



# Enquête de satisfaction TC 1310

Enquête réalisée auprès des membres en février/mars 2017

# Informations générales

- ▶ 331 membres interrogés
- ▶ 91 réponses enregistrées (27%)
- ▶ 25% de dames (elles représentent 30% de nos membres)
- ▶ 63% des personnes qui répondent pratiquent le tennis en « compétition »
  - ▶ Meilleure implication dans la vie du club?



# Principales tendances

- ▶ Taux de satisfaction global de 75%
  - ▶ Une belle cote à l'unif mais on peut certainement mieux faire dans le cadre d'un club sportif
  - ▶ L'enquête révèle certains problèmes, mais confirme aussi que globalement nos membres sont satisfaits
- ▶ Seulement 25% des sondés déclarent venir au club pour d'autres raisons que la pratique du tennis
  - ▶ Qualité de l'accueil?
  - ▶ Programme d'animation insuffisant?
  - ▶ Evolution des mentalités?
- ▶ L'email est plébiscité comme moyen de communication privilégié pour la toute grande majorité
  - ▶ 88% reçoivent régulièrement des informations sur le club par email
  - ▶ Le taux de visite du site internet est d'environ 50%
  - ▶ Facebook en complément
- ▶ 44% des sondés seraient prêts à investir un peu de leur temps pour s'occuper de l'animation du club
  - ▶ A confirmer à Olga...

# Ce que vous appréciez...

- ▶ La tenue & la propreté du clubhouse: 80%
  - ▶ La qualité de l'assiette obtient une cote plus neutre de 72%
- ▶ Le système de réservation des terrains: 78%
- ▶ La qualité générale de nos infrastructures: 76%
- ▶ Les horaires d'ouverture du club: 74%

# Ce qui vous pose problème...

- ▶ Le prix des consommations & repas: 54%
- ▶ La difficulté de joindre quelqu'un en cas de problème: 55%
- ▶ La tenue des vestiaires & sanitaires: 59%
- ▶ La disponibilité des terrains le week-end: 63%
- ▶ La convivialité du clubhouse: 66%

# Votre avis sur le club en 3 mots...

## ► Des avis très contrastés

- Convivialité - Installations - Qualité des membres
- Club magnifique - Convivialité - Gentillesse
- Moins convivial car pas d'accueil de proximité
- Perte d'esprit du club

## ► Un bon résumé ?

- Le Club est implanté dans un bel environnement. Les infrastructures - terrains, club house et vestiaires- sont très satisfaisantes. Cependant au cours du temps, il est devenu moins convivial.

# Ce qu'il faut améliorer en priorité

- ▶ Changer le restaurant en club de sport :-) Convivialité, sportivité et amitié doivent être les éléments clés.
- ▶ Une carte de petite restauration pour les sportifs et des tarifs abordables pour tous.
- ▶ Les vestiaires & douches/sanitaires.
- ▶ La dynamique d'accueil et d'intégration des nouveaux membres.
- ▶ L'accueil des jeunes (enfants, ados) et des familles avec enfants.
- ▶ Des activités tennistiques pour tous les niveaux.
- ▶ Redevenir un club sportif avant toute chose!

# Ce qui définit l'ADN de notre club

- ▶ L'esprit convivial.
- ▶ Des infrastructures de qualité et un bon esprit au sein des membres.
- ▶ Sa situation, ses excellentes infrastructures pour un prix très compétitif, son excellente école de tennis, sa participation aux interclubs jusqu'à un âge avancé (Messieurs 60, Messieurs 70), son très beau club house et son magnifique tournoi Open d'été.
- ▶ Rita, Rita et Rita.



# Les suites à donner...

- ▶ Travaux de rénovation des vestiaires, douches et sanitaires
  - ▶ Appel aux membres pour assurer les finitions
- ▶ Recrutement au sein du comité d'une personne en charge de l'animation des membres
  - ▶ Nettoyage de printemps le dernier we de mars
  - ▶ Coupe Davis le dimanche 9 avril
- ▶ Nouvelle organisation secrétariat
- ▶ Projet d'extension Padel & mur d'entraînement
- ▶ ...