

MESURER LA SATISFACTION DES MEMBRES

Auditoire ciblé : Les membres du conseil d'administration, avec participation dans les domaines définis par les membres du club

L'expérience des membres est un facteur très utile pour la santé et la force d'un club. Les membres veulent aimer tous les aspects de leur club. Ils veulent être satisfaits des résultats de leurs efforts puisqu'ils font don de leur temps, de leur talent et de leur argent. Cet outil vous aidera à recueillir les commentaires des membres et à les utiliser pour apporter des améliorations. Entamez la discussion en utilisant une de ces options :

- **Interrogez les membres individuellement.** Cette méthode fonctionne bien lorsqu'il y a une solide relation de confiance au sein du club et que les membres n'hésitent pas à s'exprimer honnêtement. Vous pouvez demander : qu'est-ce qui les motive à servir ? Comment voient-ils leur engagement au sein du club ? Que pensent-ils des réunions et des opportunités de service ? Quel type d'impact le club devrait-il avoir dans la collectivité ?
- **Proposez un sondage anonyme.** Adaptez le sondage à la page suivante pour obtenir une idée générale de l'opinion des membres sur des sujets allant de l'administration du club à l'impact du service. Laissez-leur la possibilité de faire des commentaires. Vous pouvez distribuer le sondage sous forme imprimée ou collecter les réponses électroniques par l'intermédiaire d'un prestataire de sondages en ligne.
- **Organisez un forum ouvert.** Avec un animateur objectif, cette méthode peut permettre une discussion plus interactive. Mais n'oubliez pas que certaines personnes pourront se sentir mal à l'aise. Interrogez les membres en leur posant des questions ouvertes semblables à celles du sondage figurant à la page suivante.
- **Réalisez une évaluation visuelle.** Affichez des feuilles de papier au mur, avec des catégories comme Administration du club, Impact du service, Adhésion et Expérience des membres. Invitez les membres à placer des post-it en-dessous, avec des commentaires sur les choses qu'ils aiment et sur celles qu'ils veulent changer. Lisez ensuite chaque commentaire à voix haute et discutez de la manière dont l'idée peut être intégrée dans les activités du club.



SONDAGE DE SATISFACTION DES MEMBRES

Ce sondage aidera les responsables du club à évaluer si le club répond efficacement aux attentes des membres. Il aidera à améliorer les activités du club, à renforcer l'impact de ses services et sa visibilité au sein de la collectivité.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le fait d'être membre de notre club ?

Quelle est la plus grande force de notre club ?

Si vous pouviez changer une chose dans notre club, que serait-elle ? Pourquoi ?

Évaluez les affirmations suivantes concernant les activités de notre club en utilisant cette échelle :

0 = Pas du tout d'accord 1 = Pas d'accord 2 = Ni d'accord ni pas d'accord 3 = D'accord 4 = Tout à fait d'accord

Gestion/administration du club

_____ Je suis globalement satisfait(e) de mon expérience en tant que membre.

_____ Les membres et les responsables de notre club forment une bonne équipe.

_____ Notre club a une mission claire qui oriente nos buts et nos réalisations.

_____ Je peux articuler clairement et de manière concise l'impact de notre club au sein de la collectivité.

_____ Les réunions de notre club se déroulent à une heure et dans un lieu compatibles avec mon emploi du temps.

_____ Le coût de l'adhésion est raisonnable et me semble justifié.

Total de cette section :

Souhaitez-vous commenter certaines de vos évaluations ? Quelles améliorations suggérez-vous ?



Adhésion

- _____ Notre club a juste la bonne taille étant donné l'impact que nous visons.
- _____ Je n'hésite pas à demander à des collègues et à des connaissances de venir nous voir et de rejoindre notre club.
- _____ Je suis enthousiasmé(e) par les nombreuses possibilités qu'offre notre club d'avoir un impact dans notre collectivité.
- _____ Les invités sont les bienvenus et ils sont présentés chaleureusement lors des événements du club.
- _____ Notre club propose toute une gamme d'activités et de possibilités pour inciter des membres potentiels à nous rejoindre.

Total de cette section :

Souhaitez-vous commenter certaines de vos évaluations ? Quelles améliorations suggérez-vous ?

Impact des services à la collectivité

- _____ Les projets de service de notre club sont intéressants, gratifiants et efficaces.
- _____ La présence de notre club est visible et perçue comme un atout majeur dans notre collectivité.
- _____ Je suis fier(fière) d'être associé(e) à l'impact de nos projets.
- _____ La plupart de nos projets suscitent suffisamment d'intérêt chez les membres.
- _____ La plupart de nos projets répondent à un besoin réel de la collectivité.
- _____ Notre club génère assez d'argent pour financer des projets de service actuels et potentiels.
- _____ Les collectes de fonds de notre club fournissent des revenus adaptés.
- _____ Le montant des revenus obtenus via les collectes de fonds est en rapport avec le temps consacré.
- _____ Notre club est un club de terrain, axé sur le service, dont les membres souhaitent participer.
- _____ Notre club se mobilise fortement au service des enfants dans notre collectivité.

Total de cette section :

Souhaitez-vous commenter certaines de vos évaluations ? Quelles améliorations suggérez-vous ?



Expérience des membres

- _____ Mon opinion sur le service, les collectes de fonds et l'administration est prise en compte.
- _____ Les réunions et les événements de notre club sont conviviaux et stimulants.
- _____ Les membres du club sont reconnus pour leurs efforts.
- _____ Chaque membre du club est invité à utiliser ses talents dans au moins un comité.
- _____ Notre club prend le temps qu'il faut pour célébrer et récompenser les réalisations du club et des membres.

Total de cette section :

Souhaitez-vous commenter certaines de vos évaluations ? Quelles améliorations suggérez-vous ?

Total de l'ensemble des sections :

ÉVALUEZ LES RÉSULTATS

Vous pouvez développer et préciser les buts du club en identifiant ce que votre club doit mettre en place, continuer et arrêter pendant l'année à venir. Faites la moyenne des résultats de vos sondages. Puis partagez les conclusions avec vos membres par courriel ou prenez le temps de les présenter lors d'une réunion.

Le score du club est-il de 99 ou plus ?

Félicitations ! Soyez fiers de ce score. Parlez de ce que votre club réussit particulièrement bien. Comment combiner les atouts de votre club et des améliorations éventuelles ?

Le score du club est-il compris entre 75 et 98 ?

Bon travail ! Appuyez-vous sur les atouts de votre club. Vous ne savez pas par où commencer ? Prenez en considération les événements de votre club. Les premières impressions d'un invité sont décisives. S'il a l'impression de perdre son temps, il hésitera à revenir. Réviser tous les domaines avec des réponses d'une moyenne de 0, 1 ou 2. Réfléchissez à la manière de mettre en œuvre des changements.

Le score du club est-il inférieur à 74 ?

Merci pour votre honnêteté. La première étape du changement consiste à admettre sa nécessité. Par où commencer ? Discutez des manières de rendre l'expérience au sein du club plus significative – avant d'inviter les gens à adhérer.



RECHERCHEZ DES SOLUTIONS

Quels que soient les résultats de votre club, vous disposez des ressources pour qui vous aident à apporter des améliorations :

- **Gestion/administration du club.** Consultez kiwanis.org/leadertools pour trouver des ressources qui aideront les officiers de club à renforcer le club et le rendre davantage axé sur le service.
- **Adhésion.** Consultez kiwanis.org/membership pour trouver des ressources qui vous aideront à inviter de nouveaux membres et à améliorer votre club.
- **Impact sur la collectivité.** Voici plusieurs façons de renforcer votre présence dans votre ville :
 - o Jetez un œil à l'outil appelé **Analyser votre impact**. Il vous aidera à améliorer votre service et vos collectes de fonds.
 - o Consultez les numéros du magazine Kiwanis. Découvrez des idées de projet de service à l'adresse <https://fr.kiwanismagazine.org/>.
 - o Parlez aux personnes de votre collectivité. Consultez l'outil **Redécouvrir votre collectivité**. Des entretiens peuvent aider le club à comprendre les besoins de la collectivité – et comment les responsables de la collectivité pensent que Kiwanis peut aider. Cela peut également aider à révéler des opportunités de nouveaux partenariats ou parrainages – alors consultez l'outil **Développer des partenariats**.
- **Expérience des membres.** À quelle fréquence remerciez-vous ou récompensez-vous les membres ? Découvrez comment féliciter le bon travail avec l'outil **Célébrer vos réussites**.



Kiwanis[®]

3636 Woodview Trace, Indianapolis, IN 46268 USA

États-Unis & Canada : 1-800-KIWANIS, ext. 411 | International : +1-317-875-8755

kiwanis.org