

# Dépasser les attentes

Un guide de club pour fournir une expérience de membre positive.



L'expérience d'un Lion en tant que membre détermine sa participation aux réunions et activités du club. Elle guide les décisions de rester ou non membre d'une année à l'autre. Les clubs qui évaluent régulièrement leurs réunions, leurs activités et leur culture afin de déterminer s'ils répondent aux besoins actuels de leurs membres et de leur collectivité ont plus de chances d'offrir une expérience positive à leurs membres.

Ce guide a été conçu pour aider le président de commission Effectif de club et/ou l'équipe des officiels de club, ainsi que pour guider les clubs à travers un processus d'évaluation facile pour identifier les atouts et les défis de l'effectif.

Une fois que les enquêtes auprès des membres ont été collectées et que les résultats ont été examinés par l'administrateur de l'enquête, les ressources du LCI destinées à favoriser une expérience positive pour les membres peuvent être utilisées.

Utilisez le processus en 4 étapes ci-dessous :

## Questionnaire administratif

### ÉTAPE 1

Travaillez en équipe (président de commission Effectif de club et Officiels du club) et utilisez la [Feuille de travail pour la transition président de commission Effectif de club](#) :

1. Vision : Dressez la liste des objectifs et buts de votre club et classez-les par ordre de priorité.
2. Planning : Énumérez les objectifs et les buts du club qui relèvent de la responsabilité du président de la commission Effectif de club.
3. Réussite : Examinez l'historique de votre club en matière de recrutement de nouveaux membres, d'engagement des membres et d'abandon de membres au cours des cinq dernières années afin de créer des expériences positives pour les membres.

Objectifs du club	Priorités (1 = priorité la plus élevée)	Président de la commission Effectif de club Y= Oui

### ÉTAPE 2

Partagez avec les membres de votre club votre désir, en tant que président de commission Effectif, de maintenir ou de créer une expérience positive pour les membres.

Distribuez le questionnaire (fourni) aux membres du club, sous forme électronique ou imprimée, en expliquant comment leur contribution aidera à maintenir ou à améliorer la culture actuelle du club.

- Cela peut se faire par e-mail ou les formulaires peuvent être collectés lors d'une réunion de club de manière à ce que les réponses restent anonymes.
- Insérer une date sur le formulaire d'enquête auprès des membres pour que toutes les enquêtes soient complétées et renvoyées.

### ÉTAPE 3

Utilisez ce formulaire pour enregistrer les réponses des membres du club :

<b>Sujet</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>
<b>Fonctionnement du club</b>				
Les horaires de réunion sont pratiques				
Les réunions sont intéressantes et productives				
Les dirigeants du club sont réceptifs aux nouvelles idées des membres				
Les frais de club / cotisations sont appropriés et dépensés efficacement				
Les possibilités de service correspondent aux intérêts et aux passions personnels				
<b>Social / Relations</b>				
Mes relations avec les membres du club sont positives				
Mes relations avec les dirigeants de club et de district sont positives et équitables.				
Je me sens fortement intégré à mon club.				
Je fréquente les membres de mon club en dehors des activités programmées du club.				
<b>Culture de club / association</b>				
Les invitations de nouveaux membres sont encouragées				
La croissance personnelle et les possibilités de leadership sont encouragées				
Mon club suscite la positivité et la créativité				
<b>Opinion générale sur le club</b>				
Mon club est sur la bonne voie				
Je compte rester membre de mon club à l'avenir.				

Notes : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### ÉTAPE 4

Utilisez la page *Ressources pour dépasser les attentes* pour vous guider vers les ressources du LCI qui aideront votre club à relever ses défis dans les domaines suivants :

- Fonctionnement du club
- Social / Relations
- Culture de club / association

Basé sur les buts et objectifs du club, les informations historiques et les résultats de l'enquête auprès des membres du club :

- Quels sont les 2 ou 3 principaux objectifs/priorités que vous pouvez influencer dans votre rôle de président de commission Effectif de club ou d'administrateur d'enquête ?
  1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
- À l'aide de la liste de ressources *Dépasser les attentes* fournie, identifiez les ressources du LCI qui permettront d'éduquer, d'activer et de responsabiliser les membres du club en vue d'un changement et d'une expérience positive pour les membres. (Voir la liste des ressources à la page 4.)
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_

Notes/stratégies (facultatif): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### ÉTAPE 5

À la fin de l'année fiscale, soyez prêt à :

- Évaluez les résultats et célébrez
- Apporter des ajustements aux opérations, aux objectifs et à la culture du club lorsque des défis ont été identifiés afin d'assurer la continuité et la progression vers les objectifs d'une année sur l'autre.

## Liste de ressources Dépasser les attentes

En utilisant la liste catégorisée ci-dessous, sélectionnez la ou les ressources qui fournissent les actions les plus appropriées pour maintenir une expérience positive pour les membres, ou les solutions les plus utiles aux défis. En tant qu'équipe, discutez des options disponibles et choisissez la prochaine meilleure étape pour soutenir le développement d'une expérience de membre qui répond aux besoins des membres à vie du Lions club !

<b>Ressources recommandées</b>	<b>Description</b>
<b>Fonctionnement du club</b>	
<a href="#">Planifier la réussite de votre club</a>	Guide de 16 pages pour développer une vision pour votre club
<a href="#">Planifier la réussite de votre club (PowerPoint)</a>	Présentation Power Point utilisée pour découvrir les points forts des clubs, les moyens de s'améliorer et les nouvelles possibilités de développement.
<a href="#">Votre club, à votre façon</a>	Pour adapter les réunions de votre club aux besoins et caractéristiques des membres.
<a href="#">Guide de satisfaction Lion</a>	Pour veiller à ce que les membres soient impliqués, heureux et reviennent.
<a href="#">Initiative Qualité de club</a>	Manuel permettant au club de suivre un processus détaillé pour découvrir de nouvelles façons d'améliorer le fonctionnement du club dans les domaines des nouveaux membres, des nouvelles actions, de la formation des dirigeants et de la célébration des réalisations.
<a href="#">Évaluation des besoins locaux et du club</a>	Ressource permettant d'appliquer les atouts et la dynamique du club aux besoins et aux possibilités de la collectivité.
<a href="#">Nouveaux membres, bienvenue !</a>	Un assortiment de ressources pour orienter les nouveaux membres (ou les membres existants) sur les caractéristiques et les avantages de l'adhésion au club.
<a href="#">Guide de formation pour l'orientation des nouveaux membres</a>	Les informations fournies constituent une base pour les nouveaux membres et permettent de rafraîchir les connaissances des membres existants, en les aidant à comprendre les fonctions et les rôles des clubs, ainsi que la situation générale des districts et de l'association.
Mentorat ( <i>cours du Centre de formation Lions</i> )	Ce cours offre des conseils pour encourager la créativité et développer un environnement favorable à l'innovation dans le club.
<b>Social / Relations</b>	
<a href="#">Nouveaux membres, bienvenue !</a>	Un assortiment de ressources pour orienter les nouveaux membres (ou les membres existants) sur les caractéristiques et les avantages de l'adhésion au club.
<a href="#">Guide de formation pour l'orientation des nouveaux membres</a>	Les informations fournies constituent une base pour les nouveaux membres et permettent de rafraîchir les connaissances des membres existants, en les aidant à comprendre les fonctions et les rôles des clubs, ainsi que la situation générale des districts et de l'association.
Motivation de l'équipe ( <i>cours du Centre de formation Lions</i> )	Comprendre ce qui motive votre équipe. Présente trois modules pour fournir des stratégies pour motiver et diriger.
Planification de la succession ( <i>cours du Centre de formation Lions</i> )	Un cours visant à assurer la vitalité à long terme des Lions clubs par l'identification et la préparation des nouveaux responsables.
Travailler ensemble ( <i>cours du Centre de formation Lions</i> )	Présente aux participants le règlement anti-harcèlement du Lions International, en leur expliquant comment se conformer au règlement, reconnaître les actions qui violent le règlement et signaler les infractions au règlement.
Résolution des conflits ( <i>cours du Centre de formation Lions</i> )	Examiner les causes des conflits et explorer les stratégies de soutien à la résolution des conflits.
<b>Culture de club / association</b>	
<a href="#">Évaluation des besoins locaux et du club</a>	Ressource permettant d'appliquer les atouts et la dynamique du club aux besoins et aux possibilités de la collectivité.
<a href="#">La plateforme de lancement du service</a>	Cet outil interactif vous propose des ressources clé en main pour monter des projets en soutien des causes qui vous tiennent à cœur.
Gestion du changement ( <i>cours du Centre de formation Lions</i> )	Comprendre le processus de changement, identifier les étapes de l'adoption du changement, examiner la résistance au changement et planifier la mise en œuvre du changement.

# Dépasser les attentes

Un guide de club pour fournir une expérience de membre positive.



## Formulaire d'enquête pour les membres

Votre club a décidé de procéder à une évaluation de l'expérience des membres afin d'identifier les atouts et les obstacles par le biais d'une courte enquête auprès des membres. Les réponses à cette enquête seront utilisées par les dirigeants de votre club pour créer ou maintenir une culture de club qui répond ou dépasse les attentes de ses membres.

Veuillez remplir le court questionnaire ci-dessous et le renvoyer au Président de la commission Effectif de club ou à l'administrateur de l'enquête avant la date limite indiquée ci-dessous. Les commentaires sont facultatifs. Vos réponses seront anonymes, à moins que vous ne choisissiez de mettre votre nom en bas de page.

**À retourner au président de la commission Effectif du club / administrateur de l'enquête au plus tard le :**

<i>Sujet</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>D'accord</i>	<i>Pas d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>
<b>Fonctionnement du club</b>				
Les horaires de réunion sont pratiques				
Commentaires (facultatif) :				
Les réunions sont intéressantes et productives				
Commentaires :				
Les dirigeants du club sont réceptifs aux nouvelles idées des membres				
Commentaires :				
Les frais de club / cotisations sont appropriés et dépensés efficacement				
Commentaires :				
Les possibilités de service correspondent aux intérêts et aux passions personnels				
Commentaires :				

<i>Sujet</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>D'accord</i>	<i>Pas d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>
<b>Social / Relations</b>				
Mes relations avec les membres du club sont positives				
Commentaires (facultatif) :				

Mes relations avec les dirigeants de club et de district sont positives et équitables.				
Commentaires :				
Je me sens fortement intégré à mon club.				
Commentaires :				
Je fréquente les membres de mon club en dehors des activités programmées du club.				
Commentaires :				

<b>Sujet</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>
<b>Culture de club / association</b>				
Les invitations de nouveaux membres sont encouragées				
Commentaires :				
La croissance personnelle et les possibilités de leadership sont encouragées				
Commentaires :				
Mon club suscite la positivité et la créativité				
Commentaires :				

<b>Sujet</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>
<b>Opinion générale sur le club</b>				
Mon club est sur la bonne voie				
Commentaires :				
Je compte rester membre de mon club à l'avenir.				
Commentaires :				

Votre nom (facultatif) \_\_\_\_\_

Merci pour vos réponses. Veuillez renvoyer ce formulaire à l'administrateur de l'enquête avant la date limite indiquée ci-dessus.