

RÉUSSIR L'ACCUEIL



ET LA FIDÉLISATION

Les clubs de la Fédération ont réussi à accueillir de très nombreux nouveaux licenciés depuis septembre 2024 grâce à l'élan des JOP de Paris 2024.

Bravo à tous d'avoir réussi cet accueil !

Pour créer un héritage et continuer de faire fructifier cette dynamique, voici un document qui résume et conseille pour continuer de bien accueillir et bien fidéliser vos licenciés.



AVOIR UNE PHILOSOPHIE POSITIVE

S'ouvrir : Ouvrir les portes du club, le champ des possibles, s'ouvrir aux autres : nous sommes capables d'accueillir tout le monde (avec volonté, imagination, et adaptabilité).

Accueillir : Avec passion, bienveillance. Trouver des solutions pour favoriser l'inclusion dans le milieu fédéral et faciliter son accès pour le futur licencié... c'est parfois orienter le futur licencié dans le club voisin !

Valoriser : La pratique, la mixité, l'intergénérationnel, le lien social créé par le club, les événements, les animations, les créneaux, l'encadrement.

Accompagner : Les premières séances du nouveau licencié pour une expérience réussie : présenter les partenaires de jeu, présenter le système fédéral (club-comité), le «Club Avantages» et «Mon Espace Licencié».

AXE 1

COMMENT BIEN ACCUEILLIR SES LICENCIÉS ?

Soigner l'accueil sur chaque créneau

- Dédier une personne pour accueillir les nouveaux licenciés sur les créneaux du club.
- Chaque licencié peut accueillir en souriant, en allant vers le nouveau pratiquant, en lui communiquant les coordonnées des personnes ressources (correspondant, éducateur, président, etc.).
- Afficher le planning de la salle afin que l'offre de pratique proposée par le club soit accessible et compréhensible par tous.

Identifier un espace pour l'accueil

- Dans la salle : une table, quelques chaises, des stylos et les informations essentielles du club.
- Dans une salle partagée : support mobile sur lequel sont affichées toutes les informations essentielles (tarifs, planning, numéros et mails).
- Imprimer et mettre à jour les informations tout au long de l'année pour l'arrivée des licenciés.
- Si vous possédez un espace dédié, aménagez le pour recevoir !

Penser aux besoins des différents publics :

- Vestiaires hommes/femmes et enfants (si les créneaux se chevauchent).
- Décoration de la salle : photos des animations du club, des équipes de France, etc.
- Aménagement des différents espaces (accueil, jeu libre, entraînement, etc.).

AXE 2

COMMENT ACCUEILLIR PLUS DE LICENCIÉS ?

Réaménager les créneaux d'accès au club

- Proposer des créneaux d'une heure pour les publics loisirs (jeunes et adultes).
- Organiser ou donner de l'autonomie pour l'échauffement avant de débiter l'heure de ping.
- Réaménager le cas échéant la salle en ateliers pour accueillir plus de monde en même temps (atelier robot, atelier service, atelier renforcement musculaire, atelier panier de balles...).



Organiser des séances d'animation à 3 ou 4 personnes par table

- 2 joueurs qui jouent et 1 ramasseur de balles.
- 3 joueurs et plus pour travailler au panier de balles (1 distributeur, 1, 2, 3 joueurs et 1 ramasseur).
- ateliers avec 3 à 6 joueurs par table.
- 4 joueurs par table et jeu en double (valorisation du lien social et de l'inclusion).
- 4 joueurs par table et jeu en ligne ou diagonale.

Utiliser la nouvelle pratique du PingVR

- Avec un ou plusieurs casques VR et un petit espace libre dans la salle (9m²), les joueurs peuvent pratiquer en attendant qu'une table se libère.
- Faire une séance de service (permet de vérifier la réglementation du service, de quantifier la vitesse et l'effet de la balle).



- Jouer contre le robot pour faire des exercices adaptés à son niveau.
- Défier l'avatar en faisant un match.

- La pratique du PingVR permet aux débutants de compléter leur pratique (travail de la technique sans ramassage de balles).
- Le prêt de casques aux licenciés permet de compléter la pratique à domicile (entraînement ou tournois).

Externaliser la pratique

- Mobiliser d'autres lieux de pratique comme une cour d'école, un préau, un gymnase de collège ou de lycée, une salle privée ou d'entreprise, un lieu couvert ou non.
- Installer/utiliser un site de ping en extérieur dans l'espace public, près ou dans un établissement scolaire (coordination avec le propriétaire du lieu - souvent la collectivité). Proposer un créneau hebdomadaire supplémentaire à vos licenciés (actuels et nouveaux).

Autres idées :

- Ouvrir la salle le week-end en complément ou en parallèle des compétitions.
- Faire chevaucher les créneaux jeunes et adultes pour mélanger les publics et optimiser les créneaux.
- Maintenir l'activité pendant toutes les vacances scolaires (service à l'année).
- Proposer un programme d'animation régulier (tous les mois pour étaler vos séances).
- Proposer une carte de X séances (incluant le prix de la licence lors du premier achat).

Les licences fédérales = des licences adaptées à tous les types de pratique :

- Les règlements généraux de la fédération imposent que tous les adhérents d'un club affilié soient titulaires d'une licence fédérale.
- La licence est un titre d'appartenance au club et à la fédération. Elle est très importante pour l'assurance du licencié dans son activité (et préserver la responsabilité du club), l'accès à tous les services de la fédération, et notamment au «Club Avantages», et à son espace licencié.
- La fédération propose une offre de licences correspondant aux différentes pratiques en club :
 - Licence «Compétition» : permet d'accéder à tous les services dont les compétitions avec échanges de points pour son classement.
 - Licence «Loisir» : permet d'accéder à tous les services (club, comité...) y compris à des compétitions ou événements mais sans échanges de points ni classement.

Pourquoi prendre une licence «Découverte» à tous les nouveaux adhérents ?

- Permet de collecter les données du futur licencié (gain de temps, reprise de contact).
- Permet d'assurer le pratiquant lors de son essai.
- Permet de proposer un essai valable un mois complet.
- Permet de valoriser l'action du club dans la vie locale et auprès de ses financeurs.
- Permet de faciliter la transformation de la licence (les informations principales de la personne sont déjà saisies).

LES OUTILS FÉDÉRAUX DE L'ACCUEIL :

- Mise à disposition d'un livret d'accueil personnalisable pour vos nouveaux licenciés, téléchargeable sur le site fédéral : rubrique «Jouer» puis «Accueil».

<https://www.fftt.com/site/jouer/accueillir-en-2024/reussir-votre-accueil>

- Mise à disposition d'un «guide du club» regroupant tous les éléments pour accueillir, animer, faire jouer, former et gérer (un exemplaire papier sera envoyé à chaque club et téléchargeable sur le site fédéral : rubrique «Jouer» puis «Accueil»).

- Module d'inscription en ligne pour le nouveau licencié et pour le renouvellement : chaque club possède un lien unique pour l'inscription dans son club : [https://carte.fftt.com/](https://carte.fftt.com/club/N° affiliation à 8 chiffres du club : https://carte.fftt.com/)

**QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES :**

Un club n'ayant que 2 créneaux par semaine à partir de 18h30 et voulant créer un créneau pour les jeunes a installé des tables dans une salle de danse d'un lycée professionnel le mercredi après-midi. Les 12 licenciés de plus ont permis au club d'obtenir un créneau dans le gymnase partagé avec les autres sports l'année suivante (grâce à l'augmentation de son nombre de licenciés).

Un club fait chevaucher les créneaux de l'éducateur qui prend un nouveau groupe alors que le groupe précédent n'a pas terminé sa séance. Le groupe précédent termine par du jeu libre, des matchs, tandis que le groupe suivant débute son échauffement. Cela a permis d'ajouter un créneau sans changer le volume horaire de l'éducateur.

- Licence «Découverte» : permet d'essayer gratuitement la pratique pendant 1 mois en étant assuré (valable une seule fois par pratiquant). Elle facilite la transformation en licence «Loisir» ou «Compétition».

**AXE 1****MAINTENIR L'ACCUEIL****ET OFFRIR****LES SERVICES ATTENDUS**

Les activités proposées par le club pour ses licenciés sont le principal moteur de la fidélisation !

1) Bien identifier les attentes des licenciés (diagnostic)

- Proposer un sondage/questionnaire annuel auprès de vos licenciés pour qu'ils expriment leurs envies, leurs besoins. Leur donner la parole est important pour les impliquer dans la vie du club.
 - Réaliser ce sondage en ligne via les outils de communication type Google Forms.
 - La deuxième partie de saison (mars-avril) paraît être une bonne période pour effectuer ce travail de diagnostic (recul du licencié et possibilité d'ajuster pour la saison suivante).
- Cette démarche permet de mesurer la satisfaction du licencié par rapport à ce que vous avez mis en place et vous permet d'évaluer votre organisation. De manière générale, c'est une démarche à faire chaque saison pour identifier les besoins (diagnostic), mesurer votre action (évaluation) et réajuster éventuellement vos plannings et animations.

2) Maintenir la qualité d'accueil tout au long de l'année

L'accueil est une des principales composantes du bien vivre en communauté.

Le club joue un rôle important pour favoriser le lien social, entretenez-le au maximum. Si le licencié se sent bien accueilli à chaque séance, il reviendra :

- Fêtez les anniversaires par exemple ! dans un groupe WhatsApp, au club... cela montrera simplement le traitement et la pensée que le club a pour ses adhérents.
- Organisez aussi des temps forts lors de la saison pour accentuer ce lien social au sein du club : à la

fois en interne d'un groupe, d'une séance mais aussi avec les autres membres du club.

Ces temps forts peuvent se matérialiser de différentes manières :

- Proposez le "Pot de l'amitié" (After ping) à la fin de la séance (une fois par mois ou par période scolaire). Chaque licencié peut apporter une spécialité à faire découvrir aux autres...
- Organisez des événements festifs dans l'année (2 à 4 fois par an) : sous forme de tournois internes, d'animations, repas... Il faut varier pour répondre à différents types de demandes.

Ces actions ponctuelles permettent de sortir du cadre du créneau hebdomadaire d'entraînement, favorisent la vie associative et renforcent les liens entre les membres. De nombreux exemples sont à votre disposition dans l'annuaire des bonnes pratiques : <https://www.fftt.com/observatoire/>

À noter :

L'organisation d'une vie associative au sein du club et en dehors des créneaux d'entraînement peut susciter des vocations de dirigeants et permettre de retrouver des licenciés qui n'avaient plus le temps de venir chaque semaine au créneau d'entraînement mais qui sont prêts à venir pour une offre de service plus ponctuelle.

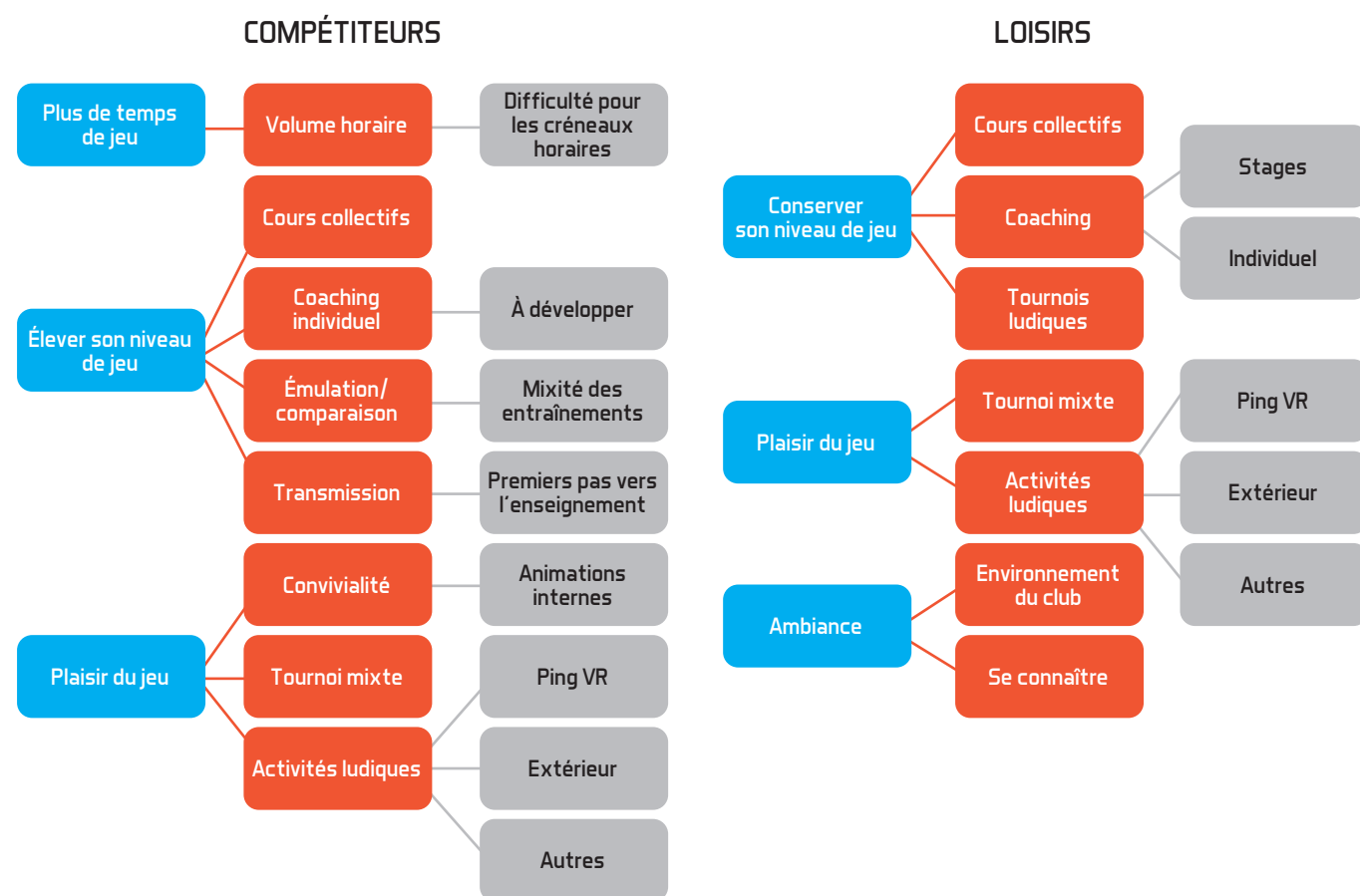
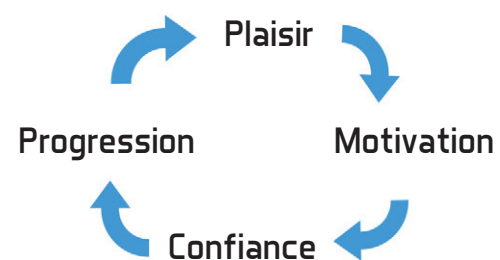
AXE 2

PROPOSER UNE OFFRE SPORTIVE,
ADAPTEZ-LA AUX BESOINS

L'offre sportive et associative proposée au licencié est essentielle pour le fidéliser. Beaucoup de joueurs souhaitent progresser (mieux jouer) dans une bonne ambiance.

1) Les leviers de la fidélisation

Créer un cercle vertueux par la progression du joueur au sein du club :



Le licencié loisir est un adhérent plus volatile. Il pourra assez rapidement arrêter sa pratique compte tenu de ses contraintes personnelles ou professionnelles. Pour le garder et le séduire, il faudra donc lui porter plus d'attention et lui proposer une offre très adaptée à ses besoins.



2) Les outils de l'offre sportive

La fédération, les ligues et les comités départementaux mettent en œuvre, chacun à leur niveau des dispositifs pour accompagner cette fidélisation :

- Le ping Éducatif (4-12 ans) : le ping des 4-7ans, le Premier Pas Pongiste (PPP). Au niveau local, cela peut être l'organisation de plateaux ou de regroupements pour les jeunes (1 fois par mois).

- Le ping Actif (45-100 ans) - le guide ping Santé pour accueillir des seniors, des loisirs adultes dans une démarche de bien-être (loisirs adultes) ou de santé (Maladies chroniques, Parkinson, Alzheimer...).

- Les nouvelles pratiques : le pingVR (+13 ans), le ping en extérieur, le Dark ping. Ces pratiques permettent de compléter une activité hebdomadaire ou de proposer une activité plus ponctuelle.

- Le ping Compétitif : championnat, critérium, tournois individuels ou par équipes, Championnat jeunes et compétitions locales diverses.



Le guide du club vous permettra de bien identifier toutes les offres sportives. Disponible en version papier dans le club ou de manière numérique sur le site fédéral.



AXE 3

L'ENCADREMENT DE LA PRATIQUE

Le licencié cherche à progresser dans l'activité pour se sentir plus à l'aise, prendre confiance et ceci dans une bonne ambiance. Il est donc souvent demandeur de conseils pour évoluer, même dans sa pratique libre. Pour réussir cela, l'encadrement de la pratique est nécessaire.

1) L'encadrement bénévole

- Il peut agir de manière régulière ou plus ponctuelle en fonction de ses disponibilités ou de la demande des licenciés.
- Former plusieurs personnes permet de répartir les rôles en fonction du type de publics et de leurs préférences.
- Chaque année, le club doit identifier ses licenciés susceptibles d'être intéressés par les deux premières formations techniques fédérales à savoir

l'initiateur de club (IC) et l'animateur fédéral (AF) et les inciter à s'y inscrire.

Même si vous disposez d'un cadre professionnel (à temps plein ou à temps partiel), ce dernier aura besoin d'aide bénévole pour apporter un service plus qualitatif dans la séance et ce sera formateur pour le bénévole d'apprendre auprès du professionnel. **Créez une véritable équipe technique de club !**

L'encadrement qualifié de la pratique permet de donner une base sécuritaire aux séances et d'aider le joueur à progresser dans l'activité.

Confiance + réussite = fidélisation !

2) L'encadrement professionnel

L'encadrement professionnel a un coût mais il permet d'assurer de la continuité et de la qualité à l'ensemble de vos créneaux pour les licenciés. Il peut aussi plus facilement assurer une présence sur les créneaux moins disponibles pour les bénévoles. C'est un service à destination des licenciés qui nécessitera une réflexion préalable pour la mise en place pérenne du modèle économique de votre offre sportive (voir Axe 5).

Au-delà de l'encadrement des groupes d'entraînement ou d'animation, l'éducateur professionnel va jouer un rôle fédérateur au sein de la structure. Il peut accompagner des jeunes formés et/ou constituer une équipe technique de club.

Il existe 3 diplômes professionnels adaptés à l'encadrement de séances au club pour fidéliser les licenciés : le CQP d'animateur (pour les loisirs), le BP JEPS (animation tous publics et 1er niveau de compétition), le DE JEPS pour tous les publics avec une formation plus axée vers la performance.

À noter :

Les premières formations sont accessibles dès 15-16 ans. Donnez l'opportunité à vos jeunes de se former pour les fidéliser au club en leur donnant des responsabilités. Ils ont un profil idéal pour accompagner les 4-7 ans ou pour relancer un débutant.

De même pour les féminines ayez une approche singulière pour les motiver à contribuer à l'encadrement pour développer notamment votre nombre de licenciées.

AXE 4

L'ÉQUIPEMENT SPORTIF ET SES CRÉNEAUX

Votre équipement sportif pour l'organisation de votre offre sportive et les créneaux dont vous disposez sont également déterminants pour fidéliser vos licenciés.

Si vous manquez de créneaux pour proposer une offre plus diversifiée, il faut essayer de délocaliser la pratique (salle annexe, ping en extérieur...). On obtient plus facilement de nouveaux créneaux alors que son effectif de licenciés augmente (voir guide du club - réussir l'accueil).

Avant de négocier des créneaux, il faut optimiser au maximum ceux dont vous disposez. Calculez votre taux d'utilisation des tables et tendez vers le 100% d'utilisation :

- Avec un gymnase partagé, utilisez les temps de compétition du week-end pour proposer une action pour les familles et les loisirs :

- Rapprochez les loisirs des compétiteurs
- Créez un club de supporter en interne
- Proposez des créneaux ponctuels (1 fois par mois) pour une pratique différente.

- Si vous disposez d'une salle dédiée, optimisez tous les créneaux pour atteindre le plein emploi de la

salle et choisissez les publics adaptés pour réussir cela :

- Utilisez le temps scolaire pour accueillir les écoles, collèges mais aussi les seniors retraités, un créneau de Ping Santé, le midi pour les salariés des entreprises...
- Développez une activité commerciale au sein du club après demande et accord de la collectivité qui vous met à disposition l'équipement (faire appel à un prestataire auto-entrepreneur, louer vos tables libres à l'heure, avoir une buvette permanente comme au squash ou au bowling par exemple).

Si vous avez réalisé le diagnostic des demandes de vos licenciés :

- Ciblez vos démarches en fonction de leurs attentes
- Cherchez à obtenir les créneaux adaptés à leurs préférences
- Envisagez de délocaliser le club dans une autre salle pour se rapprocher de certains publics, et ainsi avoir des séances sur d'autres créneaux.



AXE 5

FINANCER LES ACTIONS
DE FIDÉLISATION

Mettre en œuvre tout ou partie des éléments des 4 premiers axes représente un coût : financier et humain.

Établir un modèle économique pour ses actions permet de les concrétiser durablement.

En développant le lien social au sein du club, vous faciliterez l'engagement humain de bénévoles. De cette manière vertueuse, vous contribuerez à la fidélisation et au développement de votre club.

Il faut dissocier le montant de cotisation de la logique de fidélisation.

Ce n'est pas un prix bas qui fait rester dans un club sportif, c'est plutôt le service, l'accueil, le lien social, l'ambiance, l'organisation d'activités...

Idées pour fidéliser par le biais économique :

- Réduire la cotisation globale pour une réinscription ferme avant la fin de la saison précédente.
- Réduire le coût de l'inscription pour les autres membres de la famille
- Séparer les coûts en fonction des services - Service à la carte (accès aux compétitions, accès aux soirées internes ou tournois sportifs, entraînement encadré par un professionnel)
- Baisser le montant de la cotisation pour les inscriptions en cours d'année
- Utiliser et valoriser le dispositif Pass'Sport qui permet pour les clubs inscrits de proposer une réduction de 50€ aux personnes éligibles et détenteur du code Pass'Sport :

<https://www.pass.sports.gouv.fr/v2/pro/accueil>

À noter :

Le renouvellement de la licence peut se faire de manière dématérialisée. Le licencié peut faire sa demande de renouvellement dès le 2 juillet pour la saison suivante. Chaque club possède un lien direct : <https://carte.fftt.com/club/XXXXXXX> (les XXXXXX correspondent au N° d'affiliation du club)

Le modèle économique de l'offre sportive

Le club sous régime de la loi 1901 peut faire des bénéfices s'ils sont mis au service du projet associatif. C'est important pour investir et améliorer l'accueil et le service au licencié.

L'outil Koteez (partenaire fédéral) vous permet de bien évaluer le montant de la cotisation. Vérifiez le modèle économique de chaque public ou chaque créneau, de chaque action ponctuelle ou non.

Politique tarifaire = services proposés = engagement = fidélisation

Éléments de comparaison :

Le cinéma ou le restaurant pour une activité ponctuelle coûte plus de 10€ de l'heure !

La danse, l'équitation, c'est plus de 5€ de l'heure pour une année de pratique hebdomadaire encadrée. Aujourd'hui, le coût du tennis de table, même avec un encadrement qualifié, se situe à moins de 2€ de l'heure même encadrée (Base de 100€ payée par le licencié pour 1 fois par semaine/42 semaines pendant 1h30 soit environ 1,6€ de l'heure).

Quelques coûts sont donc à prendre en compte dans le montant payé par le licencié, notamment la part de chaque licencié :

- dans l'affiliation du club à la FFTT,
- dans les charges de fonctionnement du club,
- pour les actions gratuites que vous allez leur proposer,

Voici 2 exemples à titre indicatif de modèles économiques : l'un pour un créneau hebdomadaire, l'autre pour une animation ponctuelle.

UN CRÉNEAU LOISIR ADULTE PING BIEN-ÊTRE AU CLUB

Base d'un créneau d'1h par semaine (base de 35 semaines) - groupe de 12 personnes

Encadré par un encadrant formé (Animateur ping santé bien-être) bénévole ou professionnel

CHARGES			PRODUITS		
Licence loisir	12	180,00 €	Cotisation (120 euros)	12	1 400,00 €
Formation ou achat matériel	1	350,00 €	ANS PSF et/ou subv. collectivité	1	600,00 €
After ping (convival)	4	200,00 €			
Sans professionnel		730,00 €	TOTAL		2 000,00 €
Salaire brut charges employeur incluses (25 €/heure)	35	1 093,75 €			
Avec un encadrement professionnel		1 823,75 €	TOTAL		2 000,00 €
Variations possibles : durée du créneau, nombre de personnes, coût salarial, horaire			Variations d'ajustement : cotisation		

Remarque sur la rémunération : le salaire minimum brut conventionnel pour le groupe 3 de la CCNS est compris entre 12,91 (emploi à temps plein) et 13,56 € de l'heure (emploi -10h/semaine).

MODÈLE ÉCONOMIQUE D'UNE SOIRÉE DARK PING

CHARGES			PRODUITS		
Achat et location matériel fluo	1	600,00 €	Entrées payantes	40	400,00 €
Buvette	1	300,00 €	Buvette	1	600,00 €
Récompenses	10	200,00 €	Subv. publique/privée	1	500,00 €
Avec un encadrement professionnel		1 100,00 €	TOTAL		1 500,00 €

- pour les compétitions que vous leur offrez (Championnat par équipes),
- pour l'encadrement de la pratique qui est proposé.

Le service à la carte :

Comme évoqué précédemment, le consommateur de ping-pong peut être en demande de moins de contraintes spatio-temporelles. Proposez la licence annuelle à l'intérieur d'un service plus ponctuel ou au choix du consommateur par exemple :

- Accès à la salle toute l'année (45 semaines) sur 2 créneaux d'1h30 par semaine : 1€/heure soit 135€ + coût licence loisir
- Accès à un créneau encadré sur 35 semaines : 70€ supplémentaires (2€ à 2,5€/heure en plus)
- Accès aux animations de l'année (3 par an) : 15 à 20€ + coût de la licence loisir
- Accès à 10 séances dans l'année (carte renouvelable) : 50€

Conclusion

Ces quelques pages résument les champs de la fidélisation pour votre club. Certains aspects sont plus détaillés dans les chapitres du guide du club. Si on devait résumer :

- Soignez votre capacité d'accueil : l'encadrement et les horaires (taux d'utilisation des équipements)
- Diversifiez les pratiques (varier pour étonner, innover)
- Ayez des services pour les différents publics (performance et mixité sociale)
- Proposez des activités pérennes (les renouveler dans le temps)
- Proposez le juste prix des activités (chaque service a un coût)

10

RECOMMANDATIONS POUR ACCUEILLIR & FIDÉLISER LE PUBLIC FÉMININ



1. Accueil personnalisé

Individuellement avec un accompagnement pour chaque nouvelle joueuse.

6. Santé et bien-être

Communiquer sur les bienfaits du ping pour la forme, la santé mentale et physique.

2. Représenter les femmes

Mettre en avant les joueuses du club et communiquer par le biais des photos, des affiches, et les réseaux sociaux.

7. Promotion du leadership féminin

Encourager les femmes à prendre des responsabilités en tant qu'éducatrice, arbitre ou dirigeante.

3. Moments conviviaux

Organiser des temps afin de favoriser les échanges, les besoins, leur fidélité et leur engagement bénévole.

8. Communication directe

Envoyer des messages personnalisés (SMS, WhatsApp, mails) pour inviter, inciter et motiver les femmes.

4. Vestiaires adaptés

Avoir des vestiaires séparés, propres, fermés et sécurisés.

9. Sensibiliser les hommes

Former les joueurs, les encadrants, les dirigeants... à une posture toujours respectueuse et non sexiste.

5. Créneaux féminins

Proposer des créneaux adaptés aux attentes des femmes.

10. Création de binômes de confiance

Pour renforcer l'entraide et la cohésion entre les joueuses.