

Gestionnaire de compte - EOP (bilingue Fr/En)

Le gestionnaire de compte joue un rôle clé dans le développement et le maintien de relations solides avec les partenaires opérationnels en éducation de l'Ontario. Il soutient la mise en œuvre du cadre du Prix dans les parcours d'apprentissage expérientiel, accompagne les éducateurs et les partenaires dans leurs besoins opérationnels, et contribue à la croissance, à la qualité, à l'achèvement et à la rétention du programme.

Comment postuler

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre leur candidature par courriel à yvermette@dukeofed.org, accompagnée d'une lettre de présentation. Les candidatures reçues seront examinées à compter du 7 juillet, et les personnes sélectionnées seront contactées à partir du 13 juillet afin d'amorcer le processus de recrutement.

Échelle salariale : 59 130 \$ à 62 213 \$

Fonctions et responsabilités

Sous la supervision du directeur des partenariats opérationnels en éducation pour l'Ontario, le gestionnaire de compte assume notamment les fonctions et responsabilités suivantes :

Gestion des relations avec les partenaires de mise en œuvre du programme

- Établir et entretenir des relations avec les nouveaux partenaires de mise en œuvre du cadre du Prix en comprenant leurs objectifs et leurs défis, en mettant l'accent sur le système d'éducation publique de l'Ontario.
- Servir de point de contact principal pour les demandes de renseignements, les préoccupations et les requêtes des partenaires de mise en œuvre.
- Soutenir les partenaires de mise en œuvre, principalement dans le système d'éducation publique de l'Ontario, afin qu'ils déploient le programme du Prix conformément aux normes du programme et aux pratiques locales d'apprentissage expérientiel.
- Effectuer des contrôles réguliers et des examens d'assurance qualité afin de renforcer la mise en œuvre du programme, de soutenir les capacités des éducateurs et de garantir l'alignement sur les valeurs et les normes du programme.
- Collaborer avec les équipes internes afin d'assurer la mise en œuvre rapide et efficace des solutions destinées aux partenaires de mise en œuvre et aux éducateurs.

Planification et stratégies des comptes

- Élaborer et gérer des plans de compte pour intégrer et soutenir les nouveaux partenaires de mise en œuvre (principalement au sein de l'enseignement public de l'Ontario), en accord avec les parcours d'apprentissage expérientiel locaux et les normes du programme.

- Coordonner la planification de la mise en œuvre avec les partenaires et les équipes internes, en veillant à l'intégration efficace des éducateurs et à une prestation réussie dans les communautés scolaires.
- Fournir la formation, les outils et les accès nécessaires aux nouveaux responsables du programme et aux équipes scolaires afin de soutenir une mise en œuvre cohérente dans les établissements d'enseignement public de l'Ontario.

Gestion de projet

- Collaborer avec les équipes internes pour résoudre les problèmes ou défis liés à l'intégration des partenaires et à la mise en œuvre du projet dans les établissements d'enseignement public de l'Ontario.
- Participer à des projets d'amélioration continue et contribuer à l'identification, à la mise en œuvre et au suivi d'occasions d'amélioration visant à renforcer le soutien offert aux éducateurs et à élargir la prestation du programme dans les parcours d'apprentissage expérientiel.

Communication et rapports

- Fournir des mises à jour régulières aux partenaires de mise en œuvre sur l'état d'avancement du projet, les livrables et les échéances.
- Préparer et présenter des rapports sur les indicateurs de performance clés, en mettant en évidence la valeur apportée aux partenaires et au programme.
- Analyser les processus opérationnels existants afin de repérer les inefficacités, les goulots d'étranglement et les possibilités d'amélioration.
- Collaborer avec les parties prenantes internes pour recueillir les données et les renseignements nécessaires à l'amélioration de la gestion des comptes et des processus opérationnels.

Satisfaction des partenaires

- Suivre et mesurer la satisfaction des partenaires en sollicitant leurs commentaires afin d'améliorer continuellement la qualité du service.
- Traiter et résoudre rapidement et efficacement les préoccupations ou les problèmes soulevés par les partenaires.
- Repérer, analyser et soutenir les occasions de collaboration ou d'amélioration de la prestation de services.

Culture d'amélioration continue

- Promouvoir une culture d'amélioration continue au sein de l'organisation.
- Encourager les membres de l'équipe à proposer des idées et à formuler des commentaires afin d'améliorer les pratiques, les outils et les processus.

Autres tâches assignées

- Offrir un soutien ponctuel à la formation, notamment pour les responsables de la certification de niveau 2, l'amélioration des outils d'apprentissage ou le lancement de nouvelles initiatives de certification.
- Contribuer au développement des programmes, au besoin, en offrant du soutien ou un leadership adapté aux priorités organisationnelles.
- Appuyer la mise en œuvre de la stratégie numérique lorsque celle-ci touche les partenaires, les éducateurs ou les processus de prestation.
- Assumer toute autre tâche connexe nécessaire au bon fonctionnement du programme et à l'atteinte des objectifs organisationnels.

Exigences minimales

Exigences spécifiques

- Diplôme universitaire dans un domaine pertinent ou expérience équivalente.
- Expérience démontrée comme gestionnaire de compte, chargé de compte ou dans un poste similaire.
- Connaissance du système d'éducation publique de l'Ontario et des parcours ou programmes d'apprentissage expérientiel, notamment les structures des conseils scolaires, les responsables de programmes et les contextes de mise en œuvre.
- Excellentes compétences en communication, en animation et en relations interpersonnelles.
- Bilinguisme français-anglais obligatoire, avec une excellente capacité à communiquer clairement dans les deux langues, à l'oral et à l'écrit.
- Capacité à établir et à maintenir de solides relations avec les partenaires de mise en œuvre et les éducateurs.
- Compétences en analyse, en résolution de problèmes, en gestion du temps et en organisation.
- Connaissance des logiciels et outils de gestion de la relation client (CRM).

Exigences générales

- Capacité à travailler efficacement en équipe et en collaboration avec des équipes interfonctionnelles.
- Sensibilité culturelle, ouverture et excellentes aptitudes relationnelles.
- Capacité à établir des relations de confiance avec les partenaires, les collègues et les parties prenantes.
- Compétences en efficacité personnelle, en organisation et en gestion des priorités.
- Maîtrise d'Office 365.
- Capacité à respecter la confidentialité et à travailler conformément aux politiques, protocoles et procédures applicables.
- Habilitation de sécurité satisfaisante obtenue à l'issue d'un processus de vérification approprié.
- Orientation vers les résultats et capacité à atteindre les objectifs établis.
- Capacité d'adaptation dans un environnement de travail dynamique et en évolution.

Conditions de travail

- Il s'agit d'un poste à temps plein, selon l'horaire de travail standard de Prix Canada, soit 32 heures par semaine réparties sur quatre jours.
- Le poste s'exerce à distance, avec une collaboration assurée au moyen de réunions virtuelles, d'outils numériques et de communications régulières avec les partenaires internes et externes.
- Du travail en soirée ou en dehors des heures normales peut être requis à l'occasion afin de soutenir des réunions, des événements ou les besoins des partenaires.
- Le poste exige de longues périodes d'utilisation de l'ordinateur et de participation à des réunions, ce qui requiert de l'attention aux détails et une concentration soutenue.
- Le rôle peut nécessiter la gestion de plusieurs échéances, le soutien de projets simultanés et une capacité à répondre à l'évolution des besoins du programme.
- Des déplacements au Canada peuvent être requis, y compris des séjours occasionnels avec nuitée.
- Échelle salariale : 59 130 \$ à 62 213 \$