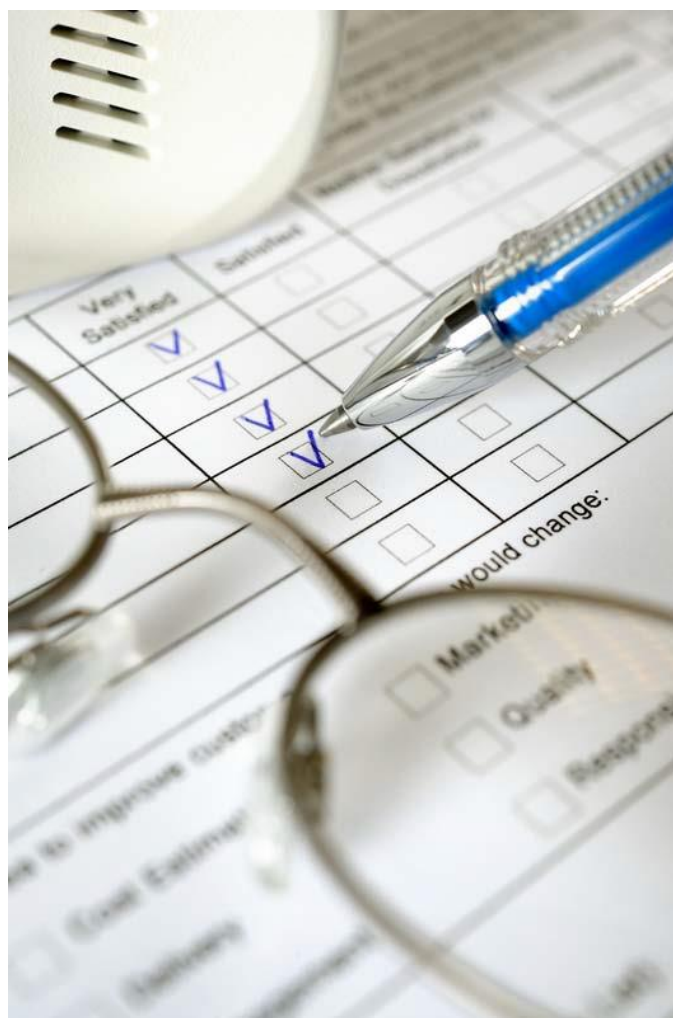




QUE PENSEZ-VOUS DE VOTRE CLUB ?



UN OUTIL POUR EVALUER...

Documentation réalisée par

La Commission Global Membership Team du District 112 D

Enquête de satisfaction - « Que pensez-vous de votre club ? »

A qui s'adresse cette enquête de satisfaction ?

Cette enquête est proposée à chaque club à l'initiative du comité du club et de sa commission de l'effectif. Elle est soutenue par la Zone et par le District et plus spécifiquement par les commissions Global Membership Team (GMT) et Global Leadership Team (GLT) qui peuvent vous aider si vous le souhaitez.

Cette enquête peut se réaliser pour effectuer un simple sondage au niveau du club ou plus largement dans le cadre d'un programme d'excellence de club (voir outil « Processus d'excellence de club »). Dans ce cas l'outil présenté servira alors comme élément d'analyse et le processus d'amélioration se fera suivant le cadre défini dans l'outil « Processus d'excellence de club » disponible sur le site du district 112D.

Pourquoi évaluer votre club ?

Analyser périodiquement la situation de votre club peut être très salutaire. Cette analyse permet de comprendre la situation du club - en mettant en évidence ses qualités et ses faiblesses. Elle vous permet également de découvrir des petits problèmes éventuels et de les corriger avant qu'ils ne deviennent des problèmes graves dont la solution exige beaucoup plus de temps, d'attention et de ressources. Il est recommandé de faire une évaluation régulièrement.

Il est important qu'un club réponde aux attentes de ses membres afin qu'ils continuent à se sentir chez eux dans leur club. De nombreux départs de membres, jeunes et anciens, sont la suite d'un décrochage entre leurs attentes et ce que le club est en mesure de leur proposer.

Faites participer les membres du club

Invitez tous les membres de votre club à participer à l'évaluation. Les membres ont souvent un point de vue différent des officiels de club et en sollicitant des opinions variées vous aurez le meilleur aperçu global du club. C'est aussi une excellente façon de montrer aux membres que leur participation et leurs commentaires sont appréciés. Encouragez des commentaires honnêtes et francs. La meilleure façon de garantir la franchise est de faire faire une évaluation anonyme. Les gens seront plus disposés à vous dire ce qu'ils pensent vraiment s'ils peuvent rester anonymes.

Comment effectuer une évaluation ?

Le formulaire d'évaluation ci-joint peut être photocopié. Avant d'en faire des copies, insérez le nom de la personne avec qui prendre contact et la date limite pour le renvoi des formulaires.

Pensez à distribuer les formulaires d'évaluation **pendant une réunion de club** et

- Soit vous demandez aux membres de les remplir sur place ce qui permet de répondre aux questions éventuelles et d'obtenir un taux de réponse plus élevé.
- Soit vous distribuez les questionnaires et demandez aux gens de vous les rendre plus tard, après lecture rapide et éclaircissements éventuels.

Ne manquez pas de les relancer pour avoir le maximum de réponses. Comptez deux semaines au maximum pour faire remplir et rentrer les formulaires.

Le questionnaire présente 30 questions ou affirmations regroupées par thème, qui demandent 1 seule réponse parmi celles qui sont proposées. Au bas de chaque partie, une zone « commentaires » est prévue et permet à chaque membre de formuler des remarques supplémentaires ou suggestions, propositions... pour une question en particulier ou pour la partie concernée.

La partie 5 permet aux membres qui le souhaitent de qualifier d'une phrase les points forts/faibles du club et de formuler des remarques ou propositions plus générales concernant le club, ou autres sujets qui n'auraient peut-être pas été suffisamment abordés dans le questionnaire.

Ce questionnaire répond à des situations communes à tous les clubs et peut donc être appliqué tel quel. Cependant si votre club se trouve dans une situation particulière il vous est loisible de modifier ce formulaire en y introduisant des questions spécifiques à la situation de votre club.

Faire le pointage des réponses

Lorsque vous aurez reçu un nombre important de réponses, ce sera le moment de faire le pointage des réponses.

Une manière efficace de faire cela est de créer une liste avec les titres des questions ainsi que les réponses proposées. Pour chaque question, enregistrez les réponses données et faites un pourcentage sur le nombre total de réponses.

Pour les parties 1, 2 et 3 les propositions de réponse 1 et 2 correspondent à une situation avec un problème, tandis que les choix 3 et 4 démontrent que ce point est en accord avec l'attente de vos membres.

Exemple :

1. En général comment qualifierais-tu les réunions de ton club

	Réponses	%	%
<input type="radio"/> Sans intérêt	1	4	
<input type="radio"/> Peu intéressantes	4	16	20 insatisfaits
<input type="radio"/> Intéressantes	16	64	
<input type="radio"/> Intéressantes et bien animées	4	16	80 satisfaits

L'analyse par les pourcentages doit vous permettre de dégager des pistes de réflexion à mettre en œuvre au niveau du club.

Rédigez aussi une liste des commentaires positifs et négatifs émis par les membres. En travaillant, vous verrez les qualités et les faiblesses de votre club se dessiner à travers les opinions des membres. Certaines remarques pourraient être assez surprenantes, d'autres pas. Il est important de garder l'esprit ouvert en lisant les opinions des membres, même s'il y a des critiques sévères. Rappelez-vous que chaque critique est une occasion d'améliorer le club.

Lorsque vous aurez fini de calculer les résultats et de classer les commentaires, faites deux listes : les qualités du club et les faiblesses du club en les classant par ordre d'importance. Cela devrait vous permettre de définir des sujets qui demandent une analyse en vue d'une amélioration, mais vous permettra également de mieux connaître les points forts de votre club.

Présenter les résultats au club et suite à donner

Présentez les résultats du sondage au club pendant une réunion et invitez les membres à en discuter ouvertement. Ne manquez pas de demander des commentaires sur les réponses positives aussi bien que négatives. En apprenant davantage, vous réussirez mieux à mettre au point un plan d'actions efficace pour résoudre les problèmes.

Durant cette réunion vous devez pouvoir obtenir un consensus sur les points à améliorer.

Cette présentation terminera l'enquête de satisfaction proprement dite qui devrait vous permettre de mieux évaluer, pondérer et donc **mieux comprendre les attentes des membres du club** ; cela est le but principal poursuivi par cet exercice.

Certains points relevés pourront être corrigés par des **ajustements mineurs** du fonctionnement du club et pourront être mis en pratique immédiatement par le comité.

Pour d'autres points plus importants, une réflexion interne au niveau du club sera nécessaire afin de dégager des pistes d'améliorations. Pour ces points demandant une amélioration, nous vous conseillons la mise sur pied **d'ateliers de réflexion**, en initiant un programme complet de **processus d'excellence du club**. Ceci impliquera sans doute un engagement plus important et à plus long terme du club et surtout de son comité qui devra aller jusqu'au bout du processus initié s'il veut garder sa crédibilité.

Les ateliers de réflexion

La première chose à déterminer est le nombre de sujets qui seront traités et dès lors le nombre d'ateliers à mettre en place. Pour chaque atelier un coordinateur sera nommé par le comité. Ce coordinateur sera chargé de choisir et de réunir les membres de son atelier et d'animer le processus de réflexion. Il est important que tous les membres puissent participer à un atelier. L'objectif de chaque groupe de réflexion est de proposer dans un délai court (un mois maximum) un plan d'actions sur le sujet dont il a été chargé : actions à court et moyen terme, timing, résultats attendus.

Dès que le plan sera terminé, il sera présenté par le responsable de l'atelier de réflexion à l'ensemble du club pour révision finale et décision de mise en application.

Réaliser votre plan d'action

Commencez à réaliser les différents plans d'action le plus rapidement possible en favorisant au début les changements simples à mettre en application et présentez régulièrement un bilan sur les progrès que vous faites. Pour les changements majeurs, demandez aux membres de vous exprimer leur opinion à nouveau pour être sûr que les solutions marchent comme prévu. Fêtez les succès de votre club lorsque les changements positifs sont effectués. De cette manière, vos membres seront motivés et fiers des contributions qu'ils font pour que leur club soit le meilleur possible

A quoi faut-il s'attendre ?

Le processus d'évaluation prendra un mois en toute probabilité, à compter du jour où vous distribuez le sondage jusqu'au moment de classer les résultats. La discussion des problèmes et la mise au point d'un plan d'action prendront quelques semaines. Le temps qu'il faudra pour effectuer les changements dépendra de la gravité et du nombre de problèmes qui devront être réglés.

De toute façon, vous découvrirez qu'il est très salubre de prendre le temps de faire une évaluation régulière du club et d'agir en fonction des résultats. Il n'est jamais trop tard pour commencer à faire des changements positifs dans votre club ! Si le club est dynamique et efficace, les membres resteront satisfaits et motivés et le club attirera de nouveaux membres et rendra des services utiles à la communauté.

Remarque

Il est bien entendu que les résultats de l'enquête restent au niveau du club et que le plan d'actions éventuel sera décidé par lui seul.

Des Questions ? Besoin d'aide ? Contactez votre président de zone ou votre responsable régional GMT



Nous vous demandons toutefois de transmettre au Président de la commission GMT ou à votre PZ
La Fiche d'appréciation de la fiche-outil «Que pensez-vous de votre Club ? » afin de l'améliorer.

Le Club :Zone :

- A réalisé l'enquête de satisfaction
- A lancé/ lancera des ateliers de réflexion
- A lancé/ lancera un plan d'actions

Les résultats de l'analyse ont été

- Inutiles et n'ont rien apporté ni appris au club
- Prévisibles et conformes à ce que l'on attendait
- Intéressants et ont fourni des suggestions utiles
- Surprenants et enrichissants pour le club

Voici quelques suggestions et commentaires concernant cet outil :.....

.....
.....
.....

Enquête de satisfaction des membres

Merci de prendre le temps d'évaluer notre club et de nous faire part de ton avis en ce qui concerne son évolution potentielle. Pour compléter le formulaire il faut simplement cocher la proposition de réponse proposée qui te semble être la plus proche de ton avis personnel. Au bas de chaque partie, une zone « commentaires » est prévue et te permet d'inclure des remarques supplémentaires ou suggestions, propositions... soit pour une question en particulier, soit pour toute la partie concernée.

Merci de compléter le questionnaire et de le renvoyer

avant le à

qui est également en mesure de répondre aux questions éventuelles que tu pourrais te poser.

Partie 1 - Ton avis sur les réunions de club

1. *En général comment qualifierais-tu les réunions de ton club ?*
 - Sans intérêt, inconsistantes
 - Désorganisées, chaotiques
 - Peu intéressantes
 - Intéressantes
 - Intéressantes et bien animées
2. *Comment qualifierais-tu l'ambiance aux réunions de ton club ?*
 - Froide, sous tension
 - Présence de clan et de plus j'en suis exclu
 - Agréable
 - Conviviale, chaleureuse
3. *Lors des réunions de club, les membres ont-ils la possibilité d'exprimer leurs points de vue sur les sujets traités ?*
 - Jamais
 - Quelquefois
 - Souvent
 - Toujours
- 3b. *Le font-ils ?*
 - Jamais
 - Quelquefois
 - Souvent
 - Toujours
4. *Comment apprécies-tu les rapports de réunion ?*
 - Superflus, je ne les lis jamais
 - Utiles
 - Très intéressants
 - Ils sont le lien indispensable entre nous.
5. *Que penses-tu des réunions de commissions ?*
 - Rien je n'y participe pas
 - Peu d'intérêt c'est toujours la même chose
 - Intéressantes
 - Primordiales pour le bon fonctionnement du club
6. *Les présentations (conférences) ou autres manifestations dans le cadre des réunions ordinaires sont de qualité et apportent un intérêt supplémentaire aux réunions ?*
 - Jamais et cela ne m'intéresse pas
 - Quelquefois mais ce n'est pas pour cela que je viens aux réunions
 - Parfois
 - Très souvent et cela apporte un intérêt certain à nos réunions
7. *Quel est ton avis sur le local du club ?*
 - Il est très mal adapté à nos réunions et on devrait en changer au plus tôt (commentaires)
 - Il est accueillant mais trop cher pour les services rendus
 - Il est convivial mais pourrait être plus réactif à nos besoins
 - Il correspond au meilleur rapport qualité, service/prix dans notre région.
8. *Quel est ton avis sur le Jour de réunion ?*
 - Les jours actuels ne me conviennent pas
 - Je souhaiterais des jours différents pour 1 des 2 réunions
 - Je m'adapte à la formule actuelle mais souhaiterais une révision
 - Tout à fait satisfait avec les choix actuels.

GMT district 112D

Souhaits : 1 pour le jour de préférence puis 2 et 3 pour 2° et 3° choix :

- 1° réunion : LU Ma Me Je Ve
- 2° réunion : LU Ma Me Je Ve

9. *En plus des réunions club penses-tu que d'autres manifestations réunissant les membres et éventuellement leur famille sont*

- Inutiles
- Un plus éventuel
- Nécessaires à l'esprit du club
- Obligatoires pour créer un bon esprit de club

10. *Estimes-tu que les réunions doivent être accompagnées d'un repas ?*

- oui chaque fois
- 1 fois sur 2
- occasionnellement
- sans avis

Commentaires/suggestions partie 1 ou question spécifique sur ce thème

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Partie 2 - Ton avis sur les actions sociales et activités de ton club

11. *Comment qualifierais-tu les actions sociales soutenues par ton club ?*

- Elles sont routinières
- Elles manquent d'envergure
- Elles sont revues chaque année
- Elles sont revues chaque année et répondent à un besoin réel de notre société

12. *Les activités que ton club pratique actuellement pour récolter des fonds sont*

- Insuffisantes
- Trop nombreuses
- Suffisantes
- Bien préparées et productives

13. *Les membres de ton club ont-ils la possibilité de suggérer de nouvelles actions sociales et méthodes de collectes de fonds ?*

- Non
- Quelquefois et pourtant il faudrait se renouveler
- Souvent
- Oui

14. *Le Grand Public connaît-il vos actions sociales ?*

- Non
- Quelquefois pour des actions exceptionnelles
- Souvent, 1 reportage par an
- Oui, des comptes rendus réguliers

15. *As-tu une bonne connaissance des actions sociales supportées par ton club ?*

- Non pas vraiment
- Seulement les principales dont j'ai une vue globale
- Je les connais bien.
- Je les connais en détail et je m'y implique

16. *Penses-tu que ton club supporte les actions sociales proposées par le District /Multidistrict ?*

- Non
- Au moins une (Laquelle ?.....)
- Au cas pas cas après discussion
- Oui régulièrement

Commentaires/suggestions partie 2 ou question spécifique sur ce thème

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Partie 3 - Ton avis sur l'évolution de l'effectif de ton club

17. *Penses-tu que la procédure actuelle d'admission dans ton club doive être revue ?*

- Je ne la connais pas
- Non, c'est très bien ainsi
- Oui
- Oui et c'est urgent de le faire

18. *Au niveau du recrutement, faut-il ouvrir la procédure d'admission aux candidatures spontanées ou plus de diversité ?*

- Certainement pas
- A discuter
- Oui mais en gardant un contrôle strict sur l'admission finale
- Cela semble incontournable

19. *Penses-tu que la mise sur pied de réunions ouvertes visant à promouvoir l'organisation Lions et par là ton club soit*

- Hors question
- Sans effet
- Envisageable
- Souhaitable

20. *Au niveau du recrutement, as-tu déjà parrainé des nouveaux membres ?*

- Jamais
- Je ne me souviens plus
- 1 à 2
- Plus de 2

21. *A ton avis, les nouveaux membres sont intronisés correctement, informés et impliqués suffisamment ?*

- Non
- Quelquefois
- Souvent
- Toujours

22. *La commission de l'effectif de ton club présente-t-elle des recommandations et des plans d'action visant à maintenir et à faire évoluer l'effectif de ton club ?*

- Non
- Quelquefois mais peu réaliste
- Souvent
- Oui, bien pensé et suivi d'effets

Commentaires/suggestions partie 3 ou question spécifique sur ce thème

.....

.....

.....

.....

Partie 4 - Ton avis en général

23. *As-tu l'impression que tes compétences personnelles et ta disponibilité sont correctement reconnues et utilisées dans ton club ?*
- non
 - oui mais mal utilisées
 - oui
 - je pourrais faire plus
24. *Que penses-tu de la cotisation du club ?*
- La cotisation est trop élevée
 - J'apprécierais un échelonnement plus grand du règlement
 - Elle est correcte mais je ne connais pas assez le détail de son utilisation
 - Elle est correcte et pourrait même être supérieure avec un service supérieur.
25. *Comment qualifierais-tu les finances du club ?*
- Je n'ai aucune vue et ne m'y intéresse pas
 - La cotisation, la récolte et la distribution des fonds sont peu adéquates.
 - Les infos ne sont pas assez partagées même si les fonds sont correctement gérés
 - Une information claire et régulière est apportée par le trésorier du club.
26. *Penses-tu que ta connaissance de la structure et de l'organisation du Lions International soit*
- Nulle
 - Insuffisante
 - Acceptable
 - Bonne
 - Complète
27. *Penses-tu que ton club doit créer des liens privilégiés avec d'autres clubs (Lions ou non) ou organisations ?*
- Oui dans le cadre Lions (club contact, jumelage...)
 - Oui même avec d'autres services club (Interservices club, ...)
 - Oui même avec des organisations autres que service club
 - Non pas de lien
 - Sans opinion
28. *Penses-tu que ton club doit être présent dans la vie de la société civile de la région comme par exemple au sein d' asbl locales ou régionales, d'organisations caritatives ?*
- Oui, le club doit s'y engager en tant que tel
 - Non, cela reste du libre choix des membres
 - Sans opinion
29. *Pour toi être Lions dans un club*
- Y – N C'est faire partie d'un club d'amis
 - Y – N C'est un plus social
 - Y – N C'est élitiste
 - Y – N C'est défendre des valeurs
 - Y – N C'est un lieu de rencontre
 - Y – N Cela me permet d'exercer une réelle influence à travers le mouvement
 - Y – N Cela me donne un sentiment de fierté pour les actions menées
 - Y – N C'est passionnant et je suis prêt à m'engager plus dans le mouvement
30. *Sur une échelle de 0 à 10 comment classes-tu ta satisfaction à être Lions dans ton Club ?
(10 étant totalement satisfait, 5 moyennement satisfait, 0 totalement insatisfait.)*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Commentaires/suggestions partie 4 ou question spécifique sur ce thème

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Partie 5 - Tes commentaires éventuels

31. Pour toi, le point fort de ton club est en quelques mots

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

32. Pour toi, le point à corriger en priorité

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

33. Un autre commentaire ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Ton opinion est très importante pour le club.
Dès que les résultats de ce sondage auront été classés et évalués, les conclusions seront communiquées à tous les membres du club. Il nous appartiendra ensemble d'en tirer les lignes directrices et les modifications éventuelles pour que notre club réponde mieux encore aux aspirations de tous ses membres. .