

1er janvier 2018



PROGRAMME D'HOSPITALITÉ CHEZ LES FILIALES

COMITÉ DE L'ADHÉSION
LA LÉGION ROYALE CANADIENNE – DIRECTION NATIONALE
86, place Aird, Ottawa ON K2L 0A1

Introduction

Au printemps 2017, le comité de l'Adhésion a commandé une étude auprès d'une firme de recherche marketing dans le cadre d'un sondage auprès des membres qui n'avaient pas renouvelé leur adhésion au cours des deux dernières années. Le sondage comprenait une série de questions qui a engendré diverses réponses, mais dont l'une des principales raisons du non-renouvellement était :

***25 % des membres qui n'avaient pas renouvelé leur adhésion
avaient trouvé la filiale inhospitalière.***

Si La Légion royale canadienne désire réellement remédier au déclin de son adhésion, nous devons alors faire en sorte, tous ensemble, que nos filiales locales soient accueillantes tant pour les membres actuels que pour les nouveaux.

À cette fin, le comité de l'Adhésion a préparé les suggestions suivantes en tenant compte des valeurs fondamentales de la Légion, des principes clés de l'hospitalité, du suivi auprès de la clientèle et de quelques autres conseils pratiques pour créer un milieu agréable, le tout dans le but d'offrir un environnement accueillant pour tous au sein de la Légion.

Valeurs fondamentales

Voici les principes fondamentaux de La Légion royale canadienne et la base de notre programme d'hospitalité.

Notre mission

Notre mission est de venir en aide aux vétérans, y compris les membres des FAC et de la GRC en service et leurs familles, de perpétuer le Souvenir et de servir nos communautés et notre pays.

La Légion est au service de tous les vétérans

La Légion royale canadienne a été créée par les vétérans, pour les vétérans. Nous préconisons des bénéfices et soins pour ceux et celles qui ont servi notre pays, quelle que soit la période ou l'endroit où ils ont servi. La Légion offre aussi des services de représentation et d'aide aux vétérans, y compris les membres des FAC et de la GRC en service et leurs familles, et ce gratuitement, qu'ils soient membres ou non de la Légion. La Légion vient en aide à des milliers de vétérans chaque année et a une incidence positive sur leur vie.



La Légion existe afin que le Canada n'oublie jamais. La Légion comprend l'importance d'honorer les sacrifices passés et de reconnaître le courage de ceux et celles qui ont servi et qui servent leur pays. Grâce aux cérémonies du jour du Souvenir, à la Campagne du coquelicot, aux activités commémoratives, aux programmes d'éducation de la jeunesse et autres, la Légion aide les Canadiens et Canadiennes à rendre hommage et à se souvenir.

La Légion est au service de nos communautés et de notre pays

Les filiales de la Légion sont la pierre angulaire de leur communauté partout au Canada, et offrent le plus important bassin de bénévoles qui soit au pays. Avec plus de 1 400 filiales d'un bout à l'autre du pays, nos membres offrent divers services et soutiens communautaires afin de bâtir un Canada solide. Les membres de la Légion assurent des services importants dans leur communauté : en aidant les vétérans et les personnes âgées, en offrant des programmes de sport à la jeunesse, en recueillant des fonds, en se portant bénévoles pour aider ceux et celles qui en ont besoin, ou tout simplement en offrant un endroit pour se rassembler et célébrer.

Note : Nous devons nous souvenir de ces valeurs fondamentales et reconnaître qu'elles ne peuvent être réalisées sans la participation active de milliers de bénévoles de la Légion qui y adhèrent.

Principes clés de l'hospitalité - S.E.R.V.I.C.E.

Chacune des lettres du mot SERVICE représente un des sept principes fondamentaux qui doivent nous guider pour créer un environnement plus accueillant et cordial au sein de la Légion :

- S** – Sourire
- E** – Être curieux
- R** – Rappel
- V** – Vous êtes bienvenu(e)
- I** – Introduction
- C** – Contact
- E** – Être membre

S.E.R.V.I.C.E

SOURIRE – Chaque personne (membre ou visiteur) qui franchit le seuil de votre filiale devrait être accueillie avec le sourire. Assurez-vous que votre personnel clé soit au courant de l'importance d'accueillir tout le monde avec le sourire. Un sourire est réconfortant pour n'importe quelle personne qui visite votre filiale. Essayez toujours d'aller au-devant de vos invités avant qu'ils ne le fassent eux-mêmes.

ÊTRE CURIEUX – Prenez le temps de savoir qui sont les personnes présentes à votre filiale. Obtenez leur nom. Comment vont-ils? Que font-ils ce week-end? La communication avec vos membres engendre automatiquement un milieu plus accueillant par le biais d'une relation personnelle.

RAPPEL – Le Souvenir est bien sûr l'une des valeurs fondamentales de la Légion, mais il est tout aussi important de vous souvenir de vos membres et de faire le suivi de conversations que vous avez tenues avec eux dans le passé. Comment a été votre week-end? Avez-vous mentionné à votre épouse notre souper ce vendredi soir? Rappelez-vous des dates importantes comme les anniversaires afin de manifester votre appréciation à ces occasions... une autre façon de créer une relation personnelle.

VOUS ÊTES BIENVENU(E) – Cet énoncé va de pair avec le sourire pour créer un milieu plus accueillant, et plus encore si vous êtes en mesure de rappeler à votre visiteur une rencontre antérieure. Traitez tous et chacun avec le même enthousiasme et la même courtoisie.

INTRODUCTION – Efforcez-vous d'introduire vos membres à d'autres personnes de votre filiale. Plus un membre rencontre de personnes, plus grandes les chances que ce membre veuille revenir, car il se sentira comme faisant partie d'une plus grande famille.

CONTACT – À part la rencontre initiale, il est important que votre filiale demeure en contact avec ses membres par l'intermédiaire du site Web de la filiale ou d'une infolettre pour promouvoir les activités à venir — des outils qui coûtent peu et qui sauront tenir vos membres au courant.

ÊTRE MEMBRE – Les chances d'attirer de nouveaux membres augmentent quand les conditions ci-dessus sont en place. Si vous avez créé un milieu accueillant, vous aurez plus de chances de recruter de nouveaux membres et de maintenir vos membres actuels. Soyez proactif à inviter les gens à devenir membres, car c'est grâce à nos membres que nous pouvons réaliser notre mission en tant qu'organisation.

Feedback

En appelant régulièrement vos membres à faire des commentaires verra à assurer un suivi quant au succès du programme d'hospitalité à votre filiale. Ces commentaires vous aideront à mieux comprendre les besoins et attentes de vos membres.

- 1) Une boîte à suggestions est un excellent moyen de solliciter des commentaires. Votre filiale peut formuler un sondage de trois à cinq questions portant sur des sujets qui vous sont importants. Assurez-vous de laisser assez d'espace pour les suggestions de vos membres.
- 2) Recueillez les commentaires des membres de votre équipe qui donnent des services directement aux membres. Encouragez-les à poser des questions aux membres et à partager les commentaires reçus avec l'équipe de direction.

Ces suggestions aident à établir une communication avec vos membres et employés, tout en mettant l'accent sur l'importance de demeurer ouvert à leurs besoins.

Assurez-vous de répondre personnellement à tout membre qui fait une suggestion. Cela démontre que toute opinion compte et qu'elle est étudiée afin d'améliorer l'expérience des membres.

Conseils pratiques pour créer un milieu agréable à peu de frais

Comme dit le dicton : La première impression est toujours la bonne, surtout quand elle est mauvaise. Cela est particulièrement vrai quand de nouveaux membres franchissent le seuil de votre filiale. Si leur première impression est la bonne, ils seront alors plus enclins à revenir. Voici donc quelques conseils pratiques pour créer un milieu agréable à peu de frais :

1. Désencombrer — examinez vos locaux. Avez-vous réellement besoin de toutes ces choses? Désencombrer vos locaux aidera à les faire paraître plus propres, plus professionnels et calmes pour vos membres.
2. Réaménager le mobilier — un nouvel arrangement peut embellir l'espace. En mettant l'accent sur des espaces où les meubles sont regroupés, vous faciliterez ainsi la conversation et le flux du trafic, améliorant du même coup l'expérience des membres.

3. Améliorer l'éclairage — changer quelques luminaires peut donner une nouvelle atmosphère à des espaces clés. L'utilisation de lampes au lieu de plafonniers est un moyen abordable d'accroître l'ambiance chaleureuse tout en créant un espace plus accueillant.
4. Ajouter des plantes (naturelles) — les plantes ajoutent une ambiance chaleureuse et fraîche.
5. Appliquer une couche de peinture — probablement la façon la plus efficace d'égayer vos locaux.
6. Garder les locaux propres et en ordre – tout comme le désencombrement, cela aide beaucoup à rendre votre filiale hospitalière et invitante. Prêtez bien attention aux planchers.
7. Rajeunir les meubles capitonnés — les meubles sont dispendieux, mais les faire rembourrer coûte souvent moins cher. Une autre façon abordable de rafraîchir vos locaux.
8. Offrir l'accès Internet à vos membres. En effet, la connectivité Internet peut être dispendieuse, mais de nos jours il s'agit là d'une attente du client, surtout chez les plus jeunes.

Conclusion

Les membres de la Légion qui n'ont pas renouvelé leur adhésion ont clairement exprimé les raisons de ce geste. En reconnaissant nos faiblesses, nous espérons créer à l'avenir des opportunités pour améliorer le recrutement et le maintien des membres.

Veillez tenir compte des questions soulevées dans cette version abrégée du programme d'hospitalité. En adoptant quelques-unes des suggestions présentées, nous espérons offrir à tous ceux et celles qui franchiront le seuil de nos filiales, un milieu accueillant et cordial.