

Préparer la reprise des clubs

Comment garder le lien avec les bénévoles
et les licenciés ?



25 mars 2021

Nauleau Sport

Thierry Nauleau

Spécialiste de l'économie des clubs sportifs amateurs

- Pérennisation de l'emploi sportif
- Dynamiser le bénévolat
- La fidélisation des pratiquants

Toujours impliqué dans le mouvement sportif

- Instructeur bénévole de planeur
- Ex-trésorier d'un ski club



YouTube

Nauleau Sport

LinkedIn

Quelles sont les problématiques,
en ce moment, dans vos clubs ?

Nauleau Sport

Prévenir la démotivation des bénévoles

Connaitre les conditions de démotivation des bénévoles

Détecter la démotivation

Accompagner les bénévoles

Nauleau Sport

Principes pour résoudre le problème

Adopter le point de vue
de la personne que vous
cherchez à fidéliser

Trouver les causes
communes

- Problème propre à la crise ?
- Ou antérieur à la crise ?

Traiter les priorités

Nauleau Sport

Les conditions de démotivation des bénévoles

N°1 :
absence
de
contact

N°2 :
absence
de
dialogue

N°3 :
absence
d'action

Nauleau Sport

Réduire les causes

**N°1 : absence
de contact**

**N°2 : absence
de dialogue**

**N°3 : absence
d'action**

Renouer le
contact

Ecouter

Impliquer

Nauleau Sport

Quelles solutions ?

Nauleau Sport

Fonctionnement : repartir comme avant ?

Comme avant

- Y aura-t-il un « retour à la normale » ?
- Pourquoi ?
 - On connaît déjà

Pas comme avant

- Pourquoi ?
 - Parce que les attentes des adhérents ont changé, ils sont plus regardants. Plus exigeants ?
- Conséquences
 - Sortir de sa zone de confort, pour progresser.
 - Que peut-on améliorer ?
 - Qu'est-ce qu'on garde ? (capitaliser)

Nauleau Sport

Garder le lien avec les bénévoles

Absence de contact

Répondre aux attentes
et questions

Le référent d'action ou
le, la président(e)

Absence de dialogue

Ecoute

Le référent /
président(e)

Nauleau Sport

Garder le lien avec les bénévoles

Absence d'action

Quelle est la personne la mieux placée pour renouer ou renforcer le contact ?

Impliquer

- Le leader responsable ?
- Le leader effectif ?
- Le druide ?

La suggestion, le choix, la préparation, l'organisation d'action

Dépend de la personne à raccrocher, et du responsable.

Nauleau Sport

Détecter la démotivation

Clé N°1 = comprendre l'état d'esprit des personnes

Qui fait quoi = partage des tâches

Nauleau Sport

Accompagner les bénévoles

Impliquer les gens dans un projet

Idées

Conception

Exécution

Faites-leur
confiance

Nauleau Sport

Le parcours de vie d'un bénévole



1 Je découvre le club

Je donne un coup de main ponctuel
pour un projet sportif.

2 Je suis bénévole occasionnel

On me contacte et on fait appel à moi
sur quelques actions.



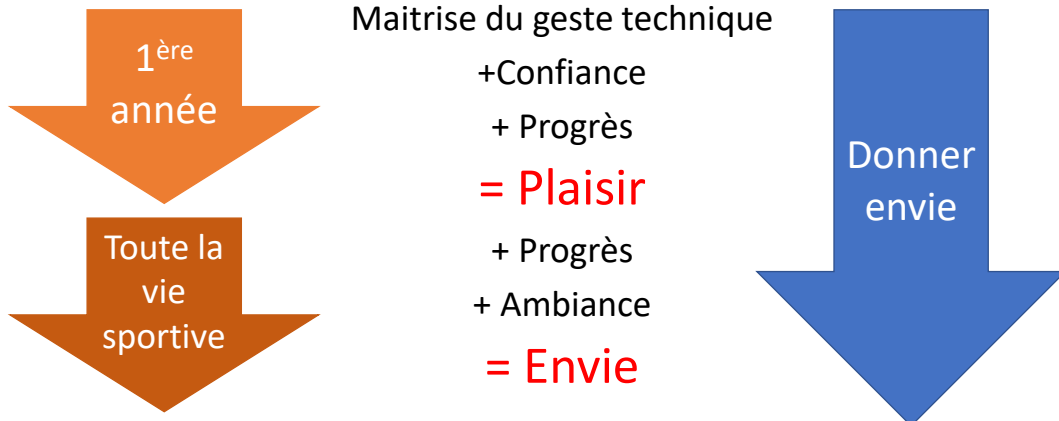
3 Je deviens bénévole régulier

On peut compter sur moi.

4 J'accepte de prendre en charge le suivi d'une action



Rôle de la fidélisation dans le processus



Nauleau Sport

Comment faire revenir les adhérents ?

Petit problème : 2 saisons quasi blanches

Conséquences >

Niveau Sportif

Pertes de recettes

Anticipation

Nauleau Sport

3 POPULATIONS = 3 INTERROGATIONS

Les fidèles = ils seront là quoi qu'il arrive

Les attentistes = si ça marche je suis

Les septiques = je ne reviens que si ça marche comme avant

 Nauleau Sport

Répondre aux questions du moment

- Une saison normale ou pas ?
- Doutes économique
- Doutes sanitaires
- Ai-je envie de revenir ?
- Ai-je besoin de revenir ?
- Les amis vont-ils revenir ?

 Nauleau Sport

Réponses sur la régularité de la prochaine saison

Qui peut dire ...

Nauleau Sport

Réponses sur la question économique

Cas par cas selon les clubs

La part de la licence FFR sera ...

Avant de proposer d'emblée un dédommagement, vérifier que l'argent est un problème

Nauleau Sport

Réponses sanitaires

A actualiser à chaque changement de contrainte
C'est pas facile ...

Nauleau Sport

Occuper le terrain

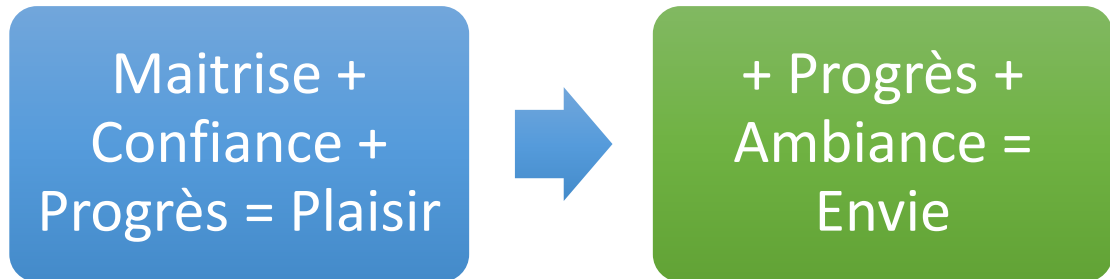
De
l'action

Présence
de
terrain

Activités
d'été

Nauleau Sport

Rôle de la fidélisation dans le processus



S'assurer que le joueur prend du plaisir, qu'il est satisfait, qu'il a envie

Nauleau Sport

La communication pour garder le lien

Nauleau Sport

Une question de confiance

Pour convaincre une personne de revenir, il faudra qu'elle ait confiance dans ce que le club lui propose

Implique de comprendre son état d'esprit

Quel outil ?



Une question de confiance

- En qui le joueur a-t-il confiance ?
- L'entraîneur est la personne la plus indiquée
- Répartir les tâches
- Un même discours pour tous

- Internet : bien pour rassembler les informations à jour
- Pas pour échanger, ni pour comprendre un ressenti



But de l'appel

- N'est pas de faire revenir l'adhérent, mais de comprendre son état d'esprit.
- Cette étape est nécessaire pour faire revenir l'adhérent.
- Ne pas conduire l'échange sur un ton directif : questionnez et écoutez
- Comprendre ce qui freine le retour.



Les questions

- Comment ça va ?
- Comment as-tu traversé cette période ? As-tu vu d'autres gars / filles de l'équipe ?
- As-tu vu reçu les communications du club pendant la période ?
- Qu'en penses tu ?
- Est-ce que c'est ce que tu attendais du club ?
- Qu'aurais-tu voulu qu'on propose ?
- Est-ce que tu penses revenir au club avant la fin de saison ?
 - Si Oui : quand ?
 - Si Non : Pourquoi ?
- Est-ce que tu as des suggestions à faire pour le club ?
- Qu'est-ce que tu vas faire dans les prochains jours ?



Un plan d'actions

- [Lien vers le modèle de plan d'actions](#)

Nauleau Sport



Tout va bien, ou bien le travail est fait.



Action en cours, sans difficulté majeure, mais il y a quand même des freins ou des imprévus.



Ça se complique, il y a des difficultés, il faut regarder le problème.



Tâche bloquée, la personne a besoin d'aide, il faut traiter le problème en priorité

Nauleau Sport

Thierry Nauleau

5 impasse des Glycines

74940 Annecy

Tél : 06 70 57 19 39

info@nauleausport.fr



www.nauleausport.fr

