RÉFÉRENTIEL CLUB ACCUEILLANT

Ce référentiel a pour objectif d'aider les clubs de rugby à structurer et améliorer leur accueil des différents publics (parents, enfants, nouveaux joueurs, bénévoles, éducateurs, partenaires) afin de renforcer l'attractivité, la fidélisation et l'image positive du club.

TABLE DES MATIERES

AXE 1 – Accueil des parents 4

Process 1 – Information parentale structurée 4

Process 2 – Référent parents 4

Process 3 – Intégration des parents à la vie du club 4

Indicateurs de suivi 4

AXE 2 – Accueil de nouveaux acteurs du club (bénévoles, éducateurs, partenaires) 5

Process 1 – Parcours d'accueil structuré des nouveaux arrivants 5

Process 2 – Réunion d'accueil collective des nouveaux acteurs 5

Process 3 – Fiches missions individualisées 5

Process 4 – Parrainage / tutorat interne 6

Process 5 – Accueil et intégration des partenaires 6

Indicateurs de suivi 6

AXE 3 – Accueil des enfants à l'école de rugby 7

Process 1 – Parcours d'accueil à l'école de rugby (EDR) 7

Process 2 – Séances ludiques et adaptées pour les nouveaux 7

Process 3 – Communication positive avec les familles 7

Indicateurs de suivi 7

AXE 4 – Accueil jour de match / expérience stade 8

Process 1 – Organisation de l'accueil général à l'arrivée 8

Process 2 – Référent expérience stade 8

Process 3 – Parcours enfants jour de match 8

Process 4 – Lien privilégié enfants – joueurs 8

Process 5 – Accueil personnalisé des partenaires jour de match 9

Process 6 – Espace partenaires et convivialité 9

Process 7 – Visibilité des partenaires pendant le match 9

Process 8 – Animation et temps forts autour du match 9

Process 9 – Suivi et remerciement après le match 9

Indicateurs de suivi 10

AXE 5 – Accueil des nouveaux joueurs 11
Process 1 – Accueil individuel du nouveau joueur 11
Process 2 – Suivi d'intégration en début de saison 11
Process 3 – Parrainage sportif et intégration dans le groupe 11
Indicateurs de suivi 11
GRILLE D'ÉVALUATION – CLUB ACCUEILLANT 12
Grille de labellisation « club accueillant » 15
Check-list générale 15
Grille de labellisation « club accueillant » 15

AXE 1 – ACCUEIL DES PARENTS

Enjeux : Instaurer une relation de confiance durable avec les familles; Faciliter la compréhension du fonctionnement du club; Impliquer les parents dans la vie du club

Publics concernés : Parents, Responsables légaux, Dirigeants, Éducateurs

Objectifs : Informer clairement les parents dès l'inscription; Rassurer sur la sécurité, l'encadrement et l'organisation; Proposer des temps d'échange réguliers

PROCESS 1 – INFORMATION PARENTALE STRUCTUREE

- Un livret d'accueil parents est remis à chaque inscription
- Une réunion d'information annuelle est proposée aux familles
- Les canaux de communication (mail, WhatsApp, site, réseaux sociaux) sont clairement indiqués
- Les coordonnées des référents (sportif, administratif) sont communiquées

PROCESS 2 – REFERENT PARENTS

- Un ou plusieurs référents parents sont officiellement désignés au sein du club
- Leur rôle est explicité (réponse aux questions, relais d'information, prévention des tensions)
- Les parents savent comment les contacter
- Les référents parents remontent les besoins et difficultés au comité directeur

PROCESS 3 – INTEGRATION DES PARENTS A LA VIE DU CLUB

- Les parents sont invités à participer à certains événements conviviaux (tournois, repas, journées club)
- Les possibilités d'implication ponctuelle (aide buvette, transport, accueil) sont présentées
- Le club valorise publiquement l'implication des parents (remerciements, photos, communication)

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de participation des parents aux réunions d'information
- Nombre de parents impliqués ponctuellement dans la vie du club
- Satisfaction des familles (questionnaire ou retours informels)
- Taux de réinscription des enfants d'une saison sur l'autre

AXE 2 – ACCUEIL DE NOUVEAUX ACTEURS DU CLUB (BENEVOLES, EDUCATEURS, PARTENAIRES)

Enjeux : Donner une image professionnelle et chaleureuse du club; Sécuriser l'intégration des nouveaux arrivants; Favoriser l'engagement et la fidélisation des acteurs; Clarifier l'organisation interne et les rôles

Publics concernés : Bénévoles, Éducateurs, Dirigeants, Partenaires, Services civiques / stagiaires / volontaires

Objectifs : Accueillir chaque nouvel acteur de manière formalisée; Clarifier ses missions, responsabilités et interlocuteurs; Transmettre les valeurs et le fonctionnement du club; Créer un sentiment d'appartenance dès l'arrivée

PROCESS 1 – PARCOURS D'ACCUEIL STRUCTURE DES NOUVEAUX ARRIVANTS

- Le club a défini un parcours d'intégration (accueil, présentation, suivi)
- Une personne référente est désignée pour l'accueil des nouveaux acteurs
- Un dossier d'accueil est remis (projet club, organigramme, règlement, contacts utiles)
- Une présentation du fonctionnement du club est réalisée (sportif, administratif, associatif)
- Un point de suivi est prévu dans le mois suivant l'arrivée

PROCESS 2 – REUNION D'ACCUEIL COLLECTIVE DES NOUVEAUX ACTEURS

- Une réunion d'accueil est organisée au moins une fois par saison
- Les nouveaux bénévoles, éducateurs et partenaires y sont conviés
- Un membre du bureau présente le projet associatif et les valeurs du club
- Les différents référents (sportif, administratif, communication, partenaires) se présentent
- Un temps d'échange est prévu pour recueillir attentes et questions

PROCESS 3 – FICHES MISSIONS INDIVIDUALISEES

- Chaque acteur dispose d'une fiche mission écrite
- Les tâches attendues, le temps approximatif et la fréquence sont décrits
- Les interlocuteurs principaux sont identifiés
- Le cadre d'action et les responsabilités sont clairement précisés
- Les modalités de bilan ou de renouvellement de la mission sont indiquées

PROCESS 4 – PARRAINAGE / TUTORAT INTERNE

- Un référent ou tuteur est associé à chaque nouvel acteur (bénévole, éducateur, service civique)
- Des points réguliers sont organisés (prise de poste, 1 mois, mi-saison)
- Les difficultés rencontrées peuvent être exprimées en confiance
- Un bilan d'intégration est réalisé pour ajuster la mission si besoin

PROCESS 5 – ACCUEIL ET INTEGRATION DES PARTENAIRES

- Un référent partenaires est clairement identifié au sein du club
- Un livret ou support partenaire présente le club, sa vision et sa politique de partenariat
- Une rencontre ou visite des installations est proposée au début du partenariat
- Le partenaire est invité à au moins un temps fort de la vie du club (match, soirée, événement)
- Un suivi relationnel (mails, appels, rencontres) est assuré dans la saison

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de renouvellement des bénévoles et éducateurs d'une saison à l'autre
- Nombre de nouveaux bénévoles intégrés
- Nombre de réunions d'accueil organisées par saison
- Taux de renouvellement des partenaires
- Retours qualitatifs des acteurs accueillis (bénévoles, éducateurs, partenaires)

AXE 3 – ACCUEIL DES ENFANTS A L'ECOLE DE RUGBY

Enjeux : Donner envie aux enfants de revenir chaque semaine; Garantir un cadre sécurisant et bienveillant; Transmettre les valeurs éducatives du rugby; Fidéliser les familles et les jeunes licenciés

Publics concernés : Enfants, Parents, Éducateurs, Dirigeants

Objectifs : Proposer un accueil chaleureux dès la première séance; Assurer la sécurité physique et affective des enfants; Mettre en place des séances ludiques et adaptées à l'âge; Maintenir un lien régulier entre éducateurs et parents

PROCESS 1 – PARCOURS D'ACCUEIL A L'ECOLE DE RUGBY (EDR)

- Un éducateur ou référent EDR accueille spécifiquement les nouveaux enfants et leurs familles
- Les modalités pratiques sont expliquées (horaires, tenue, matériel, vestiaires)
- Une visite rapide des installations est proposée (terrain, vestiaires, club-house)
- Le fonctionnement de l'EDR et les catégories d'âge sont présentés simplement

PROCESS 2 – SEANCES LUDIQUES ET ADAPTEES POUR LES NOUVEAUX

- Des jeux d'intégration sont prévus pour les nouveaux enfants
- Les entraînements privilégient le plaisir et la découverte plutôt que la performance
- Les groupes sont constitués en tenant compte du niveau et de l'âge
- Les éducateurs veillent à encourager et valoriser les progrès individuels

PROCESS 3 – COMMUNICATION POSITIVE AVEC LES FAMILLES

- Les éducateurs prennent quelques minutes pour échanger avec les parents en début ou fin de séance
- Des informations régulières sont transmises (matchs, tournois, événements, vacances)
- Le club valorise les actions de l'EDR sur ses supports de communication (photos, articles, réseaux sociaux)
- Les familles savent à qui s'adresser en cas de question ou de difficulté

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre d'enfants présents régulièrement aux séances EDR
- Taux de réinscription des enfants d'une saison sur l'autre
- Retour des familles sur l'accueil EDR (oral, questionnaires simples)
- Nombre de nouveaux enfants intégrés dans la saison

AXE 4 – ACCUEIL JOUR DE MATCH / EXPERIENCE STADE

Enjeux : Faire du jour de match un moment fort de la vie du club; Améliorer l'expérience des partenaires, familles et supporters; Renforcer l'image festive, conviviale et familiale du rugby

Publics concernés : Enfants, Familles, Partenaires, Supporters, Bénévoles

Objectifs : Fluidifier l'arrivée et l'orientation du public au stade; Proposer une expérience positive et conviviale à tous; Valoriser les partenaires pendant les rencontres; Créer un attachement des enfants et familles au club

PROCESS 1 – ORGANISATION DE L'ACCUEIL GENERAL A L'ARRIVEE

- Une signalétique claire indique les parkings, entrées, billetteries, club-house, sanitaires
- Des bénévoles identifiables (gilet, tenue) sont présents aux points stratégiques
- Un point d'accueil est dédié pour renseigner le public
- Les rôles (accueil, billetterie, buvette, animation) sont répartis à l'avance

PROCESS 2 – REFERENT EXPERIENCE STADE

- Un responsable « expérience public » est désigné pour chaque jour de match
- Il coordonne les bénévoles et vérifie la mise en place des dispositifs d'accueil
- Il gère les imprévus liés au public (problèmes de circulation, conflits, questions)
- Il assure le lien entre terrain, club-house, partenaires et direction du club

PROCESS 3 – PARCOURS ENFANTS JOUR DE MATCH

- Une zone enfants est identifiée (espace jeux, mini terrain, atelier passes)
- Des animations simples (défis, jeux, concours) sont proposées avant ou après le match
- Un support ludique (flyer, petit carnet, jeu) peut être remis aux enfants
- Les bénévoles veillent à la sécurité et à la convivialité dans cette zone

PROCESS 4 – LIEN PRIVILEGIE ENFANTS – JOUEURS

- Les enfants peuvent accompagner les joueurs à l'entrée sur le terrain (si possible)
- Une séance photo ou autographes est organisée sur certains matchs de la saison
- Les joueurs sont sensibilisés à leur rôle de modèles pour les plus jeunes
- Les moments d'échange sont organisés dans un cadre sécurisé

PROCESS 5 – ACCUEIL PERSONNALISE DES PARTENAIRES JOUR DE MATCH

- Un accueil spécifique est prévu pour les partenaires (point d'accueil, personne dédiée)
- Les partenaires sont invités à arriver à une heure précise pour un temps d'échange
- Un membre du bureau ou le président vient les saluer personnellement
- Un badge, bracelet ou support d'identification peut être remis

PROCESS 6 – ESPACE PARTENAIRES ET CONVIVIALITE

- Un espace partenaires est clairement identifié (salon, espace réservé, barnum)
- Une boisson d'accueil ou collation est proposée aux partenaires présents
- Des supports visuels valorisent les logos des partenaires (kakemono, panneaux, affiches)
- L'espace favorise les échanges entre partenaires et dirigeants

PROCESS 7 – VISIBILITE DES PARTENAIRES PENDANT LE MATCH

- Des annonces micro mentionnent les partenaires (ex : « partenaire du match »)
- Les logos sont visibles sur les supports du jour (programme, affiche, panneau, écran si existant)
- Les réseaux sociaux du club valorisent la présence des partenaires aux matchs
- Une animation sponsorisée (jeu à la mi-temps, remise de ballon) peut être mise en place

PROCESS 8 – ANIMATION ET TEMPS FORTS AUTOUR DU MATCH

- Au moins une animation (musique, jeu, tombola, présentation) est prévue sur certains matchs
- Les familles et enfants sont invités à y participer
- Les temps forts (entrée des joueurs, mi-temps, après-match) sont utilisés pour l'animation

PROCESS 9 – SUIVI ET REMERCIEMENT APRES LE MATCH

- Un message de remerciement est envoyé aux partenaires présents
- Les meilleurs moments du match sont valorisés sur les réseaux sociaux
- Les retours (positifs, points à améliorer) sont recueillis auprès de quelques publics

INDICATEURS DE SUIVI

- Fréquentation moyenne par match (public, enfants, partenaires)
- Nombre d'animations organisées sur la saison
- Taux de présence des partenaires invités
- Satisfaction perçue des familles, partenaires et supporters
- Renouvellement ou augmentation des partenariats d'une saison à l'autre

AXE 5 – ACCUEIL DES NOUVEAUX JOUEURS

Enjeux : Faciliter l'intégration des nouveaux licenciés dans les équipes; Créer rapidement un sentiment d'appartenance; Limiter les départs précoces en début de saison

Publics concernés : Nouveaux joueurs / joueuses, Éducateurs / entraîneurs, Dirigeants, Coéquipiers

Objectifs : Offrir un accueil individualisé à chaque nouveau joueur; Expliquer clairement le fonctionnement sportif et associatif; Assurer un suivi d'intégration dans la première partie de saison

PROCESS 1 – ACCUEIL INDIVIDUEL DU NOUVEAU JOUEUR

- Un échange individuel est prévu à l'arrivée (joueur, éducateur, éventuellement parent)
- Le fonctionnement de la catégorie et du club est expliqué (entraînements, matchs, déplacements)
- Un livret du club ou support d'information est remis
- Les règles de vie du groupe sont présentées (respect, assiduité, comportement)

PROCESS 2 – SUIVI D'INTEGRATION EN DEBUT DE SAISON

- Un point est réalisé après quelques séances pour vérifier que le joueur se sent bien
- L'éducateur fait le lien avec le joueur et, si nécessaire, avec la famille
- Les éventuelles difficultés (niveau, rythme, intégration sociale) sont identifiées et traitées
- Un bilan est réalisé à la fin de la première phase (par exemple à la Toussaint ou à mi-saison)

PROCESS 3 – PARRAINAGE SPORTIF ET INTEGRATION DANS LE GROUPE

- Un coéquipier référent peut être désigné pour accompagner le nouveau joueur
- Les anciens sont sensibilisés au fait d'intégrer les nouveaux (jeux, binômes, attention particulière)
- Des moments conviviaux d'équipe (goûter, repas, activité) sont organisés en début de saison
- Les nouveaux joueurs sont rapidement associés aux temps forts du club (photo d'équipe, événements)

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de nouveaux joueurs licenciés par saison
- Taux de départs précoces (arrêt en cours de première saison)
- Assiduité des nouveaux joueurs aux entraînements et matchs
- Sentiment d'intégration exprimé par les joueurs et les éducateurs

GRILLE D'ÉVALUATION – CLUB ACCUEILLANT

Cette grille permet au club d'évaluer son niveau de mise en œuvre des différents processus et d'identifier ses axes de progrès.

Axe	Process	Non en place	En cours	Opérationnel	Commentaires
Axe 1 – Parents	Information parentale structurée				
Axe 1 – Parents	Référent parents				
Axe 1 – Parents	Intégration à la vie du club				
Axe 2 – Nouveaux acteurs	Parcours d'accueil				
Axe 2 – Nouveaux acteurs	Réunion d'accueil collective				
Axe 2 – Nouveaux acteurs	Fiches missions				
Axe 2 – Nouveaux acteurs	Parrainage / tutorat				
Axe 2 – Nouveaux acteurs	Accueil partenaires				

Axe	Process	Non en place	En cours	Opérationnel	Commentaires
Axe 3 – Enfants EDR	Parcours d'accueil EDR				
Axe 3 – Enfants EDR	Séances ludiques et adaptées				
Axe 3 – Enfants EDR	Communication positive familles				
Axe 4 – Jour de match	Accueil général				
Axe 4 – Jour de match	Référent expérience stade				
Axe 4 – Jour de match	Parcours enfants				
Axe 4 – Jour de match	Lien enfants / joueurs				
Axe 4 – Jour de match	Accueil partenaires				
Axe 4 – Jour de match	Espace partenaires				
Axe 4 – Jour de match	Visibilité partenaires				
Axe 4 – Jour de match	Animation / temps forts				

Axe	Process	Non en place	En cours	Opérationnel	Commentaires
Axe 4 – Jour de match	Suivi post-match				
Axe 5 – Nouveaux joueurs	Accueil individuel				
Axe 5 – Nouveaux joueurs	Suivi d'intégration				
Axe 5 – Nouveaux joueurs	Parrainage sportif				

GRILLE DE LABELLISATION « CLUB ACCUEILLANT »

Cette partie est destinée à un usage direct par les clubs : check-lists synthétiques et niveaux de labellisation.

CHECK-LIST GENERALE

- Les référents (parents, EDR, partenaires, nouveaux joueurs) sont désignés et connus.
- Un livret ou support d'accueil est remis aux familles, nouveaux acteurs et partenaires.
- Des animations ou temps conviviaux sont organisés dans la saison (EDR, jour de match, vie du club).
- Les partenaires sont valorisés (visibilité, remerciements, invitations).
- Des temps de suivi / bilan sont prévus (réunions, questionnaires, échanges).

GRILLE DE LABELLISATION « CLUB ACCUEILLANT »

Niveau	Description	Axes principalement atteints	Observation Ligue / Comité	Décision finale
🔴 Non engagé	Très peu d'actions structurées d'accueil mises en place			
🟠 En progression	Plusieurs actions existent mais restent partielles ou informelles			
🟢 Club accueillant	La plupart des processus clés sont en place et suivis			
🔵 Club exemplaire	Accueil structuré, évalué et valorisé, rôle de club référent sur le territoire			