

ACCUEIL & FIDELISATION DES NOUVEAUX MEMBRES

Formation des Présidents & Responsables de Club
Gravière du Fort
22 octobre 2016

Valérie HEIDT

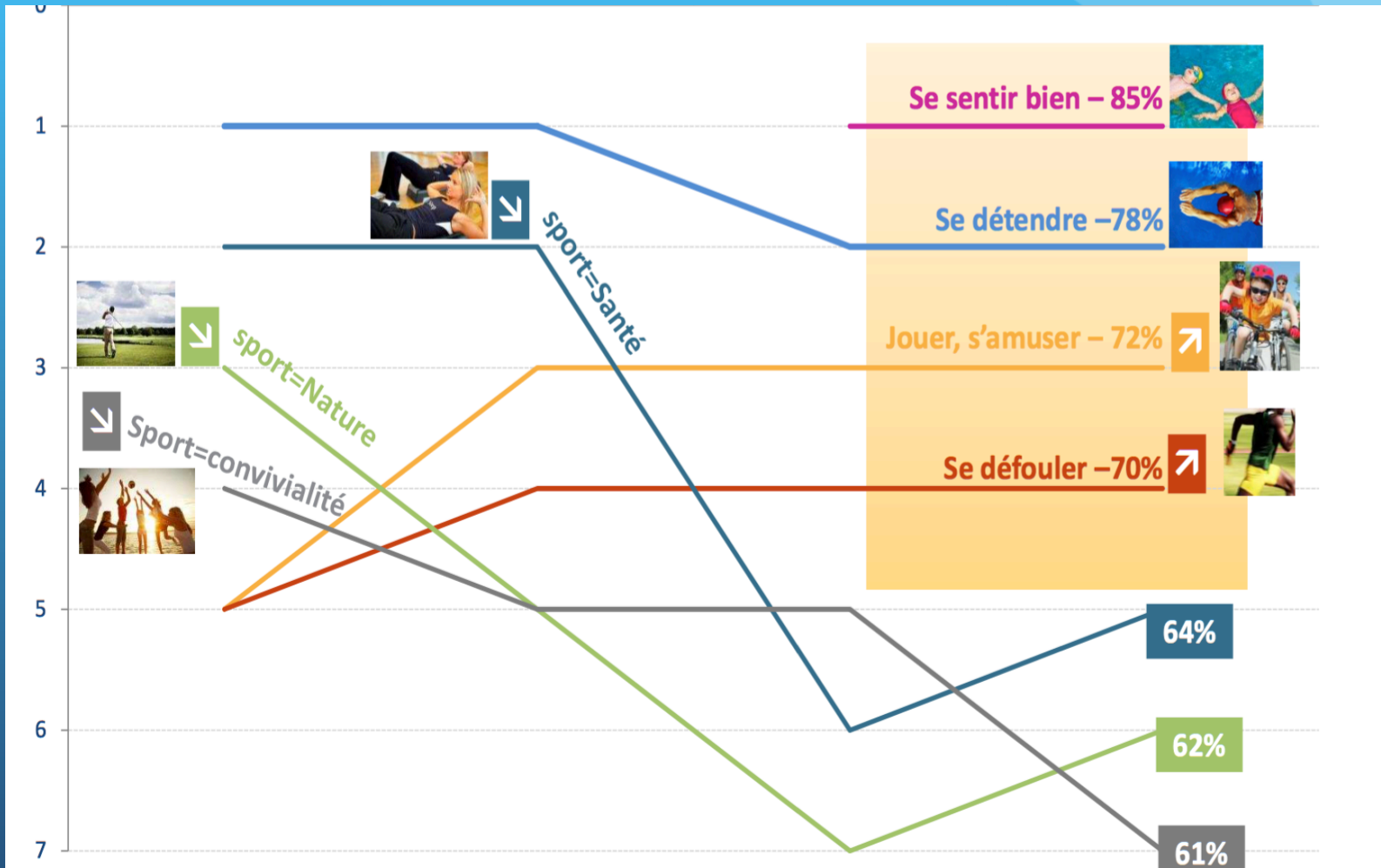
Comment attirer de nouveaux membres ?

- Qui sont les nouveaux pratiquants?
 - Nouvelle relation au corps
 - Sport santé
 - Manger/bouger, campagnes de communication des services publiques
 - Allongement de la carrière sportive
 - Forte dynamique aux extrémités de la vie

Comment attirer de nouveaux membres ?

- Nouvelles attentes
 - Santé/bien être 85%
 - Se détendre 78%
 - Jouer/s'amuser 72%
 - Se défouler 70%
- Personnalisation de l'encadrement
 - Attente de progrès pour accéder à l'autonomie
 - Accompagnement à la carte
- Offre exponentielle
 - Concurrence importante
 - zapping

Etude réalisée par l'observatoire du sport de l'IPSOS auprès de 5000 français âgés de 4 à 70 ans (dont 524 enfants âgés de moins de 12 ans) - 2012



Comment attirer de nouveaux membres ?

- Pourquoi ?
 - Cotisations en plus, maintien des budgets
 - Baisse des subventions
 - Intérêts pour les encadrants
 - Maintient de leurs activités
 - Nouveaux bénévoles
 - Participation à la vie du club

Recherches par groupes

- Nomination d'un rapporteur par groupe
 - Attirer les adhérents
 - Accueillir les nouveaux membres
 - Fidéliser les membres

Comment attirer de nouveaux membres ? Synthèse du travail de groupe

- Comment ?
 - Beaucoup de choses en place mais résultats minimes.
 - Moyens matériels et techniques
 - Besoins : formations à la carte
 - Choix du club
- Communication
 - Se faire connaître/site internet
 - Présentation de nos activités compétitives et non-compétitives
 - Facebook
 - Presse
 - Flyers
 - Mailing comités d'entreprises : Activités gratuites
 - Portes ouvertes
 - Forum association
 - Coordonnées des baptisés
 - Inventer un mode de fonctionnement au sein du club

Comment attirer de nouveaux membres ?

- Comment ?
 - Proposer des activités variées, en relation avec le bien être
 - Pratiques accessibles à tous âges
 - Par un encadrement de qualité
 - Acquisition de l'autonomie dans la pratique (PA12)

Comment les accueillir? Synthèse du travail de groupe

- Mots clé
 - Convivialité-communication
- Présence du président aux premières séances
 - Rappel des règles associatives: tous acteurs, bénévoles
 - Pot d'accueil
 - Parrainage/tuteur (par exemple formation N2)
 - Responsable pôle convivialité
 - Sentiment d'appartenance
 - Présentation des nouveaux membres, l'intégrer et la prendre en considération
 - Livret d'accueil
 - Jeux permettant la mise en relation des nouveaux et anciens

Comment les accueillir?

- Réunion d'accueil:
 - Pot d'accueil
 - Présentation du club: discours clair et préparé
 - Pack d'accueil sentiment d'appartenance
 - Nouveaux adhérents : les faire participer, parler de leurs motivations, leurs envies
 - Adapter nos pratiques vis à vis des adhérents
 - Créer la communication
 - Rappel de la dimension associative

Comment les accueillir?

- Le livret d'accueil:
 - Mot de la présidence
 - Présentation du club et de ses activités
 - Présentation du comité, des référents
 - Moyens matériels
- Le questionnaire de satisfaction
 - Choix de la cible (même les membres ayant quitté le club)
 - Leurs Attentes et leurs satisfactions
 - Pour prioriser nos actions
 - Parrainage

Comment fidéliser les membres?

- Vision réelle et chiffrée de la fidélisation
 - Suivi des licences, comparaison dans le temps.
 - Comparer les chiffres avec d'autres sports

Comment fidéliser les membres ?

Synthèse du travail de groupe

- Comment lutter contre l'usure ?
- Ambiance:
 - Accueil, sentiment d'appartenance, festivités
 - Mise en valeur des encadrants, des membres
- Communication, pots, évènements festifs
- Tarifs d'adhésion
- A l'écoute de leur demande et leur besoin
 - Plongées, sorties
 - Prêts de matériels
 - Accès à d'autres activités de la fédération.
 - Formations au niveau du Codep
 - Encadrants sympathiques et à l'écoute.
 - Valorisation et formation des encadrants (technique et autres activités)
 - Valoriser les élèves (Facebook, cérémonie de remise de diplômes)
 - Respect du rythme , adaptabilité vis à vis du pratiquant
 - Journée Famille
 - Varier les sites de pratiques

Comment fidéliser les membres ?

- Changement de lieux:
 - Alternance des lieux de plongées
 - Diversification des lieux d'entraînements
 - Proposition de voyages
- Création d'évènements:
 - Rencontres sportives
 - Initiation à d'autres commissions
 - Cérémonie de remise de niveaux

Comment fidéliser les membres?

- Utilisation de moyens de communication
 - Facebook
 - Newsletter (même aux anciens membres)
 - Contenu original
 - Informatif
 - Envoi régulier
- Doodle
 - Disponibilité des personnes conviées à un événement
 - Questionnaire de satisfaction

Conclusion

- Praticquants du XXI^{ème} siècle
 - Qualité de l'encadrement
 - Accompagnements personnalisés
 - Attention donnée aux adhérents
 - Suivi adapté
 - Activités sur toute une vie
 - Jeunes et séniors
 - Partenariats/services associés

MERCI