

## Compte rendu questionnaire de satisfaction

*Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité.*

*Ainsi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées dans nos clubs et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des licenciés, une enquête de satisfaction a été réalisée.*

*Les objectifs de cette enquête étaient de mesurer les niveaux de satisfaction des licenciés, de connaître leurs attentes et les motifs d'insatisfaction de certains.*

*Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des licenciés.*

*A partir des résultats de cette enquête ci-dessous, pourront être dégagées des actions d'amélioration et/ou de développement.*

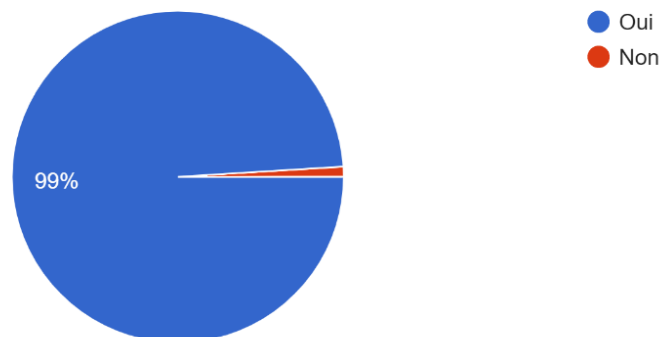
### **Population interrogée :**

Le questionnaire a été rempli par 604 licenciés au 14/05/2020.

### **Résultats bruts :**

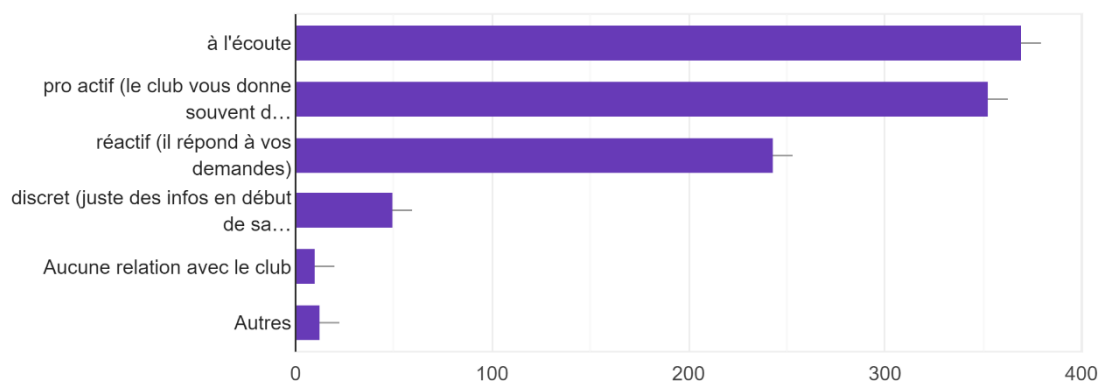
Êtes-vous satisfaits de l'ambiance des cours?

604 réponses



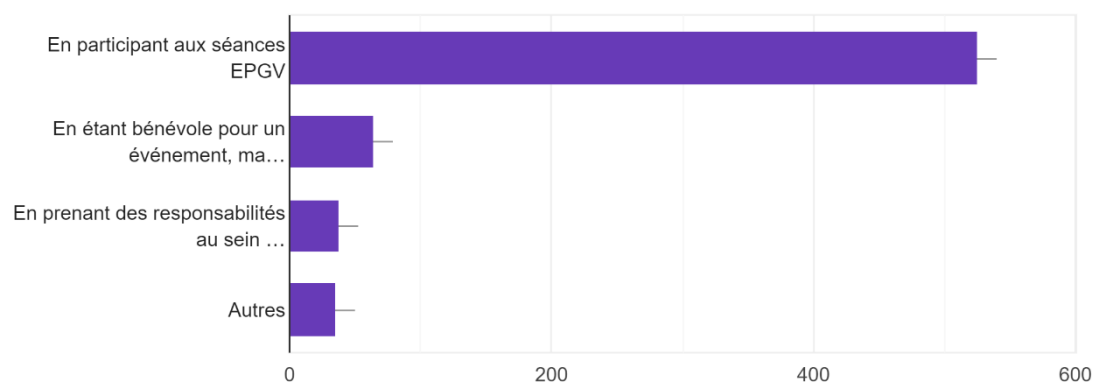
## Comment qualifiez-vous la relation avec votre club ?

595 réponses



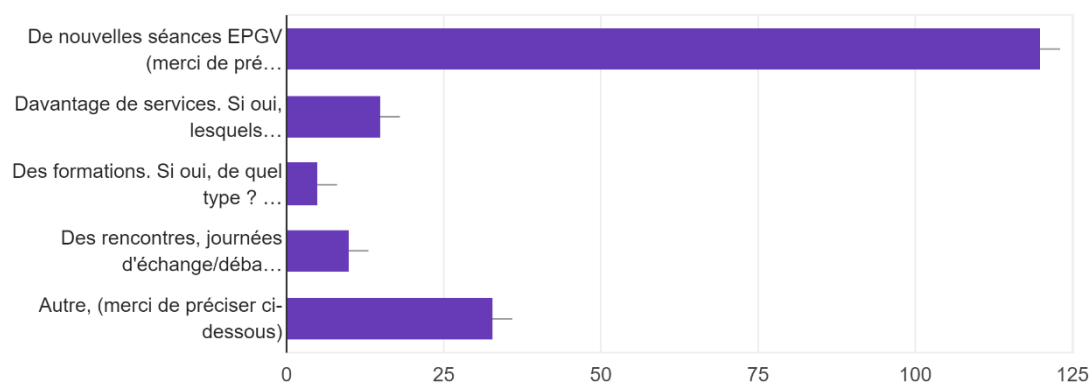
## De quelle façon prenez-vous part à la vie associative ?

567 réponses



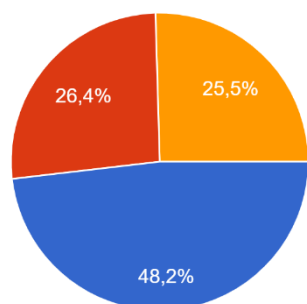
## Qu'aimeriez-vous que votre club propose et qui n'existe pas aujourd'hui ?

171 réponses



### Un service plus (gratuit) de séances vidéos pourrait-il vous intéresser ?

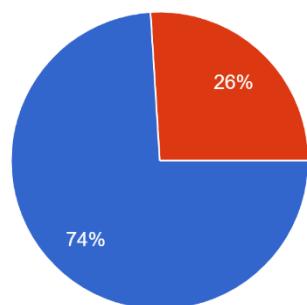
542 réponses



- Séances pour périodes de vacances (Toussaint, Noël, hiver, printemps, été)
- Séances tout au long de l'année incluant les vacances (en plus de nos cours habituels)
- Pas intéressé

### Connaissez-vous notre fédération EPGV ?

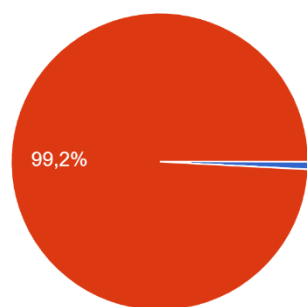
604 réponses



- Oui
- Non

### Seriez-vous intéressé pour devenir membre du comité départemental EPGV ?

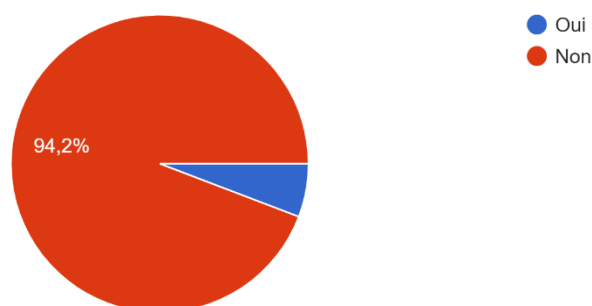
604 réponses



- Oui
- Non

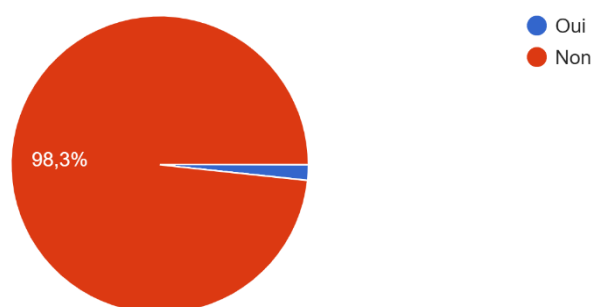
Seriez-vous intéressé pour devenir membre du bureau de votre club ?

604 réponses



Seriez-vous intéressé pour suivre une formation pour devenir Animateur de loisirs sportifs?

592 réponses



### **Analyse des résultats :**

De nombreux retours (graphiques) et commentaires nous permettent de considérer des résultats comme maîtrisés et donc comme des points forts :

- Satisfaction de l'ambiance dans nos séances (99%)
- Relation avec le club (Pro-actif, ré-actif...)
- Des personnes intéressées pour devenir membre du bureau de votre club

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité.

Mais ici, des actions d'amélioration seront proposées pour différents points :

- Le manque de connaissance de notre fédération
- Des insatisfactions liées au manque de place dans les séances (effectifs trop important), cours trop répétitifs, horaires et activités inadaptés à tous.

## Propositions d'axes d'améliorations :

### Manque de place :

Le manque de place est lié au succès de vos séances, ce qui est un très bon point, alors utilisons cette opportunité.

Le risque est de perdre des licenciés, en cause un manque de confort, de qualité de vos séances (regard de l'animateur moins présent).

C'est pourquoi, nous vous conseillons si possible de dédoubler les séances en créant un nouveau créneau.

### Avantages :

- Amélioration du confort et de la qualité de séance
- Opportunité de recruter des nouveaux licenciés
- Pérennise le travail de l'animateur et/augmente son appartenance à la structure

### Cours trop répétitifs :

- Installer un dialogue plus régulier entre animateur(s)/élu(es)/licenciés afin de ne pas tomber dans une routine (perte de motivation)
- Inciter vos animateurs à participer aux formations continues départementale (3 formations par saison pour un coût de 20€/formation)

### Horaires et activités inadaptés à tous :

#### Horaires :

Effectuer un sondage spécifique auprès de vos licenciés (le comité départemental peut vous accompagner dans la création et la diffusion d'un sondage/ questionnaire informatique) prenant en compte horaires et activités différentes

#### Activités :

##### Idées d'activités soumises par les licenciés :

- Zumba
- Pole Dance
- Stretching
- Marche Nordique
- Pilates
- Fitball
- Yoga
- Gym posturale
- Cardio training
- Activités Enfants (zumba, multi-sports)
- Randonnée pédestre
- Fitness
- Danse
- Self défense
- Cross Training
- QI GONG
- Boxing

75% des licenciés ayant répondu au questionnaire souhaitent une augmentation du nombre de séances par semaine et des créneaux disponibles.

Nous sommes à votre disposition afin de vous soutenir dans les démarches de développement d'activités (moyens humains, matériel et financiers).