



Lions Clubs International

GUIDE ADMINISTRATIF

QUE PENSEZ-VOUS DE VOTRE CLUB ?

Un outil indispensable pour évaluer les clubs



QUE PENSEZ-VOUS DE VOTRE CLUB ?

Un outil indispensable pour évaluer les clubs - Guide administratif

Vous avez donc décidé d'évaluer votre club. En découvrant les problèmes mineurs et en les corrigeant avant qu'ils ne s'aggravent, vous éviterez de perdre du temps et des ressources. Les résultats peuvent également vous aider à concentrer vos efforts sur les domaines dans lesquels vos membres souhaitent voir des changements.

Ce processus vous permet d'envisager votre club du point de vue de vos membres – ce qui va bien et ce qui doit être corrigé. Certaines observations pourront vous surprendre, d'autres ne vous étonneront 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.

EFFECTUEZ LE QUESTIONNAIRE

Quand ? –

- Distribuez les questionnaires pendant une réunion de club et demandez à vos membres de les remplir sur le champ. Donnez-leur au moins 30 à 45 minutes pour terminer le questionnaire.
- Pour les membres absents, convenez de la meilleure manière de leur faire parvenir et de récupérer leurs questionnaires. N'oubliez pas de mettre une date limite pour leur renvoi.
- Lorsque vous distribuez les formulaires, n'oubliez pas d'expliquer le système de points par numérotation. Pour ce questionnaire : **1** est la **pire** note et **6** la **meilleure**, sauf dans le cas de la Question no. 7. Suivez les consignes pour cette question particulière.

Quoi ? –

- Un exemplaire du questionnaire pour chaque membre
- Crayons de papier ou stylos
- Papier blanc pour permettre de faire des commentaires supplémentaires

Qui ? –

- Tous les membres de votre club, pas uniquement les officiels du club. En demandant l'avis de tout le monde vous obtiendrez le meilleur aperçu général du club tout en signifiant à vos membres que leur opinion vous importe.
- Encouragez des réponses sincères et franches. Faites l'évaluation de façon anonyme pour les encourager.

DÉTERMINEZ VOS RÉSULTATS.

Recueil des données

- Suivez la *Fiche de résultats du questionnaire* pour organiser les réponses.

FICHE DE RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

Utilisez cette fiche pour y reporter les notes accordées à chaque déclaration et pour déterminer les 2 meilleures et les 2 pires catégories de réponses.

Dans cet exemple, la déclaration a obtenu trois notes de 1, trois notes de 2, zéro notes de 3, huit notes de 4, douze notes de 5 et trois notes de 6.

2 pires						2 meilleures				
1	2	3	4	5	6	Total des réponses	# des 2 pires réponses	# des 2 meilleures réponses	% des 2 pires réponses	% des 2 meilleures réponses
3	3	0	8	12	3	29	6	15	21%	52%

Commencez par additionner le nombre de chaque note accordée à chaque déclaration. Cela permet de visualiser la distribution des notes : si les participants sont d'accord, pas d'accord ou neutres par rapport à la déclaration en question.

Enregistrez également le nombre total de réponses obtenues pour la déclaration. (N'oubliez pas que vos membres peuvent ne pas avoir répondu à toutes les questions).

Maintenant, faites la somme du nombre de réponses valant 5 et 6 pour la déclaration. Ce total correspond aux réponses de la catégorie des 2 meilleures, ce qui représente le nombre de réponses qui sont d'accord avec la déclaration. Dans cet exemple, ce total est de 15.

Divisez le nombre de réponses des 2 meilleures par le total des réponses (29). Le résultat est le pourcentage des 2 meilleures réponses. Ici, ce résultat est de 52%.

Faites la même chose pour les réponses valant 1 et 2, qui correspondent à la catégorie des 2 pires. Dans cet exemple, il y a 6 réponses dans la catégorie des 2 pires, soit 21% des réponses obtenues.

Suivez ces étapes pour chaque déclaration pour les questions 2, 3, 4, 10 et 11. Enregistrez vos résultats dans les tableaux ci-dessous.



LCI a créé un modèle Excel à utiliser avec ce guide. Pour trouver le modèle de questionnaire Que pensez-vous de votre club ? saisissez « ME-15C » dans la zone de recherche située dans le coin supérieur droit du site de LCI.

QUESTION NO. 2 : IMPORTANCE DES ACTIVITÉS BÉNÉVOLES

	2 pires		2 meilleures				Total des réponses	# des 2 pires réponses	# des 2 meilleures réponses	% des 2 pires réponses	% des 2 meilleures réponses
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											
K											
L											
M											

QUESTION NO. 3 : SATISFACTION CONCERNANT VOTRE LIONS CLUB

	2 pires		2 meilleures				Total des réponses	# des 2 pires réponses	# des 2 meilleures réponses	% des 2 pires réponses	% des 2 meilleures réponses
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											

QUESTION NO. 4 : SATISFACTION CONCERNANT LES RÉUNIONS

	2 pires						2 meilleures		Total des réponses	# des 2 pires réponses	# des 2 meilleures réponses	% des 2 pires réponses	% des 2 meilleures réponses
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													

QUESTION NO. 10 : ÉVALUATION DE VOTRE LIONS CLUB

	2 pires						2 meilleures		Total des réponses	# des 2 pires réponses	# des 2 meilleures réponses	% des 2 pires réponses	% des 2 meilleures réponses
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													

4 Que pensez-vous de votre club ?

QUESTION NO. 10 : Suite

L										
M										
N										
O										
P										

QUESTION NO. 11 : SOUHAITS/FRUSTRATIONS DU LION À L'ÉGARD DE VOTRE CLUB

	2 pires						2 meilleures		Total des réponses	# des 2 pires réponses	# des 2 meilleures réponses	% des 2 pires réponses	% des 2 meilleures réponses
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

Maintenant, complétez les tableaux suivants en remplissant les pourcentages pour chacune des déclarations indiquées.

Tableau no. 1 – Désir de servir

	<i>% des 2 meilleures</i>	<i>% des 2 pires</i>
2A		
2B		
2G		
2H		
2I		
3C		
3D		
10A		
10B		
10G		
10H		
10I		

Tableau no. 2 – Bonne communication

	<i>% des 2 meilleures</i>	<i>% des 2 pires</i>
2D		
2E		
4D		
4I		
10D		
10E		
11G		
11I		
11J		

Tableau no. 3 – Effectif dynamique

	<i>% des 2 meilleures</i>	<i>% des 2 pires</i>
2L		
3E		
10L		
11B		
11B		

Tableau no. 4 – Maintien de l'effectif

	% des 2 meilleures	% des 2 pires
2F		
2J		
2K		
3A		
3B		
3F		
3G		
3H		
3I		
3J		
4A		
4B		
4F		
10F		

Tableau no. 5 – Direction efficace du club

	% des 2 meilleures	% des 2 pires
2C		
2M		
4C		
4E		
4G		
4H		
4J		
4K		
4L		
10C		
10M		
11A		
11B		
11D		
11E		
11F		

Les autres questions sont toutes liées à la logistique des réunions – où, quand et comment votre club se rencontre.

Totalisez les réponses de votre club à chacune de ces questions.

Question no. 5 :

À quelle fréquence souhaitez-vous vous réunir ?

Plus souvent	
Ça va comme ça	
Moins souvent	

Question no. 6 :

À quelle fréquence souhaitez-vous vous réunir en personne? *(ne comptez pas les questionnaires qui contiennent plusieurs réponses).*

Plus d'une fois par semaine	
Une fois par semaine	
Trois fois par mois	
Deux fois par mois	
Une fois par mois	
Moins d'une fois par mois	
Jamais	

Pour la question no. 7, faites le total des jours que vos membres préfèrent pour les réunions. Discutez du meilleur jour de réunion possible lorsque vous présentez les résultats à votre club.

Enfin, utilisez le formulaire des *Commentaires* pour organiser tous les commentaires à la Question no. 12. Triez les commentaires par sujet et si la réaction est positive ou négative. Remplissez un formulaire différent pour chaque sujet.

Suivez les étapes dans la partie suivante pour tirer le maximum d'informations de vos résultats.

Question no. 7 :

Quel jour de la semaine préférez-vous vous réunir ? *Organisez les réponses par ordre de préférence*

dimanche	
lundi	
mardi	
mercredi	
jeudi	
vendredi	
samedi	

Question no. 8 :

À quel moment de la journée préférez-vous vous réunir ?

Matin	
Midi	
Soir	

Question no. 9 :

Préférez-vous qu'il y ait un repas pendant la réunion de votre club ?

Oui	
Non	

ÉVALUEZ LES RÉSULTATS

Une fois tous vos calculs terminés :

1. Observez la distribution des réponses pour chaque déclaration. C'est là que vous pourrez connaître l'avis général de vos membres. Les réponses à chaque déclaration sont-elles semblables ou les avis de vos membres varient-ils ?
2. Regardez les catégories des 2 meilleures réponses et des 2 pires réponses pour chaque déclaration. Celles-ci vous indiquent les membres de votre club qui ont des opinions très marquées concernant la déclaration en question. Utilisez le formulaire de résumé *des 2 meilleures et des 2 pires réponses* pour faire la liste des cinq questions qui ont reçu les meilleurs résultats et les pires résultats.
 - a. Pour la liste des « réussites » commencez par le pourcentage le plus fort pour les 2 meilleures réponses. S'il y a égalité entre deux résultats, commencez par celui qui a reçu le plus grand nombre de notes dans la catégorie des 2 meilleures réponses.
 - b. Pour la liste des « Peut mieux faire » commencez par le pourcentage le plus fort pour les 2 pires réponses. S'il y a égalité entre deux résultats, commencez par celui qui a reçu le plus grand nombre de notes dans la catégorie des 2 pires réponses.
3. Observez maintenant les pourcentages des 2 meilleures réponses pour les déclarations 2A-2M et 10A-10M. La Question no. 2 montre ce qui est important pour les membres de votre club, tandis que la Question no. 10 montre ce que vos membres considèrent comme étant bien géré par votre club. Les déclarations étant identiques, les différences entre les notes mettent en évidence les points où les activités de votre club et les attentes de vos membres ne sont pas en harmonie.

Complétez le tableau des Écarts entre les résultats ci-dessous. Pour calculer l'écart pour chaque déclaration, faites la soustraction du pourcentage des 2 meilleures réponses à une déclaration dans la Question no. 2 du pourcentage des 2 meilleures réponses pour la déclaration correspondante en Question no. 10 (soit $Q10 - Q2$).

Par exemple, si une déclaration en Question no. 10 a reçu 60% de réponses dans la catégorie des 2 meilleures réponses mais si cette même déclaration dans la Question no. 2 a reçu 90% des réponses dans la catégorie des 2 meilleures réponses, l'écart serait de -30 points.



Écart entre les résultats

% des 2 % des 2
 meilleures meilleures
 réponses : réponses :
 Question no. 10 Question no. 2

<i>exemple</i>	<i>60</i>	<i>90</i>	<i>-30</i>
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
L			
M			

Si l'écart des résultats est négatif, cela signifie que les membres de votre club pensent que la question est importante, mais les activités du club ne sont pas à la hauteur de leurs attentes. Si l'écart des résultats est positif, les activités du club dépassent les attentes de vos membres dans ce domaine. Plus l'écart des résultats est important, plus il y a d'écart entre les attentes de vos membres et les activités de votre club.

4. Prêtez attention ensuite aux résultats de la Question no. 3. Ceux-ci indiquent à quel point les membres sont satisfaits avec votre club. Toutes les déclarations ayant reçu un pourcentage élevé dans la catégorie des 2 pires réponses sont des sujets de préoccupation. Vous devez explorer ces problèmes avec votre club pour envisager les ajustements nécessaires, à commencer par les déclarations pour lesquelles le pourcentage des 2 pires réponses est supérieur à 50 pour cent.

5. Regardez maintenant la Question no. 11 qui répond aux souhaits et aux frustrations des membres pour votre club. Ici également, les déclarations ayant reçu un fort pourcentage dans les 2 pires réponses doivent être discutées avec vos membres.

6. Enfin, regardez les tableaux 1 à 5. Chaque tableau représente l'une des cinq caractéristiques d'un club excellent.
 - a. Le tableau 1 montre à quel point un club est désireux de servir.
 - b. Le tableau 2 montre si un club assure une bonne communication.
 - c. Le tableau 3 montre si un club a un programme d'effectif solide.
 - d. Le tableau 4 montre si un club fait preuve d'un bon maintien des effectifs.
 - e. Le tableau 5 montre un club bénéficiant de responsables et d'opérations efficaces.

Dans chaque domaine, concentrez-vous d'abord sur les sujets pour lesquels les pourcentages des 2 pires réponses sont élevés, particulièrement ceux supérieurs à cinquante pour cent. Explorez ensuite les changements possibles dans les domaines où les pourcentages des 2 meilleures réponses sont inférieurs à cinquante pour cent.

Ces caractéristiques sont explorées en profondeur pendant le Processus d'excellence de club (PEC). Des informations supplémentaires concernant le PEC sont disponibles sur le site Internet du Lions Clubs International (LCI) à www.lionsclubs.org/PEC.

PRÉSENTEZ LES RÉSULTATS À VOTRE CLUB

- Partagez les résultats avec votre club le plus rapidement possible pendant une réunion.
- Invitez une discussion ouverte concernant les résultats positifs et négatifs. Ces informations supplémentaires vous aideront à définir les zones où concentrer vos efforts et développer des plans d'actions efficace afin de répondre aux problèmes.
- Tirez parti des opinions de vos membres pour définir vos priorités dans la gestion des problèmes. Utilisez le formulaire de *Priorités* pour les énumérer par ordre d'importance.



CRÉEZ LES PLANS D'ACTION DE VOTRE CLUB

Certains problèmes peuvent n'exiger que de petites mises au point pour les réparer. D'autres problèmes pourraient exiger plus de temps et d'efforts.

- Concevez d'un plan d'action pour chaque domaine devant être abordé.
- Utilisez le formulaire *Plan d'action* pour organiser ce qui doit être fait. Lors du développement d'un Plan d'action, évaluez le temps et les ressources nécessaires pour chaque problème et quels Lions aimeraient participer.
- Pour remonter le moral des effectifs et obtenir rapidement des résultats, ajoutez quelques solutions rapides et faciles au début du plan pour que les améliorations soient évidentes dès le début.
- Concentrez-vous sur les problèmes qui ont reçu les plus gros pourcentages des 2 pires réponses, signifiant qu'une proportion importante de vos membres était en désaccord avec cette question.

Assurez-vous d'explorer les ressources disponibles sur le site Internet du LCI (www.lionsclubs.org). Celui-ci contient des formulaires et guides téléchargeables pour aider votre club dans les étapes suivantes.

Dès que votre plan sera terminé, présentez-le au conseil d'administration pour avoir son accord.

La mise en œuvre des changements constitue la dernière étape – le temps que cela prendra dépend du nombre et de la gravité des problèmes identifiés par votre club.

RÉALISEZ VOS PLANS D'ACTION

Commencez par faire des ajustements aussi rapidement que possible.

- Expliquez vos plans d'action au club et présentez régulièrement un bilan sur les progrès que vous faites.
- Pour les changements importants, demandez l'avis de vos membres pour vous assurer que les solutions représentent réellement une amélioration.
- Fêtez les réussites pour maintenir la motivation et l'enthousiasme de vos membres pour rendre votre club le meilleur possible.

Vous découvrirez qu'il est très salubre de prendre le temps de faire une évaluation complète du club et d'agir en fonction des résultats. Si le club est dynamique et efficace, ses membres resteront satisfaits et motivés et le club attirera de nouveaux membres et rendra des services utiles à la communauté.

COMMENTAIRES

(Question no. 12)

Sujet : _____

Positif	Négatif

Créez un formulaire différent pour chaque sujet.

RÉSUMÉ DES 2 MEILLEURES/2 PIRES RÉPONSES

Que fait bien notre club ? <i>(plus gros pourcentages des 2 meilleures réponses)</i>	Que pourrait faire notre club pour s'améliorer ? <i>(plus gros pourcentages des 2 pires réponses)</i>
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

PRIORITÉS

1

2

3

4

5

PLAN D'ACTION

Problème : _____

Quoi ? (Mesures à prendre)	
Qui ? (Lion responsable)	
Ressources ? (De quoi avons-nous besoin)	
Quand ? (Dates limites)	
Résultat ? (Que voulez-vous qu'il se passe)	

Créez un plan séparé pour chaque problème devant être abordé.



Lions Clubs International

Lions Clubs International
300 W 22nd St.
Oak Brook IL 60523-8842 États-Unis
www.lionsclubs.org
Courriel : memberops@lionsclubs.org
Tél. : 630.571.5466