

**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.*

Do you want to make an impact in growing Canada's innovation ecosystem? Join a driven team that is working to help Canada's innovative cleantech companies to grow. Our members are data driven cleantech companies that have developed exciting technologies that will have a positive impact on the environment. We provide innovative companies with programs and resources to develop a strong intellectual property strategy. Our supports are designed to position our members to create commercial opportunities, protect their innovations, and succeed in global markets.

As our Member Engagement Manager, you will be pivotal in ensuring our members receive exceptional value from our products and services. You will be a proactive and strong communicator with a desire to make data-driven insights that support decision-making. You will have a background in customer success and a passion for supporting company's innovation growth through development of a robust member engagement journey.

**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.
- Experience in the cleantech industry is also an asset.

**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

*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.*

Voulez-vous contribuer à la croissance de l'écosystème d'innovation du Canada ? Rejoignez une équipe motivée qui s'efforce d'aider les entreprises innovantes du Canada dans le domaine des technologies propres à se développer. Nos membres sont des entreprises de technologies propres orientées sur les données qui ont mis au point des technologies passionnantes qui auront un impact positif sur l'environnement. Nous fournissons aux entreprises innovantes des programmes et des ressources pour développer une stratégie solide en matière de propriété intellectuelle. Nos soutiens sont conçus pour permettre à nos membres de créer des opportunités commerciales, de protéger leurs innovations et de réussir sur les marchés mondiaux.

En tant que gestionnaire de l'engagement des membres, vous jouerez un rôle essentiel en veillant à ce que nos membres bénéficient d'une valeur exceptionnelle de nos produits et services. Vous serez un communicateur proactif et fort avec un désir de faire des orientations sur les données qui soutiennent la prise de décision. Vous avez une expérience dans le domaine de la réussite des clients et une passion pour le soutien de la croissance de l'innovation de l'entreprise à travers le développement d'un parcours d'engagement des membres robuste.

**Principales responsabilités :**

- Définir, être responsable et faire évoluer le parcours d'engagement des membres de la 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 de la 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 gestion de la relation client, 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.

**Qualifications et expérience :**

- Licence en commerce, communication, marketing ou expérience équivalente.
- Au moins cinq 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.
- Une expérience dans le secteur des technologies propres est également 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 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.

*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 PME 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 des 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)