

SERVICE EQUIPEMENT

Présentation de l'activité

juin 2017

Service Equipement

La Fédération Française en quelques chiffres

1,039 M

7801

31 566

16%

Le tennis est le 2^{ème} sport national, 1^{er} sport individuel et 2^{ème} sport féminin. La fédération Française de Tennis compte 1 039 337 licenciés en 2016.

Est le nombre de clubs affiliés en France métropolitaine et DOM TOM

Est le nombre de courts de tennis recensés dont 28 % de courts couverts. Les terrains extérieurs sont majoritairement des bétons poreux construits dans les années 80 et 90.

C'est la part des terres battues traditionnelles et des terres artificielles.

60%

Des rapports font l'objet de travaux dans l'année qui suit la visite.

92 %

Des équipements tennistiques recensés dans nos clubs affiliés appartiennent aux collectivités

Service Equipement

Notre organisation

Depuis sa création, la notion de « service aux clubs » guide toute l'activité du Service Equipement.

Sa mission consiste à conseiller et à accompagner techniquement les clubs affiliés, les collectivités via les instances fédérales décentralisées que sont les Ligues et les Comités.

En 2016, le Service se compose de 5 personnes :

1 Responsable Equipement - Responsable Qualité,

1 Ingénieur-Conseil,

1 Technicien-Conseil,

2 Assistantes en charge de la gestion administrative, dont 1 Assistante Qualité.

Un Service certifié ISO 9001 depuis 2014.

Service Equipement

Notre Engagement

La Politique Qualité découle des orientations générales de la Fédération Française de Tennis.

Le Service Equipement apporte un service gratuit à l'ensemble des instances fédérales.

Celui-ci consiste à **CONSEILLER** et **ACCOMPAGNER** les clubs affiliés et les collectivités (via les Ligues) dans leurs projets d'équipements au travers de visites de club, de référencements d'entreprise et de supports de communication : de l'**ENTRETIEN** des terrains existants à la **CONSTRUCTION** de nouveaux équipements.

Les missions du Service Equipement s'organisent autour de 4 axes majeurs :

les **VISITES DE CLUB**,

les **ETUDES TECHNIQUES**,

les **AIDES FEDERALES**,

les **REFERENCIEMENTS**.

Service Equipment

Notre Engagement (suite)

Pour chacune des missions du Service Equipment, 3 objectifs prioritaires sont à respecter :

- un objectif **TECHNIQUE** (satisfaire les clients (clubs, collectivités, ligues) par la mise à disposition d'un savoir-faire au travers de rapports de visite et d'avis techniques dans les délais fixés),
- un objectif **ECONOMIQUE** (respecter les budgets alloués),
- un objectif **HUMAIN** (partager et développer les compétences techniques des collaborateurs).

Les résultats sont suivis à l'aide d'indicateurs de performance et de surveillance

Service Equipement

Nos domaines de compétence

- Le Diagnostic des courts
- L’Audit des installations
- L’Expertise amiable et judiciaire
- Le Conseil à Maitrise d’Ouvrage et l’Assistance à Maitrise d’Ouvrage
- Les Avis techniques
- La Gestion administrative de dossiers et de projets d’équipements
- Les Formations spécialisées
- Le Référencement Plan Qualité Tennis® (PQT®) des entreprises
- Les Homologations des balles tennis, beach et padel
- La Rédaction de documents, d’articles et de notes techniques

Service Equipement

Le baromètre de notre activité en 2016



Actes

+ 6,6 % par rapport à 2015

dont



Visites

Identique à 2015



Etudes Techniques

+ 15,6 % par rapport à 2015



Aides

+ 4,8 % par rapport à 2015

Service Equipement (SE)

Les Visites de Club en 2016

396

Rapports de visite ont été réalisés, dont 45 % par le SE.

217

55% réalisés par les CED (sur 24 ligues) et validés par le SE.

17 j

Délai moyen entre la visite et l'envoi du rapport au club

29

Ligues ont fait intervenir une ou plusieurs fois le SE.

98 %

Des clubs sont satisfaits de la visite Equipement (enquête 2016).

Service Equipment (SE)

Les Etudes Techniques en 2016



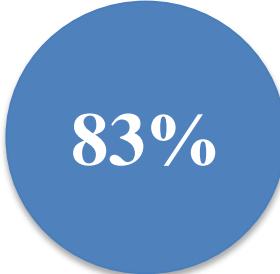
348

Etudes Techniques ont été réalisées par le SE.



27

Ligues ont fait appel une ou plusieurs fois au SE contre 26 en 2015



83%

Des litiges ont été réglés après l'intervention du SE



1

1 expertise judiciaire réalisée

Service Equipement

Les Aides Fédérales en 2016

134

Courts aidés : 104 courts couverts et 30 terres battues soit
+3 %

25

Ligues ont déposé une ou plusieurs demandes d'aide
fédérale contre 22 en 2015

1 057 500 €

engagés en 2015 sur un budget de 1 455 000 €.

96 %

des projets engagés sont réalisés dans les 4 ans.

Service Equipment

Les Référencements



Marque fédérale: référencement et contrôles des entreprises spécialisées.

28

Entreprises référencées sols sportifs, Bâtiments et MOB.



Homologation fédérale des balles Tennis et Padel.

45

Modèles homologués pour toutes les compétitions nationales dont 6 en Padel.

Service Equipement

Les Aides Fédérales : impact d'un « nouvel » équipement

+ 29 %

Augmentation du nombre de licenciés dans les clubs ayant reçu une aide **COURT COUVERT** (756 clubs sur 11 ans)

+ 8 %

Augmentation du nombre de licenciés dans les clubs ayant reçu une aide **TERRE BATTUE** (180 clubs sur 11 ans)

+ 10 %

Augmentation du nombre de licenciés dans les clubs ayant reçu une aide **CLUB HOUSE** (85 clubs sur 6 ans)

+ 9 %

Augmentation du nombre de licenciés dans les clubs ayant reçu une aide **RENOVATION** (501 clubs sur 4 ans)

Service Equipement

Nos moyens de communication

10

Articles techniques rédigés dans le magazine fédéral
TENNIS INFO.

2

Les 2 rubriques les plus lues par les CED sont les articles tennis info et trouver un constructeur.

OBJECTIF TERRES

6

1 clip et 1 film sur la Terre Battue Traditionnelle, des formations et des journées décentralisées

Interventions à destination des entreprises, des clubs, des organismes spécialisés...

Service Equipment

Accroître notre performance...



Certifié depuis 2014.



15 jours en moyenne pour répondre aux demandes.

Expérience

25 ans d'expérience et de formation continue dans le conseil technique.

Caution
Fédérale

Un service de proximité garantissant le savoir-faire fédéral.

Service Equipement

Enquête de satisfaction 2016: Clubs

99 %

des clubs ayant fait l'objet d'un rapport de visite sont satisfaits ou très satisfaits de la préparation de visite (**121 réponses sur 396 clubs visités**) et du contenu du rapport reçu.

100 %

des clubs sont satisfaits ou très satisfaits des informations données lors de la visite, du délai entre la demande de visite et la visite,

6

clubs peu satisfaits ou pas du tout satisfaits du délai entre la demande et la réception du rapport (pas de réception de rapport, relance du CED, rapport arrivé après la bataille...)

Taux de retour

30,3 %

satisfaction

98,6 %

Service Equipement

Enquête de satisfaction 2016 : Ligues

9 / 10

Note accordée au Service Equipement par les Ligues sur l'ensemble des prestations réalisées

10 j

Délai souhaité par les ligues entre la visite de club et l'envoi du rapport (32 ligues sur 36 ont répondu à l'enquête 2016)

73,1 %

des rapports réalisés par les CED sont validés et co-signés par le SE soit +16 % par rapport à 2015

19

Ligues accompagnent financièrement les projets d'équipement majoritairement sur la rénovation de court, la construction de terrains de padel, la transformation de dur, les espaces de vie, l'éclairage des courts extérieurs et les terrains de beach tennis.

Taux de retour

89 %

Satisfaction

9/10

Service Equipement

Nos projets sur 2018

PQT®

Une trentaine d'entreprises référencées PQT® (éclairage).

Formations

Réalisation de 3 stages de formation (Niveau 1 et 2, TB).

Editions

Réédition d'un guide des Equipements tennistiques.

Objectif « Terres »

Mise en place du plan d'actions Objectif Terres (labellisation)

AMO

Réalisation d'une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage.

CQP

Finalisation du CQP « technicien maintenance ».

Service Equipment

La démarche qualité

**« La qualité n'est jamais un accident :
c'est toujours le résultat d'un effort
(collectif) intelligent »**