

**TOASTMASTERS**  
INTERNATIONAL®



## Moments de vérité **FEUILLE DE TRAVAIL**

The Successful Club Series

© 2016 Toastmasters International. Tous droits réservés.  
Logo Toastmasters International, le Toastmasters International et toutes les autres  
marques commerciales et droits d'auteur sont la propriété exclusive  
de Toastmasters International et ne peuvent être utilisés qu'avec son autorisation.

Rev. 09/2020 Article FR290H



**OÙ SE FORMENT  
LES LEADERS**

[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)



Examinez le Moment de vérité qui vous a été assigné et déterminez dans quelle mesure votre club respecte chaque standard.

1	2	3	4	5
Nous ne respectons jamais ce standard	Nous respectons rarement ce standard	Nous respectons parfois ce standard	Nous respectons généralement ce standard	Nous respectons toujours ce standard

## PREMIÈRES IMPRESSIONS

Les premières impressions sont importantes pour le succès de club car les expériences et observations positives des invités déterminent s'ils reviendront et deviendront des membres.

Standards			
Invités accueillis chaleureusement et présentés aux dirigeants et aux membres		Lieu de réunion confortable	
Remise d'un livre d'or et d'un badge		On encourage les invités à participer à la réunion	
Salle de réunion disposée de manière professionnelle		On propose aux invités de devenir membres	

## ORIENTATION DES ADHÉRENTS

Afin d'offrir aux membres le meilleur avantage de l'expérience Toastmasters, le club doit recruter de nouveaux membres avec les programmes d'éducation et de reconnaissance Toastmasters et les sensibiliser à la responsabilité du club envers eux et leur responsabilité envers le club.

Standards			
Intronisation officielle, comprenant une présentation de l'épinglette		Accueillir les personnes en situation de handicap	
Désignation d'un mentor		Assignment du(des) rôle(s) d'orateur	
Programmes d'apprentissage et de reconnaissance		Les membres sont impliqués dans tous les aspects du club	
Information sur les besoins en formation			

## CAMARADERIE, VARIÉTÉ ET COMMUNICATION

Le club retient les membres en fournissant un environnement agréable, amical et favorable à un apprentissage plaisant.

Standards			
Accueil chaleureux et convivial des invités		Les membres participent aux événements du secteur, du district et internationaux	
Réunions éducatives et attrayantes		Les événements interclubs sont encouragés et planifiés	
Organisation régulière d'événements sociaux		Bulletin d'information du club / Site Web publié et mis à jour régulièrement	

1	2	3	4	5
Nous ne respectons jamais ce standard	Nous respectons rarement ce standard	Nous respectons parfois ce standard	Nous respectons généralement ce standard	Nous respectons toujours ce standard

## PLANIFICATION DU PROGRAMME ET ORGANISATION DES RÉUNIONS

Quand les réunions de club sont soigneusement planifiées, avec des orateurs bien préparés et des évaluations utiles, les membres peuvent atteindre leurs objectifs d'apprentissage.

Standards			
Le programme et l'ordre du jour sont annoncés à l'avance		Horaires de début et de fin de réunion respectés	
Les membres connaissent leurs responsabilités dans le programme et sont prêts à assumer toutes les tâches		Activités et Table Topics® inventifs	
Tous les projets proviennent du programme d'éducation Pathways de Toastmasters.		Évaluations positives et utiles	

## FORCE DE RECRUTEMENT

Quand le club a suffisamment de membres pour fournir un leadership et remplir les tâches de la réunion et du comité, il devient un club animé et actif qui bénéficie aux membres existants et en attire de nouveaux.

Standards			
20 membres ou plus par club		Programme du club varié et attrayant	
Rétention des membres dans le club		Remerciements aux Toastmasters qui présentent de nouveaux membres potentiels	
Promotion du club dans la communauté ou au sein de son organisation		Participation régulière à des campagnes de recrutement	

## RECONNAISSANCE DES ACQUIS

Le club motive les membres à rester actifs en contrôlant leurs progrès vers les objectifs, en envoyant immédiatement les demandes de récompenses, et en reconnaissant systématiquement les acquis des membres.

Standards			
Demandes de reconnaissance envoyées immédiatement au siège social mondial		Leaders de club, de district et internationaux reconnus	
Tableau de progression affiché et tenu à jour		Réussites du club et des membres annoncées publiquement	
Acquis des membres reconnus officiellement au cours d'une cérémonie		Le Programme du club remarquable sert de base à la planification et aux récompenses	

Pour chaque standard obtenant la note de 3 ou moins, consultez le Tableau des meilleures pratiques et posez les questions suivantes à votre équipe :

1. Quelle est la cause de ce problème ?

---



---

2. Que peut-on faire pour le résoudre ? Qui pourrait être responsable de cette action ?

---



---

## TABLEAU DES MEILLEURES PRATIQUES

### INVITÉS

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les invités ne viennent pas visiter le club.</li> <li>Les invités n'adhèrent pas au club.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les invités ne se sentent pas les bienvenus. Parfois, en interagissant avec un groupe très uni, les nouvelles personnes peuvent se sentir à l'écart.</li> <li>Les invités adhèrent aux clubs dans lesquels ils sentent que leurs objectifs personnels seront soutenus.</li> <li>Les invités peuvent ne pas être encouragés à adhérer après la première réunion.</li> <li>Les invités peuvent avoir été témoins d'une interaction subjective ou négative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le VPM devrait utiliser un livre d'or et demander aux invités d'adhérer à la fin de la réunion.</li> <li>Assurez-vous que les invités ont des badges avec leur nom.</li> <li>Incluez sur le site Web une description du code vestimentaire pour mettre les invités à l'aise.</li> <li>Accueillez les invités lorsqu'ils arrivent et présentez-les aux autres membres du club avec des informations personnelles, plutôt que des titres.</li> <li>Rendez les réunions amicales, agréables et divertissantes ! Essayez les réunions à thème et variées dans Table Topics®.</li> <li>Affichez des tableaux pour montrer aux membres les progrès réalisés pour atteindre les objectifs.</li> <li>Utilisez la décoration de la salle, telle que la bannière Toastmasters et des magazines, pour y attirer les invités.</li> <li>Utilisez le site Web du club, la lettre d'information et les médias sociaux pour promouvoir les réunions.</li> <li>Décérnez la récompense de réalisation en communication à un non-Toastmaster local reconnu dans votre communauté.</li> <li>Menez un programme de Speechcraft.</li> </ul>

### INVITÉS

### ÉVALUATIONS

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les orateurs sont très sensibles aux commentaires constructifs.</li> <li>Les évaluations sont superficielles et inefficaces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des évaluations de soutien honnêtes sont fondées sur la confiance au sein du groupe.</li> <li>Les évaluations n'apportent aucun commentaire constructif.</li> <li>Les évaluateurs ne savent pas comment fournir des évaluations efficaces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le VPE doit permettre uniquement aux membres qui ont fait au moins cinq discours d'être évaluateurs.</li> <li>Axez les évaluations sur les objectifs de discours du manuel.</li> <li>Demandez à un Toasmaster expérimenté (de votre club ou d'un club voisin) d'élaborer des évaluations efficaces.</li> <li>Planifiez des événements sociaux du club pour créer une culture amicale et de soutien.</li> </ul>

### ÉVALUATIONS

## ACQUIS DES MEMBRES

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les membres ne reçoivent aucune récompense.</li> <li>Les orateurs ne s'améliorent pas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les membres ne produisent pas des discours du programme d'éducation Pathways de Toastmasters.</li> <li>Les acquis ne sont pas reconnus au sein du club.</li> <li>Les mentors ne soutiennent pas leurs protégés.</li> <li>Les mentors ne comprennent pas leurs responsabilités.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Récompensez la prestation du Brise-Glace avec un ruban de cérémonie.</li> <li>Décernez un prix pour commémorer les acquis.</li> <li>Demandez aux membres expérimentés de partager leurs réussites pour atteindre des jalons de leurs objectifs professionnels et Toastmasters.</li> <li>Assurez-vous que les acquis et la reconnaissance sont clairement expliqués et soulignés durant l'orientation.</li> <li>Les VPE doivent s'assurer que les membres font des discours du programme d'éducation Pathways de Toastmasters.</li> <li>Clarifiez les responsabilités du mentor aux mentors et aux protégés.</li> </ul>

## ACQUIS DES MEMBRES

## RÉTENTION DES MEMBRES

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les membres se sont désengagés.</li> <li>Les membres ne sont pas revenus.</li> <li>Les membres ont une attitude négative à l'égard de Toastmasters et de leur club.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut-être n'y a-t-il pas de programme de mentor officiel.</li> <li>Les membres peuvent ne pas connaître le programme du mentor ou les avantages à y participer.</li> <li>Les protégés peuvent penser que leurs mentors ne sont pas pertinents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez le VPE et un programme de mentor officiel pour vous assurer que les membres participent activement.</li> <li>Le VPM devrait contacter par téléphone les membres qui ont été absents ou malades ou leur envoyer une carte pour leur faire savoir qu'ils sont regrettés.</li> <li>Commencez et terminez les réunions à l'heure prévue pour faire preuve de respect envers tous les participants.</li> <li>Utilisez l'enquête de satisfaction des membres afin que ces derniers puissent partager leurs objectifs et leurs besoins avec le club.</li> <li>Reconnaissez les acquis dans tous les rôles, les petits comme les grands.</li> </ul>

## RÉTENTION DES MEMBRES

## MENTORAT

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les membres ne sont pas satisfaits du programme du mentor.</li> <li>Les membres ne profitent pas du programme du mentor.</li> <li>Les membres ne sont pas intéressés à devenir mentor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les membres peuvent penser qu'ils ne réalisent pas leurs objectifs.</li> <li>Les membres peuvent ne pas se sentir soutenus.</li> <li>Les réunions commencent ou se terminent peut-être tard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettez l'accent sur l'importance du programme du mentor auprès des nouveaux membres.</li> <li>Faites un suivi régulier des mentors et des protégés pour évaluer l'efficacité.</li> <li>Encouragez le mentorat à tous les niveaux d'apprentissage, pas seulement au niveau des nouveaux membres.</li> <li>Faites savoir aux membres que le changement de mentor est normal et que personne ne doit se sentir lié à un seul mentor.</li> <li>Élaborez un programme de rétroaction officiel entre le mentor et le protégé pour encourager la responsabilité.</li> </ul>

## MENTORAT

# Remarques

# Remarques



**OÙ SE FORMENT  
LES LEADERS**