

## Member Engagement Manager (Bilingual – French/English)

*This opportunity requires full time attention as a member of a virtual team, working from home, with the ability to travel to meetings in-person across Canada.*

### Make an Impact on Canada's Innovation Ecosystem

Are you passionate about driving growth and innovation in Canada? Join a dynamic, mission-driven team dedicated to empowering cleantech companies to create transformative environmental solutions.

Our members are at the forefront of innovation, developing groundbreaking technologies that drive sustainability. We equip our members with programs, tools, and resources to build strong intellectual property strategies—enabling them to unlock commercial opportunities, protect their innovations, and thrive in global markets.

### About the Role

As our **Member Engagement Manager**, you'll play a critical role in delivering exceptional value to our members. You'll use your expertise in customer success to design and execute a seamless, impactful member engagement journey. By leveraging data-driven insights, you'll support smarter decision-making and foster deeper connections with our members.

### What You'll Bring

We're looking for a proactive communicator with a proven background in customer success and a passion for driving innovation growth. Your enthusiasm for cleantech and commitment to delivering outstanding member experiences will help shape the success of Canada's most innovative companies.

### Key Responsibilities:

- Map, own and evolve IAC's membership engagement journey from prospect, through renewals, coordinating efforts across the team.
- Develop and maintain positive relationships with current and prospective members; able to drive strategic conversations with executives, drawing connections between their business goals and IAC's value proposition.
- Working collaboratively with individuals across IAC to identify and evaluate prospective members and ensure there is a robust acquisition funnel.

- Leverage data (e.g. CRM, surveys, etc.) to identify opportunities to improve member experience and make positive contributions to IAC's mission and objectives.
- Develop and implement a comprehensive membership retention strategy.
- Foster an engaged and inclusive member community through our CRM, communications channels, and events.
- Participate in activities that will support member recruitment, e.g. attend industry events, which may take place outside office hours.
- Occasional travel is required; twice annually for IAC all staff meetings and as needed for relevant ecosystem events.

**Education and Experience:**

- Bachelor's degree in Business, Communications, Marketing, or equivalent experience
- Minimum of 5 years of experience in member relations, customer service, or business development, preferably within a not-for-profit or cleantech organization.
- You have proven success in exceeding member (or customer) growth and retention targets
- Experience setting up systems to measure and analyze the acquisition process and member experience.
- Exposure to IP policy or corporate IP strategy is an asset.

**Required Skills:**

- Exceptional interpersonal and communication skills, both written and verbal
- Fluency in written and spoken French, with the ability to effectively communicate with French-speaking stakeholders and audiences is a must
- Ability to pitch to entrepreneurs and C-Suite executives, gathering insights that will drive strategic conversations about IAC programs and resources.
- Strong problem-solving abilities and a proactive approach to addressing member needs.
- Proficiency with CRM systems and member management software
- Ability to work independently and collaboratively across teams in a fast-moving environment.
- Data-driven decision making; use metrics to reinforce assumptions, support recommendations, and drive actions
- Comfortable in a start-up environment with processes and resources that are evolving.

*IAC is an equal opportunity employer. We celebrate diversity and are committed to creating an inclusive environment for all employees.*

## About IAC

The Innovation Asset Collective (IAC) is a not-for-profit, membership-based organization funded by the Government of Canada. IAC empowers SMEs to grow systematically with resources that increase their freedom to operate (FTO) and create capacity to implement IP strategies. This allows Canadian business to scale and gain commercial success in global markets.

Established in 2019, IAC focuses on empowering members to align their IP strategy to commercial goals. Members can access a comprehensive suite of resources including a growing patent portfolio, market intelligence reports, IP insurance, education, toolkits, and funding.

With over 200 members, IAC is dedicated to enhancing Canadian SMEs' global market access by mitigating IP-related risks and fostering strategic IP ownership positions, with the support of a team of world-renowned IP experts.

Apply by sending your CV to: [hr@ipcollective.ca](mailto:hr@ipcollective.ca)

## Gestionnaire de l'engagement des membres (bilingue - français/anglais)

*Ce poste requiert une attention à temps plein en tant que membre d'une équipe virtuelle, travaillant à domicile, avec la possibilité de se rendre à des réunions en personne à travers le Canada.*

### Avoir un impact sur l'écosystème d'innovation du Canada

Vous avez à cœur de stimuler la croissance et l'innovation au Canada ? Rejoignez une équipe dynamique et motivée par sa mission, qui s'attache à aider les entreprises de technologies propres à créer des solutions environnementales transformatrices.

Nos membres sont à la pointe de l'innovation et développent des technologies révolutionnaires qui favorisent le développement durable. Nous leur fournissons des programmes, des outils et des ressources pour élaborer des stratégies solides en matière de propriété intellectuelle, ce qui leur permet de débloquent des opportunités commerciales, de protéger leurs innovations et de prospérer sur les marchés mondiaux.

### A propos du poste

En tant que **gestionnaire de l'engagement des membres**, vous jouerez un rôle essentiel dans la fourniture d'une valeur exceptionnelle à nos membres. Vous utiliserez votre expertise en matière de réussite des clients pour concevoir et mettre en œuvre un parcours d'engagement des membres transparent et efficace. En tirant parti d'orientations sur les données, vous soutiendrez une prise de décision plus intelligente et favoriserez des liens plus profonds avec nos membres.

### Ce que vous apporterez

Nous sommes à la recherche d'un communicateur proactif ayant une expérience éprouvée en matière de réussite des clients et une passion pour la croissance de l'innovation. Votre enthousiasme pour les technologies propres et votre engagement à offrir une expérience exceptionnelle aux membres contribueront à façonner le succès des entreprises les plus novatrices du Canada.

### Principales responsabilités :

- Définir, s'approprier et faire évoluer le parcours d'engagement des membres du CAI, du prospect au renouvellement, en coordonnant les efforts de l'ensemble de l'équipe.

- Développer et maintenir des relations positives avec les membres actuels et potentiels ; capable de mener des conversations stratégiques avec les dirigeants, en établissant des liens entre leurs objectifs commerciaux et la proposition de valeur du CAI.
- Travailler en collaboration avec des personnes de l'ensemble du CAI pour identifier et évaluer les membres potentiels et veiller à ce qu'il y ait un entonnoir d'acquisition solide.
- Exploiter les données (par exemple, CRM, enquêtes, etc.) pour identifier les possibilités d'améliorer l'expérience des membres et apporter des contributions positives à la mission et aux objectifs du CAI.
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie globale de fidélisation des membres.
- Favoriser une communauté de membres engagée et inclusive par le biais de notre CRM, de nos canaux de communication et de nos événements.
- Participer à des activités qui soutiennent le recrutement des membres, par exemple en assistant à des événements du secteur, qui peuvent avoir lieu en dehors des heures de bureau.
- Des déplacements occasionnels sont nécessaires ; deux fois par an pour les réunions de l'ensemble du personnel du CAI et, le cas échéant, pour des événements pertinents liés à l'écosystème.

**Formation et expérience :**

- Licence en commerce, communication, marketing ou expérience équivalente.
- Au moins 5 ans d'expérience dans les relations avec les membres, le service à la clientèle ou le développement commercial, de préférence au sein d'une organisation à but non lucratif ou d'une organisation de technologies propres.
- Vous avez prouvé votre capacité à dépasser les objectifs de croissance et de fidélisation des membres (ou des clients).
- Expérience de la mise en place de systèmes de mesure et d'analyse du processus d'acquisition et de l'expérience des membres
- Une expérience de la politique de propriété intellectuelle ou de la stratégie intellectuelle de l'entreprise est un atout.

**Compétences :**

- Compétences exceptionnelles en matière de relations interpersonnelles et de communication, tant à l'écrit qu'à l'oral

- La maîtrise du français écrit et parlé, ainsi que la capacité à communiquer efficacement avec des parties prenantes et des publics francophones, sont indispensables.
- Capacité à s'adresser à des entrepreneurs et à des cadres supérieurs, en recueillant des informations qui alimenteront des conversations stratégiques sur les programmes et les ressources du CAI.
- Solides capacités de résolution des problèmes et approche proactive pour répondre aux besoins des membres.
- Maîtrise des systèmes de gestion de la relation client (CRM) et des logiciels de gestion des membres
- Capacité à travailler de manière indépendante et en collaboration avec d'autres équipes dans un environnement en constante évolution.
- Orientation sur les données ; utilisation de mesures pour renforcer les hypothèses, étayer les recommandations et conduire les actions.
- Vous êtes à l'aise dans un environnement de démarrage avec des processus et des ressources qui évoluent.

*le CAI est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances. Nous célébrons la diversité et nous nous engageons à créer un environnement inclusif pour tous les employés.*

*Veillez noter que l'emploi du masculin dans le texte ci-haut a pour seul objectif de l'alléger.*

#### À propos du CAI

Le Collectif d'actifs en innovation (CAI) est une organisation à but non lucratif financée par le gouvernement du Canada et composée de membres. Le CAI permet aux petites et moyennes entreprises de se développer systématiquement grâce à des ressources qui augmentent leur liberté d'exploitation (FTO) et créent la capacité de mettre en œuvre des stratégies de propriété intellectuelle. Cela permet aux entreprises canadiennes de se développer et de remporter des succès commerciaux sur les marchés mondiaux.

Établi en 2019, le CAI se concentre sur l'autonomisation des membres pour aligner leur stratégie de propriété intellectuelle sur les objectifs commerciaux. Les membres peuvent accéder à un ensemble complet de ressources, notamment un portefeuille de brevets en pleine expansion, des rapports sur le marché, une assurance PI, des formations, des boîtes à outils et des financements.

Avec plus de 200 membres, le CAI se consacre à l'amélioration de l'accès des PME canadiennes aux marchés mondiaux en atténuant les risques liés à la PI et en favorisant les positions stratégiques de propriété PI, avec le soutien d'une équipe d'experts en PI de renommée mondiale.

Postulez en envoyant votre CV à [hr@ipcollective.ca](mailto:hr@ipcollective.ca)