



## Keeping Members Connected

Practical ideas and a discussion guide to help Branches strengthen member connection, participation, and renewal.

---

## Rester en contact avec les membres

Conseils pratiques et guide de discussion pour aider les filiales à renforcer les liens avec les membres, la participation et le renouvellement.



Not every member will volunteer — but every member can belong.



Ce ne sont pas tous les membres qui font du bénévolat — mais chaque membre peut avoir sa place.

# Branches are seeing change

---

Many Branches are facing challenges with volunteer capacity, participation, and renewal.

At the same time, expectations around communication, involvement, and community connection continue to evolve.

Members still want connection, purpose, and community — but participation may look different today than it once did.

## Some members may:



attend occasionally



help in small ways



support the Legion without regular volunteering



stay connected online

Even small participation still matters. How a Branch welcomes, communicates with, and involves members can influence how connected they feel — and how they participate over time.

## This guide is designed to help Branches start conversations about:

- welcoming members
- staying connected
- getting members involved
- supporting renewal



Small changes can make a big difference.

# Les filiales aussi évoluent...

---

De nombreuses filiales doivent composer avec des défis liés à la capacité bénévole, à la participation et à la fidélisation de leur adhésion.

Or, en même temps, les attentes en matière de communication, d'implication et de liens avec la communauté continuent d'évoluer.

Les membres recherchent toujours un sentiment d'appartenance, un objectif et une communauté — mais la participation peut aujourd'hui prendre une forme différente de celle d'autrefois.

## Certains membres peuvent :



s'impliquer de façon occasionnelle



apporter une aide modeste



soutenir la Légion sans faire de bénévolat sur une base régulière



favoriser un contact en ligne

Cela dit, même une petite participation demeure importante. La façon dont une filiale accueille, informe et implique ses membres peut, au fil du temps, influencer leur sentiment d'appartenance et leur engagement.

## Ce guide est conçu pour aider les filiales à ouvrir des discussions sur :

- l'accueil des membres,
- le maintien des contacts,
- l'implication des membres, et
- les façons de soutenir le renouvellement.



De petits changements peuvent améliorer sensiblement l'expérience des membres.

# Questions for your Branch

---

Bring these questions to your next Branch meeting to help discuss member connection, participation, communication, and renewal.



## Welcoming members

- Who welcomes new members when they first join online or visit?
- What first impression does a new member receive?
- How do we invite members to their first event or activity?



## Staying connected

- How do members hear from the Branch and the wider organization throughout the year?
- Is it easy for members to find Branch information and updates?
- How do we reconnect with less active members?



## Getting members involved

- Are there flexible or low-pressure ways members can participate?
- How can participation feel more social and welcoming?
- How do we recognize different forms of participation?



## Supporting member renewal

- Do members understand the impact of their membership?
- How do we help members feel valued throughout the year?
- How do we reinforce connection beyond renewal season?

# Questions invitant à la réflexion

---

Soulevez ces questions lors de votre prochaine réunion de filiale afin de discuter des relations avec les membres, de leur implication, des communications avec eux et de leur engagement à renouveler.



## Accueil des membres

- Qui accueille le nouveau membre lorsqu'il adhère en ligne ou visite la filiale pour la première fois?
- Quelle est la première impression qu'un nouveau membre retire de son accueil?
- De quelle façon procédons nous pour inviter un membre à sa première activité?



## Maintien du contact

- De quelle façon le membre reste informé de ce qui se passe au sein de la filiale et de la Légion tout au long de l'année?
- Est-il facile pour le membre d'accéder à l'information et aux mises à jour de la filiale?
- De quelle façon renouons-nous avec les membres moins actifs?



## Mobilisation des membres

- Existe-t-il des façons de faire qui soient souples ou sans pression pour que les membres s'impliquent?
- Comment rendre la participation plus conviviale et accueillante?
- Comment reconnaître les différentes formes de participation?



## Soutenir le renouvellement des membres

- Les membres comprennent-ils l'impact de leur adhésion?
- Comment aidons-nous les membres à se sentir valorisés tout au long de l'année?
- Comment renforçons-nous les liens au-delà de la période de renouvellement?

# Welcoming members

---

A simple welcome can shape how a new member sees the Branch.

## What's changing

Many members join online or through national campaigns before they have a personal connection to the Branch.

## Why it matters

A prompt welcome helps create a positive first impression and shows the member they are noticed, not just added to a list.

Low-pressure invitations can help members feel comfortable connecting before volunteering or getting more involved.

## Simple ideas



use Member Services tools to receive notice when members join and welcome them shortly afterward



personally invite new members to an upcoming event and ensure someone greets them when they arrive



hold a casual "meet the Branch" coffee or social



follow up after their first visit

### Copy & Use

"Welcome to the Legion. However you choose to be involved, you are part of something important. We'd love to see you at an upcoming event. No commitment — just come by and connect."

# Accueil des membres

---

Un simple accueil peut influencer la façon dont un nouveau membre perçoit la filiale.

## Ce qui change

De nombreux membres adhèrent en ligne ou suite à une campagne nationale avant d'avoir un lien personnel avec leur filiale.

## Pourquoi c'est important

Un accueil rapide contribue à créer une première impression positive et montre au membre qu'il est remarqué, et non simplement ajouté à une liste.

Des invitations sans pression peuvent aider les membres à se sentir à l'aise avant de faire du bénévolat ou de s'impliquer davantage.

## Idées simples



utiliser les outils des Services aux membres pour recevoir un avis lorsqu'un membre adhère et l'accueillir peu de temps après



inviter personnellement les nouveaux membres à une activité à venir et veiller à ce que quelqu'un les accueille à leur arrive



organiser un café-rencontre ou une activité sociale décontractée



faire un suivi après leur première visite

### Texte à utiliser

« Bienvenue à la Légion. Peu importe la façon dont vous choisissez de vous impliquer, vous faites partie de quelque chose d'important. Nous aimerions vous voir à une prochaine activité. Aucun engagement requis — venez simplement nous rencontrer. »

# Staying connected

---

Members are more likely to stay connected when they know what is happening and feel included.

## What's changing

People expect communication differently today. Many look online before visiting or contacting a Branch, and many rely on email for updates.

## Why it matters

When members do not hear from the Branch or the wider Legion organization, they may feel disconnected — even if they still care about the Legion.

## Simple ideas



ensure member profiles include their current email address so members can receive national Legion updates



make it easy for people to find Branch information online



share occasional Branch updates by email or social media



help members feel comfortable attending events by sharing what to expect in emails, social media posts, or event information

### Copy & Use

"Here's what's happening at the Branch this month — we'd love to see you if you're able."

"We haven't seen you in a while, but you're always welcome."

# Maintien du contact

---

Les membres seront plus enclins à rester s'ils savent ce qui se passe et se sentent bienvenus.

## Ce qui change

Les attentes en matière de communication sont différentes aujourd'hui. Plusieurs personnes consultent Internet avant de visiter ou de contacter une filiale, et beaucoup comptent sur le courriel pour recevoir des mises à jour.

## Pourquoi c'est important

Lorsque les membres n'ont pas de nouvelles de leur filiale ou de la Légion, ils peuvent se sentir 'oubliés', moins motivés, même si la Légion leur tient toujours à cœur.

## Idées simples



s'assurer que le profil des membres comprend une adresse courriel à jour afin qu'ils puissent recevoir les communications nationales de la Légion



faciliter l'accès aux renseignements de la filiale en ligne



partager occasionnellement des nouvelles de la filiale par courriel ou sur les médias sociaux



aider les nouveaux membres à se sentir à l'aise de participer aux activités en expliquant à quoi s'attendre dans les courriels, les publications sur les médias sociaux ou les renseignements sur les événements

### Texte à utiliser

« Voici ce qui se passe à la filiale ce mois-ci — nous serions ravis de vous y voir si vous êtes disponible. »

« Ça fait un moment qu'on ne vous a pas vu(e)... mais vous êtes toujours bienvenu(e) parmi nous! »

# Getting members involved

Involvement does not have to start with a major volunteer commitment.

## What's changing

Many people are balancing work, family, and other responsibilities. Members may still support the Branch in different ways — by attending events, staying informed, supporting Remembrance, or renewing their membership.

## Why it matters

Members who feel valued at any level of participation are more likely to stay connected and become more involved over time.

For some members, volunteering or attending a new event alone may feel intimidating. Welcoming, low-pressure opportunities can help members feel more comfortable getting involved.

## Simple ideas



offer short volunteer shifts



invite members to help alongside others or bring a friend



share Branch activities and low-pressure ways to get involved



thank members for supporting the Branch in whatever ways they can

### Copy & Use

“Whether you attend events, volunteer occasionally, or simply stay connected, your membership and support continue to make a difference.”

# Mobilisation des membres

L'implication n'a pas besoin de commencer par un engagement bénévole important.

## Ce qui change

De nombreuses personnes jonglent avec le travail, la famille et d'autres responsabilités. Or, les membres peuvent soutenir leur filiale de différentes façons — en participant aux activités, en restant informés, en soutenant le Souvenir ou en renouvelant leur adhésion.

## Pourquoi c'est important

Les membres qui se sentent valorisés, peu importe leur niveau de participation, sont plus susceptibles de rester engagés et de s'impliquer davantage avec le temps.

Pour certains membres, faire du bénévolat ou participer seul à une nouvelle activité peut sembler intimidant. Des occasions accueillantes et sans pression peuvent les aider à se sentir plus à l'aise.

## Idées simples



offrir de courtes périodes de bénévolat



inviter les membres à participer avec d'autres personnes ou à venir avec un ami



partager des histoires positives de la filiale et des occasions simples de s'impliquer



remercier les membres pour leur soutien, peu importe la façon dont ils contribuent

### Texte à utiliser

« Que vous participiez aux activités, fassiez du bénévolat à l'occasion ou restiez simplement en contact, votre adhésion et votre soutien continuent de faire une différence. »

# Supporting member renewal

Renewal starts before the renewal notice.

## What's changing

Members are more likely to renew when they feel connected to the Branch throughout the year, not only when it is time to pay dues.

## Why it matters

Members who understand the impact of their membership — and feel valued by the Branch — are more likely to stay connected.

The Remembrance period is often when members feel the strongest connection to the Legion and its mission, making it an important opportunity to reinforce that connection.

## Simple ideas



invite members to ceremonies or to try a short Poppy tagging shift with an experienced member



share the impact your Branch has had throughout the year



explain how membership supports the Legion's mission and the Branch



thank members for their support and for being part of the Legion family

### Copy & Use

"Thank you for being part of the Legion and supporting Veterans and Remembrance in our community. We hope you'll continue to stay connected and be part of the Legion."

# Appui au renouvellement des membres

Le renouvellement commence bien avant l'avis de renouvellement.

## Ce qui change

Les membres sont plus susceptibles de renouveler leur adhésion s'ils se sentent proches de la filiale tout au long de l'année, et non seulement au moment de payer leur cotisation.

## Pourquoi c'est important

Les membres qui comprennent l'impact de leur adhésion — et qui se sentent valorisés par la filiale — sont plus susceptibles de rester engagés.

La période du Souvenir est souvent le moment où les membres ressentent le plus fort lien avec la Légion et sa mission, ce qui en fait une occasion importante de renforcer ce lien.

## Idées simples



inviter les membres aux cérémonies ou à essayer une courte période de sollicitation du Coquelicot avec un membre expérimenté



partager l'impact que votre filiale a eu au cours de l'année



expliquer comment l'adhésion soutient la mission de la Légion et de la filiale



remercier les membres pour leur soutien et leur appartenance à la famille de la Légion

### Texte à utiliser







« Merci de faire partie de la Légion et de soutenir les vétérans et le Souvenir dans notre communauté. Nous espérons que vous continuerez à rester en contact et à faire partie de la Légion. »

# Branch Marketing resources & supports

---

The Legion Member Services Website includes practical tools and resources to help Branches support member connection, communication, participation, and renewal.

## Resources include:

-  recruitment posters and flyers
-  welcome and renewal messaging
-  branding resources
-  PR templates
-  promotional materials
-  and more...

## Start small

You do not need to change everything at once.

Small actions — like a welcome message, invitation, update, or conversation — can help members feel more connected and valued over time.

Choose one or two ideas that work for your Branch and build from there.









[portal.legion.ca/marketing](https://portal.legion.ca/marketing)

# Soutien & ressources marketing pour les filiales

---

Le site web des Services aux membres de la Légion offre des outils et des ressources pratiques pour aider les filiales à consolider leurs liens avec les membres, la communication, l'implication et le renouvellement.

## Parmi le ressources :

-  affiches et dépliants de recrutement
-  messages d'accueil et de renouvellement
-  ressources liées à l'image de marque
-  gabarits de relations publiques
-  matériel promotionnel
-  et plus encore...

## Procédez par étapes

Vous n'avez pas à tout changer d'un seul coup.

De petites actions — un message de bienvenue, une invitation, une mise à jour ou une conversation — peuvent, avec le temps, aider les membres à se sentir plus connectés et valorisés au fil du temps.

Commencez par une ou deux idées qui fonctionnent pour votre filiale, puis avancez à partir de là.



[portal.legion.ca/fr/marketing](https://portal.legion.ca/fr/marketing)