

Etude de la satisfaction des joueurs du club de rugby de Soignies

Mémoire réalisé par
Nicolas Devalckeneer

Promoteur
Claude Pecheux

Lecteur
Patrick Scarmure

Année académique 2015-2016
Master en Sciences de gestion

Résumé

Dans un cadre sportif où le nombre d'affiliés croît de manière importante d'année en année, les défis, auxquels les managers du club de rugby de Soignies sont confrontés, sont de plus en plus nombreux. L'objectif de ce mémoire est d'étudier la satisfaction des joueurs du club de rugby de Soignies.

L'analyse de ce travail permet de mettre en évidence les points forts et les point à améliorer et de proposer des solutions pour mieux répondre aux attentes des joueurs du club.

Ce mémoire est divisé en deux parties :

Dans la première partie, une recherche exploratoire est effectuée. Celle-ci se compose d'une revue de littérature et d'une pré-enquête. La revue de littérature nous permet de nous familiariser avec les différents concepts théoriques à aborder dans cette étude. Nous parlons des concepts du sport et de la satisfaction.

La pré-enquête, quant à elle, permet de récolter des informations sur le club et les joueurs.

Dans la deuxième partie de ce mémoire, nous avons élaboré différentes hypothèses à l'aide des informations recueillies lors de la recherche exploratoire. Celles-ci sont testées statistiquement à l'aide de données récoltées lors de la réalisation d'une enquête dans laquelle nous avons interrogé un échantillon de 128 personnes au sein du club.

L'analyse des résultats permet de confirmer que les membres du club de rugby de Soignies sont satisfaits de manière générale. De manière plus spécifique, les joueurs sont également satisfaits des activités organisées par le club, de l'ambiance, de la communication mise en place par le club ainsi que du suivi médical et du prix de la cotisation annuelle.

Enfin, les différents points à améliorer au sein du club sont la mise à disposition d'un terrain synthétique, la construction d'un vestiaire supplémentaire et organiser davantage de voyages à l'étranger.

Remerciements

Je souhaite remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'aboutissement de ce mémoire :

- *Madame Pecheux, pour ses précieux conseils, son aide et sa disponibilité tout au long de ma dernière année.*
- *Monsieur Yves Calomme, président du club de rugby de Soignies, pour son accueil et le temps qu'il m'a consacré.*
- *Les joueurs du club de rugby de Soignies pour leur collaboration à l'enquête.*
- *Mon frère et ma sœur pour leur aide apportée.*

Enfin, j'aimerais dédier ce travail à mes parents qui, malgré les difficultés, m'ont toujours encouragé et qui m'ont donné la chance de pouvoir effectuer des études.

Table des matières

Introduction	1
Première partie : Recherche exploratoire	3
Chapitre 1 : Revue de la littérature	4
Introduction.....	4
Présentation du Rugby Club Soignies (R.C.S.)	5
Le sport	7
Le concept de la satisfaction	13
Conclusion de la revue de littérature.....	18
Pré-enquête	19
Objectif de la pré-enquête	19
Déroulement de la pré-enquête	19
Résultats de la pré-enquête	20
Conclusion de la pré-enquête	24
Deuxième partie : Enquête et analyse statistique	26
Chapitre 1 : Elaboration d'hypothèses.....	27
Introduction.....	27
Hypothèse 1	28
Hypothèse 2	29
Hypothèse 3	30
Hypothèse 4	31
Hypothèse 5	32
Hypothèse 6	33
Hypothèse 7	34
Enquête	35
Objectif de l'enquête et élaboration du questionnaire	35
Echantillon ciblé	37

Déroulement de l'enquête	38
Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction	39
Introduction.....	39
Caractéristiques générales des répondants	39
Présentation des tests statistiques.....	39
Hypothèses	41
Discussion des résultats	58
Conclusion et implications pratiques.....	59
Bibliographie	62

Table des tableaux

Tableau 1 : Répartition des joueurs du club de Soignies en fonction des catégories d'âge.....	5
Tableau 2 : Fréquence de la pratique d'une activité physique entre les citoyens Belges et la moyenne des citoyens européens	9
Tableau 3 : Pourcentage en fonction des âges des personnes pratiquant une activité physique au moins une fois par semaine en Wallonie	9
Tableau 4 : Nombre de joueurs interviewés en fonction des catégories d'âge	20
Tableau 5 : Relation entre les hypothèses, les questions et les tests statistiques utilisés	37
Tableau 6 : Echantillon des joueurs sondés en fonction des catégories d'âge.....	38
Tableau 7 : Rayon de provenance (en Kms) des joueurs par rapport au R.C.S.	39
Tableau 8 : Exemple de tableau des stimuli	41
Tableau 9 : Eléments à améliorer au R.C.S selon les sondés	51
Tableau 10 : Synthèse des résultats des hypothèses.....	57

Table des figures

Figure 1 : Modèle original de la satisfaction (Oliver, 1980)	14
Figure 2 : Modèle de la satisfaction modifié (Oliver, 1980)	15
Figure 3 : Modèle de la satisfaction incluant les variables affectives, l'attribution et l'équité	17
Figure 4 : Question sur les entraînements	44
Figure 5 : Question sur les soirées	46
Figure 6 : Question sur les voyages à l'étranger	48
Figure 7 : Question sur la communication	50
Figure 8 : Question sur les infrastructures	52
Figure 9 : Question sur l'ambiance	53
Figure 10 : Question sur la mise en place d'un suivi médical.....	55

Introduction

Depuis plusieurs années, le Rugby Club Soignies (en abrégé R.C.S) tente de se hisser une place de plus en plus importante parmi les élites du rugby belge. Si le club a connu quelques succès avec notamment la victoire de la Coupe de Belgique et de la Supercoupe en 2010, il lui reste néanmoins quelques étapes à franchir afin de faire définitivement partie du top belge. Lors d'une rencontre avec Yves Calomme, président du club de rugby de Soignies, celui-ci nous dévoila clairement l'ambition du club : maintenir en première division belge l'ensemble des catégories de joueurs de Soignies (Annexe 1, Interview d'expert).

Par ailleurs, lors d'une interview pour le journal « La Dernière Heure/Les Sports », Mr Calomme déclara : *"Le chantier désormais est de pouvoir pérenniser le club et de se stabiliser parmi les meilleurs. Nous pouvons compter pour ça sur une quinzaine de jeunes de très bon niveau."* (Dumont, 2016).

Les espoirs de gagner un titre de champion de Belgique augmentent depuis plusieurs années. Or le rugby en Belgique est en plein essor et la compétition de plus en plus féroce. Chaque année, les exigences sont de plus en plus élevées et les efforts à effectuer par les joueurs de plus en plus laborieux. En moyenne, 2 entraînements sont organisés par semaine pour l'ensemble des catégories du club de Soignies ainsi qu'une séance de musculation supplémentaire pour les séniors et un match le weekend.

Le rugby à Soignies est donc un sport qui demande du temps pour ceux qui désirent le pratiquer. Il est alors important de leur assurer un encadrement et un suivi de qualité.

D'année en année, de plus en plus de joueurs rejoignent le R.C.S. On y compte aujourd'hui plus de 400 membres. Par ailleurs, à partir de la saison 2016-2017, le club de Soignies lancera la Green Academy : *« une structure qui offrira dès septembre un encadrement scolaire, sportif, médical et diététique personnalisé aux jeunes joueurs du club en 3e, 4e, 5e, et 6e secondaire. Mise sur pied en collaboration avec la Ville de Soignies et les établissements scolaires de l'entité, la Green Academy ouvrira ses portes le 5 septembre prochain. Une vingtaine de joueurs sera sélectionnée. Ceux-ci pourront choisir l'établissement de leur choix pour la poursuite de leurs études. La Green Academy prendra en charge les candidats sélectionnés les lundis et jeudis de 16h30 à 19h30 »* (Communiqué officiel sur le groupe Facebook du club, 14 juin 2016).

Le club grandit très vite. Parallèlement à cette croissance de plus en plus importante au niveau du nombre d'affiliés, se conjugue un problème de plus en plus inévitable pour les responsables du club : la taille des infrastructures. Si celles-ci ont été agrandies récemment avec l'acquisition d'un deuxième terrain et la construction d'un nouveau clubhouse en 2013, des problèmes peuvent toutefois se poser à plus long terme dans les années à venir.

Certaines questions méritent donc d'être soulevées :

- Comment maintenir une organisation efficace des entraînements en ne disposant que de 2 terrains, sachant que davantage d'affiliés rejoindront le club à l'avenir ?
- Comment assurer un développement efficace du niveau de jeu de tous les membres ?
- Comment maintenir un environnement convivial et une bonne ambiance dans un club qui grandit de plus en plus ?
- Comment maintenir une bonne communication pour une organisation de plus en plus grande ?
- Comment garantir la satisfaction des joueurs malgré tous ces changements ?

Afin de répondre à ces questions, il a été décidé avec l'accord d'Yves Calomme, président du club de rugby de Soignies, d'effectuer une enquête sur la satisfaction des joueurs. Celle-ci aura pour objectifs de dégager les sources de satisfaction et d'insatisfaction chez les joueurs du club mais aussi d'obtenir des pistes d'améliorations futures pour le club.

Ce mémoire sera divisé en deux grandes parties.

La première partie constituera une recherche exploratoire composée d'une revue de littérature et d'une pré-enquête. La revue de littérature aura pour but d'effectuer une présentation du club de rugby de Soignies, mais aussi d'avancer les concepts théoriques du sport et de la satisfaction. La pré-enquête nous permettra de récolter des premières informations sur le club et les joueurs.

Dans la deuxième partie, nous élaborerons différentes hypothèses à partir des données recueillies précédemment. Celles-ci seront testées grâce aux données récoltées lors de l'enquête effectuée auprès d'un échantillon de 128 joueurs du club. Nous analyserons par la suite les résultats obtenus avant de terminer ce travail par les limites et les pistes d'implications pratiques qu'il pose suivi d'une conclusion générale.

Première partie : Recherche exploratoire

Chapitre 1 : Revue de la littérature

Introduction

Avant de procéder à l'enquête de satisfaction des joueurs de rugby de Soignies, il est utile d'aborder différents concepts théoriques à l'aide d'une revue de la littérature. Ces concepts seront en effet mobilisés pendant l'enquête. Nous présenterons tout d'abord, afin de poser le contexte, le club de rugby de Soignies et les activités qu'il propose. Nous aborderons ensuite le concept du sport et le bilan des pratiques sportives en Belgique. Par la suite, nous parlerons de la notion de groupe et de ses caractéristiques. Enfin, nous terminerons par le concept de satisfaction qui est l'élément-clé de ce travail.

Présentation du Rugby Club Soignies (R.C.S.)

Le club de rugby de Soignies se situe au chemin Tour Lette à Soignies. Existant officiellement depuis 1974, le club compte aujourd'hui plus de 400 membres à travers les catégories d'âge suivantes¹ : U6, U8, U10, U12, U14, U16, U19, Féminines, Séniors et Green Old Machines (les vétérans). Voici la répartition des joueurs en fonction des catégories d'âge dans lesquelles ils évoluent.

Equipe	Nombre de joueurs de la catégorie
Equipe 1 - Séniors	35
Equipe 2 - Séniors	40
U19	35
U16	35
U14	40
U12	40
U10	40
U8	35
U6	15
Ladies	30
Vétérans	30
Total	375

Tableau 1 : Répartition des joueurs du club de Soignies en fonction des catégories d'âge
(Source : Annexe 1, Interview d'expert)

La mission du Rugby Club Soignies est de proposer un cadre et un espace de vie pour pouvoir assurer la pratique du rugby auprès de ses membres, mais également d'organiser toutes sortes d'activités liées ou non au rugby.

Cette mission s'axe autour de 3 types d'activités différentes (Annexe 1, Interview d'expert).

- L'organisation des entraînements des joueurs, des matchs à domicile des différentes compétitions (championnat, coupe de Belgique ou tournois interclubs) et des stages

¹ U est utilisé pour signifier « Under ». Par exemple U12 signifie en anglais « Under the age of 12 » ou « jusqu'à l'âge de 12 ans » en français.

d'accueil en début de saison.

- L'organisation de voyages à l'étranger pour les différentes sections dans des villes « rugbystiques » telles que Montpellier, Perpignan ou Canterbury. Les objectifs étant de permettre aux joueurs de Soignies de découvrir les installations de ces clubs, d'assister aux entraînements des joueurs professionnels, mais surtout de participer à des tournois en affrontant des équipes étrangères.
- L'organisation d'événements divers, en dehors ou sur le site du R.C.S., non directement liés à la pratique du rugby comme par exemple les soupers par catégorie d'âge, le bal annuel du président ou les soirées organisées dans le clubhouse.

Afin de mener à bien ces différentes activités, le club de Soignies est géré par un conseil d'administration représenté par 9 membres où nous retrouvons notamment les fonctions de président, trésorier, secrétaire, etc. (Annexe 1, Interview d'expert).

Le club a également créé un comité sportif composé notamment d'un directeur technique et d'un directeur sportif administratif, qui ont pour mission la gestion de tout ce qui est directement lié à la pratique du rugby (les licences, la formation des entraîneurs, le paiement des cotisations, etc.) (Annexe 1, Interview d'expert).

Enfin nous retrouvons le comité de gestion qui est une cellule composée de responsables assurant le bon fonctionnement de la vie quotidienne du club. Ceux-ci s'occupent notamment du bar, du site internet, de la boutique, etc.

Quelques dates clés :

- 1974 : Création de l'A.S.B.L. Rugby Club Soignies par Claude Catteau à Neufvilles.
- 1977 : Création de l'équipe junior.
- 1980 : Création des équipes poussin – benjamin – minime et cadet.
- 1995 : Déménagement du club et construction d'infrastructures à Soignies.
- 2010 : Création de l'équipe féminine.
- 2013 : Agrandissement des infrastructures et construction d'un nouveau clubhouse.
- 2016 : Création de la Green Academy.

Le sport

Introduction

Etant donné que le rugby constitue une pratique sportive, il est intéressant d'évoquer le concept du sport dans le cadre de cette revue de littérature. Nous aborderons tout d'abord la notion de sport au sens large et ensuite son lien avec la société et les pratiques sportives des Belges. Nous parlerons également des raisons qui poussent les gens à faire du sport ou non, avant de terminer sur l'offre sportive présente dans la commune de Soignies.

Définition du sport

La pratique sportive fait aujourd'hui partie du quotidien de millions de personnes. Pourtant la professionnalisation ou même la « consommation de masse » du sport ne date pas de plus d'un siècle. Les racines du sport viennent du monde antique avec notamment les Jeux Olympiques. Selon Eliass et Dunning (1986), « *d'un point de vue sociologique et anthropologique, le sport moderne est, d'une certaine façon, le prolongement des affrontements guerriers de l'Antiquité ou du Moyen-Âge* » (cité par Lardinois et Tribou, 2004, p.126).

Aujourd'hui, le sport représente avant tout une activité de loisir basée sur la motricité et l'expression corporelle et se pratiquant dans des espaces bien définis et réglementés par des institutions internationales qui se chargent de définir les règles et les lieux de pratique (Augustin, 2011).

Différents auteurs se sont attachés à apporter une définition au mot « sport ».

D'après Augustin, l'origine du mot sport est relativement récente et vient de l'ancien français « desporter » qui signifie « s'ébattre » (Augustin, 2011). Le mot « sport » englobe plusieurs réalités distinctes. Celui-ci peut faire référence à un loisir, un spectacle, un ensemble technique, une organisation institutionnelle, le marché sportif, etc. (Augustin, 2001).

En 1912, Pierre de Coubertin, rénovateur des Jeux Olympiques modernes, donne sa définition du sport comme « *le culte volontaire et habituel de l'effort musculaire intensif appuyé sur le désir de progrès et pouvant aller jusqu'au risque* » (cité par Moro et Ragi, 2003, p.15).

Brohm apporte une définition plus complète : « *Le sport est un système institutionnalisé de pratiques compétitives, à dominante physique, délimitées, codifiées, réglées conventionnellement dont l'objectif avoué est, sur la base d'une comparaison de performances, d'exploits, de démonstrations, de prestations physiques, de désigner le meilleur concurrent (champion) ou d'enregistrer la meilleure performance (record)* » (Brohm, 1992, p.89).

Le sport et la société

Le sport est considéré par plusieurs auteurs comme un moyen d'intégration sociale. Les travaux d'Yves Baloup (1992) postulent et confirment l'hypothèse que « *le sport populaire est un moyen complémentaire pour aider les jeunes, au sein de leur collectivité, à percevoir avec plus de lucidité les obstacles à l'intégration sociale. Par le cheminement pour le progrès de chacun en sport qu'il offre, il peut être, de ce fait, un facteur puissant d'insertion sociale* » (cité par Sociologie Santé, 1992, p.179).

La pratique sportive en Belgique

De nombreux rapports et études ont été lancés en Belgique pour évaluer la pratique sportive des Belges. Une étude de la Commission européenne (Eurobaromètre spécial 334), publiée en mars 2010, analysa les pratiques sportives dans l'ensemble des pays membres de l'Union Européenne. Un autre sondage réalisé par l'Institut Scientifique de Santé Publique (ISP) a également été réalisé en Belgique en 2008. Ces 2 études permettent de tirer différents constats relatifs à la pratique sportive des Belges et d'effectuer une comparaison avec la moyenne européenne.

La première étude réalisée par l'Eurobaromètre révèle que les Belges pratiquent de manière plus régulière une activité sportive que la moyenne européenne. Voici ci-dessous un tableau de comparaison des fréquences de pratique des activités physiques entre les Belges et les Européens.

A quelle fréquence pratiquez-vous une activité sportive ?	Pourcentage dans les Belges interrogés	Pourcentage dans les Européens interrogés
Très régulièrement (au moins 5 fois par semaine)	16%	9%
Assez régulièrement (une fois par semaine ou plus)	34%	31%
Rarement (1 à 3 fois par mois ou moins souvent)	22%	21%
Jamais	28%	39%

Tableau 2 : Fréquence de la pratique d'une activité physique entre les citoyens Belges et la moyenne des citoyens européens

(Source : Eurobaromètre 334, 2010)

La deuxième étude réalisée par l'Institut Scientifique de Santé Publique (ISP, 2008) confirme ces résultats. Globalement, toutes activités physiques confondues, 38% de la population en pratique au moins 30 minutes par jour. En ce qui concerne les activités de loisir :

- 16% pratiquent une activité sportive au moins 4 heures par semaine.
- 58% pratiquent soit un sport moins de 4 heures par semaine, soit une activité physique légère.
- 26% ne pratiquent que des activités de type sédentaire.

Disparité entre les Belges (ISP, 2008)

Une disparité à plusieurs niveaux existe. Premièrement une disparité entre régions. « *En Flandre, c'est 46% de la population qui pratique une activité physique au moins 30 minutes par jour... dans les deux autres régions ce taux tombe à 29% en Wallonie et 25% à Bruxelles ! De même, le pourcentage de la population qui ne pratique que des activités de type sédentaire (et est donc à risque par manque d'activité physique de loisir) varie en fonction de la région de résidence : il est plus élevé en Wallonie (34%) et à Bruxelles (31%) et plus bas en Flandre (22%)* » (ISP, 2008, p.59).

Deuxièmement une disparité au niveau des âges (ISP, 2008). Environ 52.7% des personnes âgées de 15 à 24 ans pratiquent une activité (suffisante pour transpirer) au moins une fois par semaine en Région Wallonne. Ce pourcentage tombe à 38.2% pour les personnes âgées de 25 à 34 ans et même à 28.7% pour les personnes âgées de 35 à 44 ans.

Catégorie d'âge	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
%	52.7%	38.2%	28.7%	24.1%	18.0%	10.5%	3.5%

Tableau 3 : Pourcentage en fonction des âges des personnes pratiquant une activité physique au moins une fois par semaine en Wallonie

(Source : ISP, 2008)

Une disparité existe aussi entre les sexes. 32.7% des hommes pratiquent une activité (suffisante pour transpirer) au moins une fois par semaine. Ce pourcentage est de 17.1% chez les femmes.

En Wallonie, une analyse a également été menée en fonction du degré d'urbanisation dans lequel se trouve le domicile de la personne interrogée. Les personnes vivant dans une zone rurale seraient celles qui pratiquent le plus régulièrement le sport (27.4% des sondés le pratiquent au moins une fois par semaine). Ce pourcentage est de 23.8% pour les personnes vivant en zone semi-urbaine et 20.6% pour les personnes vivant en zone urbaine.

Lieu de la pratique sportive

Parmi les lieux les plus fréquentés pour la pratique sportive en Belgique, 38% des Belges déclarent faire du sport dans un parc ou dans la nature, 29% sur le trajet entre le domicile et l'école/le travail/les magasins et 15% dans un club.

A la question « Où pratiquez-vous du sport ou une activité physique ? ». Les réponses sont les suivantes (Eurobaromètre 334, 2010) :

- 38% dans un parc/ dans la nature
- 29% sur le trajet entre le domicile et l'école/le travail/les magasins
- 7% dans un centre de fitness
- 15% dans un club
- 9% dans un centre sportif
- 8% au travail
- 4% à l'école/l'université
- 12% ailleurs (SPONTANE)
- 4% NSP (Ne sait pas)

Raisons d'effectuer ou non une pratique sportive (Eurobaromètre 334, 2010)

Les raisons de faire du sport sont multiples. Parmi les réponses les plus fréquentes, 62% des Belges pratiquent du sport pour se relaxer, 59% pour améliorer leur santé, 49% pour être en meilleure forme, 43% pour l'amusement et 30% pour contrôler leur poids.

Les principales raisons qui expliquent que le Belge ne pratique pas le sport régulièrement sont les suivantes :

- 43% estiment ne pas avoir le temps
- 13% un handicap ou une maladie les empêche de pratiquer un sport
- 10% n'aiment pas la compétition
- 4% estiment que c'est trop cher
- 2% car il n'y a pas d'infrastructures adaptées à côté de chez eux
- 3% n'ont pas d'amis pour pratiquer un sport

- 16% Autres
- 9% NSP (Ne sait pas)

Le sport mis en place par les politiques locales

Lors de l'étude de l'Eurobaromètre 334, il a été demandé aux Belges de valider ou de rejeter plusieurs affirmations à propos du sport et de l'activité physique. Toutes ces affirmations concernent la façon dont les personnes perçoivent les possibilités de pratiques d'activités physiques ou sportives là où ils vivent, et les performances des pouvoirs locaux dans ce domaine. Elles analysent également dans quelle mesure les répondants, ayant reconnu l'existence de ces possibilités, décident d'en profiter ou de les ignorer (Eurobaromètre 334, 2010).

La plupart des Belges (83%) sont soit « tout à fait d'accord » soit « plutôt d'accord » pour dire que leurs autorités locales leur permettent de pratiquer des activités physiques. Cependant, 15% des personnes interrogées « ne sont plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord » avec cette affirmation. 2% disent également ne pas savoir si les pouvoirs locaux en font ou non assez dans le domaine des activités physiques.

Par ailleurs, 58% des Belges estiment que des possibilités de pratiquer des activités physiques existent dans leur région mais qu'ils n'en ont pas le temps. 38% estiment le contraire et 2% ne savent pas répondre à cette question.

En conclusion, la majorité des Belges sont d'accord pour affirmer que des possibilités existent près de chez eux pour pouvoir pratiquer du sport grâce aux politiques locales mises en place.

L'offre sportive en Belgique et aux alentours de Soignies

On compte un peu plus de 13.000 affiliés dans les 66 clubs de rugby en Belgique (Bruxelles Bondy Blog, 2015). Notre pays compte 13.000 affiliés répartis dans 66 clubs différents. 85 % de ces adeptes du ballon ovale sont francophones, pour 15 % de néerlandophones. Au début des années 2000, on comptait seulement 3.000 affiliés en Belgique. Les récentes coupes du monde en France (2007) et en Nouvelle-Zélande (2011) semblent avoir fait exploser le nombre d'affiliés en une dizaine d'années (La Meuse, 2011).

En comparaison avec le foot qui compte plus de 400.000 membres (L'avenir, 2012), 100.000 au basket (Inforbasket, 2012) ou le tennis qui compte rien qu'en Wallonie un peu plus de 70.000 membres selon l'A.F.T. (L'association francophone de tennis), le rugby est donc encore très méconnu du grand public malgré sa forte croissance lors de ces dernières années.

L'offre sportive dans la commune de Soignies est très diversifiée. La commune y compte environ une septantaine de clubs en tout genre (Ville de Soignies, 2015) allant du football, au rugby, en passant par l'athlétisme, la danse, le tennis, etc.

Les clubs les plus proches du Rugby Club Soignies sont : le Stade Nivellois, le Rugby Club St-Ghislain, le XV Rugby Club BLC (Braine-le-Comte), le Mons RC, le RCC Binche, et le RC Frameries. Néanmoins, seul le club de Frameries constitue l'adversaire direct de Soignies au niveau de la compétition. En effet, ces deux clubs sont en division 1 belge alors que les autres évoluent dans les divisions inférieures (FRBR, 2016).

Le concept de la satisfaction

Introduction

Etant donné que l'objet de ce mémoire constitue une étude de la satisfaction des joueurs du club de rugby de Soignies, il est indispensable de présenter le concept théorique relatif à la satisfaction.

La satisfaction, composante clé du succès d'une organisation, est un concept fortement étudié en marketing. Afin de l'aborder au mieux, nous tenterons d'en donner une définition claire avant d'en expliquer les différents modèles qui nous intéressent, inspirés aux travaux de plusieurs auteurs.

Définition

Le mot « satisfaction » nous vient du latin *satis* (assez) et *facere* (faire) ; ce qui se traduit donc par « *fournir ce qui est recherché jusqu'au point où c'est assez* » (Vanhamme, 2002, p.57). Le terme « satisfaction » a fait l'objet de nombreuses définitions, plus complexes, de la part de spécialistes en psychologie et en comportement du consommateur.

La définition que nous avons choisie est celle proposée par Evrard. Il définit la satisfaction comme « *Un état psychologique résultant d'un processus d'achat et/ou de consommation* » (Evrard, 1993). Cette définition résume très brièvement l'idée générale de processus lié à l'achat/la consommation, qui sera abordée par plusieurs auteurs.

Les processus

Deux types de processus sont intégrés à la satisfaction : l'un est cognitif et l'autre affectif. Les travaux d'Oliver (1980) évoquent le processus cognitif à travers la présentation du paradigme de la disconfirmation des attentes.

En ce qui concerne le processus affectif, plusieurs auteurs estiment que la satisfaction n'est pas seulement liée à un processus cognitif mais également à des réactions affectives. Ces deux processus seront expliqués dans les sections suivantes.

Le processus cognitif

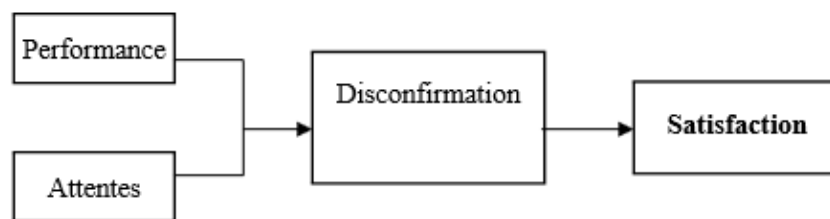
Selon Evrard, « *Le caractère relatif de la satisfaction renvoie au fait que le jugement de satisfaction est le résultat de la comparaison entre l'expérience subjective vécue par le consommateur et un standard de comparaison* » (Cité par Riadh Ladhari, 2005, p.173).

En d'autres termes le jugement de satisfaction est une comparaison subjective de l'individu entre les performances perçues d'un produit/service par cet individu et ses attentes à l'égard du produit/service.

Evrard s'appuie sur la théorie de la disconfirmation des attentes, proposée par Oliver (1980). D'après lui, la satisfaction résulte de la comparaison entre les attentes du produit de l'individu et de la perception qu'il a sur la performance du produit (ou du service). Ce modèle peut donc être décomposé en trois construits :

- Les attentes du consommateur par rapport au produit/service.
- Le jugement que le consommateur porte sur la performance du produit/service pendant l'expérience de consommation.
- La comparaison entre la performance perçue et ses attentes provoquant une disconfirmation (positive ou négative).

Figure 1 : Modèle original de la satisfaction (Oliver, 1980)



(Source de l'image : Ladhari, 2005, p.177)

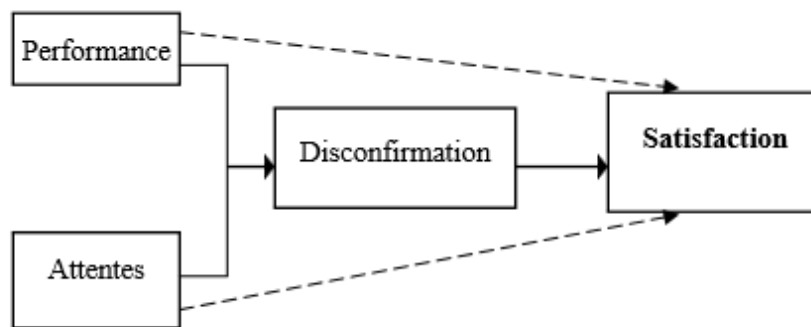
Cela permet d'aboutir à 3 situations différentes. Si les performances réalisées sont inférieures aux attentes, il y a « déception » et « mécontentement ». Si les performances sont équivalentes à ce qui est attendu, il y a « satisfaction ». Si les performances sont supérieures aux attentes, il y a de « l'enthousiasme » (Kotler, Lane Keller, Manceau, Dubois, 2009, p.169).

Ce modèle a néanmoins fait l'objet de différentes critiques.

Premièrement, car un seul standard de comparaison est pris en compte par l'individu vis-à-vis de la performance : ses attentes préalables au produit/service. Il n'intègre pas d'autres éléments cognitifs susceptibles d'être pris en considération tels que la satisfaction ou les désirs (Swann et Trawick, 1979), les valeurs (Westbrook et Reilly, 1983) et l'idéal (Tse et Wilton, 1988).

Deuxièmement, il ne prend qu'uniquement en compte la disconfirmation comme variable médiatrice de la satisfaction (Oliver, 1980). Oliver et différents auteurs (Westbrook, 1983, Churchill, 1982) affirment que les attentes et la performance ont respectivement un lien direct sur la satisfaction sans passer par la disconfirmation.

Figure 2 : Modèle de la satisfaction modifié (Oliver, 1980)



(Source de l'image : Ladhari, 2005, p.178)

D'après les études réalisées, la disconfirmation serait le facteur qui influence le plus la satisfaction. Mais cela varie d'une personne à l'autre. Il est possible que pour un individu quelconque, ce soient les attentes qui influencent le plus la satisfaction (Vanhamme, 2002).

D'autres éléments que les attentes, la performance et la disconfirmation, ont été considérés par certains auteurs comme facteurs influençant la satisfaction. C'est le cas de l'équité et de l'attribution.

D'après certains auteurs, l'équité est vue comme un antécédent à la satisfaction. D'après Tax, Brown et Chandrashekar (1998), la satisfaction est relative entre la proportion de coûts consentis dans la transaction (par exemple les efforts ou le prix payé) et les bénéfices que chacune des parties tirera après l'échange.

Ainsi, un acheteur comparera ce qu'il recevra par rapport à ce que le vendeur recevra de son côté mais également par rapport à ce que les autres acheteurs reçoivent pour le même produit ou service acheté. Si jamais l'acheteur reçoit la même chose que les autres, il aura le sentiment d'avoir été traité de la même façon. En revanche, si ce qu'il reçoit est inférieur à ce que les autres consommateurs reçoivent, il aura l'impression de ne pas avoir été traité de la même façon. Et ceci aura pour conséquence l'entrainement d'un sentiment d'insatisfaction.

D'autres auteurs considèrent l'attribution comme un antécédent à la satisfaction. Oliver modifiera à nouveau son modèle dans les années 90, suite aux travaux portés par Folkes.

Selon ce dernier (Folkes, 1982) la théorie de l'attribution permet d'expliquer le comportement de réclamation. Lorsqu'un consommateur est insatisfait, celui-ci serait amené à rechercher la cause. Ces causes peuvent être de différentes natures.

Une des premières raisons sera la dimension de la stabilité. Certaines causes peuvent être temporaires et varier pendant le temps, d'autres causes peuvent en revanche être permanentes et rester stables dans le temps.

Une deuxième dimension est le lieu. Le consommateur serait amené à rechercher s'il en est le responsable de la cause de l'échec ou bien si celle-ci se trouverait chez le vendeur ou bien le fabricant.

La troisième dimension selon Folkes serait celle du contrôle. Les causes peuvent être volitionnelles ou non, c'est-à-dire si les choix du consommateur peuvent y être en lien ou bien si les contraintes peuvent forcer à l'échec du produit.

Le processus affectif

D'autres travaux menés par Oliver font état de l'influence de variables affectives dans le processus de satisfaction du consommateur. « *Analysis confirmed the disconfirmation effect and the effects of separate dimensions of positive and negative affect and also suggested a multidimensional structure to the affect dimensions. Additionally, attribute satisfaction and dissatisfaction were significantly related to positive and negative affect, respectively, and to overall satisfaction* » (Oliver, 1993, p.418).

Ces différentes variables affectives sont donc des réactions positives ou négatives et ont un lien direct sur la satisfaction de l'individu et sont à prendre en considération dans le modèle d'Oliver.

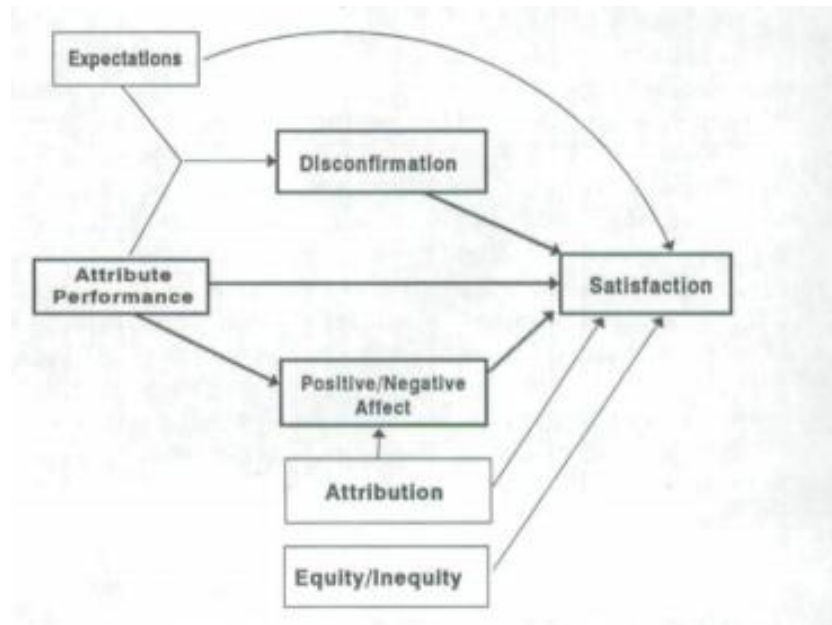
D'après cette étude, les réactions positives et négatives sont significativement plus fortes que la disconfirmation en ce qui concerne la variance de la satisfaction (Oliver, 1993).

Modèle amélioré

Oliver a, par la suite, intégré les processus cognitif et affectif relatifs au processus d'évaluation de la satisfaction du consommateur. Tout comme le modèle de la disconfirmation présenté

précédemment, celui-ci intègre en plus les éléments d'équité, d'attribution et de réactions positives et négatives. Il est donc plus complet que les 2 modèles vus précédemment.

Figure 3 : Modèle de la satisfaction incluant les variables affectives, l'attribution et l'équité



(Source : Oliver, 1993, p.419)

Conclusion de la revue de littérature

Cette revue de littérature nous a permis d'éclaircir nos connaissances sur différents concepts nécessaires dans le cadre de ce mémoire.

Ainsi, le concept du sport fait référence directement à l'activité principale d'un club de rugby, à savoir l'organisation d'événements sportifs. Un diagnostic sera par la suite apposé à tout ce qui lié à l'aspect sportif du club.

La théorie de la disconfirmation quant à elle nous permettra de comparer les attentes des joueurs du club de rugby de Soignies avec la performance perçue sur différents points qui seront utilisés pour mesurer leur satisfaction. L'objectif étant de mettre en évidence les points positifs, sources de satisfaction de la part des joueurs et les différents points à améliorer qui pourraient représenter des risques d'insatisfaction.

Afin de pouvoir enrichir nos informations, nous réaliserons une pré-enquête. Celle-ci nous permettra de récolter des données sur le club de Soignies et d'obtenir un premier feedback des joueurs.

Pré-enquête

Objectif de la pré-enquête

Notre pré-enquête a pour objectif principal de dégager les différents éléments pouvant influencer la satisfaction des joueurs de rugby de Soignies mais aussi de pouvoir expliquer le choix des membres pour le club de Soignies.

Cette pré-enquête a été construite autour de différents grands thèmes que nous avons pu identifier grâce à l'interview de Yves Calomme. Nous avons donc divisé le guide d'entretien sur base des thèmes suivants (Annexe 2, Guide d'entretien des joueurs) :

- *Le choix du rugby et du club de Soignies* : Ce thème est destiné à identifier les raisons qui les ont poussés à choisir le club de Soignies, mais aussi depuis quand ils y jouent ou encore la part consacrée au rugby dans leurs loisirs.
- *Les infrastructures du club* : pour poser un rapide diagnostic de l'avis des joueurs vis-à-vis des infrastructures du club telles que les terrains, le clubhouse ou les vestiaires et éventuellement mettre en évidence des pistes d'améliorations possibles vis-à-vis de ces infrastructures.
- *L'ambiance* : récolter un avis général de l'ambiance sur le terrain et en dehors du terrain entre les différents membres du club de rugby (joueurs, entraîneurs, bénévoles, etc...)
- *La communication et l'organisation* : Donner l'avis des joueurs vis-à-vis de l'organisation et de la communication mise en place par le club afin d'assurer le bon déroulement des activités (entraînements, soirées, voyages à l'étranger).
- *Divers* : Quelques questions posées aux joueurs du club de Soignies afin de récolter leur avis sur certains éléments tels que le prix de la cotisation, le suivi médical mis en place par le club ou encore la satisfaction des joueurs vis-à-vis du temps de jeu octroyé par le coach lors des matchs.

Déroulement de la pré-enquête

Ces pré-enquêtes se sont déroulées de manière semi-directive grâce à un guide d'entretien (Annexe 2, Guide d'entretien des joueurs). Ce guide d'entretien nous a permis de disposer d'un

fil conducteur afin de diriger l'interview tout en laissant la possibilité aux répondants de profiter d'une grande liberté dans le choix de ses réponses.

Pour réaliser cette pré-enquête, nous avons interrogé 20 joueurs du club de Soignies. Ces interviews ont été réalisées 2 vendredis soir (11 et 18 mars 2016) dans le clubhouse de Soignies après les entrainements des différentes catégories de joueurs. Les échanges ont duré entre 10 et 20 minutes. Afin d'éviter un éventuel biais et une redondance de réponses identiques, nous avons interrogé dans une pièce séparée chaque répondant individuellement. Dans le but d'obtenir des informations riches et variées, nous avons aussi veillé à récolter les avis de personnes représentant les différentes catégories d'âge.

Catégories d'âge	Nombre de joueurs interviewés
Equipe 1 – Séniors	3
Equipe 2 – Séniors	4
U19	3
U16	3
U14	2
Ladies	5

Tableau 4 : Nombre de joueurs interviewés en fonction des catégories d'âge

Résultats de la pré-enquête

Le choix du rugby et de Soignies

L'objectif de cette partie est de déterminer les caractéristiques relatives aux joueurs de Soignies telles que l'endroit où ils vivent, les raisons du choix du club ou encore l'importance qu'ils accordent au rugby dans leur vie.

Nous pouvons dégager comme première tendance la proximité des joueurs par rapport au club de Soignies. 19 joueurs sur 20 habitent dans un rayon de 20 kilomètres par rapport au R.C.S. Parmi les localités citées par les répondants, nous retrouvons l'entité de Soignies mais également les communes de La Louvière, d'Ecaussinnes et de Mons.

Malgré cette proximité la plupart des joueurs utilisent leur voiture pour venir aux entrainements qui se déroulent en semaine mais également lors des matchs le week-end. Les deux personnes habitant dans le centre de Soignies viennent toutefois à pied.

D'autres questions posées aux joueurs sont en lien avec l'origine de leur pratique sportive. La plupart des sondés n'en sont pas à leur première année de rugby. Nous retrouvons dans notre échantillon 15 joueurs pratiquant le rugby depuis au moins 5 saisons à Soignies. Cela laisse supposer une grande fidélité et un certain attachement envers leur club.

En ce qui concerne le choix du club, la plupart des sondés (18/20) affirment avoir choisi d'y jouer parce qu'un de leurs proches pratiquait déjà le rugby à Soignies. De nombreux joueurs ont par exemple un parent, un frère ou encore des amis jouant avant eux dans le club. Nous pouvons donc distinguer deux types de proximité des joueurs envers le club de rugby. D'une part une proximité géographique et d'autre part une proximité sociale, toutes deux définissant leur choix du club de Soignies.

Le rugby occupe une grande partie du temps libre des joueurs. Ceux-ci déclarent consacrer en moyenne 7 heures au rugby par semaine. Ceci s'explique par les deux entraînements hebdomadaires ainsi que le match du weekend. C'est donc un hobby qui leur est important. De plus, peu de joueurs déclarent pratiquer un autre sport car ils consacrent une grosse partie de leur temps libre au rugby. En effet, seuls 6 sondés avouent pratiquer un autre sport comme la course à pied, le squash ou le tennis. Mais il semblerait que dans aucun des cas cités ce ne soit de manière régulière. Le rugby représente donc la majorité de leurs loisirs.

Les infrastructures à Soignies

Quelques questions ont été posées afin de récolter l'avis des joueurs à propos du cadre dans lequel ils pratiquent le rugby. Parmi les infrastructures du club, nous retrouvons les vestiaires, le clubhouse, les terrains, le parking et le matériel mis à leur disposition.

La première conclusion à tirer sur cette partie de la pré-enquête est le manque de place dans laquelle les joueurs peuvent assouvir leur passion. En effet, la majorité des joueurs (14/20) trouve qu'un troisième terrain serait nécessaire pour le club. Cela se justifie par le fait que les différentes sections sont obligées de se partager les deux terrains simultanément lors des entraînements. L'idéal selon eux serait de disposer d'un terrain synthétique pour pouvoir s'entraîner, comme c'est déjà le cas dans la plupart des autres clubs de division 1. Soignies et Frameries sont les deux clubs de division 1 ne disposant aujourd'hui que de terrains en herbe.

Parallèlement, ce manque de place se reflète par le souhait de certains joueurs (5/20) de construire des vestiaires. En effet plusieurs catégories doivent se les partager pendant les entraînements. Ce manque de place trouve son origine dans le nombre de membres que le rugby club affine, à savoir 400. La croissance annuelle des inscriptions risque donc de devenir

problématique à plus long terme et selon certains sondés, construire de nouveaux vestiaires deviendra donc une nécessité.

Enfin, certains joueurs (4/20) n'ont pas hésité à pointer quelques petits problèmes au niveau des douches dans les vestiaires, trouvant l'eau trop froide.

Au niveau de la salle de musculation, les résultats semblent satisfaisants. Même si seuls les juniors et les séniors l'utilisent, les sondés, à l'unanimité, la trouvent suffisamment fonctionnelle. Le seul petit bémol pointé est que pour disposer de la salle des fêtes, les membres du club doivent enlever les appareils de la salle de musculation.

En ce qui concerne le matériel mis à disposition, les avis sont plutôt mitigés. Si une majorité de joueurs (13/20) se satisfait de disposer d'un matériel complet et de qualité pour s'entraîner, 7 d'entre eux soulignent des problèmes à ce niveau. Parmi les réponses qui reviennent le plus souvent, le manque de ballons de qualité en est un (5/20). Certaines catégories comme les plus jeunes ou l'équipe féminine semblent être délaissées de bons ballons par rapport à l'équipe sénior.

Enfin, à la question de la facilité d'accès au parking, les joueurs à l'unanimité le déclarent suffisamment grand pour pouvoir trouver une place pour se garer. Certains répondants (10/20) pointent toutefois l'état désastreux du parking (nombreux trous).

L'ambiance

Il s'agit sans nul doute d'un point crucial et extrêmement important pour les joueurs de Soignies. L'ambiance caractérisée semble être très conviviale et positive. La plupart des joueurs n'hésite pas à parler de « famille » lorsqu'on leur demande les valeurs du club.

On peut donc dégager une certaine convivialité entre les membres. L'aspect chaleureux et accueillant est également pointé par de nombreux répondants.

De manière plus détaillée, lorsqu'on leur demande de caractériser leurs relations avec les autres joueurs, les réponses sont également très positives, et ce à l'unanimité. On peut donc considérer les relations entre joueurs comme très amicales et très fortes car celles-ci ne se limitent pas au cadre du rugby mais également en dehors.

En ce qui concerne les relations avec les entraîneurs, celles-ci sont également très bonnes (17/20). Seuls 3 sondés pointent quelques petites mésententes. La majorité des joueurs envoient des signaux très positifs.

En conclusion, les relations entre les membres du R.C.S semblent très amicales.

La communication et l'organisation

L'objectif de ces questions est de déterminer leurs sentiments vis-à-vis de l'ensemble des moyens mis en œuvre par le club pour assurer la communication et l'organisation.

En ce qui concerne les moyens de communication déployés par le club, l'entièreté des répondants (20/20) utilisent Facebook et plus précisément le groupe créé pour chaque tranche d'âge dans laquelle les joueurs évoluent. Ce succès massif s'explique par la facilité d'utilisation et l'instantanéité des messages qui y sont postés.

Les groupes créés par catégorie ont comme première fonction le relais de la communication et de l'organisation des entraînements, mais aussi de ce qui se passe quotidiennement dans le club. Les photos et les résultats des matchs y sont régulièrement mis en ligne.

Pour l'utilisation du site internet du club, la majorité des joueurs (16/20) avoue n'y aller que très rarement voire pas du tout. Les principales raisons de se rendre sur le site internet sont la mise en ligne des documents officiels d'inscription, de mutuelle et les numéros de téléphone des managers qui y sont postés. Ceci explique donc la fréquence très faible d'utilisation du site.

L'organisation des entraînements semble récolter des résultats plutôt mitigés. Si une majorité de joueurs (12/20) pointent une organisation efficace des entraînements, certains (8/20) mettent en évidence des points à améliorer. Notamment : les problèmes de place pour s'entraîner, les horaires, le manque de flexibilité des entraînements et leurs annulations de dernière minute lorsque les entraîneurs ont décrété qu'il n'était pas possible de pouvoir s'entraîner.

Au niveau des compétences des entraîneurs, la majorité des joueurs les trouvent suffisamment compétents pour pouvoir organiser leurs entraînements. Néanmoins 8 joueurs signalent au minimum un point à améliorer pour leurs entraîneurs.

L'organisation des soirées et des événements divers est très appréciée par l'entièreté des répondants (20/20) qui considèrent ceci comme un des points les plus positifs au niveau du rugby club de Soignies. La bonne ambiance semble jouer un rôle de ciment social entre les membres du club.

L'organisation des voyages à l'étranger est un des gros points à améliorer pour la plupart des joueurs du club. Beaucoup d'entre eux n'en ont jamais eu l'occasion d'y participer ou cela fait plusieurs années que de tels événements n'ont plus été organisés. 12 joueurs sur 20 trouvent que le club devrait s'améliorer à ce niveau.

Divers

La très grande majorité des joueurs (19/20) est très satisfaite du niveau de jeu proposé par Soignies et plus précisément de l'équipe dans laquelle ils évoluent. Un seul joueur trouve que le niveau de son équipe n'est pas suffisamment bon.

Le fait de jouer dans un club évoluant en division 1, l'organisation sérieuse des entraînements, les compétences des joueurs et des entraîneurs contribuent à cette satisfaction.

L'ensemble des joueurs (20/20) semble très satisfait de la position à laquelle ils jouent. De plus, ils sont, pour la plupart (16/20) satisfaits du temps de jeu que le coach leur octroie.

En ce qui concerne l'avenir des joueurs à Soignies ceux-ci ne semblent pas trop se préoccuper du futur. 19 joueurs sur 20 affirment vouloir continuer encore l'année prochaine.

Un autre point abordé concerne la cotisation à payer. Les réponses sont très positives envers le club de Soignies. Beaucoup de répondants ne se souviennent pas exactement du prix payé en début de saison, mais ils continuent à percevoir cette cotisation comme peu onéreuse. La comparaison avec les autres sports est également souvent effectuée. Cela justifie donc leur point de vue vis-à-vis du prix de la cotisation annuelle.

Quelques questions ont également été posées à propos du suivi médical mis en place par le club. La plupart des joueurs (15/20) semblent satisfaits que le club mette à disposition un kinésithérapeute pour traiter et prévenir les blessures. Toutefois, selon plusieurs joueurs, certaines équipes sont un peu plus privilégiées par les kinésithérapeutes et ces derniers ne sont pas suffisamment présents.

Enfin, l'entièreté des joueurs se trouve en sécurité sur le site du rugby club Soignies. Plusieurs d'entre eux ont fait mention des vols effectués dans les vestiaires récemment au sein du club. Des cadenas ont été apposés en réaction. Depuis lors, les joueurs semblent également satisfaits de la manière dont le club a géré ce problème.

Conclusion de la pré-enquête

Comme nous avons pu le voir, différentes tendances sont observables. Si les sondés sont majoritairement satisfaits de l'ambiance dans le club, de la communication et de l'organisation des entraînements, certains points à améliorer sont identifiables notamment vis-à-vis des infrastructures du club ou certains sondés pointent des problèmes d'espace. L'apparition d'un troisième terrain synthétique est souvent citée, tout comme un problème de place dans les vestiaires. Un autre point à améliorer serait le manque de ballons dont disposent certaines catégories notamment l'équipe féminine. Enfin, l'organisation de voyages à l'étranger est

souvent citée comme un point à améliorer car certains joueurs n'ont plus eu l'opportunité de partir depuis plusieurs années.

Deuxième partie : Enquête et analyse statistique

Chapitre 1 : Elaboration d'hypothèses

Introduction

La rédaction des hypothèses constitue une phase préalable à la construction d'un questionnaire. Il est impossible de réaliser une enquête et un questionnaire sans définir au préalable les hypothèses générales de l'enquête. Pour construire le questionnaire, il faut disposer d'hypothèses claires et précises qui vont donner un sens à l'enquête (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010)

La confirmation ou l'infirmerie des hypothèses constitue un des plus grands objectifs de l'enquête. L'enquête ne visera qu'à mettre à l'épreuve les hypothèses et à les quantifier (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010).

Au terme des réponses obtenues lors des pré-enquêtes, nous avons pu dégager 7 hypothèses. Pour chacune d'entre elles, nous expliciterons :

- Leur lien avec l'objectif du mémoire
- La justification de l'hypothèse
- L'explication des mots clés
- Le test statistique relatif à l'hypothèse

Hypothèse 1

H1 : La grande majorité des joueurs est globalement satisfaite d'être membre du Rugby Club Soignies.

Lien avec l'objectif du mémoire

L'objectif du mémoire étant une enquête sur la satisfaction des joueurs de rugby de Soignies, il est nécessaire de mesurer leur satisfaction globale par rapport au club.

Justification de l'hypothèse

Lors des pré-enquêtes, les répondants à l'unanimité ont déclaré être satisfaits du club de manière générale. Il est important de vérifier cela lors de l'enquête.

L'explication des mots clés

La grande majorité : plus de 75 % des joueurs

Globalement satisfaite : nous sous-entendons globalement satisfaite ou globalement très satisfaite. Ceci est mesuré grâce à la question suivante : « *Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du Rugby Club Soignies ?* ».

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Test de comparaison à un standard : 75 %

Hypothèse 2

H2 : La majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des entraînements, des soirées et des voyages à l'étranger.

Lien avec l'objectif du mémoire

Les activités font partie intégrante de la vie active d'un joueur de rugby. Parmi celles qui sont organisées, se retrouvent les entraînements, les soirées et les voyages rugbystiques. Il est donc important de mesurer l'avis des joueurs vis-à-vis de l'organisation de ces activités. Car celles-ci contribuent largement à l'évaluation de la satisfaction des joueurs du club.

Justification de l'hypothèse

Sur les 20 personnes interrogées, 12 se trouvent très satisfaites de l'organisation des entraînements et des matchs. L'organisation des soirées et des événements divers est très appréciée par l'entièreté des répondants (20/20) qui considère ceci comme un des points les plus positifs au niveau du rugby club de Soignies.

Néanmoins, une majorité (12/20) des joueurs sondés n'ont jamais participé à des voyages rugbystiques à l'étranger. Il peut donc être nécessaire de mesurer la satisfaction de ceux qui y ont déjà participé.

L'explication des mots clés

La majorité : plus de 50 pourcents des joueurs interrogés.

Satisfaite : Par satisfaite, nous entendons satisfaite ou très satisfaite. Ceci est mesuré grâce à la question suivante : « *De manière générale, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis des entraînements auxquels vous participez ?* ».

Entraînements : réalisés 2 à 3 fois par semaine au Rugby Club Soignies.

Soirées : soirées organisées entre les membres du club, que cela soit après les entraînements ou dans un autre contexte lié directement au club de Soignies.

Voyages à l'étranger : voyages organisés par le club pendant quelques jours pour une catégorie spécifique où les joueurs pratiquent le rugby contre d'autres équipes étrangères.

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Pour réaliser ce test d'hypothèse, nous utiliserons le test relatif à une fréquence que nous comparerons à un standard : 50 %.

Hypothèse 3

H3 : La majorité des joueurs est satisfaite de la communication mise en place par le club grâce à Facebook.

Lien avec l'objectif du mémoire

La communication mise en place par le club peut constituer une source de satisfaction ou d'insatisfaction pour les joueurs. Elle permet d'une part de relayer des informations concernant l'organisation des activités telles que les entraînements, les matchs et les soirées. D'autre part de poster des informations sur la vie quotidienne du club. Elle est assurée principalement par un type de canal : Facebook.

Justification de l'hypothèse

Lors de la réalisation des pré-enquêtes, les joueurs à l'unanimité (20/20) ont avoué utiliser les groupes Facebook comme moyen de communication.

L'explication des mots clés

La majorité : plus de 50 % des joueurs.

Satisfaite : Par satisfaite, nous entendons satisfaite ou très satisfaite. Ceci est mesuré grâce à la question suivante : « *De manière générale, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la communication mise en place par le club grâce à Facebook ?* »

Communication : mise en place grâce aux groupes Facebook.

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Test de comparaison à un standard : 50 %

Hypothèse 4

H4 : Les 3 principaux points à améliorer au club de rugby de Soignies sont un troisième terrain synthétique, un vestiaire supplémentaire et disposer de plus de ballons.

Lien avec l'objectif du mémoire

Les infrastructures et le matériel mis à disposition par le club sont des éléments liés intrinsèquement à la satisfaction des joueurs. C'est pourquoi il est intéressant de les mesurer et de les prendre en considération. Pratiquer le rugby dans un cadre et une infrastructure adaptée avec du matériel de qualité pourrait améliorer la satisfaction des joueurs.

Justification de l'hypothèse

Lors de la réalisation de la pré-enquête, une question sur l'amélioration de l'infrastructure a été posée aux répondants. A celle-ci, la majorité des répondants ont pointé un problème au niveau de l'espace disponible pour les joueurs du club. 14 joueurs sur 20 déclarent qu'un troisième terrain serait nécessaire à Soignies. 5 joueurs sur 20 affirment qu'un vestiaire supplémentaire devrait être construit. Enfin 5 joueurs sur 20 déclarent ne pas disposer de suffisamment de ballons de qualité pour pouvoir s'entraîner.

Selon les sondés, ces 3 points contribueraient à améliorer leur satisfaction vis-à-vis des infrastructures et du matériel à Soignies.

L'explication des mots clés

Points à améliorer : font l'objet d'insatisfaction de la part de certains joueurs lors des pré-enquêtes.

Cette hypothèse sera testée grâce à la question suivante : « *Quels sont les éléments à améliorer au club de rugby de Soignies ?* »

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Loi des jugements catégoriques

Hypothèse 5

<i>H5 : La majorité des joueurs est satisfaite de l'ambiance au sein du club</i>

Lien avec l'objectif du mémoire

Cette hypothèse permet de mesurer l'appréciation des joueurs par rapport à l'ambiance entre les membres du Rugby Club Soignies. L'ambiance dans un club sportif, voire dans n'importe quelle organisation au sens large, peut être considérée comme un élément clé destiné à influencer la satisfaction.

Justification de l'hypothèse

Lors de la pré-enquête, l'entièreté des joueurs de Soignies (20/20) semblait satisfaite de l'ambiance au sein du club de rugby. Les joueurs décrivent d'ailleurs le club comme une grande famille (8/20). 17 joueurs sur 20 pointent également des bonnes relations avec les entraîneurs.

L'explication des mots clés

Majorité des joueurs : 50 % des sondés au minimum.

Satisfaite : Par satisfaite, nous entendons satisfaite ou très satisfaite. Ceci est mesuré grâce à la question suivante : « *De manière générale, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de l'ambiance au sein du club ?* »

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Test de comparaison à un standard : 50 %

Hypothèse 6

<i>H6 : La majorité des joueurs est satisfaite du suivi médical mis en place par le club.</i>
--

Lien avec l'objectif du mémoire

Cette hypothèse traite des attentes des joueurs en ce qui concerne le suivi médical mis en place par le club. Il est important de pouvoir disposer d'un suivi médical adapté car le rugby est une activité sportive intense où les chocs sont nombreux. Le risque de blessure augmente donc considérablement par rapport à d'autres sports. Le suivi médical peut donc constituer un facteur de satisfaction important de la part des joueurs du club de Soignies. Un suivi médical est assuré par des kinésithérapeutes les vendredis soirs et les samedis matins ainsi que lors des matchs.

Justification de l'hypothèse

Grâce aux pré-enquêtes, des premières informations ont été récoltées sur le suivi médical mis en place par le club. Il semblerait que parmi les sondés 15 joueurs sur 20 semblent satisfaits du suivi médical mis en place par le club.

L'explication des mots clés

La majorité des joueurs : plus de 50 % des sondés.

Satisfaite : Par satisfaite, nous entendons satisfaite ou très satisfaite. Ceci est mesuré grâce à la question suivante : « *De manière générale, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du suivi médical mis en place par le club ?* ».

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Test de comparaison à un standard : 50 %

Hypothèse 7

H7 : La majorité des joueurs trouve que la pratique du rugby à Soignies est financièrement abordable et raisonnable.

Lien avec l'objectif du mémoire

Une cotisation très élevée peut constituer un frein à la pratique d'un sport mais être également une source d'insatisfaction de la part des joueurs. Il est donc important de mesurer la perception des prix proposés par le club de Soignies afin de voir si l'affiliation au club est accessible à tous.

Justification de l'hypothèse

Lors de la réalisation des pré-enquêtes, la moitié des sondés (10/20) ne se souvenait plus du prix exact payé pour la cotisation. Néanmoins, l'entièreté des joueurs (20/20) semblait percevoir ce montant payé comme abordable et relativement démocratique pour ce que le club offre en retour.

De plus, les comparaisons effectuées avec les autres sports furent nombreuses. Plusieurs joueurs n'ont pas hésité à comparer le rugby à d'autres sports individuels, réputés plus chers, comme le tennis ou le squash.

L'explication des mots clés

La majorité : plus de 50 % des joueurs

Pratique du rugby : participation aux entraînements et aux matchs

Financièrement abordable et raisonnable : démocratique pour ce qu'ils reçoivent en retour. Ceci est mesuré grâce à la question suivante : « *Que pensez-vous du prix de la cotisation s'élevant à 165 euros (175 pour les séniors) ?* ».

Le test statistique relatif à l'hypothèse

Test de comparaison à un standard : 50 %

Enquête

Objectif de l'enquête et élaboration du questionnaire

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction a été élaboré à partir des différentes hypothèses posées précédemment. Afin de valider ou non chacune de ces hypothèses, une question ou plus y sont attachées. Le questionnaire est donc divisé en différentes parties, chacune relative à un grand thème. Pour chaque début de partie, une question de satisfaction globale est posée, suivie ensuite d'items spécifiques. Le questionnaire est composé de 11 questions principales dont chacune a les objectifs suivants :

- La première question est une question de satisfaction globale des joueurs du club de Soignies. Cela permettra de vérifier si la grande majorité des joueurs (75%) est satisfaite d'être membre du club de rugby de Soignies.
- La deuxième question évoque les points à améliorer au sein du club de rugby de Soignies. Elle permettra de pointer les éventuelles pistes d'amélioration pour le club et les points sur lesquels les responsables peuvent travailler.
- La troisième est une question de satisfaction sur l'organisation des entraînements. Elle permettra de dégager un feedback sur les horaires des entraînements, le contenu des entraînements, le matériel mis à disposition pour s'entraîner ou encore les compétences des entraîneurs.
- La quatrième question est relative aux soirées organisées dans le club afin de juger leur organisation et l'ambiance qui règnent pendant ces soirées.
- La cinquième question parle de l'organisation des voyages à l'étranger et permet de déterminer quels sont les principaux avantages à tirer de ces voyages à l'étranger : ambiance, tournois internationaux, visite d'installations de clubs professionnels, etc...
- La sixième question est sujette à la communication mise en place par le club grâce à Facebook qui est le principal canal utilisé. Cette question et l'ensemble des sous-questions permettront de mesurer l'appréciation des joueurs sur ce qui est posté

régulièrement sur les groupes Facebook du club : communications diverses, informations sur les activités, photos, scores mis en ligne (livescore), etc.

- La septième question est utilisée pour mesurer l'appréciation globale vis-à-vis des infrastructures du club mais aussi l'appréciation détaillée de chaque infrastructure : clubhouse, terrains, salle de musculation, etc.
- La huitième question (hypothèse 5) est relative à l'ambiance entre les membres du club de Soignies sur le terrain et en dehors du terrain que cela soit entre joueurs, entraîneurs, dirigeants, etc.
- La neuvième question (hypothèse 6) est une question de satisfaction sur le suivi médical mis en place par le club. Elle est destinée à analyser dans quelle proportion les joueurs sont satisfaits de pouvoir disposer d'un kinésithérapeute pour pouvoir assurer en toute sécurité leur pratique sportive.
- La dixième question (hypothèse 7) est une question sur le prix de la cotisation que les joueurs paient pour pouvoir s'affilier au club de Soignies et ce qu'ils obtiennent en échange. Nous y mesurerons leur satisfaction.
- La onzième et dernière question est une fiche signalétique destinée à recueillir quelques caractéristiques sur les joueurs telles que l'endroit où ils vivent, depuis combien de temps ils jouent au rugby et à Soignies, dans quelle catégorie ils jouent et comment ils effectuent leurs déplacements pour se rendre au club.

Voici un tableau reprenant le lien entre les hypothèses et les questions posées dans le questionnaire pour les tester.

Hypothèses à tester	Questions	Test statistique
Hypothèse 1	Question 1	Test de comparaison à un standard (>75%)
Hypothèse 2	Question 3, 4, 5	Test de comparaison à un standard (>50%)
Hypothèse 3	Question 6	Loi des jugements catégoriques
Hypothèse 4	Question 2	Test de comparaison à un standard (>50%)
Hypothèse 5	Question 8	Test de comparaison à un standard (>50%)
Hypothèse 6	Question 9	Test de comparaison à un standard (>50%)
Hypothèse 7	Question 10	Test de comparaison à un standard (>50%)

Tableau 5 : Relation entre les hypothèses, les questions et les tests statistiques utilisés

Echantillon ciblé

Pour composer notre échantillon, nous avons décidé d'effectuer cette enquête auprès de l'ensemble des joueurs du club de rugby de Soignies toutes catégories confondues. Ces catégories sont les U6 (qui correspond à la catégorie d'âge jusque 6 ans), U8, U10, U12, U14, U16, U19, les 2 équipes séniors (plus de 19 ans), les ladies et les vétérans. Nous avons interrogé au total 128 personnes pour le club qui compte environ 400 membres. Afin d'éviter un biais dans les avis recueillis, nous avons essayé de respecter les proportions par ordre d'importance des différentes catégories du club dans notre échantillon.

Equipe	Nombre de joueurs sondés dans la catégorie	Nombre de joueurs de la catégorie
Equipe 1 - Séniors	16	35
Equipe 2 - Séniors	16	40
U19	10	35
U16	11	35
U14	9	40
U12	9	40
U10	8	40
U8	7	35
U6	7	15
Ladies	19	30
Vétérans	16	30
Total	128	375

Tableau 6 : Echantillon des joueurs sondés en fonction des catégories d'âge

Déroulement de l'enquête

Notre enquête s'est déroulée du 2 juin au 17 juin 2016. Afin de diffuser massivement notre enquête, nous avons utilisé le logiciel Limesurvey. Nous avons ensuite partagé le lien dans les groupes Facebook du club de rugby de Soignies dans chaque catégorie d'âge. Ceci nous a permis de récolter rapidement et de manière efficace les données des répondants.

Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction

Introduction

L'analyse des résultats vise à tester chaque hypothèse grâce à des tests statistiques. De plus, nous traiterons également les items de l'enquête avec le logiciel CATEGO, afin de donner une analyse supplémentaire.

Caractéristiques générales des répondants

Quelques résultats obtenus par l'enquête donnent diverses informations sur les joueurs. Ainsi, les joueurs sondés pratiquent en moyenne de rugby depuis 7.47 années et depuis 5.85 années à Soignies.

Un autre élément donné par l'enquête est la distance entre le domicile du joueur et le club de Soignies.

Dans quel rayon habitez-vous par rapport au club de rugby de Soignies ?		
Réponse	Décompte	Pourcentage
0 à 5 kms du club (A1)	25	19.53%
5 à 10 kms du club (A2)	44	34.38%
10 à 20 kms du club (A3)	38	29.69%
Plus de 20 kms du club (A4)	21	16.41%

Tableau 7 : Rayon de provenance (en Kms) des joueurs par rapport au R.C.S.

Présentation des tests statistiques

Test de comparaison à un standard

Le test relatif à une fréquence, aussi appelé test de comparaison à un standard, sera utilisé pour tester nos hypothèses relatives à une majorité (50%).

On considère une population de taille N composée d'individus dont certains possèdent le caractère A . Sur base d'un échantillon de n individus, on a observé une fréquence de f individus présentant ce caractère.

A partir de la valeur f obtenue, on va tester si la proportion p peut être considérée, ou non, comme égale à une valeur p_0 , fixée à priori.

Testons l'hypothèse $H_0 : p = p_0$ contre $H_1 : p > p_0$

n = taille de l'échantillon à tester

Si l'effectif n est suffisamment grand et pour un échantillon exhaustif (taux de sondage n/N faible) ces lois peuvent être approchées par une loi normale de moyenne $p = p_0$ et d'écart-type :

$$\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

Si nous considérons un risque de 5%, nous pouvons déterminer la région critique de la forme $f > b$ avec b déterminé tel que :

$$\alpha = \text{Prob}\{T > t_\alpha\}$$

$$\text{On en déduit que } b = p_0 + t_\alpha \sqrt{\frac{p_0(1-p_0)}{n}}$$

Si la fréquence observée f est supérieure à b, on rejette H_0 :

Soit : $f > b \rightarrow$ on accepte H_1

$f < b \rightarrow$ on accepte H_0

La loi des jugements catégoriques

Dans le cadre d'analyses complémentaires sur les items du questionnaire d'enquête, nous allons utiliser la loi des jugements catégoriques à l'aide de CATEGO.

Cette méthode d'analyse élaborée par Thurstone a pour objectif de construire des échelles de nature métrique, des échelles d'intervalles, à partir de données non métriques.

D'après Thurstone, lorsqu'un stimulus est soumis à un répondant, cela provoque chez ce répondant un processus discriminant ou celui-ci attribue une valeur numérique ou une note.

Dans le cadre d'une enquête, plusieurs répondants peuvent être incités à évaluer un même stimulus. Cela entraîne alors plusieurs processus discriminants et nous obtenons alors une distribution de jugements.

Sur le questionnaire de l'enquête, différentes catégories de réponses sont proposées aux répondants avec une échelle de Likert. Celle-ci peut se définir comme suit : « *Il s'agit d'un ensemble de propositions évaluatives d'un objet ou d'un concept, positives ou négatives, pour lesquelles le répondant exprime un degré d'approbation ou de désapprobation en se référant à une échelle comportant habituellement 5 valeurs numériques* » (Lambin JJ, 1990 p.133).

Dans notre questionnaire, les catégories de réponses sont les suivantes :

- /- : Pas du tout d'accord
- : Plutôt en désaccord
- /+ : Ni en accord, ni en désaccord

+ : Plutôt d'accord
 +/+ : Tout à fait d'accord

A chaque stimulus, le répondant doit choisir la catégorie qu'il lui correspond.

Exemple :

Stimulus	-/-	-	-/+	+	+/+
Stimulus 1				X	
Stimulus 2				X	
Stimulus 3		X			

Tableau 8 : Exemple de tableau des stimuli

Une fois que toutes les données ont été récoltées, on procédera à un calcul des fréquences de chaque stimulus dans les différentes catégories et ensuite du calcul des fréquences cumulées. Grâce à ces fréquences cumulées, nous utiliserons ensuite le logiciel CATEGO. « *On pourra positionner de façon précise chacun des stimuli de l'ensemble évoqué sur un continuum psychologique* » (Derbaix, 1995)

CATEGO donne un rang à chaque stimulus sur l'échelle et la distance séparant deux stimuli peut être interprétée. CATEGO permet également d'obtenir les bornes de catégories. La qualité de l'ajustement y est mesurée par l'écart moyen absolu (E.M.A) qui est « *l'écart entre les proportions de fois que la valeur assignée à un stimulus donné est inférieure à une borne de catégorie déterminée, et les proportions calculées au départ des paramètres estimés, c'est-à-dire les valeurs d'échelle des stimuli et les bornes de catégories* » (Derbaix, 1995, p.36). L'E.M.A. est considéré comme bon lorsqu'il est inférieur à 10%.

Hypothèses

Hypothèse 1

H1 : La grande majorité des joueurs est globalement satisfaite du Rugby Club Soignies.

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 75%. Nous avons obtenu un échantillon de n = 128 et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de k = 126.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 126/128 = 0,9844$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$

$$\text{Est } t_{0,05} = 1,645$$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,75 + 1,645 \sqrt{\frac{0,75 * 0,25}{128}} = 0.8129$$

Comme $f_{\text{observé}} (0.9844) > b (0.8129)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 98.44% nous rejetons H_0 .

Conclusion

Nous pouvons valider l'hypothèse selon laquelle la grande majorité des joueurs est globalement satisfaite du Rugby Club Soignies.

Hypothèse 2

H2 : La majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des entraînements, des soirées et des voyages à l'étranger.

Cette hypothèse doit être validée à l'aide de 3 questions : une première question sur la satisfaction des joueurs de rugby vis-à-vis de l'organisation des entraînements (H2a), une seconde question sur leur satisfaction vis-à-vis de l'organisation des soirées (H2b) et enfin une dernière question de satisfaction sur les voyages organisés à l'étranger (H2c). Nous devons donc tester trois sous-hypothèses pour valider ou non l'hypothèse 2.

Test de l'hypothèse H2a

Enoncé : « La majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des entraînements ».

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Nous avons obtenu un échantillon de $n = 128$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 123$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 123/128 = 0,9609$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$

$$\text{Est } t_{0,05} = 1,645$$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

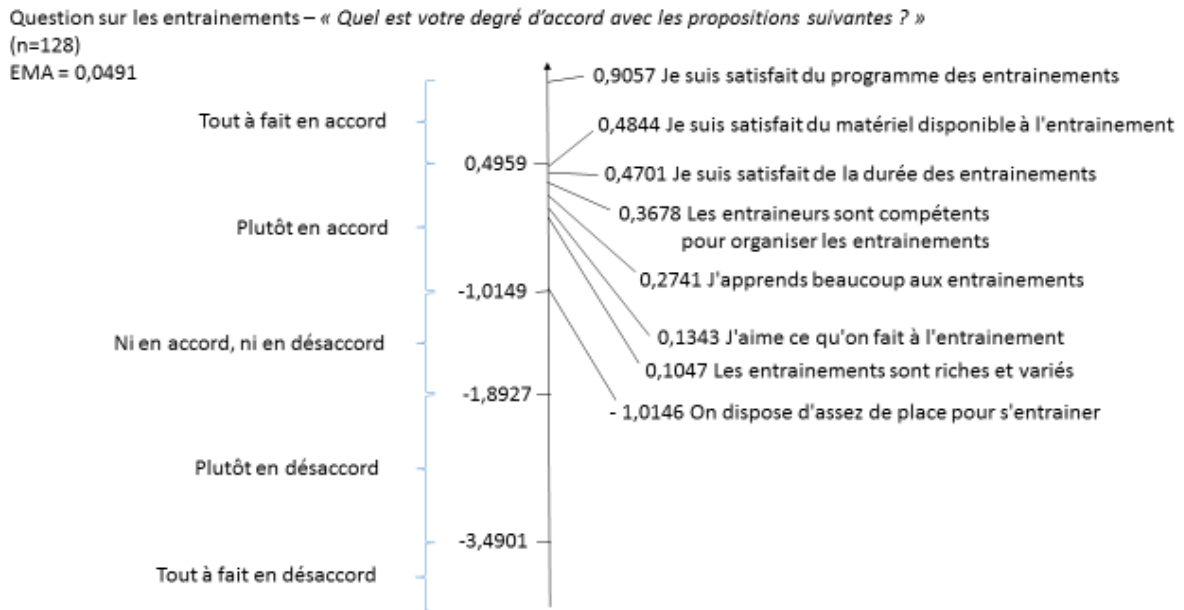
Comme $f_{\text{observé}} (0.9609) > b (0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 96.09% nous rejetons H_0 . Par conséquent, nous pouvons affirmer que la majorité des joueurs du club de rugby de Soignies est satisfaite de l'organisation des entraînements.

Test complémentaire à l'hypothèse H2a

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives à l'organisation des entraînements. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 4.91% ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 4 : Question sur les entrainements



Comme nous pouvons le voir, les répondants sont tout à fait d'accord pour dire qu'ils sont satisfaits du programme des entrainements. Ils sont également plutôt d'accord pour admettre qu'ils sont satisfaits du matériel disponible et de la durée des entrainements. Ils pensent aussi que les entraineurs sont compétents et ils s'accordent à dire que les entrainements sont riches, variés et qu'ils aiment ce qu'ils font.

En revanche, ils semblent mitigés (ni en accord, ni en désaccord) pour affirmer qu'ils disposent de suffisamment de place pour s'entrainer. Cela peut donc refléter le sentiment de manque de place déjà abordé précédemment.

Test de l'hypothèse H2b

Enoncé : « La majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des soirées ».

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Nous avons obtenu un échantillon de $n = 128$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 121$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 121/128 = 0,9453$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$

Est $t_{0,05} = 1,645$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

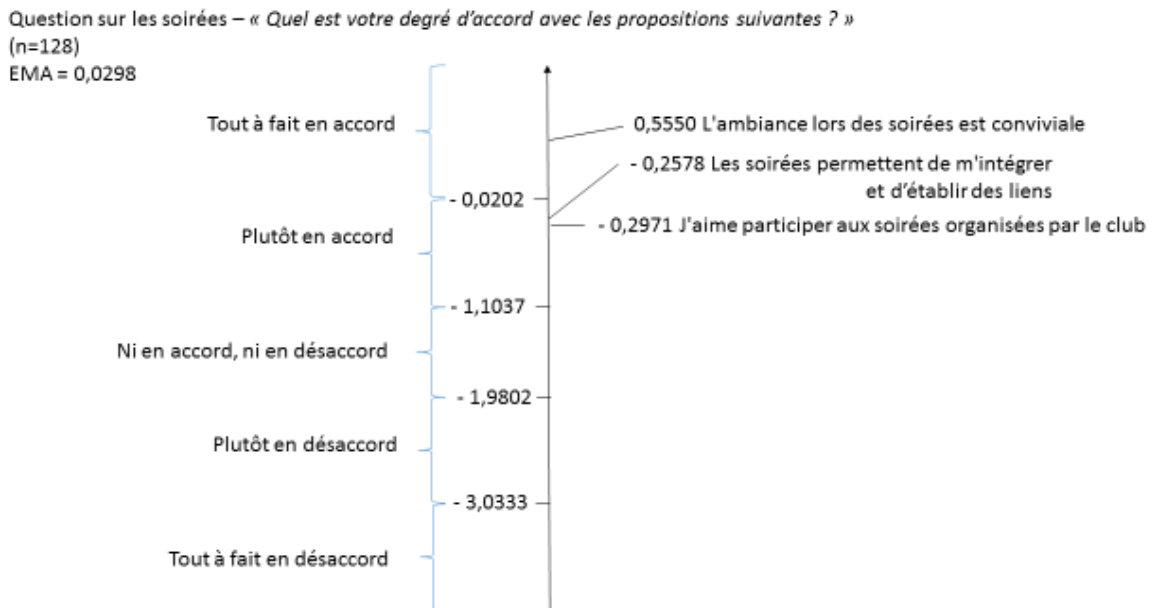
Comme $f_{\text{observé}} (0.9453) > b (0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 94.53% nous rejetons H_0 . Par conséquent, nous pouvons affirmer que la majorité des joueurs du club de rugby de Soignies est satisfaite de l'organisation des soirées.

Test complémentaire à l'hypothèse H2b

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives à l'organisation des soirées. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 2.98 % ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 5 : Question sur les soirées



Nous pouvons constater que les répondants sont tout à fait d'accord d'affirmer que l'ambiance lors des soirées est conviviale. Ils sont plutôt d'accord avec le fait que les soirées leurs permettent de s'intégrer et d'établir des liens et qu'ils aiment participer aux soirées du club. Tout ceci ne fait que confirmer la validation de l'hypothèse H2b comme quoi ils sont satisfaits des soirées organisées par le club.

Test de l'hypothèse H2c

Enoncé : « La majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des voyages à l'étranger ».

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Vu le fait que les joueurs du club de Soignies n'ont pas tous participé à un voyage organisé à l'étranger, nous avons recueilli l'avis que de ceux qui y ont pris part. Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Nous avons obtenu un échantillon de $n = 80$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 77$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 77/80 = 0,9625$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$

Est $t_{0,05} = 1,645$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

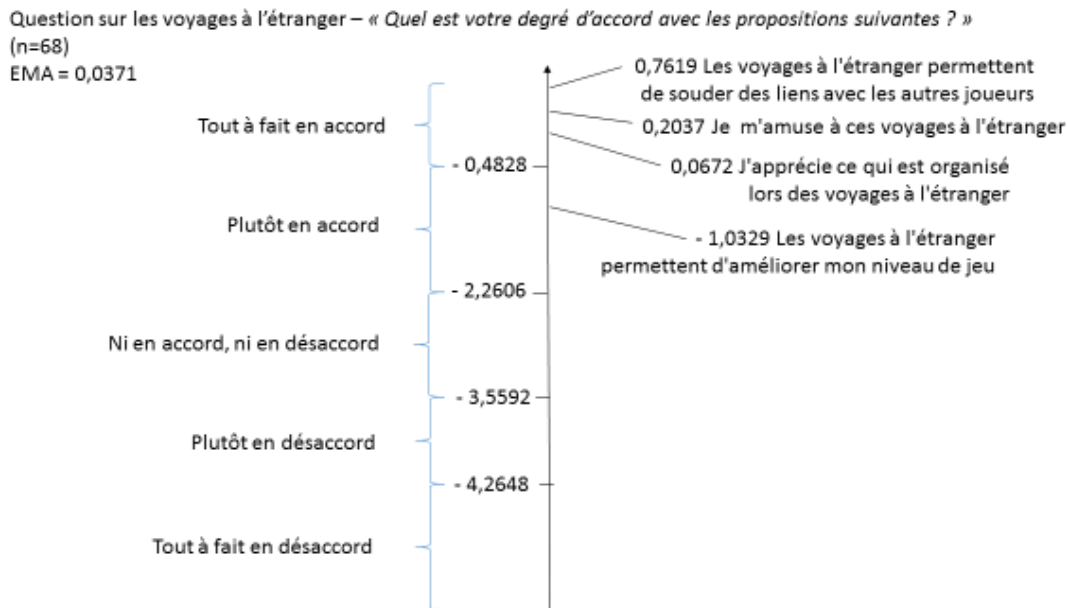
Comme $f_{\text{observé}}(0.9625) > b(0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 96.25% nous rejetons H_0 . Par conséquent, nous pouvons affirmer que la majorité des joueurs ayant déjà participé à un voyage à l'étranger y sont satisfaits.

Test complémentaire à l'hypothèse H1c

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives à l'organisation des voyages à l'étranger. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 3.71 % ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 6 : Question sur les voyages à l'étranger



Globalement, les joueurs sont tout à fait d'accord pour affirmer que les voyages à l'étranger leur permettent de souder des liens entre eux, mais aussi qu'ils s'y amusent et qu'ils aiment ce qui est organisé. Ils sont plutôt en accord pour affirmer que les voyages à l'étranger permettent d'améliorer leur niveau de jeu.

Tout ceci ne fait que confirmer la validation de l'hypothèse H2c comme quoi ils sont satisfaits des voyages organisés par le club.

Conclusion

Après avoir validé les sous-hypothèses H2a, H2b et H2c, nous pouvons valider l'hypothèse selon laquelle la majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des entraînements, des soirées et des voyages à l'étranger.

Hypothèse 3

H3 : La majorité des joueurs est satisfaite de la communication mise en place par le club grâce à Facebook.

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Nous avons obtenu un échantillon de $n = 128$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 119$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 119/128 = 0,9297$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_{α} de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_{\alpha}] = \alpha$

$$\text{Est } t_{0,05} = 1,645$$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

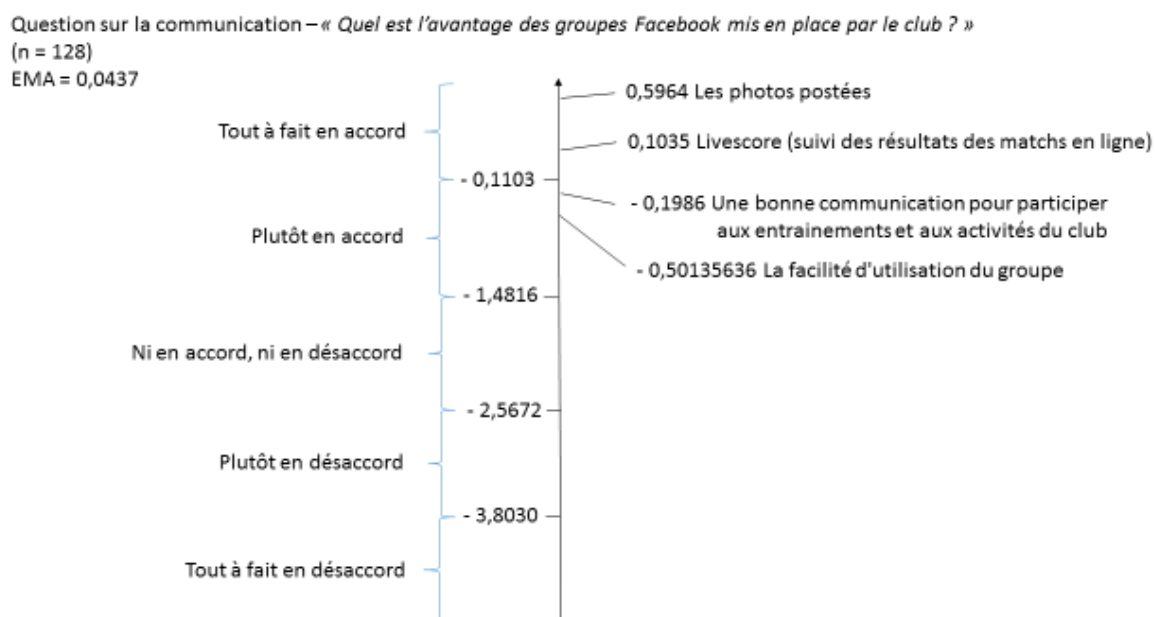
Comme $f_{\text{observé}} (0.9297) > b (0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 92.97% nous rejetons H_0 .

Test complémentaire à l'hypothèse H2

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives aux avantages des groupes Facebook mis en place par le club. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 4.37 % ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 7 : Question sur la communication



Les répondants sont tout à fait d'accord pour affirmer que l'avantage des groupes Facebook du club sont les photos postées et le livescore (suivi des résultats en ligne). Ils sont plutôt d'accord avec le fait que cela peut assurer une bonne communication pour participer aux activités du club et que Facebook représente une facilité pour pouvoir communiquer.

Tout ceci ne fait que confirmer la validation de l'hypothèse H3 comme quoi les joueurs sont satisfaits de la communication mise en place par le club.

Conclusion

Nous pouvons valider l'hypothèse selon laquelle la majorité des joueurs du club de rugby de Soignies est satisfaite de la communication mise en place par le club grâce à Facebook.

Hypothèse 4

H4 : Les 3 principaux points à améliorer au club de rugby de Soignies sont : disposer d'un troisième terrain synthétique, construire un vestiaire supplémentaire et disposer de plus de ballons.

Analyse :

Quels sont les éléments à améliorer au club de rugby de Soignies ?		
Réponses	Décompte	Pourcentage
Disposer d'un troisième terrain synthétique	93	72.66%
Construire un vestiaire supplémentaire	58	45.31%
Disposer de ballons supplémentaires	38	29.69%
Organiser davantage de soirées	31	24.22%
Organiser davantage de voyages à l'étranger	60	46.88%
Organiser des entraînements plus variés et plus spécifiques	28	21.88%
Disposer de douches chaudes	31	24.22%
Disposer de plus de matériel dans la salle de musculation	22	17.19%
Améliorer les compétences des entraîneurs/le coaching	26	20.31%
Organiser davantage de formations rugbystiques	30	23.44%
Améliorer la qualité des terrains	23	17.97%
Améliorer davantage le suivi médical	26	20.31%
Profiter d'une cotisation plus abordable	5	3.91%
Autre	4	3.12%

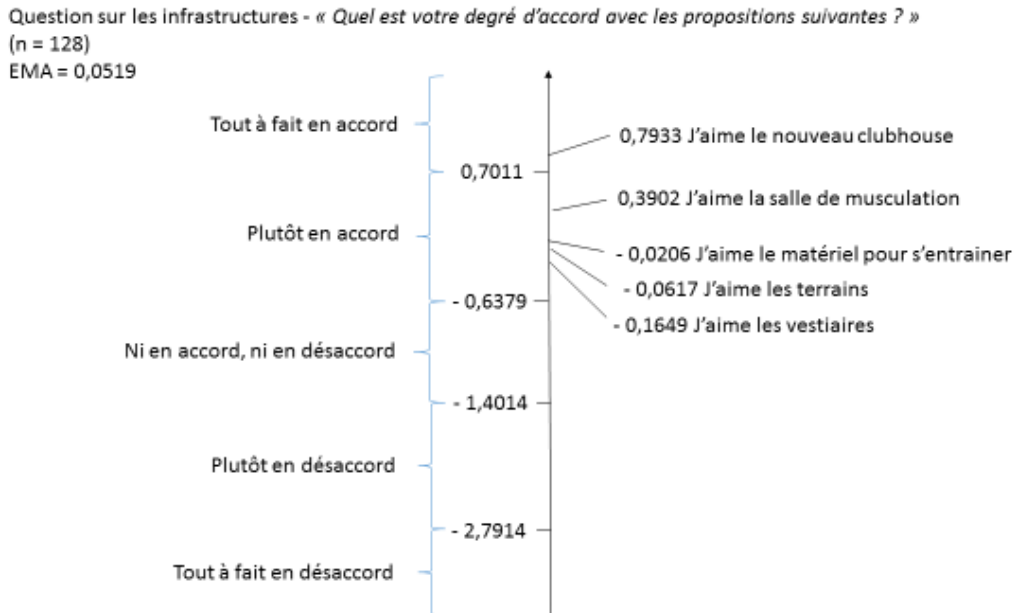
Tableau 9 : Eléments à améliorer au R.C.S selon les sondés

Les 3 éléments principaux à améliorer au sein du club de rugby sont la mise à disposition d'un troisième terrain synthétique, la construction d'un vestiaire supplémentaire et l'organisation de davantage de voyages à l'étranger. Nous pouvons donc constater que la mise à disposition de ballons supplémentaires ne fait pas partie des 3 priorités majeures des sondés. Nous pouvons donc rejeter cette hypothèse.

Test complémentaire à l'hypothèse H4

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives aux infrastructures du club. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 5.19 % ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 8 : Question sur les infrastructures



Les joueurs sont tout à fait d'accord pour affirmer qu'ils aiment le clubhouse. Ils sont également plutôt d'accord pour dire qu'ils aiment les autres infrastructures du club que sont la salle de musculation, le matériel mis à disposition pour s'entraîner, les terrains et les vestiaires.

Si l'hypothèse 4 mettait en évidence les points à améliorer, ce test complémentaire révèle cependant que les joueurs du club de Soignies aiment les infrastructures actuelles.

Hypothèse 5

H5 : La majorité des joueurs est satisfaite de l'ambiance au sein du club

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Nous avons obtenu un échantillon de $n = 128$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 125$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 125/128 = 0,9766$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$
 Est $t_{0,05} = 1,645$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

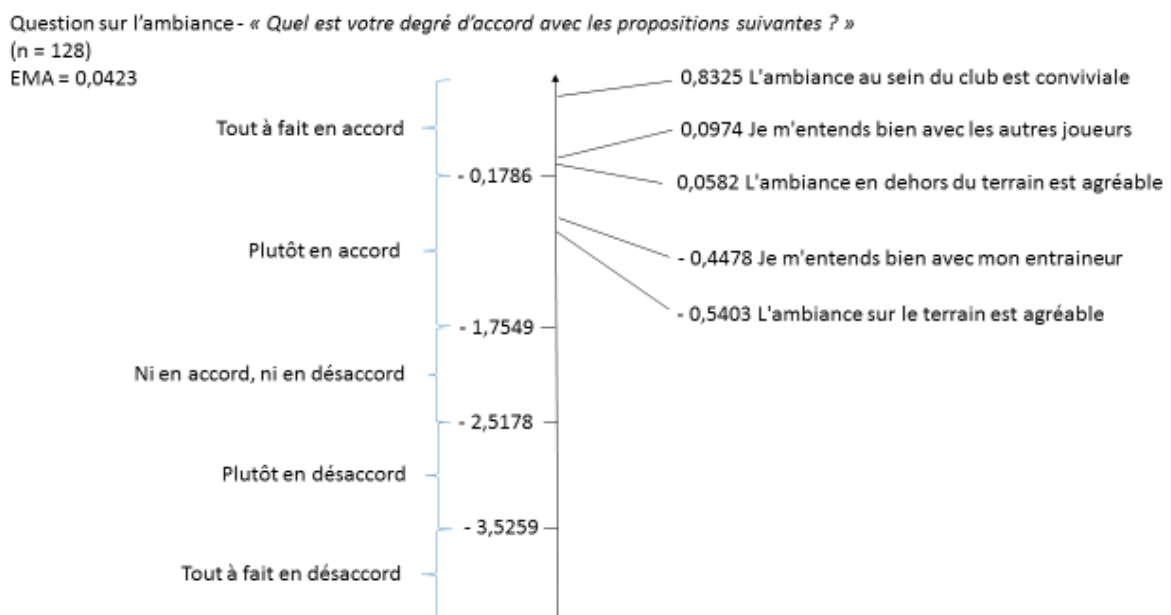
Comme $f_{\text{observé}} (0.9766) > b (0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 97.66% nous rejetons H_0 .

Test complémentaire à l'hypothèse H5

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives à l'ambiance au sein du club. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 4.23 % ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 9 : Question sur l'ambiance



Nous pouvons voir que les joueurs du club de Soignies sont tout à fait d'accord avec le fait que l'ambiance au sein du club est conviviale. Ils sont également tout à fait d'accord avec le fait qu'ils s'entendent bien entre joueurs et que l'ambiance en dehors du terrain est agréable. Enfin, d'après le test CATEGO, les joueurs s'entendent bien avec les entraîneurs et l'ambiance sur le terrain est agréable.

Ce test complémentaire confirme la validation de l'hypothèse que les joueurs sont satisfaits de l'ambiance au sein du club.

Conclusion

Nous pouvons valider l'hypothèse selon laquelle la majorité des joueurs du club de rugby de Soignies est satisfaite de l'ambiance au sein du club.

Hypothèse 6

H6 : La majorité des joueurs est satisfaite du suivi médical mis en place par le club.

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Nous avons obtenu un échantillon de $n = 128$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 108$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 108/128 = 0,84375$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$

$$\text{Est } t_{0,05} = 1,645$$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

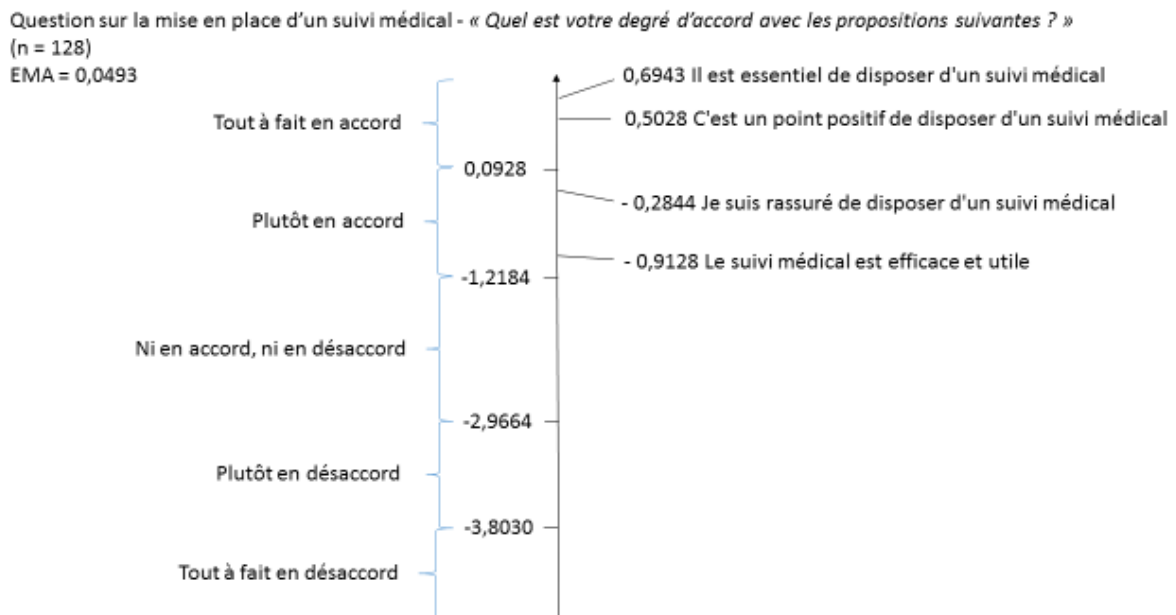
Comme $f_{\text{observé}} (0.84375) > b (0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 84.375% nous rejetons H_0 .

Test complémentaire à l'hypothèse H6

Nous avons demandé aux répondants leur degré d'accord avec différentes propositions relatives à la mise en place d'un suivi médical. Nous avons effectué cette analyse grâce au logiciel CATEGO qui se base sur la loi des jugements catégoriques. Nous avons obtenu un écart moyen absolu de 4.93 % ce qui signifie une bonne qualité d'ajustement (car celui-ci est inférieur à 10%).

Figure 10 : Question sur la mise en place d'un suivi médical



Nous pouvons observer que les joueurs sont tout à fait d'accord pour dire qu'il est essentiel de disposer d'un suivi médical et que c'est un point positif de disposer d'un suivi médical à Soignies. Ils sont également plutôt d'accord pour affirmer qu'ils sont rassurés de disposer d'un suivi médical et que le suivi médical mis en place est efficace et utile. Tout ceci ne fait que confirmer la validation de l'hypothèse H6 comme quoi les joueurs sont satisfaits du suivi médical mis en place par le club.

Conclusion

Nous pouvons valider l'hypothèse selon laquelle la majorité des joueurs du club de rugby de Soignies est satisfaite du suivi médical mis en place par le club.

Hypothèse 7

H7 : La majorité des joueurs trouve que la pratique du rugby à Soignies est financièrement abordable et raisonnable.

Analyse :

Cette hypothèse est testée sur base d'un test relatif à une fréquence (comparaison à un standard). Etant donné qu'il s'agit d'un test de majorité, nous avons défini ce standard à 50%. Pour réaliser ce test, nous leur avons posé la question suivante : « *Que pensez-vous du prix de la cotisation s'élevant à 165 euros (175 pour les séniors) ?* ». Nous avons ensuite sommé les réponses suivantes : « *Son prix est raisonnable* » et « *son prix est bon marché* » pour calculer l'ensemble des répondants qui trouvent que la pratique du rugby à Soignies est abordable financièrement.

Nous avons obtenu un échantillon de $n = 128$ et le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites est de $k = 108$.

Nous pouvons formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

$$f_{\text{observé}} = k / n = 108/128 = 0,84375$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma = \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$

Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$

$$\text{Est } t_{0,05} = 1,645$$

Nous avons donc comme région critique :

$$0,05 = \text{Prob}[f > b \mid p = p_0]$$

Par conséquent :

$$b = p_0 + t_{0,05} \cdot \sqrt{p_0(1 - p_0)/n}$$

$$b = 0,5 + 1,645 \sqrt{\frac{0,5 * 0,5}{128}} = 0.572699$$

Comme $f_{\text{observé}} (0.84375) > b (0.572699)$, on rejette l'hypothèse H_0 .

Avec une fréquence observée de 84.375% nous rejetons H_0 .

Conclusion

Nous pouvons valider l'hypothèse selon laquelle la majorité des joueurs trouve que la pratique du rugby à Soignies est financièrement abordable et raisonnable.

Synthèses des résultats

H1 : La grande majorité des joueurs est globalement satisfaite du Rugby Club Soignies.	Acceptée
H2 : La majorité des joueurs est satisfaite de l'organisation des entraînements, des soirées et des voyages à l'étranger.	Acceptée
H3 : La majorité des joueurs est satisfaite de la communication mise en place par le club grâce à Facebook.	Acceptée
H4 : Les 3 principaux points à améliorer au club de rugby de Soignies sont un troisième terrain synthétique, un vestiaire supplémentaire et disposer de plus de ballons.	Rejetée
H5 : La majorité des joueurs est satisfaite de l'ambiance au sein du club.	Acceptée
H6 : La majorité des joueurs est satisfaite du suivi médical mis en place par le club.	Acceptée
H7 : La majorité des joueurs trouve que la pratique du rugby à Soignies est financièrement abordable et raisonnable.	Acceptée

Tableau 10 : Synthèse des résultats des hypothèses

Discussion des résultats

L'enquête de satisfaction a permis de tester nos hypothèses et grâce à celles-ci d'apporter des informations concernant les éléments de satisfaction des joueurs. Nous pouvons donc constater que les joueurs du club de rugby de Soignies sont satisfaits sur tous les éléments clés de notre questionnaire : l'organisation des entraînements, des soirées et de voyages à l'étranger mais également la communication mise en place par le club grâce à Facebook, l'ambiance entre les membres du club, le suivi médical et la cotisation.

De manière générale, la grande majorité des joueurs est globalement satisfaite du Rugby Club Soignies.

Nous avons pu également découvrir, grâce à la 3^{ème} hypothèse, les différents points à améliorer au sein du club de Soignies. Si disposer d'un troisième terrain synthétique est cité par 72.66% des répondants, l'organisation des voyages à l'étranger (46.88%) et la construction d'un vestiaire supplémentaire (45.31%) constituent les deux autres points cruciaux pour pouvoir porter des améliorations au sein du club.

Enfin, certains autres points, moins fréquemment cités par les répondants ne sont toutefois pas à négliger car ils recueillent au moins 20% de votes : disposer de ballons supplémentaires (29.69%), organiser davantage de soirées (24.22%), organiser des entraînements plus variés et plus spécifiques (21.88%), disposer de douches chaudes (24.22%), améliorer les compétences des entraîneurs/le coaching (20.31%), organiser davantage de formations rugbystiques (23.44%) et améliorer le suivi médical (20.31%).

En conclusion aux résultats d'enquête, nous pouvons affirmer que les joueurs du club de rugby sont satisfaits de manière générale vis-à-vis des services proposés par leur club. En revanche certains points à améliorer, tels que la mise à disposition d'un troisième terrain synthétique, l'organisation de voyages à l'étranger ou la construction d'un vestiaire supplémentaire pourraient renforcer davantage la satisfaction et changer les opinions de joueurs plus mécontents vis-à-vis de la gestion du club.

Conclusion, limite et implications pratiques

Ce mémoire eut pour objet l'étude de la satisfaction des joueurs du club de rugby de Soignies. Après avoir rencontré Yves Calomme, le président du club, il a été décidé d'effectuer cette enquête afin de poser un diagnostic approfondi sur différents facteurs pouvant influencer la satisfaction des joueurs. L'objectif étant de pouvoir apporter, dans le futur, une meilleure réponse aux besoins des joueurs et améliorer davantage leur satisfaction.

Nous avons commencé cette étude par une phase de recherche exploratoire, composée d'une revue de littérature et d'une pré-enquête. La revue de littérature nous a permis d'aborder le concept de la satisfaction et celui du sport.

Lors de la pré-enquête, nous avons interrogé 20 membres du club de rugby de Soignies. Ceci nous a permis de récolter des informations essentielles sur le club et sur les joueurs pour pouvoir établir nos hypothèses. A partir de celles-ci, nous avons développé un formulaire d'enquête grâce au logiciel Limesurvey.

La principale limite de ce travail concerne la diffusion de l'enquête de satisfaction sur le groupe Facebook du club de rugby de Soignies. Cela a pu constituer un problème d'honnêteté chez certains répondants, même si l'anonymat était garanti lors de l'enquête. Nous pouvons émettre l'hypothèse que des réponses plus franches auraient pu être récoltées lors d'entretiens réalisés en face à face. Nous avons cependant décidé d'effectuer notre enquête via Facebook pour sa facilité de diffusion.

Après avoir obtenu un échantillon de 128 répondants, nous avons commencé l'analyse des résultats. Nous avons pu constater que les joueurs de Soignies sont très majoritairement satisfaits de l'organisation des entraînements, des soirées et des voyages à l'étranger, mais également de la communication mise en place par le club via Facebook, de l'ambiance entre les membres du club, du suivi médical et du prix de la cotisation. Cependant, l'enquête de satisfaction montre quelques points à améliorer au sein du club.

En effet 72.66% des sondés estime nécessaire de disposer d'un 3^{ème} terrain synthétique. Sa construction permettrait aux membres du club de profiter d'espace supplémentaire lors des entraînements et d'éviter que certaines catégories d'âge ne se partagent les terrains. Les solutions pour le club seraient la construction d'un troisième terrain ou l'aboutissement d'un accord pour louer le terrain du club de foot de Soignies, ce qui a déjà été réalisé lors de la dernière saison 2015-2016. Néanmoins, si l'avantage de disposer d'un terrain synthétique

permet de gagner de la place pour l'organisation des entraînements, cela permettra aussi de pouvoir s'entraîner sur une surface jugée mieux adaptée par certains joueurs et de pouvoir apporter une mise à niveau par rapport aux autres clubs de division 1 belge.

Un deuxième point à améliorer, toujours en lien avec le manque de place dont disposent les joueurs, est la construction d'un vestiaire supplémentaire. Lors de ces dernières années, de nouveaux vestiaires ont été aménagés en même temps que la construction du nouveau clubhouse. Néanmoins, des problèmes de place se font toujours ressentir, notamment pour se changer avant les entraînements. 45.31% des répondants trouvent que le club devrait en construire un de plus. Cela permettrait de régler ce manque de place, d'autant plus que la situation risque de devenir difficile pour le club, étant donné que chaque année, nous observons une hausse des inscriptions.

Le troisième point à améliorer, l'organisation de voyage à l'étranger, est annoncé par 46.31% des joueurs du club. Le club en organise de moins en moins depuis quelques années. Toutefois, maintenir annuellement une organisation de voyages à l'étranger pour chaque catégorie serait positif pour le club, car comme nous l'avons vu, les joueurs qui y ont déjà participé reviennent généralement très satisfaits. Ces voyages à l'étranger permettent également de souder des liens forts entre les membres, qui ont le plaisir de pouvoir vivre une semaine ensemble. Par ailleurs cela leur permet d'améliorer leur niveau de jeu, en affrontant des équipes étrangères, mais aussi de pouvoir visiter les infrastructures d'un club de rugby professionnel.

De manière générale, les joueurs sont donc très satisfaits d'être membres du club de rugby de Soignies. Les responsables démontrent une gestion efficace pour pouvoir assouvir un tel niveau de satisfaction sur l'ensemble des éléments étudiés dans l'enquête. L'ambiance semble conviviale entre tous les membres. L'organisation des activités et la communication pour les mettre en place sont également efficaces. La pratique du rugby est financièrement abordable et le suivi médical mis en place est très apprécié. Néanmoins, le manque de place suite au succès croissant du club risque de devenir problématique à l'avenir. Des solutions devront être prises car rien ne garantit que l'avis général des joueurs, à plus long terme ne pourra s'altérer si ces améliorations ne venaient pas à voir le jour.

Bibliographie

ABRAVANEL H., JACQUES J., COTE N., BELANGER L. (1986), « Individu, groupe et organisation », Editeur : Gaétan Morin.

AUBRY J-M. (2006), « Dynamique des groupes », Les Editions de l'homme (Collection : Alter Ego)

AUGUSTIN J-P., « Qu'est-ce que le sport ? Cultures sportives et géographies », *Annales de géographie*, 2011/4 (N°680), p.361-382. [En ligne] URL :

<https://www.cairn.info/revue-annales-de-geographie-2011-4-page-361.htm>

BROHM J-M. (1992), « Sociologie politique du sport », Presses Universitaires de Nancy.

BRUXELLES BONDY BLOG (2015), Site de la section « presses » des étudiants de l'IHECS, « Mais qui es-tu le rugby belge ? », 31 octobre 2015. [Site web]. URL :

<http://www.bxlbondyblog.be/mais-qui-es-tu-rugby-belge/>

CHURCHILL G., SURPRENANT C., (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*. 19:4. 491-504.

DERBAIX C (1995), « Introduction à quelques méthodes statistiques » (*Utilisation dans le cadre d'un mémoire*), Fucam.

DUMONT N. (2016), « Rugby : Des motifs de satisfaction pour Soignies », La Dernière Heure/ Les Sports, Mardi 10 mai 2016. [Site web]. URL :

<http://www.dhnet.be/regions/mons-centre/rugby-des-motifs-de-satisfaction-pour-soignies-5730ceca35708ea2d556692d>

EVARD Y. (1993). « La Satisfaction des Consommateurs : Etat des Recherches », *Revue Française du Marketing*, 144/145, pp. 53-62.

EUROBAROMETRE SPECIAL 334, « Sports et activités physique », rapport, Publication : Mars 2010. [PDF en ligne]. URL :

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_334_fr.pdf

FOLKES V., « Consumer Reactions to Product Failure : An Attributional Approach », *Journal of Consumer Research*, Vol 10, March 1984, p.399.

FBRB (Fédération belge de rugby). [Site web]. URL :

<http://www.fbrb.be/clubs/>

INFORBASKET (2014), « La Belgique est-elle un pays de basket ? », 14 août 2014. [Site web]. URL :

<http://inforbasket.eu/?p=4441&lang=fr>

INSTITUT SCIENTIFIQUE DE SANTE PUBLIQUE (2008), « La pratique d'activités physiques », 2008, Bruxelles. [PDF en ligne]. URL :

https://www.wivisp.be/epidemie/epifr/crospfr/hisfr/his08fr/r2/3.la_pratique_dactivites_physiques_r2.pdf

KOTLER P., LANE KELLER K., MANCEAU D., DUBOIS B. (2009), « Marketing Management », 13^{ème} Edition, Pearson Education, Paris.

LADHARI R, « La satisfaction des consommateurs, ses déterminants et ses conséquences, *Revue de l'Université de Moncton*, vol. 36, n° 2, 2005, p. 171-201. [PDF en ligne]

<https://www.erudit.org/revue/rum/2005/v36/n2/014503ar.pdf>

LAMBIN JJ. (1990), *La recherche marketing*, Editions Mc Graw-Hill.

LAMEUSE. (2011), « Rugby : quel peut être l'impact de la Coupe du monde en Belgique ? », 16 septembre 2011. [Site web]. URL :

<http://www.lameuse.be/214789/article/regions/liege/sports/2011-09-16/rugby-quel-peut-etre-l%E2%80%99impact-de-la-coupe-du-monde-en-belgique>

LARDINOIT T., TRIBOU G., « Quelle est la spécificité de la gestion du sport ? », *Revue française de Gestion*, 2004/3 (N°150), p. 125-130. [PDF en ligne]. URL :

https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=RFG_150_0125

L'AVENIR (2012), « Union belge, le nombre d'affiliés en baisse constante depuis 2007 », Lundi 18 juin 2012. [Site web]. URL :

http://www.lavenir.net/cnt/dmf20120618_00172304

MORO A., RAGI T., « Sports et lien social », *Agora débats/jeunesses*, 2003 (N°33), p.14-19. [En ligne] URL :

http://www.persee.fr/doc/agora_1268-5666_2003_num_33_1_2112

OLIVER R.L. (1980), « A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions », *Journal of Marketing Research*, 17:4, p.460-469.

OLIVER R.L. (1993), « Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response », *Journal of Consumer Research*. 20:3.418-430.

RUGBY CLUB SOIGNIES (s.d.), « Historique ». [Site web]. URL :

<http://www.rugbyclubsoignies.be/fr/historique.html>

SINECAL-SINECHAL M., VANDERCAMMEN M., « Etudes de marché : Méthodes et outils », De Boeck Université, Avril 2010, pp184.

SOCIOLOGIE SANTE (1992), « Le sport...à corps perdu », Editeur : Maisons des sciences de l'homme d'Aquitaine, N°7.

SWAN J.E, TRAWICK, I.F (1979). Satisfaction related to predictive vs desired expectation. In Hunt, H.K. et Day, R.L. (dir.). Refining Concepts and Measures of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior. *Bloomington : Indiana University School of Business*. p.7-12.

VAHAMME J. (2002), « La satisfaction des consommateurs spécifique à une transaction : définition, antécédents, mesures et modes », *Recherche et applications en marketing*, vol. 17, n° 2/2002, p56-85.

VILLE DE SOIGNIES, « Annuaire sportif de la ville de Soignies », 2015. [PDF en ligne]. URL :

www.soignies.be/pdf/sports.pdf

WESTBROOK RA., REILLY MD (1983). Value-percept disparity : an alternative of the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. In Bagozzi R.P. et Tybout, A.M. (dir.). *Advances in Consumer Research*. Provo, UT : Association for Consumer Research.

