



# Guide Satisfaction des membres

---

Comment maintenir les membres  
investis et engagés ?



**Lions Clubs International**

# Introduction

Ce guide a été élaboré pour vous aider à tenir compte de l'expérience et des attentes de vos membres et à planifier en conséquence. Cette dernière version a été mise à jour pour refléter les retours suite au sondage sur la satisfaction des membres.

La plupart des Lions, quelle que soit l'ancienneté de leur affiliation, ont indiqué que des besoins critiques devaient être satisfaits pour qu'ils restent dans leur club :

- Être fiers de leurs activités de service
- Être certains d'avoir un impact positif
- Être informés des objectifs du club.

## L'Approche Globale Effectif

L'objectif de l'Approche Globale Effectif est **d'impliquer les membres** pour favoriser une forte culture de l'effectif axée sur le recrutement de nouveaux membres, la fidélisation des membres existants et la reconquête de ceux qui ont quitté leur club. Si votre club n'a pas encore suivi les étapes de l'Approche Globale Effectif, nous vous recommandons de contacter la Structure mondiale d'action de votre district ou un président de région/ zone qui a suivi la formation sur l'Approche Globale Effectif afin de commencer à l'intégrer pour :

- Redynamiser le club par de nouvelles activités de service
- Revitaliser le club par le recrutement
- Exceller en matière de formation des responsables et de fonctionnement du club
- Promouvoir les accomplissements du club auprès du public.

Pour que votre club demeure dynamique, vous devez prendre en compte l'expérience et les attentes des membres. Ce guide vous suggère pour cela trois étapes faciles :

- **Étape 1 Analyser et définir ce qu'est la satisfaction des membres pour votre club.** Il existe pour cela des ressources pour vous aider à identifier les atouts, les expériences et les attentes de vos membres.
- **Étape 2 Créer un plan de satisfaction des membres pour votre club.** Maintenez votre club efficace, dynamique et pertinent en évitant les raisons principales pour lesquelles les membres quittent leur club :
  - Dissensions au sein d'un club
  - Estimer de pas avoir d'impact positif
  - Absence de sentiment d'appartenance
- **Étape 3 Mettre en œuvre votre plan et le réévaluer.** Communiquez clairement et ouvertement aux membres les attentes, le but du plan et les objectifs du club, par des méthodes qui fonctionnent pour tous.

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

# Pour commencer

## Analyser et définir ce qu'est la satisfaction des membres pour votre club

Avant que votre club analyse et définisse ce qu'est la satisfaction des membres, vous devez décider de qui, outre le président de la commission Effectif du club, fera partie de votre groupe de travail chargé des efforts de recrutement et de fidélisation de l'effectif. La première phase consiste à comprendre les atouts et les préférences de chaque membre pour s'impliquer (voir tableau ci-dessous).

La deuxième est de savoir ce que les membres attendent de leur Lions club pour s'assurer qu'ils vivent une expérience positive. C'est une des tâches importantes du groupe de travail sur l'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.

RÔLES	DESCRIPTION
Organisateur	Certains membres sont des organisateurs. Ils voient chaque étape et savent hiérarchiser ce qui doit être effectué. Ces Lions doivent être chargés de guider les efforts de recrutement et les activités de camaraderie de votre club.
Promoteur	Les membres à l'aise avec les technologies et créatifs peuvent créer des brochures, publier des communiqués de presse et mettre à jour votre site Web et vos pages de réseaux sociaux. Ils peuvent fournir aux membres du matériel de promotion du club et un calendrier des événements.
Relations	Ce sont les Lions à l'aise pour parler du club avec les membres existants et en faire la promotion auprès de nouvelles personnes. Encouragez-les à promouvoir le Lions Clubs International auprès de publics cibles sur les réseaux sociaux, par e-mail et lors d'événements locaux destinés à atteindre des membres potentiels.
Accueil	Ce sont des Lions formés pour mettre en place l'orientation des nouveaux membres et coordonner le mentorat pour qu'ils se sentent les bienvenus et trouvent leur place au sein du club. Des ressources de formation pour l'orientation des nouveaux membres et un programme de mentorat de base sont disponibles sur <a href="http://lionsclubs.org/MembershipChair">lionsclubs.org/MembershipChair</a> .

Après avoir constitué votre groupe de travail sur l'effectif, rassemblez les informations dont vous aurez besoin pour élaborer votre plan. L'enquête Dépasser les attentes vous permet de déterminer ce que les membres pensent du club et de son fonctionnement. Cette enquête et un guide sont disponibles sur [www.lionsclubs.org/membershipchair](http://www.lionsclubs.org/membershipchair).

### Voici quelques conseils pour vous aider à définir la satisfaction des membres de votre club :

- Demandez à vos membres. Les membres d'un club se sentent impliqués lorsqu'ils savent que leur avis compte. Demandez-leur : Pour quelles raisons notre club existe-t-il ? Nos activités démontrent-elles ces raisons ? Si un non-Lion examine nos activités annuelles, quel serait selon lui l'élément essentiel à notre club ?
  - o Pour faciliter la discussion, vous pouvez utiliser le *questionnaire Membres* au dos de ce guide en l'adaptant à vos besoins.
- Réfléchissez à ce qui a poussé certains à quitter le club. Certaines raisons sont récurrentes partout dans le monde mais contacter d'anciens membres pour connaître les raisons de leur départ peut être utile. Le *questionnaire Anciens membres*, également dans ce guide, est aussi un outil à considérer, toujours en l'adaptant à vos besoins.
  - o Consacrez une partie d'une réunion de club ou organisez une réunion spéciale pour discuter de la satisfaction des membres.
- Examinez attentivement si les objectifs du club et ses déclarations de mission et d'objectifs reflètent ce que les membres actuels veulent que le club soit.

## Initiative Qualité du club

L'Initiative Qualité du club est conçue pour aider les clubs à aligner leurs efforts au processus de l'Approche Globale Effectif. Cet outil de planification stratégique permet au club d'évaluer son fonctionnement et d'identifier les domaines dans lesquels la satisfaction des membres peut être améliorée. Chaque club peut s'améliorer et atteindre ses objectifs actuels en prenant en considération le retour des membres au sujet des activités de l'année précédente.

# Revitaliser votre club

## Créer un plan de satisfaction des membres pour votre club

La perte d'effectif est un problème pour de nombreux clubs et les raisons sont souvent récurrentes. Les trois catégories principales influençant ces départs sont :

- 1) Dissensions au sein du club :** c'est la première raison qui pousse les membres à quitter leur club. Elles peuvent varier d'un club à l'autre : dissensions entre membres, cliques, trop de politique, manque de respect de la part des autres.
- 2) Estimer de pas avoir d'impact positif :** les clubs doivent proposer des possibilités de service en phase avec les intérêts de leurs membres et ayant un impact local important.
- 3) Ne pas éprouver de sentiment d'appartenance :** il est tout à fait possible de servir sa communauté seul mais nos membres sont devenus Lions en raison de la camaraderie ressentie en œuvrant aux côtés de personnes partageant les mêmes idéaux.

Il sera ici utile d'établir vous-même des liens avec les membres afin de bien comprendre les attentes de chacun. L'idée d'avoir un impact positif peut avoir une signification différente selon les personnes.

### A. Dissensions au sein du club

Les dissensions ont souvent pour origine l'organisation et la direction des réunions de club. Des réunions bien organisées aident à prévenir les frictions et donnent à tous les membres la possibilité de participer.

Nous vous recommandons de suivre les cours suivants sur le Centre de formation Lions en ligne pour vous aider à gérer les conflits et découvrir des stratégies débouchant sur des solutions :

- Résolution des conflits
- Écoute efficace
- Gestion des réunions

Les reproches les plus courants au sujet des réunions sont :

- Réunions non productives
- Réunions ennuyeuses
- 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, pour nous retrouver ou pour des raisons de relations publiques ?
- N'inclure que ce qui est nécessaire. Ne pas présenter de rapports de commissions en sommeil 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 ? La durée pourrait-elle être utilisée de manière plus productive pour aborder les affaires du club ou pour plus de relationnel ?
- Établir un ordre du jour réaliste et prévoir du temps en plus pour faire face aux 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 les membres ont des préférences différentes.

#### 4) Où nous réunissons-nous ?

- Envisager un autre lieu de réunion pour apporter une perspective nouvelle. Un simple changement de salle peut aussi produire le même effet.
- Les membres peuvent-ils participer à la réunion en virtuel ? Utiliser un format en virtuel ou ajouter cette possibilité à une réunion en présentiel peut augmenter la participation. Vous pouvez aussi créer une branche de club à l'intention des membres qui souhaitent se réunir en virtuel plutôt qu'en personne. 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 de poser leurs questions depuis la dernière réunion. Faire preuve de flexibilité pour permettre à chacun d'exprimer sa pensée et son opinion. Encourager tous les membres à prendre la parole et veiller à ce que cela ne soit pas toujours les mêmes qui monopolisent la parole.
- La camaraderie et le relationnel sont aussi des aspects importants d'une réunion. Veiller à ce que tous les membres soient les bienvenus et inclus dans les conversations.
- Moment de détente

Avec les réponses à ces questions, vous pouvez maintenant organiser une réunion productive, développer votre ordre du jour et préparer les documents nécessaires. N'oubliez pas les cours en ligne *Gestion de réunion* et *Résolution des conflits* sur le Centre de formation Lions.

## B. Estimer ne pas avoir d'impact positif

Cette impression peut avoir des raisons différentes qui doivent être discutées. Les plus courantes sont :

### 1) Pas suffisamment d'occasions de servir

**localement.** Les Lions veulent avoir un impact positif. Le club doit donc leur proposer suffisamment d'options de service dans lesquelles s'impliquer. Ne pas oublier de les consulter lors de la planification d'activités et de veiller à ce qu'elles soient adaptées à leurs obligations familiales, professionnelles ou autres.

**2) Pas d'activités qui m'intéressaient.** Les membres de votre club peuvent souhaiter soutenir différentes causes et participer à des activités de service variées. Il est important de leur demander leurs préférences et d'en informer le président de la commission Service du club.



**3) Les tâches qui m'ont été assignées ne correspondaient pas à mes centres d'intérêts ou à mes compétences.** Parfois, les activités de service peuvent être en phase avec les intérêts des membres mais les tâches confiées ne le sont pas. Avez-vous demandé à vos membres comment ils souhaitaient servir ? On pourrait penser qu'un expert-comptable 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 qui mènent à ce sentiment sont :

- Trop de politique au sein du club
- Le club est vieillot et ringard
- Les responsables du club ont changé et je n'ai pas aimé cela
- 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 ne suis plus vraiment apprécié
- Je n'avais pas de relation avec les autres membres
- J'avais l'impression que mon avis ne comptait pas

Veiller à ce que chaque membre estime qu'il contribue et que sa contribution est essentielle.

- Répondre à leurs suggestions et perspectives et assurer un suivi.
- Proposer des options pour que chaque membre puisse s'impliquer comme il le souhaite.
- Encourager les nouveaux membres à explorer différentes voies au sein du club. Ils peuvent d'abord se lancer dans la direction qu'ils préfèrent mais veillez aussi à les informer 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 <https://www.lionsclubs.org/fr/resources-center> pour aider votre club à intégrer et fidéliser les nouveaux membres.

Donner aux membres la possibilité 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 un document listant la façon unique de faire les choses.
- Prendre l'habitude de passer en revue les activités et les plans du club. Prendre en compte ce que pensent les membres des idées existantes et leurs suggestions d'amélioration.

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

Veiller à ce que les officiels du club soient 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.





# Remotiver les membres existants

## Mettre en œuvre votre plan et le réévaluer

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 empêchant les membres d'être très satisfaits. Vous pouvez utiliser le modèle en fin de ce guide pour rédiger votre proposition.

### A. Communiquer votre plan pour la satisfaction des membres

Soixante-quinze pour cent des nouveaux membres ont indiqué qu'il était essentiel pour eux d'être correctement informés des buts et objectifs de leur club. Souvenez-vous qu'une des raisons qui maintient un Lion dans un club est le fait d'estimer en comprendre les objectifs. Un Lion qui sait ce qui se passe dans son club s'estime être un élément important du club. Quelques outils à la disposition de votre club :

- E-mail
- Réseaux sociaux
- Sites/plateformes d'invitation aux événements et activités
- Sites/outils en ligne pour la gestion des cotisations, des dons et autres frais/droits

Choisir des outils faciles à tenir à jour les plus adaptés à votre club. Former les membres à l'utilisation de ces outils/technologies.



### 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.
- Rester flexible pour ajuster 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 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.

# Célébrer les nouveaux Lions

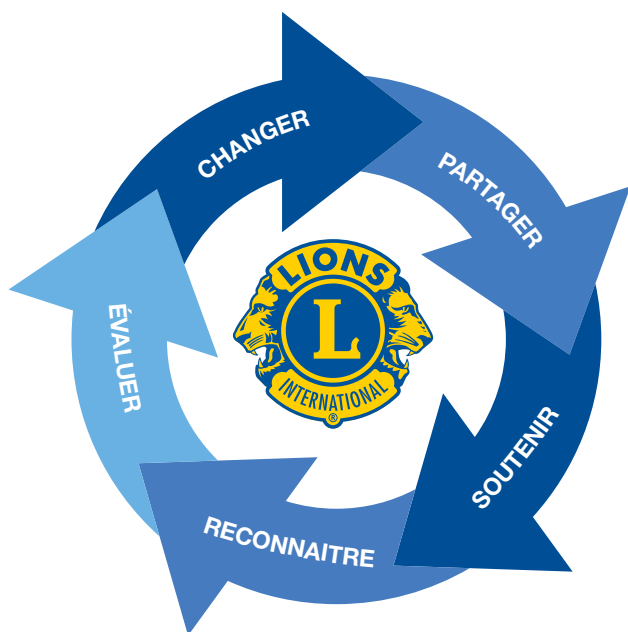
## Mise en œuvre continue

### A. Conclusion

Faites l'effort de reconnaître les contributions des membres de votre club au succès de votre plan de satisfaction. L'utilisation du processus de l'Approche Globale Effectif aide à favoriser une culture de club qui examine et ajuste régulièrement son plan de satisfaction au fur et à mesure de l'évolution de l'effectif du club.

Sachez utiliser les expériences, les compétences uniques et la variété d'intérêts qu'apportent les nouvelles recrues au club. N'oubliez pas également de partager votre plan de satisfaction avec les membres actuels pour obtenir leurs idées sur l'amélioration de l'expérience de club et leur aide pour atteindre vos buts et objectifs en matière de croissance de l'effectif.

La satisfaction de l'effectif est un processus continu, quel que soit votre point de départ (voir la roue Approche Globale Effectif). Une mise en œuvre continue signifie réviser en permanence votre stratégie et déterminer le meilleur plan d'action pour réussir. Pour obtenir de l'aide ou pour en savoir plus sur la satisfaction de l'effectif, écrire à [Membership@lionsclubs.org](mailto:Membership@lionsclubs.org).





## Questionnaire Nouveau membre

Nom du club \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous a motivé(e) à rejoindre notre club ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Quelles sont vos attentes à l'égard de votre affiliation à notre club ? \_\_\_\_\_

---

---

---

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

---

---

---

Quels types d'activités du club vous intéressent-elles le plus ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Avez-vous des idées qui pourraient être bénéfiques à la vie de notre club ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Avez-vous des idées de nouveaux projets de service pour notre club ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Y a-t-il autre chose que vous estimez important ? \_\_\_\_\_

---

---

---

## Questionnaire Ancien membre

Nom \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous a poussé(e) à quitter notre club ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pendant combien de temps avez-vous été membre de notre club ? \_\_\_\_\_

Est-ce juste notre club que vous avez quitté, ou toute l'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 ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quel(s) changement(s) au sein du club aurai(en)t pu vous amener à y rester ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Avez-vous des idées pour améliorer l'expérience Lion ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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 les retours obtenus, vous avez peut-être établi qu'aucun changement n'était nécessaire dans certains domaines mais que d'autres avaient au contraire besoin d'être fortement modifiés. Utiliser ce document (en l'adaptant aux besoins du club) pour rédiger votre plan de satisfaction de l'effectif.

### 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 du 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 identifiés par les membres 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

### **Division Développement de l'effectif**

Lions Clubs International

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 USA

[lionsclubs.org/fr](https://lionsclubs.org/fr)

[membership@lionsclubs.org](mailto:membership@lionsclubs.org)

Tél : +1 630 468 3831