

ENQUETE DE SATISFACTION

Cette enquête de satisfaction avait pour but de se rendre compte des besoins et attentes de nos licenciés mais également de pouvoir nous améliorer encore et toujours pour une meilleure cohésion au sein du club.

Nous vous avons fait parvenir un questionnaire par le biais de vos adresses mails.

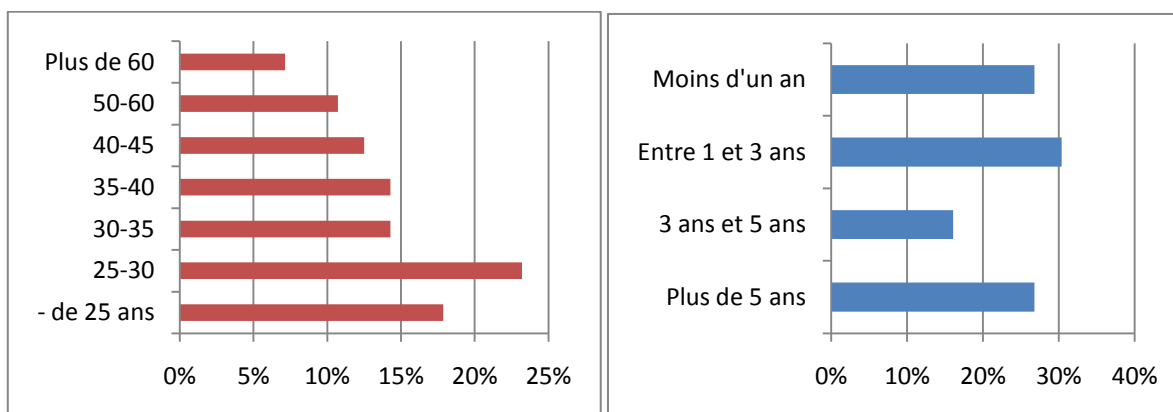
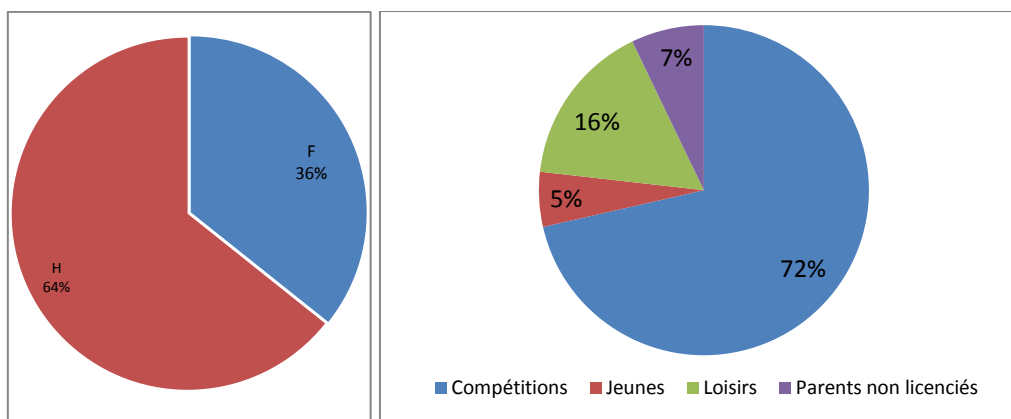
Un premier bilan, sur 180 licenciés (adresses mails répertoriés & valides), seulement 56 répondants soit 30% de réponses. Statistiquement, ce résultat ne peut être représentatif de tous mais nous nous apercevons tout de même que nous avons un peu de travail... Merci à tous pour vos réponses.

Détaillons ci-dessous les résultats :

Qui a répondu au questionnaire ?

Pour plus de 60% des répondants, il s'agit d'hommes compétiteurs, âgés de moins de 40 ans et au club depuis plus d'un an.

Un tiers de femmes ayant répondues sont des compétitrices.



Niveau de satisfaction en général :

Vous êtes 54% à avoir un sentiment de bonne satisfaction au club et 40% à être très satisfait dans l'ensemble.

Vous êtes 10% à être moyennement satisfait de la convivialité au club.

Vous êtes 7% à être moyennement satisfait du nombre d'entraînement par semaine, du contenu des séances et de l'ambiance des séances d'entraînement. Et 7% à ne pas conseiller le TTCNA à vos proches ou collègues.

Le Club :

Vous décrivez le TTCNA avec les mots suivants (Vous pouviez choisir plusieurs termes) :

Mot	Nombre
Convivial	39
Compétent	22
Grand Club	14
Sérieux	13
Inégale	11
Familial	3

Mot combiné	Nombre
Convivial / Compétent	16
Convivial / Sérieux	8
Compétent / Sérieux mais Grand Club	8
Sérieux / Compétent	7

Vous avez choisi le TTCNA pour :

Pourquoi le TTCNA	Réponses %
Pour des conditions pratiques (proche du travail, proche du domicile...)	43%
Par des connaissances au club	36%
Pour ses compétences dans son encadrement	27%
Pour son sérieux	9%
Pour la salle	7%
Par hasard	5%
Pour sa reconnaissance au Handicap	2%

Vous êtes partagés pour l'intérêt de vie au club (Bénévolats, résultats, matchs...) : 53% d'entre vous s'intéresse un peu à la vie du club.

Communication et information

Pour plus de 70% des répondants, vous obtenez les informations par le biais des mails, du site internet, de Facebook mais surtout oralement. Pour 80% d'entre vous, par plusieurs canaux.

Malgré les plusieurs canaux et la satisfaction générale de l'accès à l'information, vous êtes quelques uns à trouver que ces informations ne sont pas exhaustives et que plus d'affichage à la salle serait un bon moyen de regrouper les informations.

Canaux	Nombre
Oralement	79%
Site Internet	59%
Mail	57%
Page Facebook	21%
Téléphone	14%
Affichage	5%

Vous souhaiteriez également avoir plus d'informations sur les critères, sur la « vie au club », sur les compétitions jeunes, sur les compétitions en règle générale surtout lorsque l'on débute en compétition.

La page Facebook a été créée en Mars 2011 pour permettre à chacun de pouvoir poster des commentaires, des photos d'équipes, des perfs, raconter des petits exploits ou tout simplement pour diffuser des informations concernant le club.

Actuellement, 50% des répondants consultent la page Facebook du club au moins une fois par mois et plus d'un tiers de temps en temps.

Selon cette enquête, vous aimeriez pouvoir partager aussi des informations, cette page est faite pour cela. Il est vrai que pour le site internet du club, ce n'est pas possible actuellement.

Amis licenciés, n'hésitez donc pas, en consultant la page Facebook, à laisser vos commentaires.

Que souhaiteriez-vous améliorer sur les supports de communication ?

Voici une synthèse de ce qui ressort le plus dans vos réponses. (Rangée dans l'ordre du nombre de réponse)

- Avoir plus de résultats sportifs avec des photos :
 - Critérium, championnat jeunes, championnat sénior
 - Meilleures progressions du mois.
- Plus d'information sur les jeunes :
 - Planning des compétitions
 - Résultats
- Améliorer le graphisme
- Parler moins de la Pro B ou de manière différente.
- Mettre le travail d'Hugo sur le site. (→ Il est vrai qu'Hugo fait d'excellentes vidéos de résumé de match. Il les poste sur Facebook. C'est un peu plus contraignant à mettre en place sur le site du club. Une idée à creuser :D)

Entraînements et Encadrements

Points positifs et négatifs de l'encadrement, ce qui revient le plus souvent dans vos réponses:

+	-
Entraîneur de Haut Niveau	Pas suffisamment de conseils sur les bases du ping lorsque l'on débute.
A l'écoute	Manque d'accompagnant lors des matchs jeunes
Bon relationnel	Mawussi doit imposer son style
Convivial	Pas assez de communication entre les équipes avec les entraîneurs.
Disponibilité	Pas de projet sportif explicite
L'encadrement est en progression. Merci à Julien et Mawussi pour leur dynamisme et compétences. Félicitation à Julien pour réunir des joueurs aux comportements divers et variés...	La suppression du cours jeune du vendredi soir supprimé sans annonces.

Autres points que vous avez abordés :

- Julien moins présent aux entraînements = flottement.
- Plus de vie de club souhaité : une gazette plus récurrente, une soirée club...

Points positifs et négatifs des entrainements, ce qui revient le plus souvent dans vos réponses:

+	-
Bien dirigés	Pas assez d'entraînement physique. Pas d'échauffement.
Amplitude horaire et nombres d'entrainements, possibilité de choisir ses horaires et ses jours.	Le brassage des niveaux ne se fait plus. Plus compliqué de jouer avec un adversaire d'un niveau plus élevé que le sien.
Bonne ambiance	Contenus non adaptés aux joueurs placés entre le loisir et la compétition.
Mixité des niveaux	Pas assez ludique
Sérieux	Pas assez d'explication technique (services, gestes...)
Exercices variés	Objectif de séance pas assez précis ou trop difficile. Pas assez adapté aux niveaux.
Entraîneurs compétents	

Autres points que vous avez abordés :

- Les jeunes ne sont pas assez suivis. A l'entraînement comme en compétition. Ils n'ont pas l'impression d'avoir un aperçu de leurs progressions et sont souvent sans coach lors des compétitions.
- Mixer jeunes et adultes de compétition lors des séances.

Vos suggestions

Résumé de ce qui ressort le plus dans vos suggestions (*Rangée dans l'ordre du nombre de réponse*):

- **Résoudre les problèmes de maillots. Que ce soit en équipe sénior ou jeunes. Personne n'a le même maillot ni en championnat par équipe ni en individuel.**
- Améliorer l'intégration des nouveaux.
- Plus de communication pour les matchs
- Disponibilité de la salle le week-end pour jouer ou tout simplement vérifier que la salle à bien été réservée afin d'éviter de trouver porte fermé lors d'une compétition surtout le dimanche matin.
- Possibilités d'avoir un ordinateur, une imprimante et du wifi lors des matchs de championnat.
- Même si le club n'est pas responsable, il devient compliqué de se garer à la salle.

Merci à tous nos répondants. Malgré le fait que les résultats ne soient pas représentatifs du nombre de licenciés au club, nous allons prendre en compte toutes vos remarques. Surtout, nous allons essayer de faire le maximum pour répondre à vos attentes.