

Rapports sur les événements

Veillez indiquer les éléments suivants pour chaque événement :

- 1) Date de l'événement
- 2) Organisateur de l'événement
- 3) Pays de l'événement:
- 4) Nombre de
 - a. Participants à l'événement
 - b. Femmes participant à l'événement
 - c. Jeunes (de moins de 30 ans) participant à l'événement:
- 5) (Si disponible) Nombre de
 - a. Membres associés individuels:
 - b. Membres votants individuels:
 - c. Non membre:
 - d. N/A:
- 6) Nombre d'enquêtes complétées

Analyse de l'enquête sur les événements CIVICUS

Nous vous remercions d'avoir utilisé l'enquête recommandée par CIVICUS et le NPS dans le cadre de votre événement. Si vous prévoyez du temps pour que les participants remplissent l'enquête durant votre événement, vous aurez généralement plus d'enquêtes remplies que si l'enquête est envoyée après l'événement. Le fait de répondre à l'enquête pendant l'événement permet généralement d'obtenir un taux de réponse de 80 à 100 %. L'envoi d'une enquête après l'événement donne généralement un taux de réponse de 15 à 25 %. Des taux de réponse élevés (plus de 80 %) sont jugés nécessaires pour que l'enquête soit considérée comme représentant l'opinion de la plupart des personnes et pas seulement de quelques-unes.

1) Calculer le Net Promoter Score (NPS)

Utilisez les réponses à la question 1 de l'enquête pour calculer le score de l'enquête en utilisant la méthodologie populaire et efficace Net Promoter®, qui compare les opinions des "détracteurs" (personnes ayant eu une expérience neutre ou négative) avec celles des "promoteurs" (personnes ayant eu une expérience positive) pour donner un score global. Ce score est utilisé par des milliers d'entreprises et d'autres organisations dans le monde entier, de sorte que les résultats sont facilement comparables avec d'autres et peuvent être suivis dans le temps.

Utilisez ce [calculateur de score](#) gratuit pour calculer votre score automatiquement.

- 7) Score de l'enquête:

Comment comprendre le score

Les scores varient entre -100 et 100. Le score a pour but de vous aider à évaluer vos progrès, mais il ne constitue pas en soi une indication d'échec ou de réussite. Si c'est la première fois que

vous utilisez ce type d'enquête, nous vous suggérons d'utiliser un **score de 50** comme point de référence pour les petits événements de moins de 40 participants.

De nombreux facteurs influencent votre score. Par exemple, les enquêtes généralement réalisées en personne ont souvent des scores plus élevés que celles réalisées en ligne pour le même événement. En général, les scores sont plus élevés si seules quelques personnes répondent à l'enquête, car souvent, ce sont les personnes les plus satisfaites qui répondent à l'enquête. En outre, il existe des différences culturelles dans l'interprétation des questions et dans les réponses données. Par exemple, le public américain est plus susceptible de donner un score plus élevé que le public européen.

Comme il est facile de manipuler un score, le nombre en lui-même n'a pas de sens. Cependant, si vous utilisez l'enquête à maintes reprises, vous commencerez probablement à voir certains schémas dans le score qui fourniront des preuves de la satisfaction. La plus grande valeur de l'enquête réside généralement dans les raisons énumérées pour le score de la question deux. Utilisez les raisons de votre score pour poursuivre ce que vous faites déjà bien et améliorer les points soulevés comme étant défavorables.

Une amélioration de votre score de 10 % sur six mois indique généralement que vous utilisez correctement le processus pour vous améliorer. Toutefois, il ne s'agit pas seulement d'obtenir un meilleur score. En écoutant et en agissant sur les raisons de ce score, vous pouvez être sûr d'améliorer vos relations et de comprendre les valeurs de votre communauté. Cela conduit généralement à une meilleure répartition du temps et des ressources.

Vous voulez en savoir plus sur cette technique ? Veuillez consulter l'[article](#) (en anglais) de QuestionPro pour obtenir des informations plus détaillées sur l'utilisation des données. Faites une enquête en ligne gratuitement avec [Survey Monkey](#), qui calcule automatiquement votre score NPS.

Sécurité des données - Lorsque vous utilisez un logiciel en ligne, veillez à ne pas inclure d'informations qui pourraient être préjudiciables à votre communauté ou à votre organisation si elles étaient utilisées à mauvais escient. [AccessNow](#) fournit une assistance gratuite et fiable à la société civile en matière de sécurité numérique en ligne, si nécessaire.

2) Réflexion

Après avoir lu et réfléchi aux réponses de l'enquête, répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce qui a été le plus souvent mentionné dans les réponses à l'enquête ?
2. Qu'est-ce qui vous a surpris dans les réponses à l'enquête ?
3. Quelle est la principale conclusion qui se dégage des réponses à l'enquête ?
4. Écrivez une citation directe tirée de l'enquête.
5. Notez tout suivi direct nécessaire à partir des enquêtes.

3) Fermer la boucle de rétroaction

CIVICUS s'engage à fermer la boucle de rétroaction. Veuillez inclure le courriel que vous avez envoyé aux participants concernant les enseignements tirés de l'enquête et les mesures de suivi basées sur l'enquête.

Ce courriel a-t-il été envoyé aux participants dans un délai de deux semaines : (Oui/Non)

Veuillez soumettre ce document à Merle à l'adresse suivante : merle.rutz@civicus.org. Si vous avez des questions, veuillez contacter Hannah (Hannah.wheatley@CIVICUS.org) ou Merle.

Merci!

Pôle Impact et responsabilité

Pôle de développement des capacités

Équipe DataShift