



## **S'engager pour réussir l'accueil des pratiquants**

**Document réalisé à partir des travaux avec AFNOR**

à l'usage des structures –ligues et comités départementaux– et des clubs



La recherche de qualité doit être une caractéristique présente à tous les niveaux de notre Fédération. Le but est de favoriser l'accueil des pratiquants, débutants ou confirmés, des femmes et des jeunes partout où des clubs de notre Fédération existent.

**Au niveau des clubs**, l'objectif de la démarche est de se voir attribuer un « **label qualité** » délivré par la Fédération, basé sur un certain nombre de critères relatifs à l'accueil au sens large.

Une liste de ces critères de qualité que doit présenter un club de cyclotourisme vient d'être élaborée et, avec l'aide des structures, un moyen de contrôle simple sera mis en place.

**Au niveau régional et départemental**, cette démarche doit aussi nous aider à créer de nouvelles associations de cyclotourisme partout où nous ne sommes pas présents.

**Au niveau national**, cette politique va favoriser la découverte du cyclotourisme et de ses valeurs humaines et sociales.

Les actions mises en place ces dernières années :

- le projet « le Tourisme à vélo »,
- la mise en conformité de tous nos règlements,
- l'amélioration de nos ressources et des moyens de communication interne,
- la démarche dans le but d'obtenir le label qualité tourisme,
- l'amplification de notre médiatisation externe,

ainsi que la politique fédérale contribue à l'amélioration qualitative des activités de la Fédération française de cyclotourisme et de ses services.

Le comité directeur de la FFCT vous invite à prendre connaissance de ce document. La mise en oeuvre et le respect des engagements décrits dans celui-ci contribueront à améliorer la qualité de nos relations à tous les niveaux.

Le présent document s'adresse à l'ensemble des membres dirigeants de la Fédération française de cyclotourisme :

- membres du comité directeur,
- présidents de ligues,
- présidents de comités départementaux,
- présidents de clubs.

Il s'adresse également à son personnel :

- salariés du siège fédéral,
- salariés du centre national de cyclotourisme,
- salariés des structures.

Sont aussi concernés le directeur technique national, les conseillers techniques nationaux et les conseillers fédéraux de cyclotourisme.



« **S'engager pour réussir l'accueil des pratiquants** » est organisé de la façon suivante :

1 – *La définition d'engagements communs* à tous les membres de la Fédération française de cyclotourisme, quelle que soit leur structure d'appartenance (siège, ligue, comité départemental, club) ;

2 – *La définition d'engagements spécifiques* à certains membres de la Fédération française de cyclotourisme, en fonction de leur structure d'appartenance. Dans ce cas les engagements sont présentés sous forme de tableaux. Les critères obligatoires pour la structure concernée sont représentés par la mention « **Oblig.** ». Les critères recommandés pour la structure concernée sont représentés par la mention « **Recom.** »

**L'accueil** (1<sup>er</sup> contact) peut se faire de différentes façons. Ce peut être un contact direct par téléphone ou par courrier (électronique ou papier). Le premier contact peut aussi être « indirect » par une visite du site Internet de la structure. Le groupe de travail a donc jugé important de mentionner dans cette partie accueil ce que doit comporter le site Internet de chacune des structures aux différents niveaux de la Fédération.

<b>Contact téléphonique</b>	<i>Siège</i>	<i>Ligue</i>	<i>Comité départ.</i>	<i>Club</i>
Un accueil téléphonique doit être assuré à tous les niveaux.	Oblig	Oblig	Oblig	Oblig
En cas d'attente, un contact régulier doit être maintenu, par exemple un message sur répondeur doit être suivi d'un rappel du correspondant	Oblig.	Recom.	Recom.	Recom.
<b>Courrier électronique</b>	<i>Siège</i>	<i>Ligue</i>	<i>Comité départ.</i>	<i>Club</i>
Une adresse électronique doit être disponible.	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Recom.
Les dirigeants doivent s'organiser pour assurer une réponse avant 3 jours. Si ce délai ne peut être respecté, une réponse d'attente doit être envoyée. La réponse à un message comporte une identification : nom et prénom, fonction, numéro de téléphone de la personne qui émet la réponse.	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Recom.
<b>Courrier papier</b>	<i>Siège</i>	<i>Ligue</i>	<i>Comité départ.</i>	<i>Club</i>
Une réponse à tout courrier doit être effectuée. En cas d'absence de plus de 8 jours, une organisation doit être mise en place pour traiter le courrier (suppléant).	Oblig	Oblig	Oblig	Recom



<b>Site Internet</b>	<i>Siège</i>	<i>Ligue</i>	<i>Comité départ.</i>	<i>Club</i>
Il existe un site Internet spécifique à la structure	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Recom.

<b>Le site doit respecter la charte Internet de la FFCT</b> et contenir, au minimum :	<i>Siège</i>	<i>Ligue</i>	<i>Comité départ.</i>	<i>Club</i>
— le logo actualisé de la Fédération française de cyclotourisme. Celui-ci doit être mis en évidence ;	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Oblig.
— le logo de la structure ;	-	Oblig.	Oblig.	Oblig.
— un lien vers le site de la (les) structure(s) supérieure(s) ;	-	Oblig.	Oblig.	Oblig.
— des explications sur les valeurs de FFCT	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Oblig.
— des informations générales sur le cyclotourisme (par ex, qu'est-ce que c'est ? à qui s'adresse-t-il ?) ;	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Oblig.
— le programme des activités prévues ;	-	-	-	Oblig.
— une documentation liée à la sécurité (au moins un dossier assurance, une fiche de déclaration d'accident) ;	Oblig.	-	-	-
— un lien vers l'espace sécurité - assurances du site FFCT ;	-	Oblig.	Oblig.	Recom.
— un espace privatif permettant l'accès des informations uniquement aux licenciés ;	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Recom.
— un contact identifié (adresse de messagerie électronique, numéro de téléphone).	Oblig.	Oblig.	Oblig.	Oblig.

**La documentation** fournie au futur pratiquant fait partie intégrante de l'accueil. Une liste, non exhaustive, des documents qu'elle devrait comporter a été dressée (voir ci-dessous).

Les documents suivants doivent être donnés aux adhérents ou futurs adhérents :

- \* adresse du club, plaquette du club
- \* programme d'activité et lieux de rencontre pour les activités ;
- \* revue *Cyclotourisme* et guide du cyclotouriste ;
- \* revue des ligues, des comités départementaux



- \* plaquette de la Fédération française de cyclotourisme ;
- \* éventuellement une documentation touristique sur la région.

Tous les documents internes doivent respecter la charte graphique de la FFCT.

Pour les clubs ou les structures qui disposent d'un **local**, les critères incontournables relatifs à ce lieu d'accueil ont été définis.

Les coordonnées d'un contact ainsi que la communication des jours et heures d'ouverture doivent être fournis par la structure ou le club concerné

- \* soit par un affichage à l'extérieur du lieu d'accueil,
- \* soit par information sur une plaquette,
- \* soit sur le site Internet.

Les jours et heures d'ouverture doivent être respectés et l'accueil doit être assuré par un membre.

À l'intérieur comme à l'extérieur du local on doit trouver (si possible) :

- \* le logo de la Fédération française de cyclotourisme ;
- \* le logo de la structure.

**La période de découverte** doit être considérée comme une **étape primordiale** dans le parcours du pratiquant débutant. De cette période va dépendre la poursuite ou non de l'activité, c'est-à-dire l'adhésion ou le refus d'adhésion à la FFCT.

### Les conditions de réussite

L'amélioration de l'accueil dans les clubs est fonction de la *volonté du comité directeur du club* à provoquer son expansion. Elle dépend de sa volonté et de sa capacité à accompagner les nouveaux. Elle passe aussi par la capacité à se remettre en cause, à innover, à proposer de nouvelles activités et de nouveaux jours de sortie adaptés aux souhaits des nouveaux pratiquants.

Un des facteurs de réussite de cette période de découverte est la signature d'une *convention de pré-accueil*. Cette dernière, signée entre la commission structures, le comité départemental et le club, permet à des cyclistes débutants non licenciés de découvrir le cyclotourisme en suivant un calendrier pré établi sur une durée de 3 mois. Ce calendrier indiquera les dates de sorties, le nombre de km (progression de 25 à 50 km), l'objectif pédagogique de la sortie et son intérêt touristique.

L'encadrement doit être assuré par un animateur club, un initiateur ou un moniteur.



Un accueil réussi débouchera sur ***l'adhésion*** au club et à la FFCT.

Les démarches relatives à l'adhésion sont probablement bien connues des dirigeants de clubs. Cependant, il est indispensable d'en reprendre connaissance et de les appliquer avec rigueur pour éviter les ennuis ultérieurs, notamment en matière d'assurance.

***Le déroulement de l'activité*** est généralement réalisé d'une façon très consciencieuse par les membres dirigeants des associations. Rappelons que rien ne doit être laissé au hasard, que ce soit au niveau de l'accueil des participants, des informations à fournir avant le démarrage de l'activité ou sur le temps d'échange nécessaire en fin d'activité.

Parmi les informations à donner, citons :

- \* l'heure et lieu de départ, heure de retour prévue (si possible) ;
- \* l'équipement nécessaire à prévoir (eau/nourriture, équipement adapté, etc.) ;
- \* les possibilités d'organisation entre les pratiquants (co-voiturage) ;
- \* des informations générales sur l'état du vélo ;
- \* les chartes à respecter (par exemple, charte du pratiquant) ;
- \* les documents et logistique nécessaires pour le déroulement de l'activité (détails du parcours, arrêts...).

Le temps d'échange à la fin de l'activité est également l'occasion d'un temps de convivialité.

Dans le cadre de notre démarche de progrès, ***le retour d'expérience / démarche d'amélioration*** doit être étudié et appliqué avec beaucoup d'attention.

Le dirigeant, quel que soit le niveau de la structure (ligue comité départemental ou club), doit permettre à tout pratiquant de s'exprimer.

Les insatisfactions majeures, les doléances, les incidents relevés par doivent être enregistrés et traités le plus rapidement possible.

Les actions d'amélioration qui s'imposent doivent être mises en œuvre le plus rapidement possible.

C'est grâce à cette recherche d'amélioration que les adhérents se sentiront bien au sein de leur club et que celui-ci progressera.

