



## Enquête de satisfaction...

A l'aube de cette saison qui commence, il nous semblait important d'engager une consultation auprès de nos adhérents.

Ce que nous avons appelé enquête de satisfaction relève d'une volonté réelle de contribuer à l'établissement d'un véritable audit du fonctionnement de notre structure.

Le questionnaire que nous vous proposons devrait ainsi nous permettre non seulement d'obtenir une appréciation aussi fine que possible de l'existant mais également favoriser l'émergence d'avis, d'idées ou de propositions nouvelles.

Toutefois pour que cette démarche ait du sens et qu'elle soit significative, il est nécessaire qu'au moins 30% des adhérents acceptent d'apporter leur contribution.

Dans un premier temps, nous nous engageons à vous présenter la synthèse des éléments que vous nous aurez fournis.

Dans un deuxième temps, et forts des informations recueillies, nous engagerons une approche visant à apporter les améliorations souhaitées...

### **Votre conseil d'administration**

**Personnes pouvant répondre au questionnaire :**

**Les parents des joueurs et joueuses de U7 à U11, tous les licenciés à partir de U13 (ou leurs parents), qu'ils soient joueurs, entraîneurs, arbitres, dirigeants, supporters...**

# Le questionnaire:

**Veillez ne cocher qu'une seule case**

## 1. Quelle est votre tranche d'âge ?\*

- de 20 ans    20-29 ans    30-39 ans    40-49 ans    50-59 ans  
 60-69 ans    70 ans et +

**Si vous souhaitez, vous identifier ...**

(1) Nom, Prénom : .....

(2) Statut :  Joueur    Dirigeant    Entraîneur    Arbitre    Parent    Supporter.

Equipe concernée éventuellement : .....

(1) facultatif (2) souhaitable

## 2. Niveau de satisfaction Générale ?

- Très satisfait    Satisfait    Insatisfait    Très insatisfait    Sans opinion

**Si vous souhaitez commenter votre réponse :**

## 3. Nombre d'années de présence dans le club

(Mettre un chiffre dans la case correspondante)

- OTB    US Plaisance    Avenir Fonsorbais basket

**Si vous souhaitez commenter votre réponse :**

## 4. Convivialité au sein du club ?\*

- Très satisfait    Satisfait    Insatisfait    Très insatisfait    Sans opinion

**Si vous souhaitez commenter votre réponse :**

**5. Accueil et intégration des nouveaux adhérents ?\***

Très satisfait  Satisfait  Insatisfait  Très insatisfait  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**6. Qualité de l'encadrement technique des équipes ?\***

Très satisfait  Satisfait  Insatisfait  Très insatisfait  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**7. Contenu des séances d'entraînement ?\***

Très satisfait  Satisfait  Insatisfait  Très insatisfait  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**8. Horaires et lieux des séances d'entraînement ?\***

Très satisfait  Satisfait  Insatisfait  Très insatisfait  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

### 9. Tarifs et conditions de paiement des adhésions ?\*

Très satisfait  Satisfait  Insatisfait  Très insatisfait  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

### 10. Si vous deviez définir votre club ?\*

Vous pouvez numéroter plusieurs cases en hiérarchisant vos choix

Convivial  Familial  Social  Sérieux  Compétent  Laxiste

Pas sérieux  Incompétent  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

### 11. Communication interne ?\*

Très satisfait  Satisfait  Insatisfait  Très insatisfait  Sans opinion

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

### 12. Etes vous inscrit à la newsletter

Oui  Non

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**13. Quel mode de communication utilisez vous le plus fréquemment pour communiquer avec l'encadrement du club ? (Dirigeant / Entraîneur)\***

Oral  Téléphone  Réseaux sociaux  E-mail  Courrier

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**14. Etiez-vous présent à la dernière Assemblée Générale du club ?**

Oui  Non

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**15. Seriez-vous intéressé pour participer aux actions du club ?\***

Oui  Non

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**16. Seriez-vous d'accord pour intégrer l'équipe dirigeante ?\***

Oui  Non  Peut-être

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**17. Pourquoi avez-vous choisi d'adhérer à l'OTB ?\***

**Vous pouvez numéroté plusieurs cases en hiérarchisant vos choix**

- Pour la réputation de sérieux du club     Pour la compétence de l'encadrement
- Pour la qualité des conditions pratiques     Pour la réputation de convivialité
- Par la connaissance d'autres adhérents     Pour la proximité du domicile

**Si vous souhaitez commenter votre réponse :**

**18. Pratiquez-vous un autre sport?**

- Oui     Non

**Si oui**

- En loisir     En compétition

**19. Quelles sont vos motivations sportives (pour vous ou vos enfants)?\***

- Accéder au plus haut niveau de compétition possible     Suivre ou rejoindre des amis
- Pratiquer en loisir     Autre (précisez: .....)

**Si vous souhaitez commenter votre réponse :**

**20. Quelle est votre fréquence de visite du site Internet ?\***

- Plusieurs fois par semaine
- Quelques fois par mois
- Quelques fois par an

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**21. Vous intéressez-vous à la vie du club ? (Suivi des résultats des autres équipes, connaissance des licenciés évoluant dans les autres équipes...)\***

- Beaucoup
- Un peu
- Pas du tout

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**22. Participez-vous à l'organisation des manifestations ?\***

- Oui
- Non
- Parfois...

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**23. Pensez vous que ce questionnaire sera utile au club ?\***

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Si vous souhaitez commenter votre réponse :

**24. Vous souhaitez vous positionner sur un sujet qui vous tient à cœur ?  
Vous avez une idée ? Vous avez une suggestion à effectuer? Une proposition à  
formuler ? Merci d'en faire part dans le cadre ci dessous...**

**Merci pour votre contribution**