



Guide Satisfaction des membres

Comment maintenir les membres
impliqués, heureux et prêts à revenir



Lions Clubs International

Introduction

Pour que votre Lions club demeure dynamique et efficace, vous devez prendre en compte l'expérience et les attentes des membres. Si un restaurant ne répond pas à vos attentes, allez-vous y retourner ? Il en va de même pour un Lions club.

L'accueil des nouveaux membres est important mais les impliquer le plus tôt possible dans les activités du club l'est tout autant. Des Lions qui se sentent les bienvenus, à l'aise et qui participent aux activités de service ont plus tendance à rester membre.

Des recherches auprès de membres ayant moins de trois ans d'expérience ainsi que sur des membres plus anciens indiquent que, quelle que soit leur ancienneté, la plupart des membres souhaitent que leurs besoins clés ci-dessous, classés par ordre, doivent être satisfaits pour qu'ils restent membre du club :

- 1) Être fier de leurs activités de service
- 2) Être certain de faire une différence
- 3) Être informé des objectifs du club.

De plus, les nouveaux membres demandent de recevoir une attention particulière que peut leur apporter leur parrain afin d'être pleinement satisfait de leur expérience :

- 1) Pouvoir développer des liens d'amitié
- 2) Ressentir un sentiment d'appartenance.

Comment votre club peut-il proposer une telle expérience à ses membres ?

Maintenir votre club efficace, dynamique et pertinent pour vos membres a de nombreux avantages :

- Être un club acteur clé et respecté de la vie locale
- Pouvoir apporter un service localement et dans le monde
- Pouvoir offrir des possibilités de développement personnel et professionnel aux membres
- Pouvoir fournir une camaraderie agréable

Vous devrez vous assurer que votre club a une déclaration de mission et des objectifs définis et les communiquer clairement et ouvertement aux membres par des méthodes qui fonctionnent pour tous. Ce guide vous aidera en trois étapes faciles :

- 1) Définir « satisfaction des membres » pour votre club
- 2) Créer un plan pour la satisfaction des membres
- 3) Mettre en place et affiner votre plan

Le Lions Clubs International met de nombreuses ressources à la disposition de votre club. Contacter la division Effectif à membership@lionsclubs.org ou visiter www.lionsclubs.org. Commencez par consulter la page Présidents de commission Effectif de club, www.lionsclubs.org/membershipchair qui propose de nombreuses ressources sur comment recruter et impliquer les nouveaux membres. Rapprochez-vous aussi des présidents de zone et de région et de l'équipe Structure mondiale d'action (SMA) de district et encouragez les Lions à utiliser le Centre de formation Lions en ligne.

Si votre club n'est pas florissant, il ne pourra pas servir de manière optimale.



ÉTAPE 1 :

Définir « satisfaction des membres » pour votre club

Une fois que votre club a mis en place sa Structure mondiale d'action (SMA) composée du président du club, du président de la commission Effectif (Équipe mondiale de l'Effectif), du président de la commission Service (Équipe mondiale du Service) et du vice-président du club (Équipe mondiale du Leadership), la première étape pour s'assurer que les membres vivent une expérience positive est de savoir ce qu'ils attendent de leur club. C'est une des tâches importantes de la commission Effectif. Informez les dirigeants du club de ce que les membres pensent de leur affiliation Lion et travaillez avec eux pour orienter vos efforts. Apporter des changements reflétant les besoins et les désirs des Lions du club est la clé pour qu'ils vivent une bonne expérience. L'équipe SMA du club doit travailler au renforcement de l'effectif et à ce que chaque membre de l'équipe réussisse dans son rôle. Ce guide contient quelques questionnaires d'enquête mais nous vous conseillons aussi d'utiliser le questionnaire *Que pensez-vous de votre club* disponible sur www.lionsclubs.org/membershipchair. Il vous permettra d'aligner les activités du club aux attentes des membres. Une mise en place réussie doit permettre de résoudre nombre des problèmes qui conduisent les membres à ne pas être satisfaits de leur expérience.



Les nouveaux membres sont un des segments de votre effectif à prendre en considération. Dans le monde, les clubs ne parviennent à retenir que la moitié de leurs nouvelles recrues pour plus de 3 ans. La bonne nouvelle est que des outils et des ressources existent pour vous aider à offrir une bonne expérience Membres aux nouvelles recrues. Créer intentionnellement un environnement dans lequel les nouveaux membres se sentent accueillis et impliqués bénéficiera aussi à tous les membres du club.

Voici quelques conseils pour vous aider à définir « satisfaction des membres » pour votre club :

- Demandez à vos membres ! Les membres d'un club se sentent impliqués lorsqu'ils savent que leur avis compte. Demandez-leur : Pourquoi notre club existe-t-il ? Nos activités le démontrent-elles ? Si un non-Lion analyse nos activités d'une année, quel élément le plus important pour notre club en ressortirait-il ?
 - o Pour faciliter la discussion, vous pouvez utiliser le *questionnaire Membres* au dos de ce guide en l'adaptant à vos besoins.
- Réfléchissez aux raisons qui ont poussé certains à quitter le club. Certaines raisons s'observent partout dans le monde mais cela vous aidera si vous contactez d'anciens membres pour connaître les raisons de leur départ. Vous pouvez ici utiliser le *questionnaire Anciens membres* proposé dans ce guide, toujours en l'adaptant à vos besoins.
 - o Consacrez une partie d'une réunion de club ou une réunion spéciale pour discuter de la satisfaction des membres.
- Examinez attentivement si les déclarations de mission et d'objectifs du club reflètent ce que les membres actuels veulent que le club soit.

Votre club peut aussi effectuer l'*Initiative Qualité de club* (CQI), conçue pour aider les clubs à aligner leurs efforts au plan stratégique du LCI. Elle aidera votre club à trouver des outils lui permettant de réaliser tout son potentiel au travers des quadrants du plan stratégique : Améliorer l'expérience Membres et toucher de nouveaux publics ; viser l'excellence au niveau des clubs, des districts et de l'organisation en général ; renforcer l'orientation et l'impact de notre service ; faire évoluer l'opinion publique et améliorer notre visibilité.

ÉTAPE 2 :

Créer un plan pour la satisfaction des membres

La perte d'effectif est un problème pour de nombreux clubs et les raisons sont souvent les mêmes. Des recherches font ressortir trois catégories principales :

- 1) Conflits au sein du club :** C'est la première raison qui pousse les membres à quitter leur club. Ils peuvent être différents d'un club à l'autre : conflits entre membres, trop de désaccords, disputes personnelles, drame, cliques, trop de politique, manque de respect de la part des autres membres.
- 2) Estimer ne pas faire une différence :** Si le club n'implique pas ses membres dans les activités qu'ils souhaitent, ou si ces derniers estiment que leur voix ne compte pas, alors même les meilleures actions de service ne pourront amener les membres à estimer qu'ils font une différence.
- 3) Ne pas éprouver de sentiment d'appartenance :** Des membres qui n'éprouvent pas ce sentiment ne restent pas au club bien longtemps.

Ce guide propose des suggestions d'ajustements qui encourageront les membres à rester au club. Il est cependant important d'établir vous-même des liens avec les membres afin de bien comprendre les attentes de chacun. L'idée de faire une différence peut avoir une signification différente selon les personnes et entretenir des relations avec les membres est la seule façon d'apprécier ces approches diverses.

A. Conflits au sein du club

Les conflits ont souvent pour origine l'organisation et la direction des réunions de club. Des réunions de club bien organisées contribuent à prévenir les conflits entre membres. Elles donnent aussi à tous la possibilité de s'impliquer. Les problèmes les plus courants sont :

- Réunions qui ne sont pas productives
- Réunions que ne sont pas agréables

- Réunions trop hiérarchiques, trop protocolaires

Une bonne préparation peut permettre de les améliorer. Répondez d'abord à ces 5 questions :

1) Pour quelles raisons nous réunissons-nous ?

- Afin de mener les affaires du club ou pour des raisons sociales ou de relations publiques ?
 - N'inclure que ce qui est nécessaire. Ne pas présenter de rapports de commissions inactives ou d'informations qui ne se rapportent pas au sujet de la réunion.
 - Adapter le style de la réunion à vos membres. Préfèrent-ils des présentations structurées officielles ou des discussions actives ?
 - Ne pas aborder de sujets de politique partisane ou d'ordre religieux.

2). Quelle sera la durée de la réunion ?

- Les membres du club apprécient-ils certains us et coutumes ? Souhaitent-ils en supprimer certains ? Le temps pourrait-il être utilisé de manière plus productive pour aborder les affaires du club ou pour plus de relationnel ?
 - Établir un emploi du temps réaliste pour la réunion et intégrer du temps en plus pour répondre aux problèmes imprévus.

3) Quand nous réunissons-nous ?

- Un autre jour ou un autre horaire peuvent augmenter la présence.
- Envisager de créer une branche de club si votre club a plusieurs horaires de réunion.

4) Où nous réunissons-nous ?

- Envisager un autre lieu de réunion peut apporter une perspective nouvelle. Un simple changement de salle peut aussi produire le même effet.
- Les membres peuvent-ils participer à la réunion à distance ? Utiliser ou ajouter la possibilité de suivre la réunion à distance peut augmenter la participation. Vous pouvez aussi créer une branche de club à l'intention des membres qui souhaitent se réunir en ligne plutôt qu'en personne en raisons d'emploi du temps chargé ou autre. Cela permet de les maintenir tout aussi impliqués.

5) Que voulons-nous avoir accompli à la fin de la réunion ?

- Distribuer un ordre du jour et les documents afférents afin que les membres soient informés des sujets abordés. Prévoir du temps pour permettre aux membres d'exposer de nouvelles idées ou leurs questions depuis la dernière réunion. Écouter les opinions de chacun et s'assurer que ce ne sont pas toujours les mêmes membres qui monopolisent la parole.
- La camaraderie et le relationnel sont aussi des aspects importants d'une réunion. Assurez-vous que tous les membres soient les bienvenus et inclus dans les conversations.

Avec les réponses à ces questions, vous pouvez maintenant organiser une réunion productive, développer votre ordre du jour et préparer les documents nécessaires. Consulter aussi le Centre de formation Lions en ligne qui contient des modules sur la gestion de réunion.

B. Estimer ne pas faire une différence

Cette impression peut avoir des raisons différentes qui doivent être discutées. N'oubliez pas que le service est le lien commun entre vos membres. C'est pour cela qu'ils ont rejoint un Lions club et non une autre organisation ou activité. Les raisons les plus courantes sont :

- 1) Pas suffisamment d'occasions de servir au plan local.** Si votre club ne propose pas une variété d'options attractives aux membres, ils peuvent estimer ne pas faire une différence. Ne pas oublier de leur demander leur avis lors de la planification d'activités et de s'assurer qu'elles sont adaptées à leurs obligations familiales, professionnelles ou autres.
- 2) Le club ne proposait pas des activités qui m'intéressaient.** Les activités de service de votre club peuvent avoir un fort impact et permettre à tous de s'impliquer mais si la cause servie ne correspond pas aux intérêts des membres, ils peuvent alors estimer ne pas faire une différence.



3) Les tâches qui m'ont été assignées ne correspondaient à mes intérêts ou mes compétences. Parfois, les activités de service du club sont en ligne avec les intérêts des membres mais les tâches demandées ne le sont pas. Ne pas oublier de leur demander comment ils souhaiteraient s'impliquer. On pourrait penser qu'un comptable de profession souhaite forcément être trésorier du club mais ce n'est pas forcément le cas. Certaines personnes rejoignent un Lions club pour faire autre chose que ce qu'elles font professionnellement.

C. Ne pas éprouver de sentiment d'appartenance

Ce sentiment peut provenir d'un problème avec la culture du club. L'objectif est que les nouveaux membres se sentent impliqués, entendus, tout en conservant les membres plus anciens passionnés par ce que fait le club. Les raisons les plus courantes sont :

- Trop de politique au sein du club
- Le club est trop vieillot et ringard
- Les responsables du club ont changé et cela ne me plaît pas.
- Le club est trop protocolaire et a trop de hiérarchie.
- Pas suffisamment d'occasions de tisser des liens
- Je suis membre du club depuis assez longtemps et je commence à ne plus être apprécié
- Je n'avais aucune relation avec les autres membres
- J'avais l'impression que mon avis ne comptait pas.

Faire que chaque membre estime qu'il contribue et que sa contribution est importante.

- Répondre à leurs suggestions et perspectives et assurer un suivi.
- Proposer des possibilités pour que chaque membre puisse s'impliquer comme il le souhaite.
- Encourager les nouveaux membres à explorer plusieurs options. Ils peuvent se lancer dans la direction qu'ils préfèrent mais les informer aussi des possibilités de formation des responsables existantes pour accéder à d'autres fonctions au sein du club.

- Utiliser les publications *Orientation des nouveaux membres* et *Programme de mentorat Lions* disponibles sur www.lionsclubs.org pour aider votre club à intégrer et fidéliser les nouveaux membres.

Prévoir des occasions pour permettre aux membres de faire des suggestions et être ouvert et réceptif aux nouvelles propositions.

- Utiliser les activités de service du club actuelles comme guide et source d'idées sur ce qui fonctionne ou pas pour votre club mais PAS comme document listant une façon unique de faire les choses.
- Prendre l'habitude de passer en revue les activités et les plans du club. Prendre en compte l'avis des membres sur les idées existantes et les suggestions d'amélioration.

Encourager les membres du club à inviter d'autres personnes à rejoindre le club et s'assurer que les membres potentiels invités à participer à une activité se sentent les bienvenus.

S'assurer que les officiels du club sont correctement formés. La Division Formation des responsables du LCI propose des ressources, des outils et des suggestions pour la formation locale. Des responsables bien formés et dotés des outils pour assurer leur fonction peuvent être décisifs pour s'assurer que la culture du club est attirante et accueillante.



ÉTAPE 3 :

Mettre en place et affiner votre plan

Après avoir interrogé vos membres et réfléchi aux réponses à leurs préoccupations, il est temps de proposer des changements à votre club qui élimineront les obstacles pour les membres très satisfaits. Vous pouvez utiliser le modèle de plan de satisfaction en fin de document pour établir rédiger votre proposition.

A. Communiquer votre plan pour la satisfaction des membres

Souvenez-vous qu'une des raisons qui maintient un Lion dans un club est le fait d'en comprendre les objectifs. Un Lion qui sait ce qui se passe dans le club estime être un élément important du club. Il est donc important d'informer les membres des objectifs, des activités et des projets du club, par exemple par le biais des technologies disponibles. L'envoi d'un bulletin d'information du club par e-mail est plus rapide et moins coûteux que l'envoi d'un bulletin imprimé par courrier. Quelques outils à votre disposition :

- MyLion - Cette application pour smartphone ou son site en ligne permet de communiquer avec les membres du club. Vous pourrez aussi gérer les activités du club.
- E-mail
- Réseaux sociaux
- Invitations aux manifestations et activités
- Sites/outils de gestion en ligne (cotisations, dons et autres frais)

Choisir les outils les plus utiles pour votre club et qu'il est possible de tenir à jour. Former les membres à l'utilisation de ces nouveaux outils.

B. Gérer les résistances

Vous rencontrerez certainement des résistances en désirant apporter des changements dans votre club en réponse aux préoccupations des membres. Pour les minimiser, utiliser l'approche Pourquoi - Quoi - Quand - Comment pour les mettre en place :

- Pourquoi - Expliquer clairement les raisons des changements proposés.
- Quoi - Expliquer ce qui va se passer.
- Quand - Avoir une date précise de départ pour chaque changement proposé.
- Comment - Présenter les résultats attendus.

Une fois le processus commencé :

- Encourager les membres à donner leur avis sur les changements et répondre à leur retour d'informations.
- Rester flexible pour faire des ajustements dans le processus s'il n'apporte pas les résultats escomptés.
- Apporter les changements petit à petit. Faire des changements trop rapidement peut être difficile à accepter pour certains membres. En voyant le succès d'un premier changement, ils seront cependant plus susceptibles d'accepter les suivants.

Évaluer continuellement les changements lors de la réunion du bureau du club pour vous assurer que les responsables du club sont tous en phase.

C. Mise en place continue

Passer en revue et ajuster votre plan régulièrement. Votre plan pour la satisfaction des membres doit s'adapter à l'évolution de l'effectif du club. Les nouveaux membres apporteront de nouvelles perspectives et une variété d'intérêts et de compétences à votre club. Sachez utiliser leurs talents.

Questionnaire Nouveau membre

Nom du club : _____ Date : _____

Quand êtes-vous devenu(e) Lion ? _____

Que recherchez-vous dans votre implication au sein du club ? _____

Quelles compétences avez-vous qui pourraient être un atout pour notre club ? _____

Dans quelles activités du club aimeriez-vous vous engager ? _____

Avez-vous des idées pour améliorer votre expérience au sein de notre club ? _____

Avez-vous des idées de nouvelles d'activités de service ? _____

Y a-t-il autre chose que vous jugez important ? _____

Questionnaire Ancien membre

Nom : _____ Date : _____

Pour quelles raisons avez-vous quitté notre club ? _____

Pendant combien de temps avez-vous été membre de notre club ? _____
Avez-vous quitté notre club ou le Lions en tant qu'organisation ? _____
Vous a-t-on donné la possibilité de changer de club afin de rester Lion ? _____

Quelle activité de service du club était-elle la plus importante pour vous ? Pourquoi ? _____

Quelle activité de service du club était-elle la moins importante pour vous ? Pourquoi ? _____

Quels changements au sein du club auraient-ils pu vous inciter à rester membre ? _____

Dans quelles activités auriez-vous souhaité que notre club s'implique ? _____

Avez-vous des idées pour améliorer l'expérience au sein de notre club ? _____

Envisageriez-vous de redevenir membre du club ? _____

Plan d'action - Satisfaction des membres

Utiliser ce modèle pour vous aider à créer votre plan d'action. D'après le feedback des membres, vous avez peut-être établi que, dans certains domaines, aucun changement n'était nécessaire mais que d'autres avaient au contraire besoin d'être fortement modifiés. Utiliser ce document, à adapter aux besoins du club, pour rédiger votre plan de satisfaction des membres.

Activités de service

Nous devrions envisager de supprimer cette activité de service actuelle : _____

Nous devrions envisager d'ajouter ce type d'activités de service : _____

Réunions de club

Nous devrions envisager d'abandonner les traditions suivantes : _____

Nous devrions par contre envisager d'inclure plus de : _____

Nous devrions envisager d'apporter les changements suivants concernant notre lieu de réunion : _____

Nous devrions envisager d'apporter les changements suivants au format de réunion : _____

Autres

Utiliser cet espace pour suggérer d'autres points que les membres ont identifiés comme des obstacles à une expérience Membre réussie.

Calendrier de suivi des changements afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et bien reçus.

Lors de la prochaine réunion : _____

Au cours du prochain trimestre : _____

L'année prochaine : _____



Lions Clubs International

Membership Division

Lions Clubs International
300 W 22ND ST
Oak Brook IL 60523-8842 USA
lionsclubs.org
membership@lionsclubs.org
Tél. +1 630 468 3831