



**COMMISSION DÉPARTEMENTALE  
DE L'ARBITRAGE**

## Compte-rendu de l'enquête de satisfaction de mi-saison 2021/2022 à destination des Arbitres de District Aveyron/Lozère

### I. Introduction

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

Dans le cadre du suivi et de l'évolution du projet porté par le bureau de la Commission Départementale de l'Arbitrage de l'Aveyron et de la Lozère, une enquête de satisfaction a été effectuée du 23 Décembre 2021 au 20 Janvier 2022 auprès des arbitres de Districts de l'Aveyron et de la Lozère.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer les niveaux de satisfaction des arbitres vis-à-vis du projet et des pôles de compétence de la CDA, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des arbitres.

Cet outil contribue à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des arbitres.

A partir des résultats de cette enquête, le bureau de la CDA dégagera des axes d'amélioration et des plans d'action.

### II. Conditions techniques de réalisations

145 questionnaires ont ainsi été adressés aux Arbitres de Districts officiant en Aveyron et en Lozère sous forme informatique. La liste des arbitres ayant été basée sur les effectifs au 23/12/2021.

46,20% (soit 67 questionnaires) des arbitres interrogés ont répondu à notre enquête. L'ensemble des réponses reçues sont exploitables.

L'ensemble des informations obtenues informatiquement seront par la suite traitées et analysées. L'outil informatique permet d'obtenir les résultats sous forme :

- de tableau pour les décomptes et le pourcentage des réponses ;
- de camemberts pour évaluer la répartition des réponses.



## Analyse des résultats

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés.

## Les seuils d'acceptabilité

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

- > 4/5 : résultat satisfaisant
- entre 2,5/5 et 4/5 : résultat améliorable
- < 2,5/5 : résultat insuffisant

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

- pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 4,5/5 de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- lorsque le résultat est supérieur à 4,5/5, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

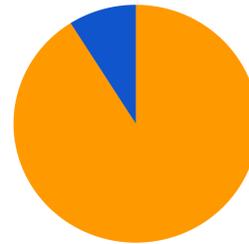
Le questionnaire de satisfaction des usagers est composé de 10 questions. Celles-ci sont réparties en 5 thèmes :

- la communication ;
- les désignations ;
- les observations ;
- la formation ;
- divers.

### III. Profil des répondants

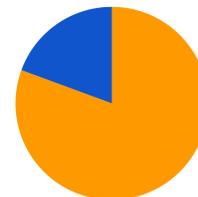
Le panel visé par cette enquête sont les arbitres de District de l'Aveyron et de la Lozère. Une majorité d'entre-eux ont répondu de manière nominative.

<i>Réponses anonymes ou nominatives</i>	Décompte	Pourcentage
Nominatif	61	91,05%
Anonyme	6	8,95%



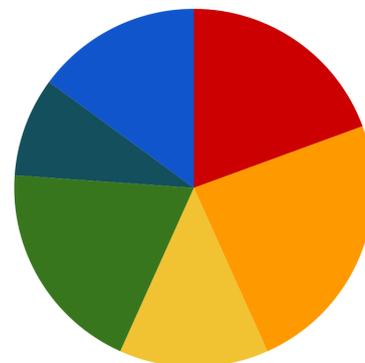
L'enquête laissait la possibilité de préciser son département de rattachement. L'ensemble des répondants y ont répondu. Moins de 45% des arbitres de l'Aveyron ont laissé une réponse alors que plus de la moitié de ceux de Lozère ont répondu.

<i>Rattachement départemental</i>	Décompte	Pourcentage
Aveyron	54	80,60%
Lozère	13	19,40%



A nouveau, les arbitres avaient le choix d'indiquer leur catégorie, ceux qu'ils ont tous fait.

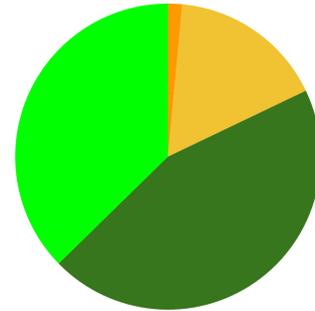
<i>Catégorie d'Arbitrage</i>	Décompte	Pourcentage
D1	13	19,40%
D2	16	23,88%
D3	9	13,43%
D4	13	19,40%
Jeune	6	8,96%
Stagiaire	10	14,93%



## IV. Résultats obtenus

### 1) Communication

Note	Décompte	Pourcentage
1	0	0%
2	1	1,49%
3	11	16,42%
4	30	44,78%
5	25	37,31%

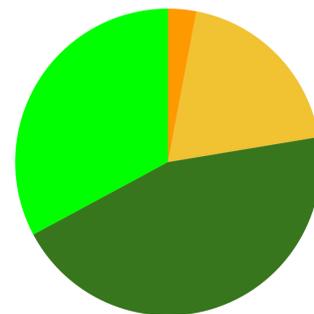


La note moyenne pour la communication est de 4,18/5.

Les principales remarques formulées par les répondant font état d'une très nette amélioration de ce domaine avec une équipe disponible et à l'écoute. Cependant, certains répondant sont diamétralement à l'opposé estimant qu'il y a trop peu voir pas d'information.

### 2) Désignations

Note	Décompte	Pourcentage
1	0	0%
2	2	2,98%
3	13	19,40%
4	30	44,78%
5	22	32,84%



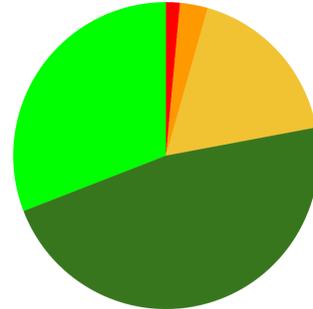
La note moyenne pour les désignations est de 4,07/5.

Les principales remarques formulées par les répondant font état d'un nombre de kilomètres parfois trop important mais aussi d'un manque de diversité dans les clubs. Il faut cependant nuancer le second point car il a été remonté par des arbitres excentré et/ou placé dans une zone avec une faible densité de club de leur niveau.

De plus, certains ont manifesté l'envie de faire plus de touches quand d'autres souhaitent en faire moins.

### 3) Observations

Note	Décompte	Pourcentage
1	1	1,49%
2	1	1,49%
3	12	17,91%
4	32	47,76%
5	21	31,35%



La note moyenne pour les observations est de 4,06/5.

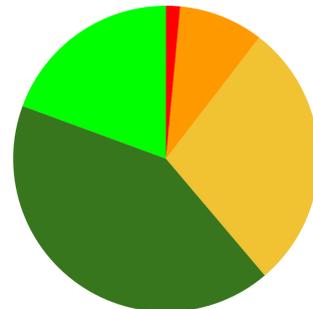
Les principales remarques formulées par les répondant font état d'une grande satisfaction face aux observations car la plupart n'avaient pas été observés depuis longtemps et même jamais pour certains.

Cependant, il a été soulevé que parfois les remarques et les notes sur le rapport ne semblent pas cohérente avec les discussions d'après match. De plus, une idée d'un échange post-rapport a été formulée.

Enfin, quelques répondants ont fait état d'une observation arrivée ou découverte le jour J du match et qu'il serait plus judicieux d'éviter la période hivernale.

### 4) Formations

Note	Décompte	Pourcentage
1	1	1,49%
2	6	8,96%
3	19	28,36%
4	28	41,79%
5	13	19,4%



La note moyenne pour la formation est de 3,69/5.

Les principales remarques formulées par les répondant font état d'un accueil assez positif des questionnaires d'entraînement en ligne mais il serait bien de les coupler avec des sessions de travail théorique et surtout pratique en présentiel. Certains se plaignant d'avoir trop de théorie ou alors d'être trop procédurier et formé à partir de séquence vidéo qui n'arrive jamais sur un terrain.

A contrario, quelques réponses ne nous remontent aucun suivi de formation.



## 5) Divers

Deux questions diverses et ouvertes étaient proposées en fin d'enquête, voici un rapide aperçu des remarques formulées :

Avez-vous un souhait d'amélioration pour la seconde partie de saison ?	Avez-vous une/des remarque(s) supplémentaire(s) ?
Continuer l'arbitrage à trois en D1	Poursuivre l'arbitrage à trois
Formation Arbitre Assistant	Accès plus les formations sur le football rural que l'on arbitre
Rotation accru des assistants en D1 (certains arbitre ayant demandé des touches n'en n'ont pas effectué)	Attention au frais kilométriques qui ne sont pas toujours réel
Peut être faire des retours expériences sur des faits de jeu particuliers ayant pu amener un problème sur un match par mail avec une réponse sur ce qui aurait du être fait pour éviter ou résoudre le problème qu'il soit d'ordre sportif ou d'ordre sécurité publique ou alors administratif	Pourrions nous avoir retour / suivi des sanctions appliquées par la commission de discipline suite aux sanctions données par les arbitres sur le terrain
Réduction des distances d'arbitrage	
Plus de vigilance sur les désignations (équité)	

## V. Conclusions

L'enquête permet de tirer un bilan malgré tout très positif avec une note moyenne de 4/5 sur les quatre thèmes notés.

Cependant, pour toutes les questions dont le résultat est inférieur à 4/5 de satisfaction, des actions d'amélioration sont proposées. Ainsi, un axe doit être considéré comme prioritaires et faire l'objet d'actions d'amélioration, à savoir :

→ La formation :

- ◆ Formation Arbitre assistant
- ◆ Réunion de révision et de perfectionnement théorique et pratique