



## **PÔLE D'ACTIVITÉS – EXPÉRIENCE MEMBRES**

### **MANDAT DU PÔLE**

Le pôle Expérience membres assure la gestion du parcours membres qu'il soit question de prospection, d'intégration, de mobilisation ou de rétention. Il joue un rôle clé pour aider le chapitre à mieux comprendre les besoins des adhérents actuels et futurs et les traduire de manière à améliorer l'offre de services et les programmes destinés aux membres.

### **OBJECTIFS VISÉS**

- Développer une stratégie d'adhésion qui met en valeur les avantages dont bénéficient les membres du chapitre et rédiger les messages clés qui seront utilisés dans le cadre de campagnes de sensibilisation et dans le matériel promotionnel
- Assurer la croissance du nombre d'adhérents associés au chapitre, que ce soit par la conversion des non-membres participant aux événements, la rétention des membres actuels, le développement régional et la mise en valeur des opportunités de bénévolat, etc.
- S'assurer de la mise à jour systématique et de l'exactitude des rapports d'adhésion, incluant les mesures de nature qualitative et quantitative (ex., croissance des adhésions, commentaires de rétroaction des membres, et validation des données fournies par l'ACMP Global).
- Assurer un suivi systématique auprès des adhérents actuels et nouveaux au moyen de communications (ex. adhésion, renouvellement, non-renouvellement, etc.) tel que requis.
- Développer une stratégie pour recueillir la rétroaction des membres sur l'offre de services, notamment au chapitre de la valeur perçue et cerner leurs besoins.
- Promouvoir l'utilisation de la plateforme ACMP Connect. Soutenir la mise en œuvre, le lancement et l'utilisation de la communauté ACMP Québec, dont la langue de fonctionnement sera le français.
- Assurer que les objectifs liés à l'expérience membres soient reflétés dans le plan stratégique de l'ACMP Québec et qu'un plan d'action soit créé et mis à jour annuellement.

### **DIRECTEUR / DIRECTRICE EXPÉRIENCE MEMBRES**

Fondée sur une solide compréhension des besoins et des attentes des adhérents, la personne responsable de ce pôle assure le développement et la mise en œuvre du plan d'action qui permettra l'atteinte des objectifs visés. À cette fin, elle collabore avec l'ensemble des membres du Conseil et plus particulièrement avec les leaders des divers pôles (ex.: Développement professionnel, Partenariats et Communications) pour assurer l'alignement des efforts et la cohésion des programmes, des activités et des messages à l'intention des membres. Pour soutenir les efforts du pôle d'activités, elle dirige une équipe de bénévoles ou contribue à sa création suivant les besoins.

## **COMITÉ EXPÉRIENCE MEMBRES**

Ce comité regroupe les bénévoles assignés au pôle d'activités. Il a pour rôle de contribuer à l'amélioration de l'expérience membres et de la proposition de valeur, dans le but d'élargir la base des adhérents, d'augmenter la rétention des membres actuels et l'attrait de l'ACMP Québec auprès de la communauté des professionnels et professionnelles impliquées dans la conduite de changements et de transformations.

## **FONCTIONS DU COMITÉ EXPÉRIENCE MEMBRES**

Bien que les moyens mis de l'avant pour réaliser le mandat du pôle d'activités sont appelés à évoluer en fonction des objectifs annuels, les principales fonctions du comité ont trait à :

- Communications avec les membres afin d'assurer l'intégration et la rétention :
  - Envoyer des courriels pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres et encourager le renouvellement de l'adhésion auprès des membres actuels.
- Intégration et engagement - soutien et amélioration des pratiques existantes :
  - Encourager les nouveaux membres à participer au webinaire d'orientation de l'ACMP pour profiter au maximum des ressources à leur disposition.
  - Promouvoir l'utilisation et la participation de la plateforme ACMP Connect.
  - Contribuer au développement et la mise en œuvre d'un groupe francophone sur la plateforme ACMP Connect ; Participer à l'animation de la communauté en proposant des sujets et modérant les discussions.
  - Identifier des opportunités de réseautage pour favoriser les échanges entre les membres.
  - Encourager les membres à s'impliquer dans une activité ou un comité de l'ACMP Québec.
- Recrutement et engagement :
  - Identifier des stratégies pour rejoindre les non-membres qui suivent l'ACMP Québec et les inciter à devenir membres.
  - Contribuer à la mise en œuvre des stratégies retenues et en évaluer les résultats.
- Amélioration de l'expérience membres:
  - Identifier les enjeux et les leviers qui permettraient d'améliorer l'expérience membres en préparation pour le processus de planification stratégique annuel.

## **ENGAGEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ**

- Une disponibilité de 4 à 6 heures par mois pour les rencontres et la réalisation des tâches assignées.

## **MISES À JOUR ET CHANGEMENTS:**

Ce document sera mis à jour et modifié, au besoin, suite à l'adoption du plan stratégique annuel. Le présent document reflète l'alignement avec les objectifs stratégiques 2020/21.