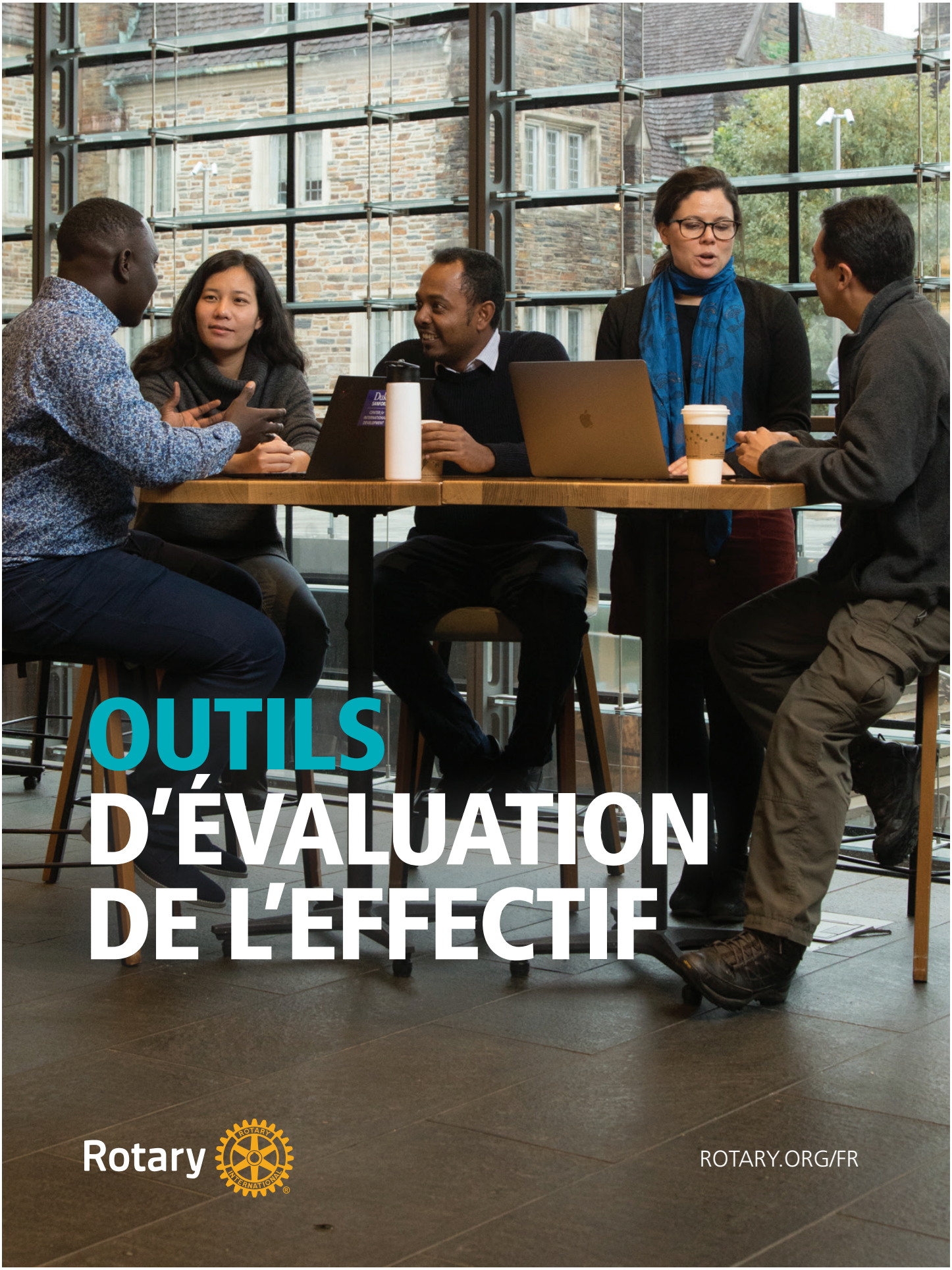

OUTILS D'ÉVALUATION DE L'EFFECTIF

Rotary

ROTARY.ORG/FR

À PROPOS DE CE GUIDE

L'évaluation est un processus indispensable pour tous les clubs, et ce quelle que soit leur situation – grands, petits, solides ou en difficulté. Les outils de ce guide vous permettront de renforcer les liens avec vos membres, de les impliquer dans des thématiques qui les intéressent, de trouver des astuces pour améliorer l'inclusion et la flexibilité et de recueillir des commentaires constructifs auprès de ceux qui font le choix de quitter le club. Ces outils vous aideront à améliorer l'expérience vécue par les membres et à susciter l'intérêt d'autres personnes pour votre club. Vous trouverez plusieurs outils d'évaluation de l'effectif dans ce guide :

- **Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres.** Il vous permet de mieux cerner les nouveaux membres et les prospects pour que votre club puisse répondre à leurs attentes et optimiser leur implication.
- **Évaluation de la diversité de l'effectif.** Elle vous aide à identifier les segments présents dans votre localité mais sous-représentés dans votre club.
- **Exercice sur les prospects.** Il aide à cerner les profils que vous pourriez inviter à rejoindre le club.
- **Évaluation et analyse du taux de fidélisation.** Elle vous aide à impliquer les membres à différentes étapes de leur vie de membre.
- **Questionnaire sur la satisfaction des membres.** Il contribue à découvrir les souhaits des membres, à élaborer des stratégies pour les impliquer et à réfléchir à de nouvelles initiatives pour maintenir la pertinence du club.
- **Questionnaire pour les membres sortants.** Il met en lumière les attentes des membres sortants qui n'ont pas été satisfaites par le club ainsi que les actions à mettre en place pour éviter d'autres départs pour des raisons similaires.

Pour les outils d'évaluation accompagnés d'une enquête, il est recommandé d'utiliser un outil de sondage en ligne gratuit, avec les questions contenues dans ce guide comme points de départ.

Outils de sondage en ligne recommandés : Google Forms, Qualtrics, SurveyMonkey, Microsoft Forms et Mailchimp.

Votre club peut utiliser tout ou partie de ces évaluations. Nous vous suggérons de demander à un groupe de membres — idéalement la commission Effectif du club – de mener les évaluations, d'analyser les résultats, de recommander des mesures et d'aider à leur mise en œuvre. Si les changements ne seront peut-être pas immédiatement visibles, ce travail approfondi d'évaluation ne peut que renforcer votre club et le Rotary.

Utilisez le modèle du **Plan d'action du club en annexe 1** pour préparer un calendrier et assigner des tâches pour chacun des outils d'évaluation que vous souhaitez utiliser.

FAIRE CONNAISSANCE AVEC LES PROSPECTS ET LES NOUVEAUX MEMBRES : QUESTIONNAIRE SUR LES CENTRES D'INTÉRÊT DES MEMBRES

Saviez-vous que la première raison citée par les membres qui quittent le Rotary est la non-satisfaction de leurs attentes ? Apprendre à connaître rapidement les nouveaux membres et les prospects est bénéfique à toutes les parties concernées. Comprendre leur parcours, leurs intérêts et le rôle qu'ils veulent assumer vous aidera à déterminer si votre club est capable de répondre à ces attentes. Vous pourriez même identifier des responsabilités pour développer le club qui correspondent à leur profil. Les enquêtes auprès des nouveaux membres et des prospects sont efficaces pour cerner les facteurs freinant l'intégration des prospects ou la pleine participation des membres, mais aussi pour identifier des moyens de rendre le club plus flexible et d'augmenter l'effectif.

LES AVANTAGES

Si vous menez cette enquête régulièrement et que vous agissez en conséquence, vous pourrez :

- aider les prospects et nouveaux membres à se sentir bien dans le club
- accroître l'implication et la satisfaction
- améliorer le taux de fidélisation du club
- aider le club à tirer le meilleur parti des compétences et de l'expertise des membres.

S'ORGANISER

Identifiez un groupe de personnes qui s'engageront à accueillir et à impliquer les nouvelles recrues et à les aider à s'imprégner de la culture du club. Il peut s'agir de la commission Effectif ou d'une nouvelle équipe qui travaille sur ce thème. Décidez ensuite de la meilleure manière d'utiliser l'enquête : l'envoyer aux invités susceptibles de rejoindre le club, l'inclure dans la demande d'adhésion ou l'orientation des nouveaux membres, ou l'utiliser comme base pour une discussion informelle. Autre choix : l'imprimer, l'envoyer par e-mail ou utiliser l'une des plateformes de sondage mentionnées ci-dessus.

Les clubs qui incluent cette enquête dans leur dossier de candidature peuvent demander au gouverneur adjoint de trouver un club qui correspond mieux au candidat lorsque ses intérêts ne coïncident pas avec ceux qu'ils proposent.

PROCÉDURE

Étape 1 : Déterminer les questions et la personne qui les posera

Utilisez les exemples de question ci-dessous pour créer votre sondage ou pour guider les discussions. Toutes les questions ne s'appliqueront pas à votre situation. Vous pouvez donc les modifier, en ajouter ou en supprimer. Enregistrez le sondage avec les fichiers du club pour qu'il soit immédiatement disponible. Déterminez la personne qui sera chargée de l'envoyer ou d'initier ces discussions.

Étape 2 : Déterminer le meilleur moment pour poser ces questions

Distribuez l'enquête ou planifiez une discussion en concertation avec votre commission, par exemple après la première visite d'un invité ou l'intégration d'un membre. Informez la personne de l'objet de l'enquête ou de la discussion et du fait que ses réponses vous aideront à lui assurer une meilleure expérience. Utilisez les questions que votre club avait sélectionnées.

Étape 3 : Utiliser les réponses pour impliquer chaque membre selon ses centres d'intérêt

Il s'agit là de l'étape la plus importante. Ces personnes ont pris le temps de remplir le questionnaire ; il est donc capital de répondre à leurs attentes. Une fois leurs centres d'intérêt cernés, votre connaissance du club et du Rotary vous permettra de leur conseiller des activités qu'ils trouveront enrichissantes. Lisez l'exemple ci-dessous pour cibler vos actions en fonction des réponses fournies.

RÉPONSE D'UN NOUVEAU MEMBRE OU PROSPECT	ACTIONS BASÉES SUR LES RÉPONSES
Exemple : La personne est intéressée par des activités concrètes, mais s'inquiète du critère d'assiduité.	Présentez-la au responsable de la commission Actions et proposez-lui d'en faire partie.
	Si le nombre d'actions de votre club est limité, demandez à votre gouverneur adjoint de lui trouver un autre club ou s'il existe une action à l'échelle du district auquel cette personne pourrait participer.
	Demandez-lui si elle a des idées d'action que votre club pourrait monter.
	Expliquez que le critère d'assiduité est flexible (si tel est le cas dans votre club). Si ce n'est pas le cas, envisagez de mettre à jour vos statuts pour mieux répondre aux besoins des parties concernées.

QUESTIONNAIRE SUR LES CENTRES D'INTÉRÊT DES MEMBRES – EXEMPLES DE QUESTION

Votre profil

1. Quel est votre nom et comment préférez-vous être appelé ?

2. Quels sont vos pronoms ? (Nous posons cette question car notre volonté est de respecter les individualités et de veiller à ce que chaque personne se sente la bienvenue.)

   Mes pronoms sont : ___ il ___ elle ___ iel

3. Quel titre préférez-vous ? Entourez une réponse : Madame / Monsieur / Autre : _____

4. Quels sont vos domaines d'expertise ?

5. Quelle est(était) votre profession ?

6. Quel est votre secteur ou domaine d'activité ? (Par exemple, vente, édition, etc.)

7. Quelle est votre date de naissance ? (Pour que nous puissions vous souhaiter un joyeux anniversaire si vous acceptez.)

8. Y a-t-il d'autres dates importantes que nous pouvons vous aider, vous ou vos proches, à célébrer ?

9. Où avez-vous grandi ou vécu ?

10. Quels sont vos loisirs ou centres d'intérêt ?

Adhésion au Rotary

1. Qu'est-ce qui vous a incité à rejoindre le club ? Comment avez-vous entendu parler de nous ?

2. Vous êtes-vous déjà engagé auprès du Rotary ? Si oui, dans quel contexte ?

3. Qu'attendez-vous le plus de votre expérience de membre ?

4. Quelles opportunités vous intéresseraient et amélioreraient votre expérience au Rotary ?

5. Quels sont vos qualités et compétences et comment pourraient-elles être utiles au club ?

6. Veuillez classer les éléments ci-après par ordre de priorité selon l'expérience que vous souhaitez vivre au Rotary (de 1 à 5) :

    ____ Moments de camaraderie

    ____ Actions humanitaires

    ____ Opportunités de networking

    ____ Leadership et développement personnel

    ____ Réunions de club

Moments de camaraderie

1. Quels moments de convivialité préférez-vous ? Par exemple, prendre un café avec d'autres membres pour apprendre à mieux les connaître ou assister à des événements sportifs ou culturels.

2. Pour l'instant, qu'appréciez-vous dans ces moments de convivialité ?

Actions humanitaires

1. Selon vous, quels sont les besoins locaux les plus pressants auxquels notre club peut répondre en montant des actions ?

2. Existe-t-il des associations avec lesquelles vous aimeriez que le club travaille pour répondre à des besoins locaux ou internationaux ?

3. Avez-vous déjà participé à des actions locales ? Quelles sont les problématiques locales qui vous intéressent le plus ?

4. Avez-vous connaissance d'actions du club auxquelles vous souhaiteriez participer ?

Opportunités de networking

1. Quels types d'opportunité de networking espérez-vous trouver une fois membre du Rotary ?

2. Pour l'instant, qu'est-ce qui vous plaît dans les opportunités de networking du club ?

Leadership et développement personnel

1. Notre club propose de nombreuses fonctions qui peuvent vous aider à développer vos compétences en leadership. Cochez les rôles pour lesquels vous souhaitez en savoir plus ou avez des questions :

   ____ Président de club

   ____ Secrétaire

   ____ Trésorier

   ____ Membre de la commission Administration du club

   ____ Membre de la commission Effectif

   ____ Membre de la commission Image publique

   ____ Membre de la commission Actions

   ____ Membre de la commission Fondation Rotary

   ____ Autre (précisez) _____

2. Avez-vous de l'expérience dans la gestion/direction d'actions bénévoles ?

3. Seriez-vous intéressé par un poste de dirigeant du club ?

Réunions de club

1. Quelles sont vos attentes pour les réunions statutaires ou les sujets que vous souhaitez y aborder ?

2. Pouvez-vous assister aux réunions le [jour] à [heure] (entrez la date et l'heure) ?

   Entourez une réponse : Oui / Non / Ne sais pas

3. Que pensez-vous du format des réunions ? (Indiquez si vos réunions sont en présentiel, virtuelles ou hybrides.)

4. Quel est votre avis concernant la fréquence des réunions ? (Indiquez la fréquence.)

5. Que pensez-vous des attentes du club en matière d'assiduité et de participation ? (Indiquez les attentes du club.)

6. Connaissez-vous le montant des cotisations ? (Indiquez-les.)

   Entourez une réponse : Oui / Non / Ne sais pas

7. Que pensez-vous des cotisations, frais et autres coûts du club ? (Indiquez tous les autres coûts.)

Vous voulez faire d'autres évaluations ?

Évaluation de la diversité

Exercice relatif aux prospects

Évaluation et analyse du taux de fidélisation

Questionnaire sur la satisfaction des membres

Questionnaire pour les membres démissionnaires

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

ANALYSER LA REPRÉSENTATIVITÉ DE LA COLLECTIVITÉ AU SEIN DU CLUB : ÉVALUATION DE LA DIVERSITÉ

Le Rotary s'engage en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI). La diversité au sein d'un club se mesure par sa représentation des origines, âges et professions présents dans la localité, et par son équilibre entre les genres. Cette évaluation vous aidera à identifier les personnes, compétences et expériences qui sont sous-représentées dans le club et à élaborer un plan pour y remédier. Il est important d'apporter le même soutien à chaque membre pour que l'ensemble de l'effectif vive le même type d'expérience. Voilà ce que nous entendons par « équité ». Notre volonté est donc de créer une culture d'inclusion dans laquelle les différences de chacun sont respectées et valorisées.

LES AVANTAGES

Évaluez la diversité et agissez en fonction des résultats pour :

- sensibiliser vos membres à la diversité dans votre commune
- rallier le soutien des membres pour diversifier le club
- apporter quelques ajustements pour que le club représente mieux la localité où il est implanté.

S'ORGANISER

Pour en savoir plus sur la diversité et les recommandations du Rotary, suivez, dans le Centre de formation en ligne, les cours Créer une culture de club inclusive, Microagressions et Diversifier votre club. Planifiez ensuite la façon dont vous réaliserez l'évaluation, par exemple en consacrant une série de réunions à chacune des étapes de l'évaluation. Utilisez le Plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression.

Choisissez un facilitateur compétent (par ex. un expert en DEI extérieur au club) qui saura mener la discussion et expliquer pourquoi ce thème est important. Ce processus doit inclure la participation de tous les membres du club et ce le plus tôt possible pour mieux les sensibiliser et obtenir leur appui pour les futures mesures.

Diversifier le club ne signifie pas uniquement modifier la composition de l'effectif. Il faut aussi faire en sorte que chacun se sente valorisé et bien accueilli au risque de perdre des membres.

PROCÉDURE

Étape 1 : Discuter des avantages d'un effectif diversifié

Abordez les atouts de la diversité et comment elle a contribué aux succès passés. Par exemple, citez une action qui a bénéficié de l'éventail des talents des membres ou de la modification d'un règlement du club qui risquait d'exclure certaines personnes. Discutez de la façon dont la diversité des perspectives aide le club à répondre aux besoins locaux. Abordez la question de la représentation dans le club des secteurs professionnels, genres, âges, origines et cultures présents dans votre collectivité.

Étape 2 : Recueillir les informations

À la réunion suivante, résumez la discussion et rappelez brièvement les effets positifs d'un effectif diversifié. Expliquez que la prochaine étape consiste à effectuer des recherches démographiques afin de mieux comprendre la composition de votre collectivité en termes d'âge, genre, origine, niveau de revenus, orientation sexuelle, etc. Distribuez la feuille de travail sur la diversité de l'effectif. Répartissez les membres en groupes et demandez à chacun de recueillir les informations spécifiées et de commencer à remplir la feuille de travail pour la prochaine réunion. Les groupes peuvent être organisés de la façon suivante :

- **Le groupe 1** contacte les associations de commerçants, la chambre de commerce ou les organisations professionnelles pour obtenir des données démographiques locales.
- **Le groupe 2** contacte l'office de tourisme pour obtenir des données culturelles et démographiques.
- **Le groupe 3** recueille des statistiques socio-économiques auprès d'experts du développement économique local ou de la municipalité.
- **Le groupe 4** obtient les résultats du dernier recensement et les informations disponibles sur l'âge, le genre, la profession et les origines des habitants.

Vous constaterez de nombreuses nuances lorsque vous procéderez à l'évaluation de la diversité du club et de la localité : une personne peut avoir plusieurs origines ou avoir un handicap qui n'est pas visible. Évitez les suppositions, comme sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

Étape 3 : Discuter des conclusions au sein des groupes

La semaine suivante, demandez aux groupes de partager leurs résultats et de compiler leurs conclusions. Chaque groupe devra choisir un porte-parole pour présenter les résultats lors d'une réunion ultérieure. L'objectif de ce travail est de disposer de données fiables sur la diversité dans votre commune.

Étape 4 : Communiquer les résultats et discuter de leur pertinence

Lors d'une réunion du club, donnez cinq minutes à chaque groupe pour présenter ses conclusions. Ouvrez une discussion sur les résultats et leur signification pour le club.

Votre effectif reflète-t-il :

- La pyramide d'âges de la population locale ?
- La composition par genre de la population active ?
- La diversité locale en termes d'origine et de culture ?
- Les différents niveaux socio-économiques ?
- L'éventail des professions ?
- La part d'actifs handicapés ?

Prévoyez suffisamment de temps pour la procédure, chaque étape pouvant prendre une semaine, voire plus.

Étape 5 : Préparer un plan d'action sur la diversité de l'effectif

Proposez des stratégies pour cibler les groupes sous-représentés dans le club. Vous pourriez inviter un intervenant à exposer sa perspective sur la commune et les problématiques à résoudre. Interrogez des habitants sur leur expérience et sur les besoins de la localité. Déterminez leur intérêt pour une éventuelle adhésion et contribution au club, expliquez ce que ce dernier pourrait leur apporter et comment il pourrait répondre à leurs attentes. Documentez votre plan et attribuez les tâches aux différents membres de la commission Effectif ou à d'autres membres du club. Fixez des objectifs, surveillez vos progrès et tenez les membres informés.

Vous voulez faire d'autres évaluations ?

Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres
Exercice relatif aux prospects
Évaluation et analyse du taux de fidélisation
Questionnaire sur la satisfaction des membres
Questionnaire pour les membres démissionnaires

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

FEUILLE DE TRAVAIL – ÉVALUATION DE LA DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF

1. Quelles sources avez-vous consultées pour obtenir la composition démographique de votre collectivité ?

2. Quelles données avez-vous obtenues pour les segments suivants :

   Âge :

   Genre :

   Nationalité (lesquelles sont représentées ?) :

   Origines :

Profession :

Orientation sexuelle :

Personnes handicapées :

Statut socio-économique :

3. Ces données correspondent-elles à la composition actuelle de votre club ? Expliquez pourquoi.

4. Quel fait ou chiffre avez-vous trouvé particulièrement intéressant ?

5. Qu'est-ce qui vous a le plus surpris ?

6. Qu'est-ce qui vous a le moins surpris ?

7. Quels groupes démographiques sont sous-représentés au club ?

8. Que peut faire le club pour mieux représenter la population locale ?

9. Pensez-vous que les personnes appartenant à des groupes actuellement sous-représentés se sentiraient bien accueillis au club ?

10. Que montrent les publications du club, son site web et ses messages sur les réseaux sociaux à propos de sa diversité ?

11. Comment pouvez-vous intégrer les résultats obtenus dans un plan d'action ?

TROUVER DES PROSPECTS : EXERCICE

Vous pouvez recruter de multiples façons : parmi vos connaissances, en faisant le suivi des prospects du club, en identifiant les segments non-représentés, en cultivant de nouvelles relations et en tirant parti des réseaux sociaux.

Encouragez les membres à inviter des prospects à des actions, réunions statutaires et événements pour qu'ils comprennent les liens de coopération entre le club et la commune et les opportunités de camaraderie qu'il offre. Chaque club devrait revoir régulièrement sa liste de prospects et contacter ces personnes. Ce travail doit être constant pour que le club soit à l'image de sa localité.

Pour étendre votre champ de recherches, collaborez avec la commission Image publique pour promouvoir les actions et les activités conviviales du club sur les réseaux sociaux. Faire porter des badges lors d'un événement, ajouter un lien « rejoindre » sur les documents publics ou les pages web, et utiliser les hashtags de façon stratégique sont autant de moyens d'élargir votre champ d'action.

LES AVANTAGES

Le processus d'identification et d'implication des prospects permet au club de :

- définir un groupe de prospects
- déterminer un processus pour les présenter au club
- mieux connaître les prospects et leurs attentes afin de pouvoir y répondre.

Les clubs appréhendent le concept de recrutement de diverses manières selon leur situation géographique. Personnalisez cet exercice pour qu'il soit adapté à votre région.

S'ORGANISER

Réservez du temps pendant une réunion statutaire pour que les membres remplissent la feuille de travail Identifier des membres potentiels. Cet exercice est particulièrement utile en début d'année rotarienne lorsque les objectifs Effectif annuels viennent d'être fixés, ou en mars lorsque le président entrant prépare l'année à venir.

PROCÉDURE

Étape 1 : Faire remplir la feuille Identifier des membres potentiels

Expliquez le but de l'exercice et demandez aux membres de remplir la feuille. Compilez les réponses et dressez une liste des membres potentiels.

Étape 2 : Établir un plan d'action

Prévoyez suffisamment de temps pour la procédure, chaque étape pouvant prendre une semaine, voire plus.

Invitez les membres potentiels à une réunion, à une action ou à un événement convivial. Si vous avez effectué une évaluation de la diversité, reportez-vous à la liste des segments sous-représentés et incluez des personnes qui en sont issues. Vous pouvez maintenant dresser un plan qui stipulera les éléments suivants :

- Les personnes à inviter, et si vous voulez le faire en petits groupes
- Les personnes chargées des invitations
- L'événement auquel les prospects seront invités
- La méthode choisie pour l'invitation
- Le type de suivi après l'événement

Étape 3 : Inviter des membres potentiels à un événement du club

Connectez-vous à la page Gestion des prospects sur Mon Rotary pour enregistrer les informations sur tous vos membres potentiels.

Invitez les personnes figurant sur votre liste à une action ou à une réunion. Vous pouvez aussi organiser un événement spécial où elles découvriront le club et ses membres dans une atmosphère détendue. Pour qu'elles se sentent les bienvenues, le président, ou un autre dirigeant du club, les accueillera en personne.

Deux prospects sur trois qui sont recommandés par un membre rejoignent le Rotary. Si un prospect est intéressé par le Rotary mais ne peut intégrer votre club, référez-le à un autre club pour assurer la croissance de l'organisation.

Vous pouvez également consulter la page Recherche du Rotary pour mieux cerner les tendances en matière d'effectif.

Étape 4 : Effectuer un suivi

- Demandez aux membres ayant invité des candidats de les recontacter, puis de transmettre au club leur intérêt pour le Rotary ou leurs commentaires.
- Conservez les feuilles de travail et la liste que vous avez compilée pour vos futures efforts de recrutement.
- Connectez-vous régulièrement à la rubrique Administration du club sur Mon Rotary pour suivre les prospects présents sur ce site.
- Si des personnes qualifiées s'intéressent au Rotary mais ne conviennent pas au club, référez-les à un autre club.

Vous voulez faire d'autres évaluations ?

Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres

Évaluation de la diversité

Évaluation et analyse du taux de fidélisation

Questionnaire sur la satisfaction des membres

Questionnaire pour les membres démissionnaires

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

FEUILLE DE TRAVAIL – IDENTIFIER DES MEMBRES POTENTIELS

Parmi vos contacts, connaissances, amis, membres de la famille ou habitants, certains sont peut-être intéressés par votre club. Inutile, à ce stade, de savoir s'ils sont prêts à rejoindre le Rotary.

Après avoir compilé une liste de ces personnes, entourez le nom de celles qui, selon vous, conviendraient le mieux à votre club.

Votre prénom et nom : _____ Date : _____

Contacts professionnels

Collègues et supérieurs hiérarchiques, actuels et passés, connaissances professionnelles et personnes avec lesquelles vous avez récemment collaboré.

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Contacts associatifs

Voisins, décideurs locaux et connaissances ayant participé à vos côtés à une action humanitaire ou à une activité en rapport, ou non, avec le Rotary.

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Contacts dans la collectivité

Autres connaissances parmi les habitants, par exemple :

- Agents immobiliers
- Avocats
- Chefs d'entreprise
- Comptables
- Consultants
- Décideurs, société civile
- Dentistes
- Directeurs commerciaux
- Directeurs d'établissement scolaire
- Directeurs financiers, gestionnaires de patrimoine
- Enseignants/professeurs universitaires
- Infirmiers ou médecins
- Innovateurs locaux
- Leaders spirituels
- Parents sans emploi
- Personnels de santé
- Professionnels de l'industrie de l'alimentation ou des boissons
- Professionnels de l'informatique
- Professionnels des services de secours
- Professionnels du bâtiment
- Psychologues
- Responsables d'association
- Responsables Relations publiques
- Travailleurs sociaux
- Vétérinaires

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Contacts au Rotary

Il s'agit d'anciens membres ou bénéficiaires des programmes du Rotary que vous connaissez ou encore en contact avec le club. Programmes concernés :

- Anciennes bourses d'études
- Bourses d'études du Rotary
- Bourses de la paix du Rotary
- Échanges de groupes d'étude
- Équipes de formation professionnelle
- Interact
- Rotaract (qui est maintenant une catégorie de membre)
- RYLA (Rotary Youth Leadership Awards)
- Stages du Rotary
- Subventions pour professeurs de l'enseignement supérieur
- Volontaires du Rotary
- Youth Exchange

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

Nom : _____ Profession ou domaine d'expertise : _____ Genre : _____ Âge : _____

IMPLIQUER ET FIDÉLISER LES MEMBRES : ÉVALUATION ET ANALYSE DU TAUX DE FIDÉLISATION

La fidélisation des membres du club est le signe que vos efforts vont dans la bonne direction. Mais maintenir la stabilité de l'effectif ne vous dispense pas d'analyser le taux de fidélisation. Les clubs qui perdent régulièrement des membres et compensent en en accueillant de nouveaux doivent s'interroger sur leur gestion de la croissance ou de la fidélisation.

Cette évaluation permet de comprendre les tendances de votre club et de donner plus de sens à l'implication des membres à différentes étapes de leur parcours au sein du club, avec, en ligne de mire, une plus forte probabilité qu'ils restent au Rotary.

LES AVANTAGES

Les objectifs de cette évaluation sont doubles :

- Déterminer quand et pourquoi les membres quittent le club.
- Développer des stratégies pour maintenir l'implication des membres dans le club.

S'ORGANISER

Une partie de ce processus requiert l'accès aux rapports Effectif du club dans Rotary Club Central. Les présidents, secrétaires, trésoriers, responsables Effectif et responsables Fondation disposent de cet accès et peuvent le déléguer à tout membre du même rang. Si besoin, demandez l'aide d'un membre qui a de l'expérience dans l'analyse de données.

PROCÉDURE

Étape 1 : Recueillir des informations

Pensez aux membres qui ont quitté le club au cours des deux dernières années. Déterminez s'il s'agissait de membres récents ou de longue date et si leurs raisons étaient similaires. Sonder les membres démissionnaires permet d'obtenir des informations précieuses. Lorsque vous radiez un membre dans Mon Rotary, il est important d'énoncer la raison de son

départ. Ces informations seront utilisées dans les rapports du Rotary qui sont une excellente source pour analyser les tendances.

Pour accéder à ces rapports :

- Connectez-vous à Mon Rotary.
- Dans le menu Espace Membres, sélectionnez Outils en ligne, puis Rotary Club Central.
- Parmi les options à gauche, sélectionnez **Rapports**.
- Sous **Rapports du club**, choisissez le rapport auquel vous souhaitez accéder.

Le rapport Croissance des clubs vous donnera des données sur les taux de fidélisation des membres. Les données du Profil des membres radiés font ressortir des tendances sur la période des départs et les raisons invoquées. Pour exporter des rapports, sélectionnez l'icône Exporter puis un programme ou format. Vous pouvez maintenant enregistrer ou imprimer le rapport.

Cerner les raisons de ces départs et le moment où ils interviennent vous aidera à définir les forces et faiblesses du club pour mieux cibler votre action.

Pour exporter des rapports, sélectionnez l'icône Exporter puis un programme ou format. Vous pouvez maintenant enregistrer ou imprimer le rapport.

Étape 2 : Comprendre la période des départs et les raisons

Après l'analyse des rapports Croissance des clubs et Profil des membres radiés, discutez des résultats en commission Effectif en soulevant notamment les questions suivantes :

- Qui quitte le club ? Les membres les plus anciens ? Les nouveaux membres ? Les deux ?
- Quelles sont les raisons de ces départs ?
- Des tendances communes se dégagent-elles des données ?

Étape 3 : Établir un plan d'action pour renforcer l'implication des membres

Présentez les conclusions de la commission Effectif à l'ensemble du club et demandez aux membres de s'interroger sur les questions suivantes :

- Quels sont nos atouts ?
- Que pourrait-on améliorer ?
- Qu'est-ce qui maintient l'implication des membres ?
- Comment pouvons-nous améliorer la participation des membres peu actifs ?

Lancez une discussion sur la capitalisation de vos atouts et les changements à apporter. Encouragez les membres à exprimer leurs idées sur la façon d'impliquer les membres à différentes étapes de leur parcours au sein du club.

MOTIFS DES DÉPARTS ET CONSEILS POUR LA FIDÉLISATION

Comprendre les raisons de ces départs est essentiel pour la croissance du club. Le questionnaire pour les membres sortants, que nous aborderons ailleurs dans ce guide, vous aidera à recueillir ces informations à l'échelle du club. Le Rotary a également mené d'importantes recherches dans le monde sur les raisons de ces départs à différents stades de la vie des Rotariens. En voici les conclusions, avec quelques conseils pour faire face à ces situations.

MEMBRES PENDANT MOINS D'UN AN

Bien qu'environ les trois quarts des nouveaux membres qui partent disent qu'ils avaient été informés, avant leur adhésion, des responsabilités qui incombent aux membres, 40 % citent le coût ou le temps à y consacrer comme principales raisons. Pour d'autres, l'intérêt passe, ils ne se sentent pas inclus ou ils constatent que leur expérience ne correspond pas à leurs attentes. Certains déclarent ne pas avoir été en mesure de s'intégrer dans le club ou ont jugé que ce dernier rechignait à changer ses traditions.

Les solutions

Si votre club perd des membres qui ont moins d'un an d'ancienneté, testez les stratégies suivantes :

Avec les membres potentiels	Avec les nouveaux membres	Avec les pratiques du club
Améliorez votre communication sur les avantages, personnels et professionnels, que leur apporte le club ainsi que sur les attentes du club vis-à-vis des membres.	Organisez des cérémonies d'intronisation à la hauteur de l'occasion et qui incluent les familles.	Veillez à ce que les membres se sentent les bienvenus (par exemple en les engageant dans une discussion ou en les invitant à s'asseoir près de vous lors de réunions).
Invitez-les à donner leurs impressions du club et soyez prêt à donner suite à leurs suggestions.	Proposez des programmes d'orientation qui les aident à mieux connaître le Rotary et à s'impliquer dans les domaines qui les intéressent le plus.	Associez les nouveaux membres à des mentors qui leur expliqueront les traditions du club, répondront à leurs questions, les aideront à tisser des liens et feront régulièrement le point sur leur expérience.
Parlez-leur des opportunités de développement professionnel au Rotary, comme les cours de leadership et de communication dans le Centre de formation en ligne.	Incitez-les à s'impliquer dans des activités qui correspondent à leurs centres d'intérêt et à leur expertise plutôt qu'en fonction des besoins du club.	Faites en sorte que les réunions du club soient dynamiques et agréables, sans perdre de vue que la plupart des membres choisissent le Rotary pour œuvrer sur des actions.

MEMBRES PENDANT 1 À 2 ANS

Ces membres déclarent ne pas se sentir impliqués dans les activités du club, ne pas s'entendre avec les autres membres ou n'ont pas réussi à intégrer le Rotary dans leur quotidien en raison d'autres obligations.

Les solutions

Si votre club perd des membres après un à deux ans d'ancienneté, testez les stratégies suivantes :

Favoriser l'implication	Établir des liens	Insister sur l'apprentissage
Parlez à ces membres des possibilités de siéger à une commission ou de participer à une action.	Demandez-leur ce qu'ils aiment et ce qu'ils veulent changer. Leurs idées pourraient revitaliser les activités à caractère convivial ou les actions du club.	Rappelez-leur les opportunités de développement professionnel que propose le Rotary, comme les cours de leadership et de communication dans le Centre de formation en ligne. De nouveaux cours étant ajoutés régulièrement, il est fort possible qu'ils aient plus de choix qu'au moment de leur entrée au club.
Demandez-leur quel type d'implication ils recherchent (trouvez des idées dans Le Rotary, des décideurs solidaires et les Exemples d'activités éligibles à une citation Domaines d'action du Rotary).	Attribuez un mentor à ceux qui n'en n'ont pas ou suggérez qu'ils en changent s'ils veulent une perspective différente ou sont désormais intéressés par d'autres aspects du Rotary.	

MEMBRES PENDANT 3 À 5 ANS

Ces membres déclarent souvent un manque de camaraderie, des désaccords avec les dirigeants du club ou l'impossibilité de remplir les conditions d'assiduité en raison d'autres obligations.

Les solutions

Si votre club perd des membres après trois à cinq ans d'ancienneté, testez les stratégies suivantes :

Innover	Écouter	Proposer des opportunités
Organisez de nouvelles activités pour maintenir l'enthousiasme pour les réunions statutaires et autres activités du club.	Demandez aux membres ce qu'ils aiment et ce qu'ils veulent changer. Leurs idées pourraient revitaliser les activités à caractère convivial ou les actions du club.	Proposez qu'ils assument des responsabilités et veillez à ce que ceux qui recherchent ce type de rôle soient pris en considération. Cette implication leur donnera le sentiment d'être utiles, valorisés et plus en phase avec le club.
Pendant les réunions, diffusez des vidéos sur des événements rotariens récents. Ensuite, demandez aux membres de discuter de la pertinence du sujet dans leur club ou leur commune.	Demandez-leur de présenter un sujet qui leur tient à cœur. Encouragez les dirigeants du club à s'engager comme mentors auprès des nouveaux membres ou à participer à des activités de district. Le but est d'inciter la prise de responsabilités, même plus complexes.	
Organisez de nouvelles activités.	Demandez à ces membres ce qui les empêche de participer davantage, puis répondez à leurs souhaits.	Conseillez-leur de diriger une action ou activité ou d'y apporter leur expertise, et saluez leurs efforts.

MEMBRES PENDANT 6 À 10 ANS

Ces membres citent un manque de camaraderie et des désaccords avec les dirigeants du club comme motifs de leur départ. Autres raisons : départ à la retraite ou déménagement.

Les solutions

Si votre club perd des membres après six à 10 ans d'ancienneté, testez les stratégies suivantes :

Comprendre leurs besoins	Reconnaître leur valeur	Les mettre en relation avec un nouveau club
Discutez avec ces membres de ce qu'ils recherchent et de la façon dont leurs centres d'intérêt ont changé depuis leur adhésion.	Dites-leur ce que vous appréciez dans la perspective qu'ils offrent au club et ce que vous souhaitez entreprendre avec eux.	Lorsqu'un membre déménage, transmettez ses coordonnées aux clubs de sa nouvelle région, référez-le au club via Mon Rotary ou encouragez-le à informer le Rotary de son souhait de changer de club.
Recommandez à ces membres d'assumer le rôle de mentor auprès de nouveaux membres ou de participer à des activités du district, comme organiser la conférence de district ou siéger à une commission de district.	Remerciez-les de leurs contributions, importantes ou modestes.	
Demandez-leur ce que vous pouvez faire pour que leur expérience au club reste pertinente, pour eux et les autres.	Donnez-leur des responsabilités, quelles qu'elles soient.	Si plusieurs membres partagent des centres d'intérêt qui diffèrent de ceux du club, suggérez-leur de créer un club satellite.

MEMBRES PENDANT PLUS DE 10 ANS

Parmi cette catégorie, nombreux déclarent ne plus éprouver d'intérêt pour les réunions et les activités du club. D'autres le quittent au moment de leur départ à la retraite ou en raison d'obligations familiales, de contraintes financières ou de problèmes de santé.

Les solutions

Si votre club perd des membres après plus de 10 ans d'ancienneté, testez les stratégies suivantes :

Leur montrer qu'ils comptent	Leur proposer de nouvelles façons de s'impliquer	Répondre à leurs requêtes lorsque possible
Discutez avec ces membres pour comprendre ce qu'ils ressentent.	Demandez-leur d'exprimer leur idées pour dynamiser ou réinventer vos réunions statutaires.	Envisagez d'assouplir les obligations financières ou d'assiduité de ces membres si ce facteur entre en ligne de compte dans leur réflexion sur une éventuelle démission.
Saluez leurs efforts tout au long de ces années en présentant leur candidature à un prix.	Demandez-leur s'ils sont toujours intéressés par les activités du club.	Ne négligez pas le fait qu'ils pourraient avoir des problèmes de santé auxquels ils ne souhaitent peut-être pas s'ouvrir. Demandez-leur ce que vous pouvez faire pour que leur expérience au club reste pertinente, à la fois pour eux et les autres.
Dites-leur ce que vous appréciez chez eux et la valeur que revêtent leur avis et leur expertise.	Évaluez leur intérêt pour une fonction à l'échelle du district (gouverneur, gouverneur adjoint ou responsable de commission).	

Utilisez le questionnaire sur la satisfaction des membres pour recueillir leurs impressions sur leur club. Le questionnaire sur leurs centres d'intérêt permettra de mieux les connaître et d'accroître le taux de participation.

Vous voulez faire d'autres évaluations ?

Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres

Évaluation de la diversité

Exercice relatif aux prospects

Questionnaire sur la satisfaction des membres

Questionnaire pour les membres démissionnaires

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DE MEMBRE DU CLUB : QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION DES MEMBRES

L'expérience que propose un club à ses membres influe directement sur leurs impressions et leur ressenti. En sondant régulièrement les membres et en agissant en conséquence, vous faites preuve d'ouverture et leur donnez les moyens de dessiner le club auquel ils aspirent. Le questionnaire de satisfaction vous aidera à recueillir leur sentiment pour mettre en place les mesures qui garantiront leur satisfaction.

LES AVANTAGES

Les objectifs de cette évaluation sont doubles :

- Déterminer ce qui plaît et déplaît aux membres.
- Développer un plan d'action fondé sur les points positifs et qui éliminent les points négatifs.

S'ORGANISER

Faites appel à une équipe pour réaliser cette enquête de satisfaction, par exemple la commission Effectif ou des volontaires motivés. L'enquête peut être remplie pendant une réunion statutaire, après une discussion sur la satisfaction des membres ou lors d'une réunion spécialement dédiée à ce sujet. Dans les deux cas, vous pouvez soit la distribuer, soit l'envoyer préalablement par e-mail pour que les membres aient plus de temps pour la remplir. L'idéal est de faire de cet exercice un moment convivial.

Soulignez aux personnes en charge de l'enquête l'importance de la confidentialité lorsqu'ils discutent des réponses et les analysent. Rappelez ce point aux membres qui remplissent le questionnaire.

Vous pouvez utiliser un outil de sondage en ligne. Pratique, gratuite ou peu onéreuse, cette méthode facilite la gestion des réponses et leur analyse.

Prévoyez suffisamment de temps pour la procédure, chaque étape pouvant prendre une semaine, voire plus.

PROCÉDURE

Étape 1 : Personnaliser le questionnaire

Utilisez les exemples ci-dessous.

Étape 2 : Distribuer le questionnaire

Distribuez une copie papier ou utilisez une plateforme en ligne. Expliquez que leurs réponses resteront confidentielles et qu'elles serviront à améliorer l'expérience des membres actuels et futurs au sein du club.

Étape 3 : Analyser les données

Confiez l'analyse des résultats à l'équipe chargée de cette mission. Rappelez l'importance de la confidentialité et du respect de tous les points de vue.

Étape 4 : Présenter les résultats et élaborer un plan d'action

Présentez les résultats au club et ouvrez une discussion où chacun pourra poser des questions et proposer sa solution. Prévoyez donc suffisamment de temps pour cet échange. Développez un plan d'action et un calendrier pour accroître l'implication des membres.

Étape 5 : Passer à l'action

Dernière étape : mettre en œuvre le plan d'action. Invitez le plus grand nombre de membres afin qu'ils se sentent investis dans ce processus d'amélioration de l'expérience du club.

Vous voulez faire d'autres évaluations ?

Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres

Évaluation de la diversité

Exercice relatif aux prospects

Évaluation et analyse du taux de fidélisation

Questionnaire pour les membres démissionnaires

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION DES MEMBRES – EXEMPLES DE QUESTION

Ce questionnaire porte sur vos expériences les plus courantes au sein du club. Vos remarques sont précieuses et permettront d'améliorer la vie du club pour tous. Il est donc important de répondre en toute franchise. Nous vous remercions de votre participation.

1. Dans l'ensemble, comment jugez-vous votre niveau de satisfaction en tant que membre du club ?

   ☐ Satisfait

   ☐ Plutôt satisfait

   ☐ Sans opinion

   ☐ Plutôt mécontent

   ☐ Mécontent

2. En tenant compte de la **culture du club**, de l'**effectif** et de ses **réunions**, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes.

	D'accord	Plutôt d'accord	Sans opinion	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
J'apprécie nos réunions de club.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club réussit à impliquer les nouveaux membres.	☐	☐	☐	☐	☐
Il existe un esprit de solidarité entre les membres du club.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club reflète la diversité de la localité où il est implanté.	☐	☐	☐	☐	☐

	D'accord	Plutôt d'accord	Sans opinion	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
La participation des membres à la vie du club correspond à leurs centres d'intérêt et à leurs compétences.	☐	☐	☐	☐	☐
Le nombre de collectes de fonds est suffisant.	☐	☐	☐	☐	☐
Notre club offre une ambiance accueillante.	☐	☐	☐	☐	☐
Je peux m'exprimer librement avec les membres du club.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis fier d'appartenir à ce club.	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

3. Comment jugez-vous les aspects suivants des réunions hebdomadaires ?

	Excellent	Bien	Adéquat	Médiocre	Très mauvais	Sans objet
Actualité du Rotary International	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Durée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Format (en ligne, en personne ou hybride)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Moments de camaraderie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relations professionnelles et networking	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diversité des contenus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lieu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Heure et jour	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Repas ou rafraîchissements	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Possibilité d'exprimer son point du vue et de débattre	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

4. Que pensez-vous des aspects suivants concernant les **actions** du club ?

	Adéquat	Trop élevé	Insuffisant
Nombre total d'actions	☐	☐	☐
Nombre d'actions locales	☐	☐	☐
Nombre d'actions internationales	☐	☐	☐

	D'accord	Pas d'accord	Sans opinion
Les actions sont bien organisées.	☐	☐	☐
Les actions ont un impact dans notre commune ou dans le pays où elles sont mises en œuvre.	☐	☐	☐
Ces actions sont importantes pour moi.	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

5. S'agissant de la **communication** et de la **réactivité** du club, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes.

	D'accord	Plutôt d'accord	Sans opinion	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Mon club communique efficacement avec les membres.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club est à l'écoute des membres.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club sollicite l'avis et les idées des membres.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club met régulièrement en œuvre les idées des membres.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club met à jour ses processus et ses règles pour répondre aux demandes des membres.	☐	☐	☐	☐	☐
Le rythme des changements mis en place dans mon club me convient.	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes sur le fait d'être membre ?

	D'accord	Plutôt d'accord	Sans opinion	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Je me sens à l'aise dans mon club.	☐	☐	☐	☐	☐
Je peux être moi-même parmi les membres de mon club.	☐	☐	☐	☐	☐
Les membres me connaissent et m'apprécient.	☐	☐	☐	☐	☐
Je tisse des liens de qualité grâce à mon club.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon club me permet de mettre à profit mes talents et compétences.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai accès à des opportunités de leadership dans mon club.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon expérience de membre du Rotary vaut l'investissement financier qu'il implique.	☐	☐	☐	☐	☐
Mon expérience de membre du Rotary vaut l'investissement en temps que j'y consacre.	☐	☐	☐	☐	☐

	D'accord	Plutôt d'accord	Sans opinion	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Ma famille comprend la valeur que j'accorde à mon appartenance au Rotary.	☐	☐	☐	☐	☐
Mes amis comprennent la valeur que j'accorde à mon appartenance au Rotary.	☐	☐	☐	☐	☐
Grâce au Rotary, j'ai un impact dans ma commune.	☐	☐	☐	☐	☐
Grâce au Rotary, j'ai un impact dans le monde.	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

7. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant votre participation à la vie du club ?

	D'accord	Plutôt d'accord	Sans opinion	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
J'invite mes amis, ma famille et mes collègues à des événements du club.	☐	☐	☐	☐	☐
J'invite des prospects à rejoindre mon club.	☐	☐	☐	☐	☐
Je participe souvent aux activités, actions et programmes du club.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis fier de mon club.	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

8. Que pensez-vous des coûts associés à la qualité de membre ?

	Trop bas	Adéquats	Trop élevés	Sans objet
Cotisations	☐	☐	☐	☐
Repas	☐	☐	☐	☐
Cotisation de club	☐	☐	☐	☐
Contributions financières aux actions	☐	☐	☐	☐
Contributions à la Fondation Rotary	☐	☐	☐	☐

Commentaires et suggestions :

9. Quelle question ne figurait pas sur l'enquête concernant ce que vous souhaiteriez démarrer, arrêter ou poursuivre dans votre club ?

COMPRENDRE LES RAISONS DES DÉPARTS : QUESTIONNAIRE POUR LES MEMBRES DÉMISSIONNAIRES

Le questionnaire pour les membres sortants peut vous aider à comprendre les raisons des départs et à proposer des changements pour remédier à cette situation. Votre commission Effectif adaptera les questions en fonction des besoins du club. Deux autres possibilités s'offrent à vous : créer un formulaire en ligne ou mener des entretiens individuels.

LES AVANTAGES

Prenez les mesures nécessaires en réponse aux résultats. Objectifs :

- Déterminer les raisons qui poussent ces membres à partir.
- Répondre aux problématiques mises en lumière par le questionnaire.

S'ORGANISER

Ce questionnaire est sans doute le dernier contact qu'ont les membres sortants avec le Rotary. Il est donc important d'entendre leurs commentaires. Si vous effectuez l'enquête en ligne ou utilisez une version papier, confiez à un membre la gestion du processus pour chaque départ. Pour les entretiens en personne, déléguez cette tâche à une personne qui a une grande capacité d'écoute. Elle communiquera ensuite les résultats à la commission Effectif et au comité du club.

PROCÉDURE

Étape 1 : Demander l'accord du membre sortant

Demandez-lui s'il ou elle accepte de répondre à un questionnaire confidentiel. Expliquez que le but est de mettre en lumière les problèmes qui doivent être résolus pour améliorer la vie du club et empêcher d'autres démissions.

Vous pouvez utiliser un outil de sondage en ligne. Pratique, gratuite ou peu onéreuse, cette méthode facilite la gestion des réponses et leur analyse.

Étape 2 : Distribuer le questionnaire

Donnez-lui le questionnaire en précisant qu'il ou elle peut le remplir à sa convenance. Vous pouvez modifier l'exemple proposé dans ce document et l'envoyer par messagerie, utiliser un outil en ligne ou donner une version papier en joignant une enveloppe timbrée à l'adresse du club.

Étape 3 : Discuter des résultats

Discutez des résultats avec la commission Effectif du club. Si les raisons sont autres qu'un déménagement ou des problèmes de santé, abordez les changements à instaurer pour éviter d'autres départs pour des raisons similaires. Pour identifier des tendances, comparez ces réponses à celles des derniers questionnaires. Soulignez l'importance de la confidentialité et du respect de tous les points de vue.

Étape 4 : Passer à l'action

Cette étape est cruciale. Vous investissez du temps et des ressources pour recruter et impliquer les membres dans le club. Il est donc important de protéger cet investissement en vous attelant au problème des départs. Si tous les questionnaires de départ ne justifient pas des mesures correctives, ils méritent néanmoins qu'on y prête attention. Élaborez un plan d'action pour répondre à tout problème et déléguez les tâches. Réactualisez chaque année le questionnaire sur la satisfaction des membres en fonction des réponses fournies par les membres qui ont quitté le club l'année précédente.

Vous voulez faire d'autres évaluations ?

Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres

Évaluation de la diversité

Exercice relatif aux prospects

Évaluation et analyse du taux de fidélisation

Questionnaire sur la satisfaction des membres

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

QUESTIONNAIRE POUR LES MEMBRES DÉMISSIONNAIRES – EXEMPLES DE QUESTION

Nous regrettons votre départ du club. Afin de comprendre les raisons qui ont motivé votre décision et nous améliorer dans l'intérêt des autres membres, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir répondre à ces questions sur votre expérience au Rotary. Nous vous remercions de vos réponses franches et sincères.

1. Quelles étaient les principales raisons qui vous ont poussé(e) à rejoindre notre club ? (Plusieurs réponses possibles.)

   ☐ Action locale

   ☐ Action internationale

   ☐ Épanouissement personnel

   ☐ Développement professionnel et formation au leadership

   ☐ Tradition familiale

   ☐ Statut et prestige

   ☐ Possibilités de contacts personnels

   ☐ Networking

   ☐ Possibilités d'échanges internationaux

   ☐ Tutorat et mentorat auprès de jeunes

   ☐ Renouer avec le Rotary en tant qu'Ancien

   ☐ Autre : _____

2. Depuis combien de temps étiez-vous membre du club ?

   ☐ Moins d'un an

   ☐ 1 à 2 ans

   ☐ 3 à 5 ans

   ☐ 6 à 10 ans

   ☐ Plus de 10 ans

3. Qu'appréciez-vous le plus dans le fait d'être membre du club ?

   Qu'avez-vous le moins apprécié ?

4. À combien de séances d'information destinées aux membres potentiels avez-vous participé avant de rejoindre le club ?

   ☐ 1

   ☐ 2

   ☐ 3 ou plus

   ☐ Aucune, car le club n'en proposait pas.

   ☐ Aucune, car cela ne m'intéressait pas

5. À combien de réunions statutaires avez-vous assisté avant de rejoindre le club ?

   ☐ 0

   ☐ 1 ou 2

   ☐ 3 ou 4

   ☐ 5 ou plus

6. Comment aviez-vous entendu parler des activités du club et des responsabilités liées au statut de membre avant de rejoindre le club ? (Plusieurs réponses possibles.)

   ☐ J'avais assisté à des séances d'information.

   ☐ Un dirigeant du club m'avait donné des informations.

   ☐ Mon parrain m'avait donné des informations.

   ☐ J'avais trouvé des informations tout(e) seul(e).

7. Une fois intégré(e) au club, est-ce au travers d'une formation structurée (par exemple orientation des nouveaux membres ou formation continue) que vous avez approfondi vos connaissances sur le Rotary ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout					Absolument

8. Croyez-vous avoir été suffisamment informé sur les obligations financières et en temps qu'induit le statut de membre ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout					Absolument

9. Les réunions du club méritaient-elles le temps que vous y avez consacré ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout					Absolument

10. Vous êtes-vous senti(e) bien accueilli(e) dans le club ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout					Absolument

11. Vous sentiez-vous à l'aise pour exprimer vos préoccupations aux dirigeants du club ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout					Absolument

12. Si vous avez répondu négativement à ces deux dernières questions, expliquez pourquoi.

13. Comment décririez-vous la culture du club ?

14. Quels changements les dirigeants du club pourraient-ils mettre en place pour améliorer l'expérience des nouveaux membres ?

15. Veuillez évaluer ces aspects des réunions statutaires.

	Excellent	Bien	Moyen	Médiocre	Mauvais	Sans objet
Actualité du Rotary International	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Durée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Format (en ligne, en personne ou hybride)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Moments de camaraderie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relations professionnelles et networking	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diversité des contenus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lieu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Heure et jour	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Repas ou rafraîchissements	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Possibilité d'exprimer son point du vue et de débattre	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Veuillez évaluer ces aspects des réunions statutaires.

Composante de la réunion	Excessif	Raisonnable	Inadéquat
Approfondissement des connaissances sur le Rotary (Youth Exchange, programmes de la Fondation Rotary, etc.)	☐	☐	☐
Recherche de fonds	☐	☐	☐
Contenu	☐	☐	☐
Structure	☐	☐	☐
Autre	☐	☐	☐

17. Avez-vous participé aux actions du club ? ☐ Oui ☐ Non

18. Si non, pourquoi ?

- ☐ Type et qualité des actions
- ☐ Nombre d'actions
- ☐ Conflits entre membres
- ☐ Coût
- ☐ Manque de temps
- ☐ Autre : _____

19. Comment jugeriez-vous votre niveau de satisfaction quant à votre participation aux actions du club ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout satisfait					Très satisfait

20. Si vous n'êtes pas satisfait, expliquez pourquoi. (Plusieurs réponses possibles.)

- ☐ Actions peu diversifiées
- ☐ Actions de médiocre qualité
- ☐ Faible nombre d'actions
- ☐ Conflits entre membres
- ☐ Manque de soutien de la part des autres membres
- ☐ Manque d'implication des familles
- ☐ Coûts élevés
- ☐ Je ne me sentais pas le bienvenu
- ☐ Manque de temps
- ☐ Autre : _____

21. Évaluez votre expérience de membre du Rotary par rapport à votre famille ?

La famille et le Rotary	D'accord	Pas d'accord	Sans objet
Le Rotary interférait avec mes responsabilités familiales.	☐	☐	☐
Ma famille était fière de mon engagement au Rotary.	☐	☐	☐
Ma famille voulait s'impliquer davantage au Rotary.	☐	☐	☐
Le club offrait des occasions d'inclure ma famille dans les activités et les actions.	☐	☐	☐

22. Comment les dirigeants du club pourraient-ils accroître les possibilités de participation des familles ?

23. Veuillez évaluer les coûts associés au statut de membre.

Coût	Trop élevés	Raisonnables	Trop bas	Sans objet
Cotisations au club (y compris les cotisations au Rotary et au district)	☐	☐	☐	☐
Coût des repas (le cas échéant)	☐	☐	☐	☐
Fonctionnement du club	☐	☐	☐	☐
Amendes	☐	☐	☐	☐
Contributions aux actions (en temps ou argent)	☐	☐	☐	☐
Contributions à la Fondation	☐	☐	☐	☐

24. Dans quelle mesure le club reflète-t-il le profil démographique des professionnels de la commune ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pas du tout					Très bien

25. Concernant les informations qui vous ont été communiquées à votre arrivé au club, vos attentes ont-elles été satisfaites ?

26. Pourquoi avez-vous démissionné du club ?

27. Envisagez-vous de rejoindre un autre club ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

28. Quels conseils pouvez-vous donner aux dirigeants du club ?

29. Avez-vous d'autres commentaires ?

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire. Si vous décidez de rejoindre de nouveau le Rotary ou si vous souhaitez changer de club, connectez-vous à rotary.org/join.

ANNEXE 1

PLAN D'ACTION DU CLUB

Complétez le plan de votre club en indiquant les outils d'évaluation qui seront utilisés et les personnes qui y participeront. Utilisez l'exemple comme référence.

Outil d'évaluation	Action spécifique	Mise en œuvre	Analyse	Diffusion des conclusions	Mesures à prendre
Indiquer l'outil	Indiquer l'action	Indiquer la date et la personne en charge	Indiquer la date et la personne en charge	Indiquer la date et la personne en charge	Indiquer la date, la personne en charge et les tâches
Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres	*Distribuer le questionnaire aux membres*	*Août (Sophie)*	*Septembre (Jean)*	*Octobre (Lise)*	*Novembre (Sophie, Jean et Lise)* • *Assouplir les règles d'assiduité* • *Ajouter des possibilités de participation qui n'impliquent pas de rester debout pendant de longues périodes*

ROTARY INTERNATIONAL

One Rotary Center
1560 Sherman Avenue
Evanston, Illinois
60201-3698 États-Unis
Rotary.org/fr

801-FR—(1022)