

# COMPRENDRE LES RAISONS DES DÉPARTS : QUESTIONNAIRE POUR LES MEMBRES DÉMISSIONNAIRES



Le questionnaire pour les membres sortants peut vous aider à comprendre les raisons des départs et à proposer des changements pour remédier à cette situation. Votre commission Effectif adaptera les questions en fonction des besoins du club. Deux autres possibilités s'offrent à vous : créer un formulaire en ligne ou mener des entretiens individuels.

## LES AVANTAGES

Prenez les mesures nécessaires en réponse aux résultats. Objectifs :

- Déterminer les raisons qui poussent ces membres à partir.
- Répondre aux problématiques mises en lumière par le questionnaire.

## S'ORGANISER

Ce questionnaire est sans doute le dernier contact qu'ont les membres sortants avec le Rotary. Il est donc important d'entendre leurs commentaires. Si vous effectuez l'enquête en ligne ou utilisez une version papier, confiez à un membre la gestion du processus pour chaque départ. Pour les entretiens en personne, déléguez cette tâche à une personne qui a une grande capacité d'écoute. Elle communiquera ensuite les résultats à la commission Effectif et au comité du club.

## PROCÉDURE

### Étape 1 : Demander l'accord du membre sortant

Demandez-lui s'il ou elle accepte de répondre à un questionnaire confidentiel. Expliquez que le but est de mettre en lumière les problèmes qui doivent être résolus pour améliorer la vie du club et empêcher d'autres démissions.



Vous pouvez utiliser un outil de sondage en ligne. Pratique, gratuite ou peu onéreuse, cette méthode facilite la gestion des réponses et leur analyse.

## Étape 2 : Distribuer le questionnaire

Donnez-lui le questionnaire en précisant qu'il ou elle peut le remplir à sa convenance. Vous pouvez modifier l'exemple proposé dans ce document et l'envoyer par messagerie, utiliser un outil en ligne ou donner une version papier en joignant une enveloppe timbrée à l'adresse du club.

## Étape 3 : Discuter des résultats

Discutez des résultats avec la commission Effectif du club. Si les raisons sont autres qu'un déménagement ou des problèmes de santé, abordez les changements à instaurer pour éviter d'autres départs pour des raisons similaires. Pour identifier des tendances, comparez ces réponses à celles des derniers questionnaires. Soulignez l'importance de la confidentialité et du respect de tous les points de vue.

## Étape 4 : Passer à l'action

Cette étape est cruciale. Vous investissez du temps et des ressources pour recruter et impliquer les membres dans le club. Il est donc important de protéger cet investissement en vous attelant au problème des départs. Si tous les questionnaires de départ ne justifient pas des mesures correctives, ils méritent néanmoins qu'on y prête attention. Élaborez un plan d'action pour répondre à tout problème et déléguez les tâches. Réactualisez chaque année le questionnaire sur la satisfaction des membres en fonction des réponses fournies par les membres qui ont quitté le club l'année précédente.

### Vous voulez faire d'autres évaluations ?

[Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres](#)

[Évaluation de la diversité](#)

[Exercice relatif aux prospects](#)

[Évaluation et analyse du taux de fidélisation](#)

[Questionnaire sur la satisfaction des membres](#)

Utilisez le plan d'action du club en annexe 1 pour suivre votre progression en matière d'effectif.

# QUESTIONNAIRE POUR LES MEMBRES DÉMISSIONNAIRES – EXEMPLES DE QUESTION

Nous regrettons votre départ du club. Afin de comprendre les raisons qui ont motivé votre décision et nous améliorer dans l'intérêt des autres membres, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir répondre à ces questions sur votre expérience au Rotary. Nous vous remercions de vos réponses franches et sincères.

1. Quelles étaient les principales raisons qui vous ont poussé(e) à rejoindre notre club ? (Plusieurs réponses possibles.)

- Action locale
- Action internationale
- Épanouissement personnel
- Développement professionnel et formation au leadership
- Tradition familiale
- Statut et prestige
- Possibilités de contacts personnels
- Networking
- Possibilités d'échanges internationaux
- Tutorat et mentorat auprès de jeunes
- Renouer avec le Rotary en tant qu'Ancien
- Autre : \_\_\_\_\_

2. Depuis combien de temps étiez-vous membre du club ?

- Moins d'un an
- 1 à 2 ans
- 3 à 5 ans
- 6 à 10 ans
- Plus de 10 ans

3. Qu'appréciez-vous le plus dans le fait d'être membre du club ?

Qu'avez-vous le moins apprécié ?

4. À combien de séances d'information destinées aux membres potentiels avez-vous participé avant de rejoindre le club ?

1

2

3 ou plus

Aucune, car le club n'en proposait pas.

Aucune, car cela ne m'intéressait pas

5. À combien de réunions statutaires avez-vous assisté avant de rejoindre le club ?

0

1 ou 2

3 ou 4

5 ou plus

6. Comment aviez-vous entendu parler des activités du club et des responsabilités liées au statut de membre avant de rejoindre le club ? (Plusieurs réponses possibles.)

J'avais assisté à des séances d'information.

Un dirigeant du club m'avait donné des informations.

Mon parrain m'avait donné des informations.

J'avais trouvé des informations tout(e) seul(e).

7. Une fois intégré(e) au club, est-ce au travers d'une formation structurée (par exemple orientation des nouveaux membres ou formation continue) que vous avez approfondi vos connaissances sur le Rotary ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout			Absolument		

8. Croyez-vous avoir été suffisamment informé sur les obligations financières et en temps qu'induit le statut de membre ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout			Absolument		

9. Les réunions du club méritaient-elles le temps que vous y avez consacré ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout			Absolument		

10. Vous êtes-vous senti(e) bien accueilli(e) dans le club ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout			Absolument		

11. Vous sentiez-vous à l'aise pour exprimer vos préoccupations aux dirigeants du club ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout			Absolument		

12. Si vous avez répondu négativement à ces deux dernières questions, expliquez pourquoi.

13. Comment décririez-vous la culture du club ?

14. Quels changements les dirigeants du club pourraient-ils mettre en place pour améliorer l'expérience des nouveaux membres ?

15. Veuillez évaluer ces aspects des réunions statutaires.

	Excellent	Bien	Moyen	Médiocre	Mauvais	Sans objet
Actualité du Rotary International	<input type="checkbox"/>					
Durée	<input type="checkbox"/>					
Fréquence	<input type="checkbox"/>					
Format (en ligne, en personne ou hybride)	<input type="checkbox"/>					
Moments de camaraderie	<input type="checkbox"/>					
Relations professionnelles et networking	<input type="checkbox"/>					
Diversité des contenus	<input type="checkbox"/>					
Lieu	<input type="checkbox"/>					
Heure et jour	<input type="checkbox"/>					
Repas ou rafraîchissements	<input type="checkbox"/>					
Possibilité d'exprimer son point de vue et de débattre	<input type="checkbox"/>					

16. Veuillez évaluer ces aspects des réunions statutaires.

Composante de la réunion	Excessif	Raisonnable	Inadéquat
Approfondissement des connaissances sur le Rotary (Youth Exchange, programmes de la Fondation Rotary, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recherche de fonds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Structure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Avez-vous participé aux actions du club ?  Oui  Non

18. Si non, pourquoi ?

- Type et qualité des actions
- Nombre d'actions
- Conflits entre membres
- Coût
- Manque de temps
- Autre : \_\_\_\_\_

19. Comment jugeriez-vous votre niveau de satisfaction quant à votre participation aux actions du club ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout satisfait				Très satisfait	

20. Si vous n'êtes pas satisfait, expliquez pourquoi. (Plusieurs réponses possibles.)

- Actions peu diversifiées
- Actions de médiocre qualité
- Faible nombre d'actions
- Conflits entre membres
- Manque de soutien de la part des autres membres
- Manque d'implication des familles
- Coûts élevés
- Je ne me sentais pas le bienvenu
- Manque de temps
- Autre : \_\_\_\_\_

21. Évaluez votre expérience de membre du Rotary par rapport à votre famille ?

La famille et le Rotary	D'accord	Pas d'accord	Sans objet
Le Rotary interférait avec mes responsabilités familiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma famille était fière de mon engagement au Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma famille voulait s'impliquer davantage au Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le club offrait des occasions d'inclure ma famille dans les activités et les actions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Comment les dirigeants du club pourraient-ils accroître les possibilités de participation des familles ?

23. Veuillez évaluer les coûts associés au statut de membre.

Coût	Trop élevés	Raisonnables	Trop bas	Sans objet
Cotisations au club (y compris les cotisations au Rotary et au district)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coût des repas (le cas échéant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fonctionnement du club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amendes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions aux actions (en temps ou argent)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contributions à la Fondation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Dans quelle mesure le club reflète-t-il le profil démographique des professionnels de la commune ? (Un seul choix possible.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
Pas du tout			Très bien		

25. Concernant les informations qui vous ont été communiquées à votre arrivée au club, vos attentes ont-elles été satisfaites ?

26. Pourquoi avez-vous démissionné du club ?

27. Envisagez-vous de rejoindre un autre club ?

Oui

Non

Je ne sais pas

28. Quels conseils pouvez-vous donner aux dirigeants du club ?

29. Avez-vous d'autres commentaires ?

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire. Si vous décidez de rejoindre de nouveau le Rotary ou si vous souhaitez changer de club, connectez-vous à [rotary.org/join](https://rotary.org/join).

# ANNEXE 1

## PLAN D'ACTION DU CLUB

Complétez le plan de votre club en indiquant les outils d'évaluation qui seront utilisés et les personnes qui y participeront. Utilisez l'exemple comme référence.

Outil d'évaluation	Action spécifique	Mise en œuvre	Analyse	Diffusion des conclusions	Mesures à prendre
Indiquer l'outil	Indiquer l'action	Indiquer la date et la personne en charge	Indiquer la date et la personne en charge	Indiquer la date et la personne en charge	Indiquer la date, la personne en charge et les tâches
<b>Questionnaire sur les centres d'intérêt des membres</b>	<i>Distribuer le questionnaire aux membres</i>	<i>Août (Sophie)</i>	<i>Septembre (Jean)</i>	<i>Octobre (Lise)</i>	<i>Novembre (Sophie, Jean et Lise)</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Assouplir les règles d'assiduité</i></li><li>• <i>Ajouter des possibilités de participation qui n'impliquent pas de rester debout pendant de longues périodes</i></li></ul>

**ROTARY  
INTERNATIONAL**

One Rotary Center  
1560 Sherman Avenue  
Evanston, Illinois  
60201-3698 États-Unis  
[Rotary.org/fr](http://Rotary.org/fr)