

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, délégez 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.