

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DE MEMBRE DU CLUB



La dynamique et la puissance d'action du club dépendent de ses membres. En les sondant régulièrement, vous faites preuve d'ouverture et vous leur donnez les moyens de dessiner le club auquel ils aspirent. Utilisez ce questionnaire pour recueillir leur sentiment, puis élaborer un plan pour répondre à leurs attentes.



Lors de l'analyse,
les réponses doivent
rester confidentielles.

RÉSULTATS

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

- Identifier le degré de satisfaction des membres.
- Développer un plan d'action fondé sur les points positifs et qui élimine les points négatifs.

S'ORGANISER

Faites appel à un groupe de Rotariens pour réaliser cette enquête : la commission Effectif du club ou des membres motivés et objectifs. Le questionnaire peut être rempli par les membres du club au cours d'une réunion hebdomadaire ou d'une réunion spécialement dédiée à la satisfaction des membres, ou bien envoyez-le par messagerie aux membres qui auront ainsi plus de temps pour s'y consacrer. L'idéal est de mener cet exercice dans le cadre d'une discussion dans une atmosphère détendue.



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



Envisagez d'effectuer ce sondage en ligne si vous le pouvez. Pratique et peu onéreuse, cette méthode facilite la gestion des réponses et leur analyse.

PROCÉDURE

1. Présenter le questionnaire

Expliquez l'importance d'obtenir les impressions de tous les membres du club.

2. Distribuer le questionnaire

Distribuez le questionnaire ou utilisez un outil en ligne. Expliquez que les réponses resteront confidentielles et qu'elles serviront à améliorer la vie du club pour les membres actuels et futurs.

3. Analyser les données

Confiez l'analyse des résultats au groupe chargé de cette mission. Soulignez l'importance de la confidentialité et du respect des opinions de chacun.

4. Présenter les résultats

Présentez les résultats au club et ouvrez une discussion où chacun pourra poser ses questions.

5. Établir un plan d'action

Organisez un forum où les membres du club pourront échanger des idées sur les solutions à apporter en fonction des résultats de la consultation. Développez un plan d'action pour accroître l'implication des membres dans la vie du club accompagné d'un calendrier de mise en œuvre.

6. Agir

Dernière étape : mettre en œuvre le plan d'action. Invitez le plus grand nombre de membres à participer au processus.

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 : évaluation et analyse du taux de fidélisation

Comprendre les raisons des départs : questionnaire pour les membres sortants



QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION DES MEMBRES

Ce questionnaire s'intéresse à la façon dont chaque membre vit son expérience de membre du club. Vos remarques, qui doivent refléter votre expérience personnelle en toute honnêteté, permettront d'améliorer la vie du club. Nous vous remercions de votre participation.

1. Comment jugez-vous votre niveau de satisfaction en tant de membre du club ?

- Très bon
- Bon
- Indifférent
- Moyen
- Mauvais

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

	D'accord	Plutôt d'accord	Indifférent	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Pour moi, les réunions du club sont utiles.	<input type="checkbox"/>				
Mon club réussit à impliquer les nouveaux membres de façon efficace.	<input type="checkbox"/>				
Il existe un sentiment de solidarité entre les membres du club.	<input type="checkbox"/>				
Mon club reflète le profil démographique des décideurs (civiques et professionnels) locaux.	<input type="checkbox"/>				

	D'accord	Plutôt d'accord	Indifférent	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Mon club cherche à impliquer tous les membres dans ses actions et activités, en fonction de leurs intérêts, de leurs compétences et de leur disponibilité.	<input type="checkbox"/>				
Le nombre de collectes de fonds est satisfaisant.	<input type="checkbox"/>				

Commentaires et suggestions :

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

	Excellent	Bien	Adéquat	Médiocre	Très médiocre	Sans objet
Actualité du Rotary	<input type="checkbox"/>					
Durée	<input type="checkbox"/>					
Moments de camaraderie	<input type="checkbox"/>					
Temps consacré au networking et aux relations professionnelles	<input type="checkbox"/>					
Diversité des sujets au programme	<input type="checkbox"/>					
Lieu	<input type="checkbox"/>					
Heure et jour	<input type="checkbox"/>					
Repas ou rafraîchissements	<input type="checkbox"/>					
Invités et programmes	<input type="checkbox"/>					

Commentaires et suggestions :

4. Quelle est votre opinion sur les **actions caritatives** du club ?

	Adéquat	Trop élevé	Trop faible
Nombre total d'actions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre d'actions locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre d'actions internationales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	D'accord	Pas d'accord	Sans opinion
Les actions sont bien organisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les actions apportent une véritable valeur ajoutée à la commune ou dans le pays où elles sont mises en œuvre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ces actions sont importantes à mes yeux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires et suggestions :

5. Concernant la **communication** et la **réactivité** de votre club, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes :

	D'accord	Plutôt d'accord	Indifférent	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Mon club communique efficacement avec les nouveaux membres.	<input type="checkbox"/>				
Mon club est à l'écoute des membres.	<input type="checkbox"/>				
Mon club recherche toujours l'avis et les idées de ses membres.	<input type="checkbox"/>				
Mon club met en œuvre les idées de ses membres.	<input type="checkbox"/>				
Le rythme de changement dans mon club me convient.	<input type="checkbox"/>				
Mon club est en train de mettre à jour ses méthodes et ses règles pour répondre aux demandes de ses membres.	<input type="checkbox"/>				

Commentaires et suggestions :

6. Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes en matière de **valeur** de l'effectif.

	D'accord	Plutôt d'accord	Indifférent	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Je me sens bien accueilli dans mon club.	<input type="checkbox"/>				
Je tisse des liens de qualité grâce à mon club.	<input type="checkbox"/>				
Mon club m'offre des occasions de mettre à profit mes compétences.	<input type="checkbox"/>				
Mon expérience en tant que membre vaut l'investissement financier qu'il implique.	<input type="checkbox"/>				
Mon expérience en tant que membre vaut l'investissement en temps que j'y consacre.	<input type="checkbox"/>				
Ma famille reconnaît la valeur de ma participation au Rotary.	<input type="checkbox"/>				
Mes amis reconnaissent la valeur de ma participation au Rotary.	<input type="checkbox"/>				
Grâce au Rotary, je contribue à avoir un impact localement.	<input type="checkbox"/>				
Grâce au Rotary, je contribue à avoir un impact dans le monde.	<input type="checkbox"/>				

Commentaires et suggestions :

7. Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes quant à votre **participation à la vie du club**.

	D'accord	Plutôt d'accord	Indifférent	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
J'invite mes amis, ma famille et mes collègues aux événements du club.	<input type="checkbox"/>				
J'invite des membres potentiels qualifiés à rejoindre mon club.	<input type="checkbox"/>				
Je participe souvent aux activités, actions et programmes du club.	<input type="checkbox"/>				
Je suis fier de mon club.	<input type="checkbox"/>				

Commentaires et suggestions :

8. Que pensez-vous des **coûts** associés au fait d'être membre ?

	Trop faibles	Adéquates	Trop élevées	Ne me concerne pas
Cotisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réunions hebdomadaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pénalités/Surcharges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluations du club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions aux actions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions à la Fondation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires et suggestions :