

Outils d'évaluation du club

Un complément à la publication
Développement de l'effectif



ROTARY INTERNATIONAL®

L'évaluation de l'effectif est un élément continu et vital de l'administration d'un club. Identifier les forces et les faiblesses du club est une étape essentielle à l'élaboration d'un plan de développement de l'effectif efficace.

La publication *Développement de l'effectif* [417-FR] fournit un cadre de travail pour établir, soutenir et maintenir des clubs actifs et efficaces. Le recrutement, la fidélisation et la création de nouveaux clubs sont les trois volets essentiels du développement de l'effectif. Les outils d'évaluation présentés ici viennent en complément de cette publication.

Outils d'évaluation

1. Paragraphe Effectif de la publication <i>Objectifs du club : Document de planification</i>	1
2. Étude annuelle sur les classifications	5
3. Évaluation de la diversité de l'effectif	13
4. Sondage Effectif en 25 minutes	19
5. Modèle Fidélisation	23
6. Modèle Radiation	27
7. Questionnaire sur la satisfaction des membres	35
8. Questionnaire pour membre démissionnaire	41

Chapitre 1 **Objectifs du club : Document de planification (Effectif)**

La première étape du développement de l'effectif passe par une évaluation de la situation actuelle du club et par la planification de l'année à venir. Remplir cette feuille de travail chaque année au 1^{er} juillet en choisissant une procédure adaptée aux besoins de votre club. Les petits clubs peuvent par exemple la remplir avec l'ensemble de leurs membres alors qu'au sein des gros clubs la commission Effectif peut se charger de ce travail et présenter au club le plan d'action qu'elle aura établi. La version ci-jointe ne contient que le volet Effectif du document *Objectifs du club : Document de planification*.

Objectifs

- Faire le point sur la situation de l'effectif du club
- Établir des objectifs Effectif ambitieux mais réalisables pour l'année à venir

Durée

45-50 minutes

Préparation

- Demander à un dirigeant de club d'obtenir les informations sur l'effectif du club via *Accès Membres* sur www.rotary.org
- Remplir la feuille de travail
- Décider d'une réunion de club au cours de laquelle vous répondrez aux questions et présenterez aux membres les différentes étapes du plan
- Informer les membres de cette réunion et leur distribuer la feuille de travail à l'avance pour qu'ils arrivent préparés

Matériel

- Feuilles de travail pour tous les membres du club et/ou les membres de la commission Effectif
- Stylos ou crayons

Procédure

1. Expliquer le but de l'évaluation et encourager les membres à présenter leurs idées. 2 minutes.
2. Demander aux membres d'utiliser leur feuille de travail pour noter leurs commentaires si vous souhaitez en disposer plus tard ou simplement pour suivre la discussion. 5-10 minutes.
3. Lire à haute voix les réponses aux questions fermées et faciliter la discussion. Inviter les membres à étudier les questions ouvertes et à y répondre ensemble. 15-20 minutes.
4. Faciliter une discussion permettant de dégager les étapes possibles d'un plan d'action de développement de l'effectif pour l'année à venir. 15-20 minutes.
5. Regrouper les résultats sur une seule feuille de travail et y incorporer les idées et étapes d'action fruits de la discussion. Remettre cette feuille à l'adjoint du gouverneur avant le 1^{er} juillet.

Note : l'étude annuelle des classifications, une étape clé du processus, est en page 5.

Quels sont les atouts de votre club susceptibles d'attirer des nouveaux membres ?

Quels sont les obstacles au recrutement dans votre club ?

Objectifs

Objectif de notre club au 30 juin _____ : _____ membres.
(number) (year)

Nouvelles possibilités de recrutement dans la région :

Comment le club a-t-il l'intention d'atteindre ses objectifs en matière d'effectif ? (*plusieurs réponses possibles*)

- Avec un plan de fidélisation articulé autour de la participation, de la formation continue et de la camaraderie et destiné à maintenir un enthousiasme élevé.
- En s'assurant que la commission Effectif est au fait des techniques de recrutement efficaces.
- En veillant à ce que la politique de recrutement du club reflète la diversité de la région.
- En expliquant clairement aux candidats ce qu'on attend d'eux.
- En mettant en place un programme d'orientation des nouveaux membres.
- En créant une brochure pour les membres potentiels contenant des informations générales sur le Rotary et des informations précises sur le club.
- En affectant un Rotarien expérimenté à chaque nouveau membre.
- En témoignant reconnaissance aux Rotariens qui parrainent de nouveaux membres.
- En encourageant les Rotariens à joindre une Amicale du Rotary.
- En participant au Prix du Rotary pour le développement de l'effectif.
- En parrainant un nouveau club.
- Autres (veuillez préciser) : _____

Mesures à prendre :

Chapitre 2 Étude annuelle sur les classifications

Votre club doit s'efforcer de créer une liste des classifications reflétant les caractéristiques locales et correspondant à l'environnement socioprofessionnel actuel.

Le *Rotary Code of Policies* précise que les clubs doivent maintenir et utiliser des listes de classifications récentes afin de développer et de renforcer l'effectif du club (4.050.1.). L'article 8 des statuts types du Rotary club et le *Manuel de procédure* [035-FR] décrivent les exigences en matière de classifications. Il est recommandé à la personne présentant cet exercice de lire au préalable les passages au sujet des classifications.

La composition socioprofessionnelle et la terminologie utilisée pour la décrire varient d'un pays à l'autre. Cela s'avère particulièrement vrai pour une organisation internationale comme le Rotary. Pour cette raison, il n'existe pas de liste officielle établie des classifications.

Objectifs

- Évaluer la composition socioprofessionnelle de la région.
- Réviser et modifier le cas échéant les classifications des membres actuels.
- Identifier les secteurs professionnels vers lesquels une intensification des efforts de recrutement pourrait être bénéfique au club.

Durée

- 20 à 60 minutes par membre (selon s'il est membre ou non de la commission Effectif)
- 40 minutes du temps d'un club

Préparation

- Préparation à l'avance d'une liste actuelle des classifications.
- Affichage grand format ou distribution individuelle des instructions/feuille de travail aux membres du club avant explication de l'étude.
- Avant de s'adresser aux membres, le facilitateur doit étudier les passages sur les classifications figurant dans le *Manuel de procédure* et dans les statuts types du Rotary club. Une photocopie de ces passages peut également être distribuée aux membres.

Matériel

Papier, crayons ou stylos, photocopies de la feuille de travail, annuaires téléphoniques professionnels, annuaires professionnels, accès Internet pour recherche en ligne, *Manuel de procédure*, statuts types du Rotary club.

Procédure

1. Le facilitateur (président du club, secrétaire ou responsable Effectif) établit une liste des membres et de leurs classifications. 10 à 15 minutes.
 2. Calculer le pourcentage de représentation de chaque classification dans l'effectif total et créer un graphique illustrant la composition actuelle. 5 à 10 minutes.
 3. Faire des photocopies des informations préparées ci-dessus et les distribuer aux membres du club. 2 minutes.
 4. Effectuer lors d'une réunion de club une présentation de 5 minutes sur le principe des classifications, en insistant sur l'objectif de maintenir un effectif équilibré représentant toutes les classifications (s'aider du *Manuel de procédure* ou des statuts types du Rotary club). 5 minutes.
 5. Demander aux membres du club d'effectuer chez eux des recherches dans les annuaires professionnels afin de déterminer si certaines classifications sont sous-représentées au sein du club. Vous pouvez pour cela utiliser les questions recommandées fournies sur la feuille de travail.
 - Désigner un membre ou un groupe de membres pour obtenir auprès de la chambre de commerce ou d'organisations professionnelles locales des statistiques ou des données sur la composition socioprofessionnelle de la région. 20 minutes en dehors d'une réunion de club.
 - Désigner un ou plusieurs membres familiers avec l'Internet pour obtenir des statistiques sur l'emploi dans la région. De nombreuses chambres de commerces disposent de statistiques par branches d'activité à ce sujet. 20 minutes en dehors d'une réunion de club.
 - Diviser le reste des membres en groupes pour établir des listes de classifications à partir des annuaires professionnels. Attribuer à chaque groupe une partie de l'alphabet (A-G, H-P, Q-Z). 20 minutes en dehors d'une réunion de club.
- Informer les membres qu'ils doivent apporter les résultats des recherches à la prochaine réunion du club. Leur demander de répondre par écrit à quelques questions adaptées à votre région (voir exemple plus loin).
6. Demander aux membres de présenter les résultats de leurs recherches lors d'une réunion du club choisie à l'avance.
 7. Ramasser les documents de recherches/recommandations réalisés par les membres.

8. La commission Effectif est chargée de compiler les résultats pour établir une liste finale des classifications pourvues et vacantes. Étudier les terminologies et catégories de classification différentes, décider de celles à lister et des classifications actuelles à modifier. 25-30 minutes.
9. Imprimer cette liste (voir exemple ci-dessous). Indiquer éventuellement le nombre de places disponibles pour chaque classification vacante et si disponibles, les chiffres de l'emploi par catégories dans votre région. 5 minutes.
10. Distribuer la liste finale aux membres du club et discuter des opportunités de recrutement créées par les classifications vacantes. 10-15 minutes.

Une liste où toutes les classifications sont pourvues est extrêmement rare. Votre objectif est d'identifier les possibilités dans votre région afin d'intensifier vos efforts de recrutement dans cette direction.

Vous pouvez choisir de faire réaliser ces recherches par la commission Effectif plutôt que par l'ensemble des membres du club. La liste finale doit toutefois être distribuée à tous les membres et être soumise à discussion. De meilleurs résultats sont obtenus lorsque cette étude est réalisée concurremment ou conjointement avec l'évaluation de la diversité de l'effectif et le questionnaire de 25 minutes sur l'effectif.

Feuille de travail – Classification

Année rotarienne 20__ - __

Rotary club de _____

1. Quelles sont les classifications sous-représentées ou vacantes dans notre club ? Quelles sources avez-vous utilisées ?

2. Avons-nous eu des changements récents (l’an dernier) dans la région avec un impact significatif sur l’économie locale et/ou l’environnement socioprofessionnel ? Avec quelles répercussions sur les classifications potentielles ou existantes ?

3. Quelles sont vos recommandations de modification des classifications actuelles ? Expliquez.

4. Parmi les classifications potentielles que vous avez listées en réponse à la question 1, quelles sont celles que vous considérez être les plus importantes pour le recrutement ? Pourquoi ?

5. Les classifications actuelles de notre club reflètent-elles la composition socioprofessionnelle locale ? Pourquoi ? Pourquoi pas ? Quelles sont, le cas échéant, vos suggestions pour améliorer cette situation ?

Étude officielle sur les classifications

Année rotarienne 20__ - __

Rotary club de _____

Classifications représentées dans le club	Pourcentage de l'effectif	Classification pourvue ? Oui/non
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

Les 10 professions (classifications) les plus représentées dans notre ville et qui ne figurent *pas* dans l'effectif du club.

1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

Étude réalisée le _____

Chapitre 3

Évaluation de la diversité de l'effectif

Avec des clubs dans près de 200 pays et régions, la diversité des 1,2 million de membres est un des atouts principaux du Rotary. Le cumul des compétences, du talent et de l'expérience des Rotariens du monde entier permet aux clubs de répondre au mieux aux besoins locaux et internationaux. Issus d'une grande variété de milieux socioprofessionnels mais unis pour promouvoir des normes de haute probité et faire progresser l'entente entre les peuples, les Rotariens personnifient les principes fondamentaux du Rotary.

Le facilitateur doit faire preuve d'aisance et d'enthousiasme pour parler de la diversité et des besoins du district en la matière. Demander éventuellement à un dirigeant du district de prendre la parole.

De meilleurs résultats sont obtenus lorsque cet exercice est réalisé concurremment ou conjointement avec l'étude des classifications et le questionnaire de 25 minutes sur l'effectif.

Objectifs

- Recueillir les données démographiques de la composition socioprofessionnelle de la région (âge, répartition hommes/femmes, religion, ethnicité et classification professionnelle).
- Sensibiliser les membres du club à l'importance de la diversité au sein de chacune de ces catégories.

Durée

- 20 à 60 minutes par membre en dehors de la réunion du club (variable selon s'il est membre ou non de la commission Effectif)
- 45 minutes du temps d'un club

Préparation

- Distribution aux membres de l'étude réalisée sur les classifications. Parce que réalisée avant les autres, elle permet de rappeler aux membres que la première étape de l'évaluation de la diversité du club est déjà accomplie.
- Distribution aux membres des instructions/feuilles de travail.

Matériel

Papier, crayons ou stylos, photocopies de la feuille de travail, annuaires téléphoniques locaux, accès Internet.

Procédure

1. Le facilitateur (président du club ou membre de la commission Effectif) lance la séance par une discussion sur la diversité. Distribution de l'étude réalisée sur les classifications.
2. Adapter la feuille de travail fournie plus loin aux besoins de votre club et la distribuer pour être remplie en dehors de la réunion du club. Les recherches nécessaires à cette évaluation doivent être effectuées par les membres afin de les impliquer et de les intéresser. Une plus grande implication des membres contribue à une plus importante sensibilisation
3. Former plusieurs groupes et confier à chacun une des tâches suivantes :
 - Contacter la chambre de commerce ou des organisations professionnelles pour obtenir des données démographiques locales.
 - Contacter l'office du tourisme pour obtenir des données culturelles, historiques et démographiques locales.
 - Rechercher des statistiques publiées par des experts du développement économique local et/ou des administrations sur la population dans la région.
 - 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, ethnicité et de religion.

Laisser quelques minutes aux groupes pour discuter de leur tâche et choisir un porte-parole chargé de présenter les résultats.

4. Informer les groupes de la date à laquelle ils devront exposer au club les résultats de leurs recherches par une présentation de 5 minutes par groupe. 20-30 minutes au total.
5. Le facilitateur doit animer une discussion sur les résultats et leur pertinence pour le club. 15-30 minutes.
6. Distribuer le document *Liste de contrôle – Évaluation de la diversité de l'effectif*, éventuellement adapté à vos soins. L'objectif est de faire réfléchir les membres sur les résultats de leurs recherches, sur la discussion qui s'en est suivie et de fournir à la commission Effectif une idée de l'état d'esprit des membres vis-à-vis de la diversité.
7. Demander aux membres de retourner la liste de contrôle dûment remplie au responsable Effectif.

Feuille de travail – Diversité de l’effectif

Année rotarienne 20__ - __

Rotary club de _____

1. Quelles sources avez-vous contactées pour effectuer vos recherches sur la composition démographique de la région ?

2. Quels types de données avez-vous obtenus pour chacune des catégories suivantes :

Âge :

Sexe :

Religion :

Ethnicité :

3. Ces données reflètent-elles la composition socioprofessionnelle de la région ? Expliquer votre raisonnement.

4. Quelles données vous paraissent-elles être les plus intéressantes ?

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

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

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

Liste de contrôle – Diversité de l’effectif

Année rotarienne 20__ - __

Rotary club de _____

Oui	Non	Incertain	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L’âge des membres de mon club reflète celui des milieux d’affaires, des professions libérales et du monde civique de ma région.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L’effectif de mon club correspond bien à la répartition hommes/femmes des milieux d’affaires, des professions libérales et du monde civique de ma région.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les croyances religieuses représentées dans ma région sont représentées de la même manière au sein du club.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L’ethnicité des membres de mon club reflète la véritable diversité ethnique de ma région.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les classifications représentées au sein du club reflètent la composition socioprofessionnelle de ma région.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Je pense que l’effectif de mon club est diversifié.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Je pense que mon club a besoin de poursuivre ses efforts en vue d’une plus grande diversification de son effectif.

Commentaires et suggestions sur la diversité au sein de votre club :

Chapitre 4 Sondage Effectif en 25 minutes

Cet exercice de 25 minutes permet aux clubs d'identifier des prospects auprès d'amis, voisins, collègues et relations de travail dans leur région. Un recoupement avec les résultats des enquêtes sur les classifications et la diversité doit aider les clubs à améliorer la diversité de leur effectif.

Le recrutement étant approché de manières variables selon les clubs, nous vous encourageons à adapter tous les outils fournis par le Rotary International aux spécificités locales et aux besoins de votre club ou à utiliser vos propres méthodes d'identification de membres potentiels.

Objectifs

- Développer une base de données de candidats potentiels de qualité.
- Sensibiliser les membres à leurs responsabilités de recruter.

Durée

20-25 minutes

Préparation

Le facilitateur adapte la feuille de travail fournie plus loin aux besoins du club et aux spécificités régionales, et la distribue lors d'une réunion du club, de préférence en début d'année une fois que les objectifs Effectif sont fixés. Les clubs sont encouragés à réaliser ce sondage conjointement avec *Objectifs du club : Document de planification, l'étude des classifications et l'évaluation de la diversité*.

Matériel

Stylos, feuilles de travail

Procédure

1. Le facilitateur explique le but de l'exercice et son rapport avec les activités déjà réalisées par le club. Discuter des initiatives prises par le club en matière d'effectif comme les prix Effectif. 5-10 minutes.
2. Distribuer la feuille de travail aux membres, répondre aux questions éventuelles et donner 20 minutes aux participants pour la remplir.
3. Pendant les cinq dernières minutes, demander aux participants :
 - a. D'entourer les noms des cinq personnes les plus susceptibles de devenir des membres de qualité.
 - b. D'indiquer les numéros de téléphone de chacun d'eux.
 - c. De marquer d'un astérisque une des cinq personnes qu'ils inviteront personnellement à une réunion du club. Suggérer des dates de réunion proposant un programme particulièrement intéressant pour des membres potentiels.

Rappeler aux membres du club les résultats de l'étude sur les classifications et de l'évaluation de la diversité et leur suggérer fortement d'inviter des membres potentiels des catégories sous-représentées.

4. Ramasser les questionnaires et les remettre à la commission Effectif du club pour compilation des données.
5. Demander à la commission Effectif de lister séparément les noms entourés, ceux marqués d'un astérisque et les autres. Mettre en place un plan d'action assurant que chaque individu est invité à une réunion de club. Une liste prioritaire peut être réalisée par la commission en comparant les listes avec les catégories sous-représentées que l'étude des classifications et l'évaluation de la diversité ont fait apparaître.
6. Conserver les feuilles de travail pour vos futurs efforts de recrutement.

Sondage Effectif en 25 minutes

Prénom et nom _____ Date _____

Téléphone _____

E-mail _____

Lister collègues de travail, responsables locaux, connaissances comme Rotariens potentiels :

Vos voisins :

1. Homme _____ Profession _____

2. Femme _____ Profession _____

3. Homme _____ Profession _____

4. Femme _____ Profession _____

Votre supérieur hiérarchique (le cas échéant) :

5. _____ Profession _____

Un autre cadre de l'entreprise :

6. _____ Profession _____

Responsables locaux œuvrant dans l'intérêt public :

7. _____ Profession _____

8. _____ Profession _____

Anciens des programmes du R.I. ou de la Fondation encore en contact avec votre club :

9. _____ Profession _____

Membres d'associations professionnelles :

10. _____ Profession _____

11. _____ Profession _____

Connaissances personnelles :

- 12. Médecin _____
- 13. Dentiste _____
- 14. Banquier _____
- 15. Responsable religieux _____
- 16. Avocat _____
- 17. Consultant en entreprise _____
- 18. Expert comptable _____
- 19. Vétérinaire _____
- 20. Conseiller informatique _____
- 21. Responsable Relations publiques _____
- 22. Chef d'entreprise _____
- 23. Responsable d'associations _____
- 24. Administrateur scolaire _____
- 25. Autre _____

Contact professionnel avec qui vous avez travaillé la semaine dernière :

26. _____ Profession _____

Contacts professionnels avec qui vous avez travaillé le mois dernier :

27. _____ Profession _____

28. _____ Profession _____

Contacts professionnels qui ont participé avec vous à des activités bénévoles, rotariennes ou autres :

29. _____ Profession _____

30. _____ Profession _____

Chapitre 5 **Modèle Fidélisation**

Pour être viable et efficace, un Rotary club doit être capable de fidéliser ses membres, et d'en recruter et fidéliser de nouveaux. 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 (autres que dû à un déménagement) et qui compensent uniquement en intronisant un nombre égal de nouveaux membres n'ont pas une gestion efficace de leur croissance.

Objectifs

- Calculer le gain (ou la perte) de membres sur une période choisie et déterminer la source des problèmes : membres existants ou nouveaux membres.
- Déterminer la capacité du club à fidéliser ses membres et mettre en place des stratégies pour répondre à la faiblesse de la fidélisation ainsi que pour maintenir les points forts.

Durée

30-45 minutes pour la personne créant le modèle ; 1 heure de discussion en commission Effectif du club ; 20-30 minutes de discussion en réunion de club.

Préparation

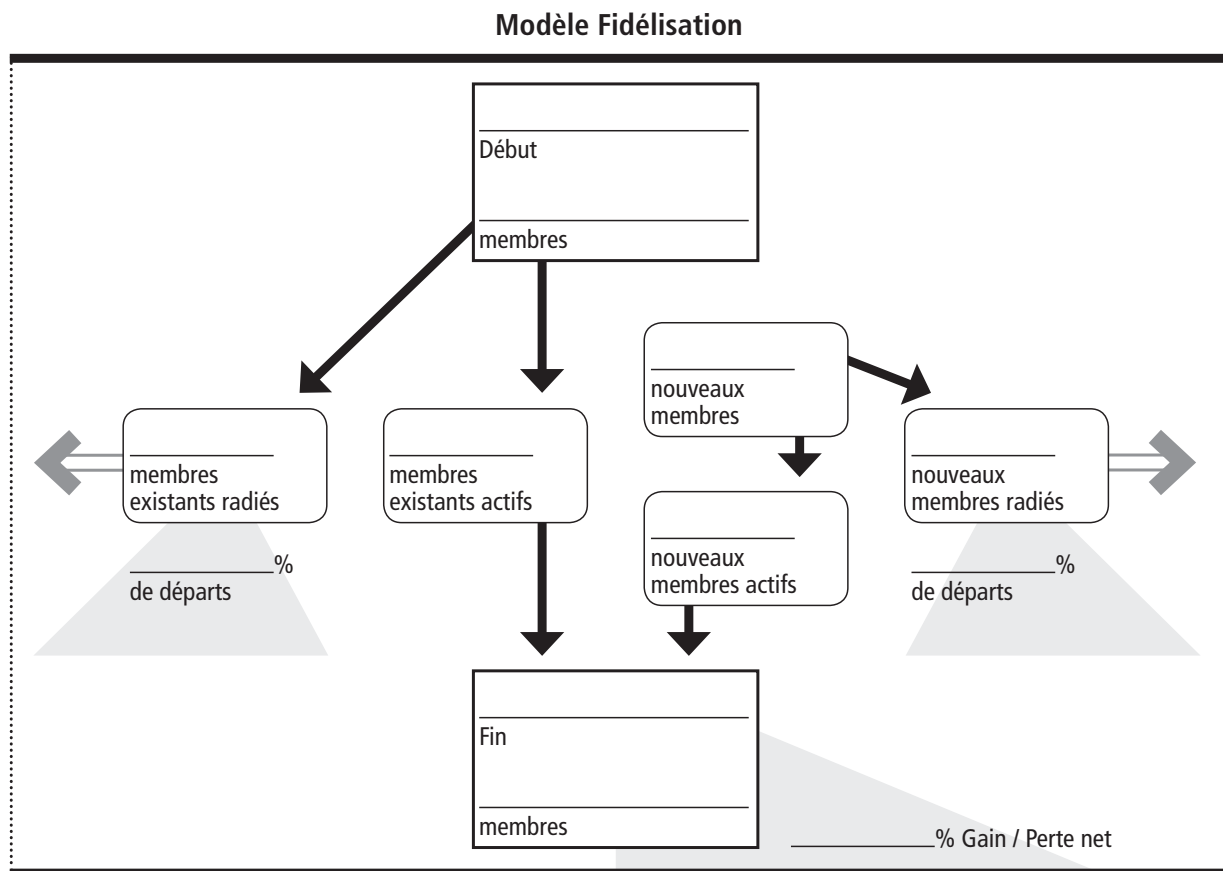
- Un dirigeant du club doit s'assurer de disposer des dossiers Effectif complets de chaque membre.
- Si les dates d'admission et de radiation sont manquantes, utiliser un modèle Fidélisation plus détaillé sur www.rotary.org.

Matériel

- Dossiers Effectif
- Calculatrice
- Ordinateur

Procédure

Ce modèle doit être rempli par un dirigeant du club ayant accès aux dossiers Effectif. Une fois le modèle terminé, discuter des résultats avec la commission Effectif et les membres du club.



Créer votre Modèle Fidélisation

1. Déterminer la période que vous désirez étudier avec une **Date de début** et une **Date de fin**.
(Nous recommandons une période de trois à cinq ans)
2. Dans la case **Date de début**, indiquez le nombre de membres actifs à cette date.
3. Dans la case **Date de fin**, indiquez le nombre de membres actifs à cette date et calculez le ____% **Gain/perte net** :

$$\frac{(\text{nombre de membres à la fin} - \text{nombre de membres au début}) \times 100}{\text{nombre de membres au début}} = \text{____\% Gain/perte net}$$

4. Dans la case **Membres existants radiés**, indiquez le nombre de départs entre la date de début et la date de fin et calculez le ____% **de départs** :

$$\frac{\text{Membres existants radiés} \times 100}{\text{Nombre de membres au début}} = \text{____\% de départs}$$

5. Calculez le nombre de membres actifs :

$$\text{Nombre de membres au début} - \text{Membres existants radiés} = \text{Membres existants radiés}$$

6. Dans la case **Nouveaux membres**, indiquez le nombre de nouveaux membres intronisés entre les dates de début et de fin.
7. Dans la case **Nouveaux membres radiés**, indiquez le nombre de nouveaux membres partis avant la date de fin et calculez le ____% **de nouveaux membres radiés** :

$$\frac{\text{Nouveaux membres radiés} \times 100}{\text{Nouveaux membres}} = \text{____\% de nouveaux membres}$$

8. Calculez le nombre de **Nouveaux membres actifs** :

$$\text{Nouveaux membres} - \text{Nouveaux membres radiés} = \text{Nouveaux membres actifs}$$

9. Votre modèle fournit une vue beaucoup plus complète de la situation qu'un simple chiffre indiquant un gain (ou une perte) net. L'exercice suivant vous aidera à interpréter ce modèle et identifier vos forces et faiblesses.
10. Faire des photocopies du modèle terminé, discuter des résultats et mettre en place des stratégies pour répondre à la faiblesse de la fidélisation ainsi que pour maintenir les points forts.

Note : Le nombre de membres à la **date de fin** doit être égal au total des **membres actifs existants** et des **nouveaux membres actifs**.

Chapitre 6 **Modèle Radiation**

Le modèle Radiation permet de faire ressortir le moment où les départs se produisent le plus souvent. Cet exercice a pour but d'aider votre club à identifier les catégories les plus vulnérables en matière de fidélisation afin de leur porter une attention particulière.

Objectifs

- Déterminer combien de temps les membres sont restés dans le club avant d'en partir.
- Identifier les catégories les plus vulnérables.
- Identifier les activités de recrutement et de fidélisation ayant besoin d'être renforcées.

Durée

15-20 minutes pour extraire les informations sur votre effectif (*de préférence par une personne ayant de très bonnes connaissances de Microsoft Excel*) ; au moins 1 heure en commission Effectif pour évaluer les résultats et en discuter ; 20-30 minutes de discussion en réunion de club.

Matériel

- Ordinateur avec accès Internet et Microsoft Excel
- Accès aux dossiers Effectif du club
- Papier

Préparation

Une partie du travail qui consiste à se procurer les données Effectif via *Accès Membres* sur www.rotary.org incombe au président ou secrétaire de votre club. Pour s'inscrire :

1. Sur www.rotary.org, cliquer sur Accès Membres
2. Cliquez sur Inscrivez-vous.
3. Saisir votre adresse électronique et répondre aux questions.

Procédure

1. Demandez au président ou secrétaire de votre club de se connecter sur *Accès Membres*.
2. Pour extraire les informations :
 - a) Cliquez sur **Mettre à jour les données sur l'effectif** à gauche de l'écran.
 - b) Cliquez sur **Membres radiés** (à côté de **Consulter**) pour obtenir une liste des anciens membres de votre club.
 - c) Placez votre curseur à gauche de la phrase **Les membres suivants ont été radiés**. Cliquez et descendez le curseur jusqu'au coin en bas à droite de la page afin de sélectionner l'ensemble des données dans toutes les colonnes.
 - d) Copiez ces informations dans le presse-papier.
 - e) Ouvrez une feuille de calcul Excel.
 - f) Collez l'information copiée dans le presse-papier dans votre feuille de calcul tableau Excel.

Note : Vous pouvez ajuster la taille de vos colonnes afin de visualiser leur contenu dans sa totalité.

- g) Supprimez la rangée intitulée **Les membres suivants ont été radiés** (en haut de la liste).
 - h) Supprimez la colonne A (intitulée **Consulter**). Vous pouvez également éliminer l'ombrage pour une meilleure lisibilité.
3. Vérifiez les informations. Éliminez les cas où la date de radiation se situe avant ou le jour de l'induction et les doublons dans la liste des membres.

Examinez le reste des données une dernière fois. Si vous remarquez des erreurs, veuillez en informer la division **Data Services** à data@rotary.org ou +1 847-866-3000) et attendez que les corrections soient faites avant de poursuivre.

4. Terminez votre modèle Radiation
 - a. Entre les colonnes **Radié le** et **Catégorie**, insérez une nouvelle colonne intitulée **Jours au Rotary**. Assurez-vous que les cellules de cette colonne sont formatées pour l'introduction de données numériques et non de dates. Pour cette colonne, introduisez une formule soustrayant la date d'admission à celle de radiation (= [Date de radiation] - [Date d'admission]). Ce calcul vous permet d'obtenir le nombre de jours passés dans votre club par les anciens membres. Votre tableur doit ressembler à l'exemple ci-dessous :

	A	B	C	D	E	F	G
	Nom	Admis le	Radié le	Jours au Rotary	Catégorie	Situation	
1							
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	Active	Radié - Assiduité	
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	Active	Radié - Déménagement	
4							

- b. À côté de la colonne **Jours au Rotary**, insérez une colonne intitulée **Années au Rotary**. Assurez-vous que les cellules de cette colonne sont formatées pour introduire des données numériques avec au moins une décimale. Pour cette colonne, introduisez une formule divisant le nombre de **Jours au Rotary** par 365 (= [Jours au Rotary] / 365) afin d'obtenir le nombre d'années passées dans votre club par les anciens membres. Votre tableur doit désormais ressembler à ceci :

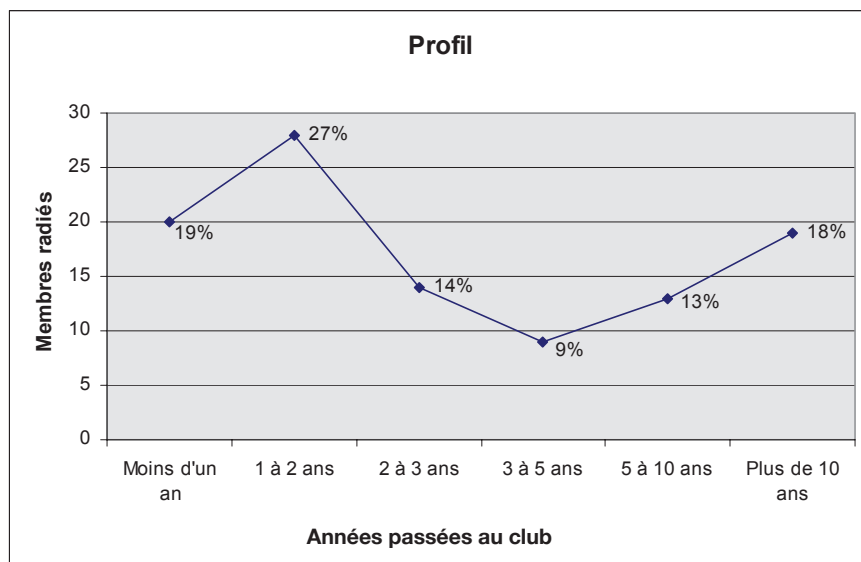
E2		=D2/365						
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nom	Admis le	Radié le	Jours au Rotary	Années au Rotary	Catégorie	Situation	
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Active	Radié - Assiduité	
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Active	Radié - Déménagement	
4								

- c. Classez ces membres par le nombre d'**Années au Rotary**. Assurez-vous d'avoir sélectionné toutes les données de cette colonne avant de les classer.
- d. Ouvrez une nouvelle feuille de calcul et nommez l'onglet en bas de page **Résumé**. Sur cette feuille, titrez les colonnes en fonction de durées passées au club par les membres l'ayant quitté : **Moins d'un an, 1 à 2 ans, 2 à 3 ans, 3 à 5 ans, 5 à 10 ans et Plus de 10 ans**.
- e. Retournez à la liste des membres et, pour chaque colonne, comptez le nombre d'entre eux étant au club et saisissez ce chiffre dans la colonne de la feuille intitulée **Résumé**. Votre feuille de calcul doit désormais ressembler à ceci :

	A	B	C	D	E	F	
1	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 3 ans	3 à 5 ans	5 à 10 ans	Plus de 10 ans	
2	20	28	14	9	13	19	
3							

- f. Sélectionnez les titres de colonne et les valeurs correspondantes dans la feuille **Résumé** puis cliquez sur le bouton **Assistant Graphique** ou choisissez **Graphique** à partir du menu **Insertion**.
- g. Suivez les étapes proposées par *l'Assistant Graphique*.
Note : Nous recommandons de choisir l'option **Courbes**.

- h. Après avoir choisi le type de graphique et son format, votre graphique doit ressembler à ceci :



Note : Le graphique n'indiquera pas automatiquement les pourcentages comme dans l'exemple ci-dessus. Parfois utiles, vous pouvez les calculer pour chaque catégorie et les saisir manuellement.

5. Photocopiez et distribuez le Modèle Radiation à la commission Effectif.
6. Évaluez les données en commission Effectif et établissez un plan d'action de développement de l'effectif.

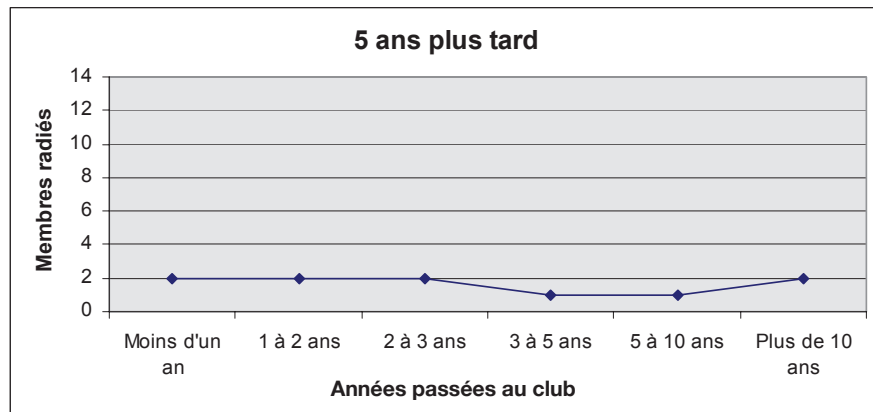
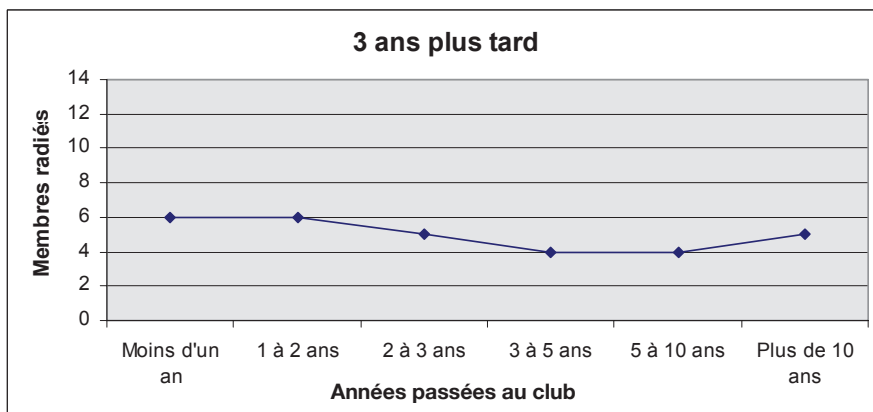
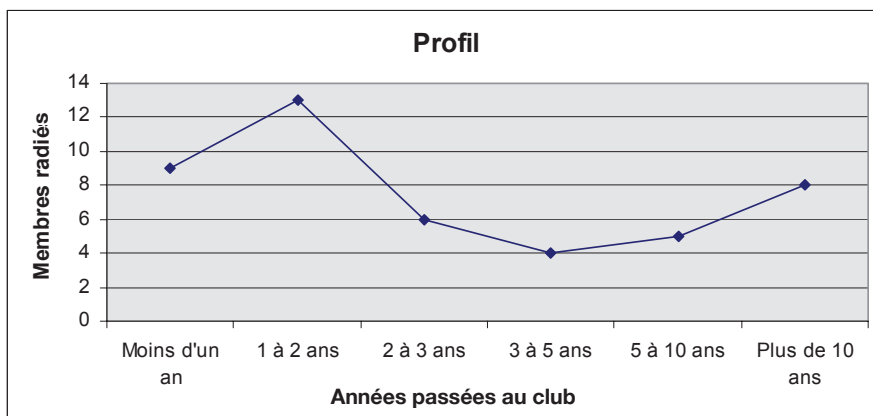
Évaluation du modèle Radiation

Recherchez les pointes mises en évidence par le graphique. Les catégories montrant de telles pointes sont celles sur lesquelles les efforts de fidélisation doivent être portés.

Fixer des objectifs

Idéalement, votre objectif est de réduire ces pointes et d'obtenir un profil avec une ligne aussi horizontale que possible.

Une fois que la courbe est devenue horizontale, votre objectif sera d'amener cette courbe aussi près de zéro que possible, c'est-à-dire de réduire le plus possible le nombre de départs, volontaires ou non. En raison des pertes dues à des facteurs externes tels que les déménagements, il est impossible d'éliminer totalement les départs. Toutefois, l'objectif du club doit être d'améliorer la fidélisation dans toutes les catégories. Les trois graphiques suivants montrent comment la poursuite de ces objectifs fera évoluer le profil de votre club au fil des ans :



Stabiliser le modèle

Pour aplanir et abaisser la courbe, vous devrez identifier les raisons pour lesquelles les Rotariens quittent le club. Vous pouvez le faire en demandant à ces Rotariens de remplir un questionnaire. Vous pouvez en trouver un exemple dans le guide *Développement de l'effectif* [417-FR]. Une fois les raisons établies, vous pouvez élaborer les stratégies pour y remédier.

Le Rotary a réuni un grand nombre de données sur les raisons poussant les Rotariens à quitter leurs clubs. Vous en trouverez ci-dessous les principales pour chaque catégorie ainsi que des stratégies pour y remédier.

Moins d'un an et 1 à 2 ans

De nombreux membres quittent leur club durant les deux premières années 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. Beaucoup ont du mal à se conformer aux règles d'assiduité ou à remplir leurs obligations financières. Autres raisons : ces membres ne se sont pas senti concernés par les activités du club ; le club n'a pas répondu à leurs attentes en matière de contacts.

Dans une telle situation, le club doit centrer ses efforts sur l'information donnée avant l'intronisation et sur l'orientation des nouveaux membres. Assurez-vous que les prospects sont bien informés sur les responsabilités incombant aux Rotariens et sur les avantages personnels et professionnels d'être un Rotarien. Élaborez un programme d'orientation de qualité et encouragez les nouveaux membres à s'investir immédiatement dans des activités ou actions du club. Organisez des activités à caractère professionnel permettant aux membres les plus jeunes de se mêler aux membres les plus expérimentés afin de répondre à leurs attentes en matière de relations professionnelles.

2 à 3 ans

La majorité des membres quittant leur club après 2 ou 3 ans le font parce que les activités et actions du club ne les intéressent guère ou que les liens noués avec les autres membres du club n'ont pas répondu à leurs attentes. Autre raison : diverses obligations les empêchent de remplir les conditions d'assiduité.

Encouragez ces membres à siéger à une commission du club ou à prendre davantage de responsabilités. De cette manière, ils auront plus d'influence sur les activités du club et le Rotary deviendra une plus grande priorité. Ils ont peut-être également des idées pour revitaliser l'esprit de camaraderie dans le club. Enfin, invitez ces membres à s'impliquer dans les programmes pour la jeunesse en accueillant un participant aux Échanges de jeunes ou en servant de liaison avec le club Rotaract ou Interact que vous avez parrainé.

3 à 5 ans

La plus grande partie des Rotariens quittant leur club avec de 3 à 5 ans d'ancienneté 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.

Encouragez ces membres à prendre des responsabilités au plus haut niveau du club (président, secrétaire ou responsable). Cet engagement leur donnera davantage d'influence sur les activités du club et les incitera à se rapprocher des autres Rotariens. Ceux qui ont déjà occupé des fonctions au sein de la direction du club seront peut-être intéressés par des responsabilités au niveau du district. Pensez également à promouvoir la formation continue ou à multiplier les activités. Les Rotariens doivent être impliqués dans les activités du club, motivés à venir aux réunions statutaires et satisfaits des occasions données pour développer leurs relations.

5 à 10 ans

Certains membres quittant leur club avec 5 à 10 ans d'ancienneté citent principalement le manque de camaraderie ou une insatisfaction avec les dirigeants du club comme raison de leur départ. Autres raisons : départs à la retraite ou déménagements.

Encouragez les membres ayant de 5 à 10 ans d'ancienneté à s'investir dans les activités du district. Planifier la prochaine conférence de district ou siéger à une commission de district peut les intéresser. De telles activités peuvent leur permettre de rencontrer d'autres Rotariens et d'apprécier le Rotary à un autre niveau. Il peut être suggéré à ces Rotariens de devenir membres d'une Amicale du Rotary afin de rencontrer des Rotariens partageant leurs hobbies. Si des membres quittent le club en raison d'un départ à la retraite, n'oubliez pas de leur rappeler qu'ils sont toujours les bienvenus. Lorsqu'un membre déménage, n'oubliez pas de communiquer ses coordonnées aux clubs de sa nouvelle région d'adoption ou demandez-lui de remplir un formulaire Changement d'adresse qui peut être téléchargé sur le site du Rotary à www.rotary.org.

Plus de 10 ans

Parmi les membres quittant leur club après plus de 10 ans, nombreux sont ceux qui n'éprouvent plus aucun intérêt pour les activités et réunions du club. D'autres le quittent en raison d'un départ à la retraite ou d'obligations familiales. Enfin, des contraintes financières ou des problèmes de santé peuvent être à l'origine d'une telle décision.

Encouragez les membres avec plus de 10 ans d'ancienneté à prendre davantage de responsabilités au niveau du district (adjoint du gouverneur, gouverneur, responsable de district). Les Rotariens à la retraite ont peut-être le temps d'occuper de tels postes qui peuvent également raviver leur intérêt pour le Rotary et ses programmes. Le club peut également envisager de soulager le fardeau financier pour cette catégorie en raison d'une baisse de revenus due à un départ à la retraite ou à d'autres raisons. Si l'effectif du club se réduit en raison de problèmes de santé ou de décès, le club doit sérieusement envisager de rajeunir ses cadres.

7. Distribuez le graphique aux membres du club et facilitez une discussion sur les résultats pour vous permettre de continuer à formuler votre plan d'action.

Variation

En suivant les instructions, vous obtenez un tableau couvrant la totalité de l'existence du club. Si votre club existe depuis de nombreuses années, il peut être utile de réduire la période sur laquelle vous désirez obtenir vos statistiques (3 à 5 ans, par exemple). De cette manière vous pourrez vous concentrer sur la tendance actuelle. Pour ce faire, après avoir extrait les informations sur les effectifs sur *Accès Membres*, choisissez simplement la période que vous souhaitez étudier (par exemple, les départs entre 2004 et 2007) et éliminez tous les membres n'ayant pas été radiés durant cette période. Puis, suivez les instructions ci-dessus.

Chapitre 7

Questionnaire sur la satisfaction des membres

Des membres non satisfaits par certains aspects du club peuvent décider de le quitter. Les interroger chaque année permet de déterminer les forces et faiblesses du club et les points à améliorer.

Objectifs

- Identifier le degré de satisfaction des membres.
- Développer un plan d'action pour le développement de l'effectif répondant mieux aux désirs et besoins des membres.

Durée

- 15 minutes par membre
- Commission Effectif : au moins 60 minutes pour étudier les réponses et discuter d'un plan d'action.

Préparation

- Photocopies du questionnaire pour chaque membre

Matériel

Papier, stylos ou crayons, ordinateur.

Procédure

1. Expliquer aux membres que les réponses à ce questionnaire anonyme seront utilisées pour développer la stratégie de fidélisation du club.
2. Distribuer le questionnaire et accorder 15 minutes pour le remplir.
3. Les réponses seront étudiées par la commission Effectif qui discutera des éventuelles dispositions nécessaires à prendre si la stratégie de fidélisation doit être modifiée, par exemple dans le cas où la majorité des membres est insatisfaite de certains aspects du club.
4. Expliquer aux membres les changements envisagés suite aux réponses au questionnaire en veillant à conserver l'anonymat des membres.

Variation

Vous pouvez aussi envoyer le questionnaire par e-mail afin de laisser le temps de le remplir. Pour préserver l'anonymat, prévoir une boîte lors des réunions de club où les membres pourront déposer leur questionnaire après l'avoir rempli et imprimé chez eux.

Questionnaire sur la satisfaction des membres

Afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire. Vos réponses resteront confidentielles. Nous vous remercions par avance de votre aide.

Vous sentez-vous bien accueilli au sein du club ? Oui Non

Si « Non », pourquoi ? (Plusieurs réponses possibles)

Isolement car les autres membres sont (*plusieurs réponses possibles*) :

plus âgés plus jeunes de sexe différent d'une ethnie différente Autre _____

Les membres n'ont fait aucun effort pour m'intégrer.

Autre _____

Vous sentez-vous assez à l'aise pour vous confier à vos dirigeants ? Oui Non

Si « Non », pourquoi ? (Plusieurs réponses possibles)

Les dirigeants sont déjà surchargés de travail.

Les dirigeants ne sont pas ouverts aux suggestions.

J'estime être Rotarien depuis trop peu de temps pour le faire.

Je ne veux pas donner l'impression de me plaindre.

Autre _____

Comment jugez-vous l'engagement du club dans les activités suivantes ?

	Excellent	Suffisant	Insuffisant	Ne sais pas
Développement de l'effectif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation et formation des nouveaux membres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actions de proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actions internationales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collectes de fonds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Fondation Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Camaraderie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous participé à une action ou à des activités ? Oui Non

Si oui, comment vous êtes-vous impliqué ? Je me suis porté volontaire On m'a recruté

Si non, pourquoi ? _____

Veillez indiquer votre participation aux activités suivantes :

	Participe déjà	Souhaite participer
Développement de l'effectif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation et formation des nouveaux membres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actions de proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actions internationales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collectes de fonds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Fondation Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Camaraderie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Je suis très satisfait / satisfait / pas du tout satisfait de ma participation dans les activités et actions du club. (*entourer votre réponse*)

Si vous êtes insatisfait, pourquoi ? (*plusieurs réponses possibles*)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Manque de connaissances | <input type="checkbox"/> Manque d'actions de qualité |
| <input type="checkbox"/> Querelles personnelles | <input type="checkbox"/> Manque de soutien des autres membres |
| <input type="checkbox"/> Coût | <input type="checkbox"/> Manque d'implication familiale |
| <input type="checkbox"/> Manque de temps | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

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

	Excessives	Raisonnables
Cotisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réunions hebdomadaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pénalités/Surcharges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions aux actions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions à la Fondation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comment jugez-vous les aspects suivants des réunions hebdomadaires ?

	Excellent	Suffisant	Insuffisant
Part consacrée au Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moments de camaraderie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opportunités de réseautage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Vous convient	Ne vous convient pas	
Lieu de réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Autre suggestion : _____
Heure de réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Autre suggestion : _____

Quels sont les aspects de nos réunions qui ne vous satisfont pas ? (plusieurs réponses possibles)

- Service
- Décor/atmosphère
- Qualité des repas
- Coût des repas
- Parking
- Autre _____

Quels améliorations seraient souhaitables ? (plusieurs réponses possibles)

- De meilleurs conférenciers
- Plus grande variété de programmes
- Plus de participation familiale
- Plus de possibilités d'action
- Plus d'accent sur la camaraderie
- Plus d'accent sur l'action professionnelle
- Meilleure gestion du temps
- Plus de possibilités de leadership

Les activités de camaraderie sont :

- Trop nombreuses
- Suffisantes
- Pas assez nombreuses

La quantité d'information rotarienne fournie par le bulletin ou le site Internet du club est :

- Excessive
- Suffisante
- Insuffisante

Quels mots décrivent le mieux le bulletin ou site Internet du club ? *(plusieurs réponses possibles)*

- Intéressant
- Utile
- Informatif
- Ennuyeux
- Limité
- Non informatif

Autres suggestions de changement ?

Comment votre participation au Rotary est-elle ressentie par votre famille ? *(plusieurs réponses possibles)*

- Est fière de ma participation
- Le Rotary prend trop de mon temps
- Souhaite en savoir plus/être impliquée
- Le Rotary est trop onéreux
- Souhaite plus de contacts avec les autres familles de Rotariens
- Est intéressée à devenir membre
- Autre _____

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.

Chapitre 8

Questionnaire pour membre démissionnaire

Ce questionnaire est destiné à fournir aux clubs plus d'informations sur les raisons d'un départ et de leur permettre de résoudre les problèmes pour accroître leur taux de fidélisation.

Objective

- Déterminer les raisons de départ d'un membre démissionnaire.

Durée

Membre démissionnaire : 10 minutes. Commission Effectif : 30 minutes pour étudier les réponses et discuter d'un plan d'action.

Préparation

- La commission Effectif doit étudier le questionnaire chaque année et l'adapter le cas échéant aux besoins du club.
- Imprimer le questionnaire ou conserver le fichier de manière à ce qu'il soit facilement accessible.

Matériel

Papier, ordinateur, enveloppes, timbres

Procédure

1. Demander au membre démissionnaire s'il accepte de remplir un questionnaire confidentiel et le remercier de sa participation le cas échéant.
2. Envoyer le questionnaire avec une date limite pour la retourner. Fournir une enveloppe timbrée pour le retour par courrier.
3. Les réponses seront étudiées par la commission Effectif qui discutera des éventuelles dispositions nécessaires à prendre si la stratégie de fidélisation doit être modifiée (départ pour une raison autre qu'un déménagement).
4. Mettre à jour le questionnaire sur la satisfaction des membres pour refléter les réponses des membres démissionnaires. Modifier ou ajouter des questions de façon à déterminer si les raisons de départ affectent également les membres du club.

Variation

Vous pouvez également créer un questionnaire en ligne ou effectuer l'entretien en personne.

20. Quels aspects de nos réunions n'avez-vous pas trouvé satisfaisant ? (plusieurs réponses possibles)

- Programmes
- Possibilités de réseautage
- Lieu
- Qualité et coût des repas
- Camaraderie
- Autres _____

21. Quels aspects de nos réunions avez-vous trouvé les plus bénéfiques ? (plusieurs réponses possibles)

- Programmes
- Possibilités de réseautage
- Lieu
- Qualité et coût des repas
- Camaraderie
- Autres _____

22. Dans quels autres domaines le club aurait-il pu mieux répondre à vos attentes ?

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.



ROTARY INTERNATIONAL®

One Rotary Center

1560 Sherman Avenue

Evanston, IL 60201-3698 États-Unis

www.rotary.org