

# ACCROÎTRE LA FIDÉLISATION



La fidélisation des membres du club est un signe de stabilité. Parce que leur effectif demeure stable, de nombreux clubs peuvent ne pas être conscients d'avoir un problème de fidélisation. Les clubs qui perdent régulièrement des membres et qui compensent en intronisant un nombre égal de nouveaux membres n'ont pas une gestion efficace de leur croissance. Cette évaluation offre une vue de l'admission et de la radiation des membres comme facteurs de contribution au gain net (ou à la perte) de membres.

## RÉSULTATS

En fonction des résultats qui ressortiront des questionnaires, vous devrez prendre les mesures qui s'imposent. Les objectifs sont doubles :

- Déterminer les raisons et le moment où interviennent ces départs.
- Générer des stratégies pour maintenir l'implication des clubs au sein du club.

## S'ORGANISER

Pour effectuer les étapes ci-dessous, accédez aux rapports Effectif du club sur Mon Rotary. Les président, secrétaire, trésorier, responsable Effectif et responsable Fondation disposent d'un accès à cette page, qu'ils peuvent déléguer à tout autre membre du club. L'appui d'un membre expérimenté dans l'analyse des données peut être utile.



Note : Parce que chaque étape peut prendre une semaine ou plus, prévoyez suffisamment de temps pour cette évaluation.

## PROCÉDURE

### 1. Étudier l'historique du club et le taux de fidélisation

Sur Rotary Club Central, à la [page Rapports](#) et **Rapports de club**, sélectionnez le rapport **Fidélisation** pour afficher les taux de fidélisation (membres actuels et nouveaux).



Pour exporter le rapport, cliquez sur Exporter (icône



) et sélectionnez un programme ou format. Ensuite, enregistrez ou imprimez le rapport.

Pour ouvrir le rapport Fidélisation sans suivre un lien vers la page Rapports, procédez comme suit :

- Connectez-vous à Mon Rotary.
- Dans le menu **Je passe à l'action**, sélectionnez **Rotary Club Central**.
- Dans les options à gauche, choisissez **Rapports**.
- Sous **Rapports de club**, sélectionnez le rapport **Fidélisation**.

## 2. Déterminer le moment où membres quittent le club

Les données du Profil des membres radiés permettent de faire ressortir les raisons qui motivent les départs et à quel moment ils interviennent. Cet exercice peut aider le club à identifier les catégories les plus vulnérables en matière de fidélisation afin de leur porter une attention particulière.

Sur Rotary Club Central, à la [page Rapports](#) et sous **Rapports du club**, sélectionnez le rapport **Profil des membres radiés**.

Pour ouvrir le rapport Profil des membres radiés sans suivre un lien vers la page Rapports, procédez comme suit :

- Connectez-vous à Mon Rotary.
- Dans le menu **Je passe à l'action**, sélectionnez **Rotary Club Central**.
- Dans les options à gauche, choisissez **Rapports**.
- Sous **Rapports du club**, sélectionnez **Profil des membres radiés**.

## 3. Élaborer des stratégies de fidélisation

Une fois les données de viabilité, de croissance et de radiation analysées, discutez des conclusions en commission Effectif en abordant notamment les interrogations suivantes :

- Qui quitte le club ? Les membres les plus anciens ? Les nouveaux membres ? Les deux ?
- Pourquoi partent-ils ?

## 4. Établir un plan d'action

Rendez compte des résultats du travail de la commission Effectif à l'ensemble du club. Présentez des solutions aux faiblesses du club en vous appuyant sur ses points forts.

## RECHERCHES MENÉES PAR LE ROTARY

Comprendre ces départs est capital pour renforcer le club. Le questionnaire pour les membres sortants permet d'atteindre cet objectif. Le Rotary a réuni un grand nombre de données sur les raisons qui poussent les Rotariens à quitter leurs clubs. En voici les résultats :

### Membres pendant moins d'un an

De nombreux membres quittent leur club au cours de la première année parce que les responsabilités incombant à un Rotarien leur ont été mal expliquées ou qu'ils n'ont pas été adéquatement informés ou formés après leur intronisation. Certains ont du mal à se conformer aux règles d'assiduité ou à remplir leurs obligations financières, tandis que d'autres déclarent que le club n'a pas répondu à leurs attentes en matière de contacts.

### *Solution*

Si votre club perd des membres la première année, concentrez vos efforts sur les aspects suivants :

- Une meilleure communication avec les prospects sur les responsabilités incombant aux Rotariens et sur les avantages personnels et professionnels d'être membre.
- Élaborez un programme d'orientation de qualité et veillez à ce qu'ils se sentent bien accueillis.
- Faites-en sorte que les réunions soient dynamiques et agréables sans perdre de vue la mission du Rotary.
- Attribuez à chaque nouveau membre un Rotarien expérimenté qui pourra répondre à ses questions, expliquer les traditions du Rotary et l'aider à tisser des liens.
- Élaborez un programme d'orientation de qualité.
- Encouragez les membres récents à rejoindre une commission ou à s'impliquer dans les activités du club.
- Faites un suivi régulier pour répondre à leurs questions et contribuer à leur formation.



Utilisez le questionnaire sur la satisfaction des membres pour obtenir un retour de leur part et recueillir leurs idées afin d'améliorer la vie du club.

## Membres pendant 1 à 2 ans

La plupart des membres quittant leur club dans les deux premières ans suivant leur admission le font parce qu'ils ne se sentent pas impliqués dans les activités et les actions du club ou que les liens noués avec les autres membres n'ont pas répondu à leurs attentes. Autre raison : diverses obligations les empêchent de remplir les conditions d'assiduité.

### *Solution*

Prenez des mesures pour fidéliser ces membres :

- Vérifiez qu'ils sont impliqués dans une action ou qu'ils siègent à une commission qui les intéresse.
- Demandez-leur de s'exprimer sur leur expérience dans le club. Ils ont peut-être également des idées pour revitaliser l'esprit de camaraderie ou redynamiser ses activités.
- Suggérez d'accueillir un participant aux Échanges de jeunes ou de servir de liaison avec le club Rotaract ou Interact que vous avez parrainé.
- Attribuez un mentor à ceux qui n'en n'ont pas ou suggérez qu'ils en changent s'ils le souhaitent.

## Membres pendant 3 à 5 ans

Les Rotariens qui quittent leur club avec 3 à 5 ans le font du fait d'un manque de camaraderie ou de désaccords avec la direction du club. Autre raison : diverses obligations les empêchent de remplir les conditions d'assiduité.

### *Solution*

Prenez des mesures pour fidéliser ces membres :

- Encouragez la prise de responsabilités. Il s'agira notamment de responsabilités au plus haut niveau du club (président, secrétaire ou responsable). Ceux qui ont déjà occupé ces fonctions seront peut-être intéressés par des responsabilités à l'échelle du district. Cet engagement leur donnera le sentiment d'être utiles et d'avoir davantage d'influence sur les activités du club.
- Organisez de nouvelles activités – formation continue par exemple – ou multipliez les activités existantes pour qu'ils restent impliqués.
- Recueillez leurs impressions sur leur vie au sein du club et leurs propositions pour l'améliorer.
- Mettez leurs compétences à profit et saluez leurs efforts.

## Membres pendant 6 à 10 ans

Ces personnes citent le manque de camaraderie ou une insatisfaction avec les dirigeants du club comme motif de leur départ. Autres raisons : départs à la retraite ou déménagements.

### *Solution*

Prenez des mesures pour fidéliser ces membres :

- Recommandez à ces personnes d'assumer le rôle de mentor auprès des nouveaux membres et de s'impliquer dans les activités du club, par exemple participer à l'organisation de la conférence de district ou siéger à une commission. Ces membres peuvent aussi rejoindre une **amicale**. De telles activités peuvent leur permettre de rencontrer d'autres Rotariens et d'apprécier le Rotary dans un autre cadre.
- Si des membres quittent le club en raison d'un départ à la retraite, rappelez-leur qu'ils constituent un maillon important du Rotary. Leur expérience est précieuse et peut motiver les jeunes professionnels du club.
- Lorsqu'un membre déménage, communiquez ses coordonnées aux clubs de sa nouvelle région, **référez-le** au club via Mon Rotary, ou encouragez-le à informer le Rotary s'il souhaite **changer de club**.
- Mettez les compétences de ces membres à profit et saluez leurs efforts.

## Membres pendant plus de 10 ans

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

### *Solution*

Prenez des mesures pour fidéliser ces membres :

- Essayez de découvrir si l'une des raisons susmentionnées pourrait motiver leur départ. Vous ne pourrez sans doute pas changer certaines de ces raisons, mais les comprendre peut vous aider à ne pas les reproduire plus tard.
- Demandez à ces personnes comment raviver leur intérêt pour les réunions du club ou si elles sont intéressées par une responsabilité au niveau du district (assistant du gouverneur, gouverneur ou responsable d'une commission).

- Le club peut également envisager de soulager le fardeau financier pour cette catégorie de membres en raison d'une baisse de revenus due à un départ à la retraite ou à d'autres raisons.
- Mettez leurs compétences à profit et saluez leurs efforts.
- Demandez-leur s'ils sont intéressés par un rôle de mentor auprès d'un nouveau membre.

### **Autres évaluations :**

Représenter les professions de votre collectivité : évaluation des classifications

Diversifier le club : évaluation de la diversité de l'effectif

Recruter de nouveaux membres : exercice pour identifier des membres potentiels

Améliorer l'expérience de membre du club : questionnaire de satisfaction

Comprendre les raisons des départs : questionnaire pour les membres sortants