

Avis de poste vacant

Poste : Chef de produit, Solutions technologiques organisationnelles

Priorité stratégique : Système à rendement élevé

Supérieur hiérarchique : Chef des opérations

Exigences linguistiques : Bilinguisme (français et anglais) — atout

Durée de l'emploi : Jusqu'en décembre 2022 avec possibilité de permanence

Lieu de travail : Ottawa (souhaité)

Date d'affichage : 7 juillet 2021

Date limite pour postuler : 23 juillet 2021

Postuler à : emplois@centraide.ca

Occasion

Centraide United Way (CUW) est le plus important réseau de bâtisseurs communautaires locaux au Canada qui donne aux gens les moyens d'apporter des changements sociaux durables dans leur communauté. Présent partout au Canada et servant plus de 5 000 communautés, notre réseau de plus de 70 Centraide et United Way (chacun étant un organisme sans but lucratif enregistré et régi par un conseil d'administration local indépendant, dirigé par des bénévoles) se consacre à l'enjeu social le plus important, à savoir la pauvreté et l'exclusion sociale. Notre vision est celle d'un monde où chacun et chacune, dans chaque communauté, a la possibilité de réaliser son plein potentiel.

Centraide United Way Canada (CUWC) est le bureau national qui offre leadership et services aux CUW membres d'un bout à l'autre du pays. Ensemble, le personnel, les bénévoles et les parties prenantes des Centraide, des United Way et de CUWC forment le Mouvement CUW.

En tant que mouvement canadien fort d'une longue tradition, nous valorisons la confiance et l'intégrité, le bénévolat, l'innovation, les partenariats, le leadership non partisan et la diversité. En nous fondant sur ces valeurs, nous améliorons la qualité de vie des gens et bâtissons la collectivité.

Profil

CUWC est à la recherche d'un ou d'une chef de produit stratégique et chevronné(e) qui assurera le leadership et le soutien nécessaires à l'avancement de sa stratégie en matière de systèmes et de solutions partagés. Ce rôle est nouvellement établi dans le cadre du programme de modernisation du réseau de CUWC conçu pour positionner CUW en vue d'assurer sa croissance et les changements sociaux à long terme. L'objectif de cette stratégie est de doter CUW d'une technologie et de processus de nouvelle génération afin de répondre de façon novatrice aux nouvelles attentes des consommateurs (donateurs particuliers et organismes partenaires). Celle-ci facilitera également la gestion des données pour soutenir la mise en place d'une culture et d'une organisation axées sur la connaissance.

Une composante essentielle de cette stratégie repose sur le développement, l'exploitation et la maintenance continue d'une solution de gestion des relations avec la clientèle (GRC) partagée, son centre d'opérations commun ainsi que la mise en œuvre du modèle de gouvernance du centre.

En tant que membre clé de l'équipe principale, le chef de produit relève de l'équipe des cadres supérieurs de CUWC et travaille en étroite collaboration avec les Centraide et les United Way partout au pays, le partenaire chargé de la mise en œuvre de la solution, les comités de gouvernance, l'équipe de projet et d'autres organes pertinents. Le ou la titulaire du poste guidera ce projet du concept à la réalisation, au déploiement et à l'adoption, d'abord auprès d'un groupe pilote sélectionné, puis d'autres membres du réseau CUW.

À plus long terme, il ou elle assurera la stabilité et l'intégrité de la solution, favorisera et guidera son évolution fonctionnelle sur la base des buts et objectifs stratégiques des CUW, des pratiques de pointe et des lacunes en matière de compétences, et veillera à ce que les utilisateurs et utilisatrices puissent facilement adopter et exploiter la solution selon une méthode uniforme et normalisée.

Le candidat retenu pour ce poste sera un chef de file talentueux doté d'une solide expérience en matière de transformations organisationnelles basées sur la technologie, et plus particulièrement de la planification et de la gestion de projets de déploiement de programmes de GRC. Il ou elle doit avoir une passion pour la gestion du changement et reconnaître que l'adoption de la solution par les utilisateurs et utilisatrices est essentielle à la réalisation des objectifs stratégiques de l'organisation. Cette personne sera capable de nouer des relations solides, de travailler dans un environnement dynamique impliquant plusieurs parties prenantes, d'animer des groupes, de faciliter les échanges multidirectionnels et de renforcer l'esprit d'équipe et de collaboration.

Responsabilités

Produit de GRC partagé

- Fournir un leadership et un soutien techniques et collaboratifs aux équipes décisionnelles clés (composées des CUW participants) dans l'établissement des priorités et de la vision du produit.
- Gérer la feuille de route du projet/produit en intégrant les besoins des CUW participants et en gérant les relations avec les fournisseurs et les partenaires de mise en œuvre afin de garantir le respect des priorités et des objectifs fixés par les équipes décisionnelles clés.
- Promouvoir la responsabilisation en veillant à ce que les décisions relatives aux produits et les versions prévues soient conformes aux objectifs stratégiques et opérationnels de l'initiative.
- Remettre en cause le statu quo et orienter la (re)conception des opérations et des processus organisationnels nécessaires dans le cadre de la transformation en vue d'optimiser les gains d'efficacité et les pratiques de pointe, et d'établir un certain degré d'uniformité.
- Comprendre, à un large niveau, les exigences organisationnelles communes et uniques aux CUW afin de fournir une expertise et un soutien aux activités et efforts de gestion du changement.
- Concilier des demandes concurrentes par des analyses techniques et/ou organisationnelles fondées sur des données. Créer, actualiser, prioriser et séquencer le carnet du produit en fonction de la valeur ou de la rentabilité pour l'organisation.
- Servir d'expert en fonctionnalités et fonctions relatives aux capacités du produit de GRC de Salesforce.
- Diriger le développement et la prestation des ressources d'activation de l'utilisateur ou utilisatrice, comme les scénarios de test d'acceptation de l'utilisateur ou utilisatrice, les démos, les activités de formation, les communications sur les mises en production, les améliorations du produit, les avantages tirés par d'autres CUW, etc.

- Développer, actualiser et soutenir un argumentaire pour favoriser l'expansion de la solution de GRC auprès de nouveaux CUW et encourager l'appui et l'adoption de la solution par les parties prenantes. Soutenir l'ajout potentiel de CUW en fournissant des informations ou un soutien liés à leurs stratégies et plans de modernisation numérique et d'adoption du produit.
- Travailler en collaboration avec les équipes de projet des CUW, les fournisseurs et les partenaires de mise en œuvre afin de soutenir l'intégration des CUW à la solution.
- En coordination avec les équipes décisionnelles clés, définir et développer les compétences opérationnelles et d'exécution requises pour réussir la transition de la gestion du produit, de la phase pilote à la phase de continuation, c'est-à-dire établir le modèle de service et de soutien opérationnel du produit.
- Surveiller et gérer les indicateurs de rendement clés (IRC) et les objectifs opérationnels du produit afin de garantir le succès à long terme du programme.
- Fournir un soutien dans l'établissement de normes techniques (données, architecture, cybersécurité et confidentialité, etc.) afin de favoriser l'alignement dans l'ensemble du réseau CUW et d'appuyer le développement et l'adoption de solutions organisationnelles partagées.
- Faciliter les contrôles de satisfaction des utilisateurs et utilisatrices après la mise en œuvre afin de garantir l'optimisation continue du produit et de l'approche adoptée.

Stratégie en matière de systèmes et de solutions partagés

- Diriger la prochaine étape du projet Solutions technologiques organisationnelles en facilitant le développement d'une vision organisationnelle pour la suite de produits qui entoureront la solution de GRC. Ce rôle comprendra des consultations auprès de partenaires potentiels afin d'explorer, d'évaluer et de maximiser les possibilités de développement d'autres systèmes et solutions partagés rentables.
- Diriger et appuyer les consultations auprès des CUW pour tester et renforcer la préparation au développement de compétences partagées ou communes supplémentaires et d'en soutenir l'adoption une fois qu'elles seront mises en place.
- Faire preuve d'un leadership éclairé en surveillant les principales tendances et pratiques en matière de mobilisation numérique, de technologies organisationnelles, de transformation numérique (notamment dans le secteur sans but lucratif), de gestion du changement et de processus/modèles organisationnels des Centraide et United Way.
- Conseiller l'équipe des cadres supérieurs de CUWC sur des stratégies et des plans de mise en œuvre efficaces pour la réalisation des principales priorités pancanadiennes.

Exigences du poste

- Cinq ans d'expérience ou plus en tant que chef de produit ou expérience en gestion et/le développement de produit — idéalement en collaboration avec des partenaires de développement externalisés et selon des principes et processus agiles.
- Diplôme d'études postsecondaires en informatique, en administration des affaires ou dans un domaine connexe, ou vaste expérience dans un rôle lié au déploiement de technologies et de services partagés.
- Expérience en développement et en déploiement de technologies de GRC numériques infonuagiques (idéalement Salesforce) et de préférence dans un environnement à traitement réparti et multiclients — une connaissance et une expérience à l'égard de compétences connexes, comme en ce qui concerne le marketing numérique, les plateformes de mobilisation des clients/donateurs ou la gestion des investissements/subventions sont hautement souhaitables.

- Aptitudes marquées sur le plan du leadership collaboratif, de la gestion des parties prenantes et des relations interpersonnelles — capacité à impliquer de nombreux niveaux de parties prenantes et à favoriser la collaboration et l’alignement sur les stratégies à court et à long terme.
- Solides compétences en matière de recherche et de définition des besoins, de détermination et d’amélioration des processus organisationnels — une formation liée au cadre TOGAF, Six Sigma ou autres cadres architecturaux est considérée comme un atout.
- Solides compétences en analyse organisationnelle et élaboration d’argumentaire — aptitude à concilier connaissances techniques et sens des affaires.
- Expérience dans la vente et l’activation de nouvelles technologies et/ou de nouveaux services.
- Compétences marquées en présentation et en communication (à l’écrit comme à l’oral), en français et en anglais.
- Aptitude à la prise de décision et à la résolution de problèmes.
- Capacité à travailler efficacement au sein d’une organisation complexe et hiérarchisée.
- Capacité à travailler sous pression et à jongler avec plusieurs priorités simultanément.
- Aisance à travailler en équipe, motivation, éthique de travail exemplaire et souci du détail.
- Grande curiosité, attitude positive et envie d’apprendre de nouvelles compétences et technologies.
- Disponibilité pour travailler le soir et le week-end, au besoin, et pour voyager.

Lieu de travail

Bureau national de CUW à Ottawa (Ontario). Le ou la titulaire travaille dans un espace à aire ouverte et peut parfois travailler à distance.

Diversité, équité et inclusion

Centraide United Way Canada embauche sur la base du mérite et s’engage fermement à respecter la diversité et l’équité au sein de sa communauté et à offrir un milieu de travail accueillant et inclusif. L’organisation accueille tout particulièrement les candidatures de personnes noires, autochtones et de couleur, de femmes, de personnes en situation de handicap, de personnes de toutes les orientations sexuelles et de tous les genres, et les autres personnes ayant les compétences et les connaissances nécessaires pour s’engager de manière productive auprès de diverses communautés.

Comment postuler

Veuillez envoyer votre lettre de candidature et votre curriculum vitae en toute confidentialité à : emplois@centraide.ca.

Nous remercions toutes les personnes ayant posé leur candidature, mais nous ne communiquerons qu’avec les candidats et candidates qualifiés.