



COMMISSION FORMATION

AVRIL 2007

ÉDITION 2006-2007, NUMÉRO 3

FORMATION «COMMENT ACCUEILLIR» DU SAMEDI 17 MARS 2007

Elus commissions formation présents : BOISSIER José - DUPAS Joël – DUFOUR Gilles – MONTANIER Michel – NIVELON Gérald – PICARLE Jacqueline ;

Elus commissions formation excusés : DEFERRIER Didier – FILLEUX Jo – MOLLET Jean-Luc ;

Formateurs fédéraux présents : Jean-Marie FLORET – et Pierre CECCATO ;

Membres clubs présents : BOISSIER José représentant le BC ARPAGON-AURILLAC – BULIDON Ludovic représentant L'ESPERANCE CEYRATOISE – GATIGNOL Anne-Marie représentant L'AULNAT SPORTIF – MASCLAUX Sophie représentant L'US CHAURIAT – PERS Alain représentant L'US BEAUMONT – PIGNOL Annie représentant le MOZAC-VOLVIC – SAHUT Elvire représentant le MOZAC-VOLVIC – RAGOT Sylvie représentant L'AULNAT SPORTIF.

Joël DUPAS ouvre la réunion en remerciant les participants et présente les intervenants fédéraux.

Un tour de table s'effectue et chacun décline son identité et présente ses attentes concernant cette réunion.

Les participants ont pour fonction dans leur club :

- MONTANIER Michel, président US BEAUMONT ;
- Anne-Marie GATIGNOL, président du club D'AULNAT pour elle l'accueil est primordial ;
- Sylvie RAGOT, secrétaire du club d'Aulnat est de l'avis de sa présidente et pense qu'à plusieurs c'est plus facile ;
- BULIDON Ludovic est secrétaire du club de CEYRAT ;
- SAHUT Elvire MOZAC-VOLVIC est maman d'un jeune qui veut faire du basket sa profession elle désire donc s'impliquer plus ;
- PIGNOL Anne-Marie est trésorière du MOZAC-VOLVIC elle pense que l'accueil et l'encadrement des jeunes c'est très important ainsi que l'organisation des tournois ;
- PERSE Alain est un membre élu au club de US Beaumont et est chargé de l'accueil et délégués pour les tâches accueil ;
- BOISSIER José est secrétaire du club D'ARPAGON-AURILLAC ;
- MASCLAUX Sophie est trésorière et OTM – responsable des cadets régions du club de CHAURIAT, en cours de formation animateur.

« ACCUEILLIR DANS LES ASSOCIATIONS »

PRESENTATION

■ DEFINIR ET STRUCTURER L'ACCUEIL

■ Pourquoi accueillir – développer les clubs

a) **Accueillir des jeunes** : les entraîneurs doivent être de bons pédagogues – de bons psychologues.

- **Quels termes employer (tour de table sur les termes à employer)**
Sourire – aller vers les gens – convivialité – être à l'écoute des gens – accueil après les rencontres – savoir recevoir – mettre en confiance – donner envie de revenir – motiver – comprendre les gens – apprendre à les connaître – les motiver – les garder
- **Essai de définition :**
L'Association a une vie interne dans laquelle elle doit mettre en place et développer ces valeurs pour réaliser des missions.
- **L'accueil** : établir et renforcer une relation de qualité

b) **Relation de qualité** : la relation de qualité doit fonctionner dans les 2 sens.

- **Etablir** – écouter – comprendre – donner – recevoir.
- **Renforcer** – fidéliser.

Réussir l'accueil :

- a) connaître les caractéristiques essentielles du public à accueillir ;
- b) connaître les attentes, les besoins du public ;
- c) proposer des actions, des outils pour répondre au mieux à ces attentes.

LE PUBLIC

■ Le public peut être classé en 2 catégories

<u>Interne</u>	<u>externe</u>
Les parents	les parents
Les joueurs (adultes – adolescents – enfants)	Les sponsors
Les officiels (arbitres – OTM)	Les partenaires
Les entraîneurs	Les spectateurs et supporters
L'accompagnateur d'équipe	Les autres clubs
Les dirigeants	Les élus
Les membres	Les instances fédérales (Comité –Ligue – Fédération)
Les salariés	Les mécènes
	Les administrations
	Les écoles – Les collèges
	Les médias

■ **Le public à étudier ?**

La tribune, les spectateurs :

- a) connaître les caractéristiques essentielles du public ;
- b) connaître les attentes, les besoins du public ;
- c) proposer des actions, des outils pour répondre au mieux à ces attentes

■ **Les supporters :**

Age du public externe, source de recettes – initiés ou non ;
Public fidèle – origine (anciens joueurs famille basket) ;
Les parents (la famille) ;
Les occasionnels ;
Les attentes de ces catégories de personnes.

Une discussion s'en suit, il en ressort que les termes choisis sont :

Le plaisir – la discussion – la convivialité – la reconnaissance – passer une bonne soirée – supporter les équipes – échanger ;

1. **Sur le jeu** : un bon entraîneur, marque le respect ; qu'elle mission lui donner, ses compétences et sa formation ;
2. **La buvette** : si une salle pas ouverte sur le terrain de jeu – plus de bouteille – plus de canettes – pas d'alcool.
3. **Animation dans la salle** : musique – pom-pom girls – concours de lancers francs – présentation des équipes, etc...

Fin de la matinée

Rappel des 3 étapes

Connaître le public – connaître les attentes

Comment y répondre

■ **Organisation des rencontres - Un travail en commune en deux groupes**

Un club reçoit 4 équipes

- ☛ cadets 50 km
- ☛ poussins 20 km
- ☛ minimex filles 70 km
- ☛ seniors garçons 38 km – 20 h 30 obligatoire – officiels désignés.
- ☛ Travail à effectuer – organiser l'après-midi.
- ☛ Chaque groupe avec quelques différences organise correctement la journée, selon les capacités et organisations des clubs des participants.

■ **Méthodologies et étapes ;**

- ☛ Critères d'accueil dans le club ;
- ☛ Définir les objectifs à atteindre ;
- ☛ Constats des lieux (fiche évaluation) – amélioration en amont et aval ;
- ☛ Projet du club – développement – fidélisation joueurs, bénévoles ;
- ☛ Choix des actions (prioritairement) ;
- ☛ Fiche action – axe de progrès – titre de l'action.

📌 Fiche action

- ☛ Responsable action
 - ☛ Equipe animation
 - ☛ les données du problème
 - ☛ les objectifs à atteindre
 - ☛ l'évaluation de l'action
- les tâches à effectuer
- les moyens nécessaires
- humains
- financier
- matériel
- le calendrier de l'action

📌 Conclusion

L'accueil doit donner **une bonne image** de l'association pour respecter ses valeurs.

- ☛ En interne pour les adhérents ;
- ☛ En externe pour les différents partenaires.

L'accueil ne se décrète pas, c'est une action volontariste.

Assurer un accueil de qualité est une démarche importante pour un club qui veut avoir des résultats, qui veut pérenniser ses activités

Une fiche évaluation est distribuée à chaque participant concernant cette journée.

Il en ressort que :

• Réponse à vos attentes	5,6/6
☛ Acquisition des connaissances	5,2/6
☛ Intérêt du contenu	5,8/6
☛ Echange participants - animateurs	5,8/6
☛ Votre implication personnelle	4,8/6
☛ Support pédagogique	5,6/6
☛ Progression pédagogique	5,8/6
☛ Information préalable à la formation	3/6
☛ Conditions matérielles	5,8/6

Commentaires et suggestions :

- ☛ Bon accueil
- ☛ Echanges intéressants ;
- ☛ Petit groupe agréable qui facilite des échanges.

La séance se termine vers 16 h 40.

La secrétaire de séance
J. PICARLE