluative et son excellente compréhension de la conception des programmes.

Excellence opérationnelle

- Collaborer avec la chef de la direction pour élaborer des plans et des systèmes opérationnels qui appuient l'atteinte des objectifs stratégiques et l'obtention des résultats attendus.
- Aider la chef de la direction à diriger les services d'administration qui appuient le fonctionnement efficace de l'organisme de manière simple, adaptée et entrepreneuriale.

Processus de soumission

Nous pouvons accommoder un horaire de travail souple pour répondre aux besoins associés au travail dans tous les fuseaux horaires du Canada. Certains déplacements au pays pourraient être exigés.

Les candidats ayant un vécu diversifié sont particulièrement bienvenus et invités à s'auto-identifier dans leur soumission. **Veillez faire parvenir votre curriculum vitae et une lettre de présentation à hr@volunteer.ca d'ici le 19 décembre 2022 à 17 h (HNE) en prenant soin d'inscrire « Directeur(trice), Engagement et services aux membres » dans l'objet du courriel.** Nous ne communiquerons qu'avec les candidats sélectionnés pour passer à l'étape d'entrevue.

Rémunération et avantages

Il s'agit d'un poste permanent à temps plein (35 heures/semaine) qui débutera en janvier 2023. Le salaire de départ de ce poste se situe entre 80 000 \$ et 90 000 \$.

- Gamme complète d'avantages sociaux concurrentiels et régime de soins de santé
- Cotisations à un REER
- Congés rémunérés, notamment quatre semaines de vacances dès le début de la période d'emploi, une demi-journée par mois pour le bénévolat, congés de maladie et congés personnels
- Occasions de perfectionnement personnel
- Milieu de travail positif et souple

Compétences et expérience

- Savoir-faire éprouvé en gestion de projets et de personnes.
- Aptitudes supérieures en communication verbale et écrite.
- Capacité de gérer des projets d'infrastructure technologique.
- Esprit entrepreneurial.
- Capacité de diriger des activités.
- Capacité de faire preuve de tact et de diplomatie, et d'assurer la confidentialité des renseignements.
- Compétences en développement des affaires et en génération de recettes.
- Excellent entregent et excellente capacité d'établir des relations.
- Expérience de travail auprès d'intervenants des secteurs privé, public et sans but lucratif.
- Bilinguisme (anglais et français) préférable.
- Expérience dans le secteur sans but lucratif.
- Expérience de bénévolat (constitue un atout).