



**OUTILS**  
**D'ÉVALUATION**  
**DE L'EFFECTIF**  
**DU CLUB**

Rotary 

PASSER À L'ACTION : [www.rotary.org](http://www.rotary.org)

# À PROPOS DE CE GUIDE

L'évaluation est un processus indispensable pour tous les clubs, à l'instar de ce que font les entreprises pour améliorer leurs produits et la satisfaction de leurs clients. Les outils d'évaluation présentés ci-dessous vous permettront d'améliorer l'expérience vécue par les membres du club, de les fidéliser et mais aussi de recruter.

- 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
- Améliorer l'expérience de membre du club : questionnaire de satisfaction
- Comprendre les raisons des départs : questionnaire pour les membres sortants

Votre club peut réaliser une ou plusieurs de ces évaluations, selon les circonstances. Dans le cas d'évaluations multiples, il est préférable de les exécuter dans l'ordre. Par exemple, les évaluations sur la diversité des classifications et de l'effectif identifient les groupes sous-représentés dans le club pour mieux cibler le recrutement, tandis que le questionnaire sur les membres potentiels permet de repérer les personnes qui correspondent le plus au profil du club.

Les questionnaires concernant la fidélisation et la satisfaction permettent de cerner les attentes des membres, de trouver des moyens de les impliquer davantage et d'assurer le dynamisme du club. L'enquête auprès des membres sortants peut mettre en lumière leurs déceptions par rapport aux attentes qu'ils avaient lorsqu'ils ont rejoint le club. Elle est donc importante pour éviter de renouveler les mêmes erreurs.

Il est recommandé qu'un groupe de membres – idéalement la commission Effectif du club – se charge des évaluations, de l'analyse des résultats et des mesures à prendre en fonction des conclusions. Si les changements ne seront peut-être pas immédiatement visibles, ce travail approfondi ne peut que renforcer le club et le Rotary.

# REPRÉSENTER LES PROFESSIONS DE LA COLLECTIVITÉ



Au Rotary, le terme « classification » se rapporte à la profession, à l'expertise et à la formation des membres. Les Rotary clubs ont vocation à accueillir des membres représentatifs des différents secteurs socioprofessionnels représentés dans la commune afin d'être au plus près des besoins et de permettre aux membres de connaître l'ensemble des groupes de population qui la composent. Cette représentativité optimise l'impact local des clubs.

La composition socioprofessionnelle et la terminologie utilisée pour la décrire variant d'un pays à l'autre, il n'existe pas de liste officielle des classifications. Tenez compte des professions dites « nouvelles », qui enrichiront votre pool de compétences et ouvriront de nouvelles perspectives au club.

## RÉSULTATS

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

- **Développer et diversifier l'effectif du club**  
Les professions représentées dans le club mais aussi les compétences qui y font défaut apparaîtront immédiatement, facilitant ainsi le recrutement.
- **Tirer parti des compétences des membres**  
Les clubs sont un vivier de talents et de compétences qui ont le pouvoir d'accroître l'impact local des actions qu'ils mènent. Pour les mettre à profit, votre club doit évaluer la composition socioprofessionnelle de son effectif. Cet exercice se traduit par divers bénéfices :

- Des taux de fidélisation en hausse, car les membres se sentent plus utiles.
- Des clubs mieux armés pour conduire des actions réussies.
- Des membres motivés pour exceller.
- Des occasions plus nombreuses de développer son réseau professionnel et d'amis.
- Des clubs plus attractifs pour les membres potentiels

## S'ORGANISER

L'étude des classifications nécessite de réunir un groupe de membres du club : la commission Effectif ou une équipe dédiée.



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

## PROCÉDURE

### 1. Réunir les données sur l'effectif

Demandez à tous les membres du club de remplir le Questionnaire sur les professions/expertises professionnelles des membres, page 1.4, soit pendant une réunion hebdomadaire, soit en ligne à un autre moment.

Il vous faudra alors le rédiger dans un format téléchargeable. Expliquez l'objectif de l'étude des classifications et soulignez l'importance et les avantages d'une diversité des professions dans le club.

### 2. Évaluer les données

Analysez les réponses du questionnaire et remplissez l'étude des classifications (page 1.6).

**Les étapes 3 et 4 peuvent prendre une à deux semaines.**

### 3. Recueillir des données locales

Recueillez des données sur la composition socioprofessionnelle de la localité. Faites des recherches en ligne pour obtenir des statistiques sur l'emploi ou adressez-vous aux chambres de commerce ou aux organisations professionnelles.

Remplissez l'étude des classifications en notant les cinq professions les plus représentées localement et le pourcentage des membres du club qui en sont issus.



#### 4. Analyser les données

Utilisez les résultats de l'étude des classifications pour déterminer les professions non représentées dans le club. Enfin, répondez aux questions ci-dessous de la feuille de travail sur les classifications.

#### 5. Présenter les résultats

Présentez vos résultats et les mesures que vous recommandez lors d'une réunion hebdomadaire. Il faudra, notamment, aborder les points ci-après :

- Comment le recrutement de personnes issues de classifications sous-représentées peut guider vos efforts de recrutement.
- Comment les compétences identifiées au sein de l'effectif peuvent renforcer le club et ses actions.

Recueillez l'avis des membres du club sur les actions recommandées en recherchant un consensus, puis adaptez votre plan d'action en conséquence.

#### 6. Agir

Il convient ensuite d'agir sur la base des conclusions. Identifiez des prospects représentant les classifications vacantes. Demandez aux membres d'assumer des fonctions au sein du club ou de mettre leurs compétences au profit de ses actions pour en accroître l'impact.

#### Autres évaluations :

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

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

Comprendre les raisons des départs : questionnaire pour les membres sortants



4. Avez-vous des qualifications ou de l'expérience dans les domaines suivants ? Si oui, expliquez.

A. Direction/management

B. Formation/enseignement

C. Mentorat

D. Gestion ou conception de sites Internet

E. Réseaux sociaux (blogs, Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)

F. Conception d'études ou d'enquêtes

G. Collectes de fonds

H. Relations publiques ou marketing

I. Gestion de projets

J. Planification stratégique

K. Autre expérience, expertise ou compétence

# ÉTUDE DES CLASSIFICATIONS

Professions représentées dans le club	Nombre de membres dans cette profession	Pourcentage de l'effectif
1.		%
2.		%
3.		%
4.		%
5.		%
6.		%
7.		%
8.		%
9.		%
10.		%
11.		%
12.		%

Professions les plus représentées dans votre collectivité	Pourcentage de la collectivité (si disponible)
1.	%
2.	%
3.	%
4.	%
5.	%



# FEUILLE DE TRAVAIL – CLASSIFICATIONS

1. Quelles sont les grandes classifications ou professions de votre collectivité ou de la région qui sont sous-représentées ou vacantes dans le club ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. Quelles difficultés votre club pourrait-il rencontrer pour recruter dans les professions vacantes que vous avez identifiées ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. Parmi les classifications que vous avez listées en réponse à la question 1, quelles sont celles que vous considérez être les plus importantes pour le recrutement ? Pourquoi ?

# PLAN D'ACTION

Sur la base de vos observations, créez un plan d'action qui répond à la problématique de diversité professionnelle du club.

Action	Responsable	Calendrier	Ressources nécessaires

# DIVERSIFIER LE CLUB



La diversité du club implique également de savoir travailler ensemble.

Par « diversifier », on entend intégrer des personnes issues d'horizons divers. Outre qu'elle est source d'innovation, la diversité est aussi l'une des valeurs fondamentales du Rotary. Un effectif aux parcours et aux points de vue variés donne au club une richesse d'analyse qui lui permet de mieux comprendre sa région et donc d'apporter des solutions adaptées. L'effectif de votre club devrait être composé d'une variété de compétences et d'expériences. Les clubs qui reflètent des origines, cultures et âges différents, et un équilibre hommes-femmes, augmentent leurs capacités à répondre aux besoins locaux mais aussi internationaux. Une culture d'intégration dans laquelle ces différences sont respectées et valorisées est également primordial.

## RÉSULTATS

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

- Sensibiliser les membres du club à la diversité qui existe dans la ville.
- Rallier le consensus des membres en faveur de la diversité.
- Diversifier le club pour mieux représenter les professions existant localement.

## S'ORGANISER

Consacrez une série de réunions hebdomadaires à chacune des étapes de l'évaluation sur la diversité de l'effectif. Le facilitateur (président de la commission Effectif, un membre de la commission ou le président du club) doit faire preuve d'aisance et d'enthousiasme pour la question de la diversité dans le club. Demandez éventuellement à un membre, spécialiste dans ce domaine, de prendre la parole. Ce processus doit inclure la participation de tous les membres. Une plus grande implication de leur part contribuera à les sensibiliser et à obtenir leur soutien pour les actions futures.



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

## PROCÉDURE

### 1. Discuter des avantages d'un effectif divers

Discutez des avantages d'un club où règne la diversité et saluez les succès réalisés par le passé, le cas échéant. Par exemple, soulignez une action ou un événement du club rendu possible grâce à l'éventail des talents des membres. Abordez la représentation des secteurs professionnels ou des classifications, ainsi que l'équilibre hommes-femmes, l'âge, les origines et les cultures. Définissez des objectifs.

### 2. Recueillir les informations

Résumez la discussion à partir de l'étape 1 et rappelez les effets positifs d'un effectif diversifié.

Distribuez la feuille de travail sur la diversité. Répartissez les membres en quatre groupes et demandez à chacun de recueillir des informations pour la prochaine réunion en se basant sur la feuille de travail :

- **Groupe 1** : Contacter les chambres de commerce ou les organisations professionnelles pour obtenir des données démographiques locales.
- **Groupe 2** : Contacter l'office du tourisme pour obtenir des données culturelles, historiques et démographiques locales.
- **Groupe 3** : Rechercher des statistiques publiées par des experts du développement économique local et/ou des administrations sur la population dans la région.
- **Groupe 4** : Obtenir les résultats du dernier recensement et les informations disponibles sur la composition de la population dans la région en termes d'âge, de sexe, d'ethnicité et de religion.

### 3. Discuter des conclusions au sein des groupes

La semaine suivante, réunissez les groupes pour qu'ils partagent leurs résultats et compilent leurs recherches. Chaque groupe doit choisir un porte-parole chargé de présenter les résultats lors d'une réunion ultérieure.

#### **4. Rendre compte des résultats et en discuter**

Lors d'une réunion du club, donnez cinq minutes à chaque groupe pour qu'il présente ses conclusions. Ouvrez une discussion sur les comptes rendus et leur pertinence pour le club.

L'effectif de votre club reflète-t-il :

- les âges de la population active locale ?
- la composition hommes-femmes de la population active ?
- la diversité locale des origines et des cultures ?

#### **5. Développer un plan d'action sur la diversité de l'effectif**

Proposez des stratégies pour cibler des groupes qui sont sous-représentés dans le club. À partir de ce plan, assignez des tâches aux membres de la commission Effectif, ou demandez à d'autres membres du club de participer. Surveillez les progrès vers vos objectifs de diversité et tenez les membres informés.

##### **Autres évaluations :**

Représenter les professions de votre collectivité : évaluation des classifications

Recruter de nouveaux membres : exercice pour identifier des membres potentiels

Améliorer l'expérience de membre du club : évaluation et analyse du taux de fidélisation

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

Comprendre les raisons des départs : questionnaire pour les membres sortants



# 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 chacune des catégories suivantes :

Âge

Sexe

Origine ethnique

3. Ces données reflètent-elles la composition socioprofessionnelle de la région ? Expliquez pourquoi.

4. Quel est le fait ou le chiffre que vous avez trouvé le plus intéressant ?

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

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



7. Certains groupes démographiques sont-ils sous-représentés au club ?

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

9. De quelle manière les résultats obtenus peuvent-ils être intégrés dans un plan stratégique de développement de l'effectif ?

# RECRUTER DE NOUVEAUX MEMBRES



Le recrutement peut être approché de diverses manières ; utilisez les méthodes qui sont les mieux adaptées à votre club.

Suggérez aux membres d'identifier des prospects parmi leurs connaissances dans la région. Pour les prospects, l'expérience et les avis de leurs amis, des membres de leur famille ou de leurs collègues jouent un rôle important dans leur prise de décision.

Suggérez aussi d'inviter des membres potentiels aux réunions du club ou à ses activités pour qu'ils voient par eux-mêmes l'action qu'il mène localement et qu'ils commencent à tisser des liens d'amitié. Plusieurs rencontres ou visites seront peut-être nécessaires pour qu'ils comprennent ce qu'est le Rotary et les bénéfices de leur adhésion. Cette période est importante pour que tout le monde convienne de l'adéquation de cette candidature.



Si un prospect ne peut intégrer votre club mais s'il est intéressé par le Rotary, **référez-le** à un autre club pour assurer la croissance de l'organisation. À noter : sur trois personnes approchées par un Rotarien, deux rejoignent les rangs du Rotary.

## RÉSULTATS

La recherche de membres potentiels permet au club de :

- développer une base de données de candidats potentiels de qualité ;
- déterminer un processus d'intégration des prospects au sein du club ;
- recruter des personnes qui ont été choisies avec soin et qui ont donc plus de chance de rester.

## S'ORGANISER

Réservez un peu de temps durant une réunion hebdomadaire pour que les membres remplissent la feuille de travail page 3.3. Cet exercice est particulièrement utile en début d'année rotarienne, une fois que les objectifs Effectif sont fixés, ou en mars lorsque le président entrant prépare l'année à venir.



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



Ces personnes peuvent également intégrer le Rotary après une demande d'information sur [www.rotary.org](http://www.rotary.org). Connectez-vous à la page **Administration du club**, sur Mon Rotary, si vous souhaitez consulter la liste des personnes dont la candidature a été étudiée par le district, puis qui ont été soumises à la considération de votre club.

## PROCEDURE

### 1. Faire remplir la feuille de travail Identifier des membres potentiels

Expliquez le but de l'exercice et son rapport avec les activités déjà réalisées par le club. Distribuez la feuille de travail aux membres et demandez-leur de la remplir. Compilez les réponses et établissez une base de données de candidats potentiels.

### 2. Établir un plan d'action

Compilez les noms entourés sur la feuille et décidez de la façon de les inviter à une réunion, à une activité ou à une action. Si vous avez effectué une étude sur les classifications et la diversité, reportez-vous à la liste des catégories sous-représentées. Le plan doit stipuler les candidats qui seront invités, à quel événement et par qui.

### 3. Inviter des membres potentiels à un événement du club

Invitez les candidats considérés de qualité à assister à une réunion ou à une action du club. L'autre possibilité est d'organiser une manifestation spéciale où ils pourront découvrir le club et ses membres dans une atmosphère détendue. Le président, ou un autre dirigeant du club, les accueillera personnellement.

### 4. Effectuer un suivi

- Les membres du club ayant invité des candidats seront chargés de les recontacter pour vérifier leur intérêt pour le Rotary.
- Conservez les feuilles de travail et la liste que vous avez compilée pour vos futurs efforts de recrutement.
- Visitez régulièrement la page Administration du club sur Mon Rotary pour effectuer un suivi des pistes recueillies sur ce site.
- Si des individus qualifiés sont désireux de rejoindre le club, mais qu'ils ne correspondent au profil recherché, **référez-les** à un autre club.

#### Autres évaluations :

Représenter les professions de votre collectivité : évaluation des classifications

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

Améliorer l'expérience de membre du club : évaluation et analyse du taux de fidélisation

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

Comprendre les raisons des départs : questionnaire pour les membres sortants



# FEUILLE DE TRAVAIL – IDENTIFIER DES MEMBRES POTENTIELS

Parmi vos contacts, connaissances, amis ou membres de la famille, certains répondent sans doute aux critères d'adhésion. Inutile, à ce stade, de savoir s'ils sont prêts à rejoindre le Rotary.

Après avoir dressé la liste de ces personnes, entourez le nom de celles qui correspondent au profil recherché.

Nom du membre : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## Contacts professionnels

Collègues, actuels et passés, supérieurs hiérarchiques et connaissances professionnelles.

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

## Contacts Action

Voisins, personnes impliquées dans la vie locale ou ayant participé à vos côtés à une action caritative ou à une activité en rapport, ou non, avec le Rotary.

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

## Contacts dans la collectivité

- Médecins
- Dentistes
- Agents immobiliers
- Directeurs financiers
- Leaders spirituels
- Avocats
- Consultants
- Comptables
- Vétérinaires
- Consultants informatiques
- Responsables Relations publiques
- Chefs d'entreprise
- Responsables d'association
- Directeurs d'établissement scolaire
- Professeurs universitaires
- Décideurs, société civile
- Travailleurs sociaux
- Psychologues
- Directeurs commerciaux

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

## Contacts au Rotary

Il s'agit d'anciens membres ou de bénéficiaires des programmes du Rotary (voir liste ci-dessous) encore en contact avec votre club :

- Interact
- Rotaract
- Rotary Youth Exchange
- Échanges Jeunes générations
- Rotary Youth Leadership Awards (RYLA)
- Bourses du Rotary pour la paix
- Bourses d'études du Rotary
- Équipes de formation professionnelle
- Anciennes bourses d'études
- Subventions pour professeurs de l'enseignement supérieur
- Échanges de groupes d'études
- Volontaires du Rotary

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

# 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

# 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon club réussit à impliquer les nouveaux membres de façon efficace.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe un sentiment de solidarité entre les membres du club.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon club reflète le profil démographique des décideurs (civiques et professionnels) locaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le nombre de collectes de fonds est satisfaisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moments de camaraderie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps consacré au networking et aux relations professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diversité des sujets au programme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heure et jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Repas ou rafraîchissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Invités et programmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon club est à l'écoute des membres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon club recherche toujours l'avis et les idées de ses membres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon club met en œuvre les idées de ses membres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le rythme de changement dans mon club me convient.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je tisse des liens de qualité grâce à mon club.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon club m'offre des occasions de mettre à profit mes compétences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon expérience en tant que membre vaut l'investissement financier qu'il implique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mon expérience en tant que membre vaut l'investissement en temps que j'y consacre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma famille reconnaît la valeur de ma participation au Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mes amis reconnaissent la valeur de ma participation au Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grâce au Rotary, je contribue à avoir un impact localement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grâce au Rotary, je contribue à avoir un impact dans le monde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'invite des membres potentiels qualifiés à rejoindre mon club.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je participe souvent aux activités, actions et programmes du club.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis fier de mon club.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 :**

# COMPRENDRE LES RAISONS DES DÉPARTS



Pourquoi partez-vous ? Une question que vous devriez poser à tous les membres qui prennent la décision de quitter le club. Quelle que soit la réponse, elle peut vous aider à remédier au problème et éviter que d'autres suivent le même chemin. Ce questionnaire est destiné à fournir aux clubs plus d'informations sur les raisons d'un départ et à les aider à résoudre les problèmes pour accroître leur taux de fidélisation. La commission Effectif se chargera d'adapter le questionnaire aux besoins du club. Vous pouvez également en créer un en ligne ou effectuer cet entretien en personne.

## RÉSULTATS

Utilisez ces questionnaires pour :

- Comprendre pourquoi des membres quittent le club ;
- Agir pour résoudre les problèmes mis en évidence.



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.

## S'ORGANISER

Ce questionnaire est important car il est sans doute le dernier contact qu'un membre sortant a avec le Rotary. S'il est rempli en ligne, désignez un membre pour gérer le processus de démission. Si vous utilisez un questionnaire papier ou réalisez l'entretien en personne, déléguez cette tâche à un membre qui a une grande capacité d'écoute. Il communiquera ensuite les résultats à la commission Effectif et au comité du club. Quelle que soit la méthode, il est important que cet échange soit productif pour que le membre du club parte avec une impression positive du Rotary.



# PROCÉDURE

## 1. Demander la participation du membre sortant

Demandez au membre sortant s'il accepte de remplir un questionnaire confidentiel. Expliquez que l'objectif est de mettre en lumière d'éventuels problèmes qui doivent être résolus pour éviter toute future démission et améliorer la vie du club pour les autres membres.

## 2. Distribuer le questionnaire

Donnez-lui le questionnaire en précisant qu'il peut le remplir à sa convenance. Vous pouvez utiliser le modèle ci-joint à envoyer par messagerie, créer un questionnaire en ligne ou utiliser un formulaire papier. Dans ce cas, fournissez une enveloppe timbrée.

## 3. Analyser les résultats

Discutez des réponses avec la commission Effectif. Si le membre quitte le club pour une raison autre qu'un déménagement, la commission Effectif discutera des dispositions à prendre pour éviter que d'autres départs surviennent pour les mêmes raisons. Comparez ces réponses à celles des questionnaires réalisés récemment pour identifier les tendances. Soulignez l'importance de la confidentialité et du respect de toutes les opinions.

## 4. Agir

Cette étape est capitale pour le développement de votre effectif. Vous investissez du temps et des ressources pour recruter et impliquer les membres dans la vie du club ; protégez cet « investissement » en vous attelant au problème des démissions. Si les questionnaires pour les membres sortants ne requièrent pas la prise systématique de mesures sur la base des résultats qui en ressortent, ils méritent néanmoins qu'on y prête attention. Créez un plan d'action, déléguez les tâches, et mettez à jour le questionnaire sur la satisfaction des membres pour refléter les réponses du questionnaire.

### 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

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



# QUESTIONNAIRE POUR LES MEMBRES SORTANTS

Nous regrettons votre départ du club. Afin de comprendre les raisons qui ont motivé votre décision et améliorer la vie du club, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire et de le renvoyer au secrétaire ou au président. Vos réponses resteront confidentielles.

## 1. Quelles étaient les principales raisons de votre adhésion au club ?

- Action locale
- Action internationale
- Développement personnel
- Développement professionnel
- Tradition familiale
- Statut et prestige
- Possibilités de contacts personnels
- Networking
- Possibilités d'échanges internationaux
- Mentorat et aide auprès des jeunes
- Possibilité de renouer avec le Rotary (pour les anciens bénéficiaires de programmes du Rotary)
- Autre : \_\_\_\_\_

## 2. Depuis combien de temps étiez-vous membre ?

- Moins de deux ans
- 2-5 ans
- 6-10 ans
- 11-20 ans
- Plus de 20 ans

3. Qu'appréciez-vous le plus ?

Qu'appréciez-vous le moins ?

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

0

1-2

3-4

5 ou plus

6. Comment aviez-vous été informé des activités du club et de vos futures responsabilités avant de rejoindre le club ? (Plusieurs réponses possibles)

J'ai participé à des séances d'information.

Un dirigeant du club m'a donné des informations sur le club.

Mon parrain m'a donné des informations sur le club.

J'ai trouvé les informations tout seul.

7. Une fois devenu membre, est-ce au travers d'une formation structurée (par exemple orientation des nouveaux membres ou formation continue) que vous avez mieux compris ce qu'était le Rotary ? (Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout			Absolument		

8. Pensez-vous avoir reçu suffisamment d'informations sur les obligations financières et en temps liées au statut de membre ? (Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout			Absolument		

9. Les réunions du club méritaient-elles le temps que vous y avez passé ? (Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout			Absolument		

10. Vous êtes-vous senti bien accueilli dans le club ? (Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout			Absolument		

11. Vous sentiez-vous à l'aise pour confier d'éventuelles difficultés aux dirigeants ? (Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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. Quelles améliorations seraient souhaitables pour améliorer l'expérience des nouveaux membres ?

15. Veuillez évaluer la logistique des réunions.

Logistique	Oui	Non
Lieu de réunion pratique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieu de réunion agréable (décor, service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heure de réunion pratique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durée de réunion adéquate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réunions bien dirigées et bien organisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Veuillez évaluer le contenu des réunions.

Contenu	Excessif	Raisonnable	Inadéquat
Programmes du Rotary (Rotaract, Youth Exchange, programmes de la Fondation, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collectes de fonds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Veuillez évaluer les aspects suivants des réunions du club.

Caracteristiques des reunions	Excellent	Adequat	Mediocre
Contenu du programme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Structure du programme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilités de networking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coût des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilités de camaraderie entre les membres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Participiez-vous aux actions caritatives du club ?  Oui  Non

19. Dans la négative, expliquez pourquoi.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Type et qualité des actions | <input type="checkbox"/> Nombre d'actions |
| <input type="checkbox"/> Conflits entre membres      | <input type="checkbox"/> Coût             |
| <input type="checkbox"/> Manque de temps             | <input type="checkbox"/> Autre : _____    |

20. Comment jugeriez-vous votre niveau de satisfaction quant à votre participation dans les activités et actions du club ? (Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout			Très satisfait		

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

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Manque de variété dans les actions   | <input type="checkbox"/> Manque d'actions de qualité    |
| <input type="checkbox"/> Faible nombre d'actions              | <input type="checkbox"/> Conflits entre membres         |
| <input type="checkbox"/> Manque de soutien des autres membres | <input type="checkbox"/> Manque d'implication familiale |
| <input type="checkbox"/> Coût                                 | <input type="checkbox"/> Ne me sentais pas accueilli    |
| <input type="checkbox"/> Manque de temps                      | <input type="checkbox"/> Autre : _____                  |

22. Évaluez votre expérience en tant que membre du Rotary par rapport à votre famille.

Famille du Rotary	D'accord	Pas d'accord	Ne me concerne pas
Le Rotary empiétait trop sur mes responsabilités familiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma famille était fière de ma participation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma famille souhaitait être plus impliquée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le club offrait des occasions pour que ma famille s'implique dans ses activités et ses actions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Comment votre famille aurait-elle pu être plus impliquée dans votre vie de Rotarien ?

24. Évaluez le coût lié au statut de membre du Rotary.

Coût	Trop élevé	Raisonnable	Trop faible	Ne me concerne pas
Cotisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coût des repas	<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"/>
Pénalités/Surcharges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions aux actions (en temps ou argent)	<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"/>

25. Dans quelle mesure le club reflète-t-il le profil démographique des professionnels de la localité ?  
(Cochez une réponse.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout			Très bien		

26. Concernant les informations qui vous ont été communiquées à votre arrivée, vos attentes ont-elles été satisfaites ?

27. Quelles sont les raisons de votre démission ?



28. Envisagez-vous de rejoindre un autre Rotary club ?

Oui

Non

Pas sûr

29. Si vous aviez un conseil à donner aux dirigeants du club, quel serait-il ?

30. D'autres commentaires ?

Nous vous remercions de votre participation.



**ROTARY  
INTERNATIONAL**

One Rotary Center  
1560 Sherman Avenue  
Evanston, Illinois  
60201-3698 États-Unis  
[www.rotary.org](http://www.rotary.org)