

DESCRIPTION DE TRAVAIL

<u>TITRE DU POSTE</u> :	Coordonnateur ou coordonnatrice du marketing (bilingue)
<u>N° DU POSTE</u> :	CO-016
<u>GROUPE/UNITÉ</u> :	Communications
<u>SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE</u> :	Gestionnaire du Programme de sensibilisation

BUT PRINCIPAL

Par ses services et ses produits, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) fait la promotion de la santé et de la sécurité au travail et favorise le bien-être physique et psychologique des Canadiens.

Le Service des communications offre un service de communication complet qui comprend la promotion de la santé et de la sécurité au travail au Canada ainsi que des services et des solutions du CCHST, la promotion du CCHST et le rehaussement de sa visibilité dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail au Canada, afin d'accroître le nombre d'utilisateurs, et l'établissement de liens avec les publics et les intervenants par le biais d'initiatives de sensibilisation et de mobilisation.

Le coordonnateur ou la coordonnatrice du marketing contribue à la réalisation des objectifs de l'équipe de marketing et de sensibilisation, Service des communications, et de l'organisation, en assurant les fonctions suivantes :

- coordonner la logistique des événements et tous les besoins en matière de voyage du personnel participant aux événements dans le cadre du programme de conférences et du Bureau des conférenciers, afin d'obtenir une efficacité maximale et de limiter les coûts;
- administrer le programme d'adhésion afin d'atteindre les objectifs fixés en fournissant un soutien à la vente aux clients et en contactant les clients nouveaux et existants afin d'accroître la rétention;
- coordonner les demandes de traduction dans toute l'organisation;
- organiser des expositions lors de salons professionnels et d'événements spéciaux;
- préparer des rapports pour aider à mesurer des initiatives de l'équipe de sensibilisation et le rendement de l'unité des services de communication.

	FONCTIONS	Pourcentage de temps
1.	<p>Programme de conférences et d'événements/Bureau des conférenciers</p> <p>Rechercher et recommander des conférences et des événements potentiels auxquels le CCHST pourrait participer afin d'atteindre les objectifs du programme, notamment sur le plan géographique et sur celui de l'équilibre entre les secteurs. Participer à l'exécution du plan d'événements approuvé : s'occuper de l'inscription des exposants et des ententes; négocier les meilleurs tarifs avec les organisateurs d'événements; s'assurer de l'emplacement optimal des stands et de l'équipement; planifier et exécuter la livraison en temps voulu des présentoirs et du matériel promotionnel aux événements; préparer les estimations de coûts et les rapports connexes.</p> <p>Mettre en œuvre et coordonner tous les plans de voyage (réservation des vols et de l'hébergement) pour le personnel exposant et les conférenciers, en veillant à ce que les dépenses soient conformes au budget approuvé; préparer et traiter tous les documents internes requis (autorisations de voyage, formulaires d'heures supplémentaires) pour les voyages du personnel, en appliquant les politiques et directives du Conseil du Trésor et en suivant les articles approuvés sur les heures supplémentaires pour assurer la conformité.</p> <p>Participer à des événements et à des salons professionnels pour faire mieux connaître l'organisation ainsi que les produits et les services du CCHST, au besoin.</p>	45 %
2.	<p>Programme d'adhésion</p> <p>Administrer le programme d'adhésion établi afin d'atteindre les objectifs fixés : répondre aux demandes de renseignements des clients par téléphone et par courriel; contacter les clients potentiels et existants par téléphone pour encourager le renouvellement et la mise à niveau des services afin d'aider à atteindre les objectifs établis en matière de revenus et de clients. Aider à résoudre les problèmes liés au programme d'adhésion et à l'inscription. Produire des rapports statistiques et des rapports d'activité mensuels afin de mesurer la progression du programme d'adhésion.</p>	25 %
3.	<p>Traduction et révision</p> <p>Traiter les demandes de traduction pour l'ensemble du personnel : réorganiser les demandes afin de réduire les coûts; veiller à ce que les traductions soient livrées en temps voulu pour répondre aux besoins et aux délais de production du personnel; assurer la liaison avec le Bureau de la traduction pour résoudre les différends concernant la qualité des produits livrables et les frais; établir des rapports de facturation pour les finances; assurer la relecture finale des documents traduits pour l'assurance qualité des communications.</p>	15 %

	FONCTIONS	Pourcentage de temps
4.	Fournir un soutien administratif à l'unité des services de communication : suivre les résultats et préparer des rapports relatifs au trafic sur le site Web et sur les portails ainsi qu'à l'utilisation des produits d'information; coordonner la logistique des activités et des événements spéciaux; vérifier les liens des portails Web pour en assurer la qualité.	5 %
5.	Participer aux activités de l'équipe de sensibilisation et du Service des communications, au besoin.	5 %
6.	Autres tâches connexes, le cas échéant.	5 %

NATURE ET PORTÉE DU POSTE

Le poste relève du gestionnaire du Programme de sensibilisation au sein du Service des communications et constitue l'un des nombreux postes de cette unité multidisciplinaire. Le ou la titulaire doit prendre part à la planification des activités de l'équipe de marketing et de sensibilisation pour s'assurer qu'elles contribuent activement à la réalisation des objectifs sans créer une surcharge de travail ou imposer des exigences et des échéances difficiles à respecter. Il ou elle doit s'adapter aux priorités et aux délais qui changent constamment de même qu'informer le gestionnaire du Programme de sensibilisation lorsqu'il faut concilier les contraintes de temps ou résoudre des problèmes.

COMPÉTENCES

- Excellent entregent et solides compétences en communication verbale et écrite afin de mobiliser efficacement les clients internes (personnel) et externes (membres), et de négocier avec les fournisseurs et les organisations extérieures (Bureau de la traduction, organisateurs de conférences).
- Tact et diplomatie requis pour les appels aux clients afin de développer et d'entretenir les relations (appels de renouvellement) ainsi que pour le traitement des demandes de renseignements des clients.
- Excellent sens de l'organisation.
- Connaissance approfondie et expérience de la planification et de la promotion d'événements.
- Solides compétences en gestion du temps pour équilibrer efficacement les demandes et les priorités simultanées.
- Connaissance des politiques et des procédures du CCHST et du Conseil du Trésor en matière de voyages et d'heures supplémentaires, ainsi qu'une bonne connaissance des articles connexes de la convention collective.

- Planification et coordination des envois de matériel, des vols du personnel et de la logistique, pour un certain nombre d'événements qui se chevauchent.
- Connaissance de niveau intermédiaire de la suite Microsoft Office, d'Acumatica et de Google Analytics.
- Bonne connaissance des produits et services du CCHST, y compris les prix et les rabais.
- Faire preuve de discrétion avec des renseignements confidentiels.
- Capacité de communiquer dans les deux langues officielles.

Il y a un haut degré de contact avec le personnel interne pour planifier et exécuter la logistique des voyages pour les conférences et les événements, ainsi qu'un niveau élevé de communication et de négociation avec les organisateurs de conférences externes pour remplir les fonctions du personnel chargé des expositions, des conférences et des conférenciers.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Dans le cadre du programme de conférences et d'événements, le ou la titulaire doit prendre en compte et équilibrer de nombreux facteurs logistiques, notamment : prendre des décisions à la volée, gérer fréquemment diverses situations et demandes simultanées, trouver des solutions ou des plans de secours au besoin, et respecter les délais.

Le ou la titulaire participe à la recherche et à la recommandation de conférences et d'événements potentiels lors desquels l'organisation peut faire une présentation ou tenir un stand afin d'atteindre les objectifs établis du programme. Il ou elle assure également la liaison avec les organisateurs de conférences et/ou les fournisseurs pour l'inscription et les ententes des exposants, la négociation des tarifs et la disponibilité. Il ou elle doit résoudre les problèmes conflictuels qui peuvent survenir tout au long du processus. Il ou elle assure également l'exposition lors de conférences, selon les besoins.

L'administration du programme d'adhésion exige du ou de la titulaire de répondre en temps opportun (tout en jonglant avec des priorités concurrentes) aux demandes de renseignements des clients et de résoudre les problèmes qui en découlent; d'effectuer des appels sortants pour encourager les renouvellements de l'adhésion et des autres produits et services arrivant à échéance, afin de maximiser les niveaux de rétention et d'atteindre les buts et objectifs mensuels.

Lors de la relecture des versions finales des documents destinés au public, comme les pages Web et le matériel promotionnel, le ou la titulaire doit détecter et souligner les erreurs de traduction en français et les incohérences, et indiquer les corrections à apporter aux documents. Cela demande souvent d'assurer la liaison avec le Bureau de la traduction, afin de garantir que les besoins en matière d'assurance qualité finale ont été satisfaits, dans des délais serrés.

RESPONSABILITÉ

Le ou la titulaire est responsable de mettre en œuvre et de superviser tous les aspects de la logistique de l'événement, y compris les expositions et les déplacements du personnel, conformément au plan de conférence approuvé. Il ou elle doit négocier avec les fournisseurs et les organisateurs de conférences afin d'obtenir un emplacement optimal pour le stand et des tarifs conformes au budget. Il ou elle est responsable de l'organisation de tous les déplacements du personnel, de la réservation des vols et des chambres d'hôtel dans le respect des politiques gouvernementales, de la production et de la projection des frais de déplacement et des heures supplémentaires, de la satisfaction de tous les besoins en matière de déplacements et de conférences/expositions, avant le départ du personnel pour les conférences.

Le ou la titulaire est chargé de contacter les membres potentiels et actuels en temps opportun afin d'atteindre les objectifs de fidélisation et de revenus. Il ou elle est responsable de répondre aux appels et courriels entrants concernant les adhésions et les réductions qui s'appliquent à d'autres produits et services, et de résoudre les problèmes qui peuvent survenir.

Le ou la titulaire doit participer à la planification annuelle, à la recherche et à la recommandation de conférences et d'événements potentiels dans le cadre des programmes de conférences et de conférenciers au sein de l'équipe.

Il ou elle est responsable du traitement des demandes de traduction pour l'ensemble du personnel et veille à ce que les coûts soient contrôlés en réduisant ou en regroupant les demandes; veille à ce que les traductions soient livrées en temps voulu pour répondre aux besoins et aux délais de production du personnel, de manière à minimiser les perturbations; prépare des rapports de suivi mensuels et établit des rapports de facturation pour les finances; et assure la relecture finale et l'assurance qualité des documents traduits, le cas échéant.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Effort physique

Travail devant un ordinateur ou à un bureau pendant de longues périodes. Le travail est entrecoupé d'activités non informatiques, comme la lecture, la conversation téléphonique, la réflexion, l'examen d'information, la relecture et l'organisation du matériel promotionnel pour l'expédition. Le travail implique également de soulever, de pousser ou de tirer de lourdes boîtes de matériel promotionnel, de matériel de stand et d'équipement.

Le poste exige également de travailler debout pendant de longues périodes, lors du travail dans un stand d'exposition. La personne a un certain contrôle de sa charge de travail (en fonction des priorités concurrentes) et a l'occasion de se lever, de s'étirer et de marcher régulièrement.

Environnement physique

Le poste de travail et le bureau sont installés de façon ergonomique avec un appui-poignets, un appui-souris, un porte-documents, une lampe d'appoint et d'autres accessoires, au besoin. L'éclairage est conforme aux normes, et des stores réglables sont installés aux fenêtres, au

besoin. Les contrôles des conditions ambiantes dans l'immeuble respectent les exigences générales établies pour les bureaux. Il peut y avoir un risque de blessure lorsque la personne soulève des boîtes d'équipement si les procédures de travail sûres décrites ne sont pas suivies. La personne peut être exposée à des risques et éprouver un inconfort en raison des conditions de voyage.

Attention sensorielle

Un haut niveau de concentration et d'attention aux détails est requis pour composer, rechercher, relire et remplir les renseignements contractuels, tout en respectant les délais. Il y a de nombreux contacts avec le personnel interne et les clients et organisations externes, ce qui exige d'écouter et/ou de lire attentivement pour comprendre et résoudre les problèmes avec tact et diplomatie.

Stress mental

À tout moment, il existe de nombreuses priorités concurrentes et des échéances fréquentes qui doivent être respectées. Pendant les périodes de pointe des conférences, il y a souvent de nombreuses tâches simultanées et des demandes contradictoires, ce qui peut entraîner des interruptions. Il y a des conséquences et/ou des pénalités financières pour les délais non respectés ou les erreurs qui peuvent se produire dans la préparation des contrats/accords d'exposition, la prise des dispositions de voyage ou la préparation des formulaires d'heures supplémentaires pour le personnel. Lorsque la personne traite avec le personnel interne ou externe, elle peut avoir affaire à des personnes en colère, frustrées ou difficiles. La vie normale de la personne peut être perturbée par les déplacements qui doivent être effectués.

SPÉCIFICATIONS

- Études postsecondaires et deux ans d'expérience pertinente en coordination du marketing ou en gestion d'événements, ou diplôme d'études secondaires et quatre ans d'expérience pertinente, ou une combinaison d'études et d'expérience.
- Une bonne connaissance et une expérience de la gestion d'événements.
- Une bonne connaissance et un niveau de compétence intermédiaire en ce qui concerne la suite MS Office (Word, Excel, PowerPoint) et le logiciel de gestion des clients (Acumatica).
- De solides compétences organisationnelles, interpersonnelles et de communication (écrite et verbale) sont requises.
- Capacité de communiquer dans les deux langues officielles.