

Analyse de l'offre de services du CNAR Sport au regard des besoins et attentes des chargés de mission DLA

Synthèse

Décembre 2011

Introduction

Après 5 ans d'existence au sein du Dispositif Local d'Accompagnement, et à l'issue du nouveau conventionnement des structures porteuses du DLA dans les départements, le CNAR Sport a souhaité recenser les besoins des chargés de mission DLA en matière d'accompagnement des associations sportives et leurs attentes concernant les différents services proposés par le CNAR Sport.

Pour ce faire, des données quantitatives (issues de 52 réponses à un questionnaire lancé en mai 2011) et qualitatives (provenant de 11 entretiens réalisés durant le mois de juin) ont été recueillies.

L'analyse de ces informations doit permettre d'envisager un développement des liens entre le CNAR Sport et les chargés de mission DLA par un ajustement de son offre de services au regard de leurs besoins et attentes.

Par ailleurs, les résultats doivent également permettre d'adapter les actions de sensibilisation et de formation, d'enrichir la réflexion sur l'appropriation des outils créés et de préparer les futurs chantiers.

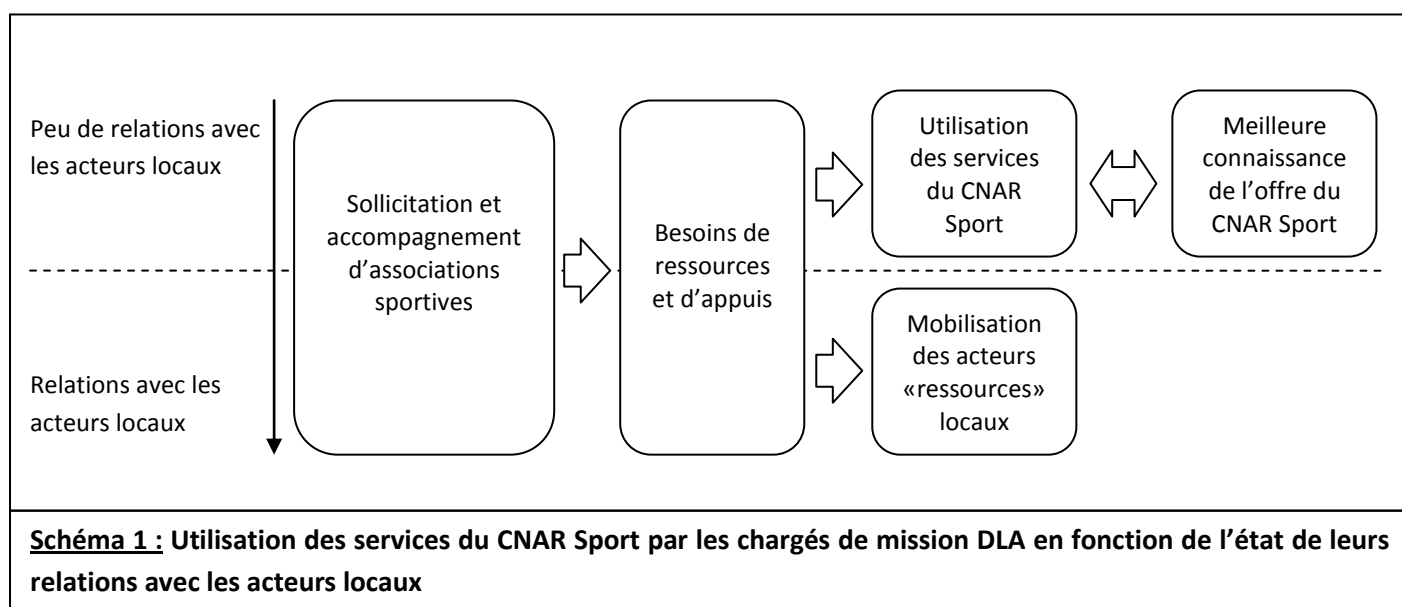
Synthèse

Une utilisation et une connaissance moyenne des services proposés par le CNAR Sport

Globalement, même si le CNAR Sport dispose d'une image très positive auprès des chargés de mission DLA, il est possible de constater une connaissance et une utilisation moyenne des services qu'il propose.

La connaissance de l'offre de services du CNAR Sport et son utilisation semblent s'influencer positivement.

L'utilisation des services proposés par le CNAR Sport est directement en relation avec la rencontre de problèmes ou de besoins particuliers liés à l'accompagnement d'associations sportives. Elle est également influencée par la capacité des chargés de mission à mobiliser les acteurs locaux. En effet, lorsque les chargés de mission DLA peuvent s'appuyer sur ces derniers, ils semblent privilégier cette voie pour récolter des informations qui tiennent compte des spécificités territoriales (**Schéma 1**).



Des attentes vis-à-vis du CNAR Sport influencées par les contraintes professionnelles des chargés de mission DLA

Les chargés de mission DLA sont surchargés d'informations et n'ont pas le temps de réaliser une veille informative sur le secteur sportif ou sur l'offre de services du CNAR Sport. Ils attendent des moyens permettant un accès rapide à l'information quand ils sont confrontés à des problématiques particulières lors de l'accompagnement d'associations sportives.

Dans un objectif d'efficacité, ils cherchent également à développer des accompagnements collectifs permettant de prévenir certains besoins des associations. Pour cela, ils attendent un appui du CNAR Sport et des acteurs locaux pour sensibiliser les associations sportives, récolter des données leur permettant de justifier la mise en place de ces accompagnements ainsi que des exemples de montage, notamment en ce qui concerne les partenariats. Aussi, pour bénéficier d'un appui et de ressources prenant en compte les spécificités de leur territoire, les chargés de mission DLA attendent du CNAR Sport qu'il les aide à créer de véritables relations partenariales avec le mouvement olympique (Schéma 2).

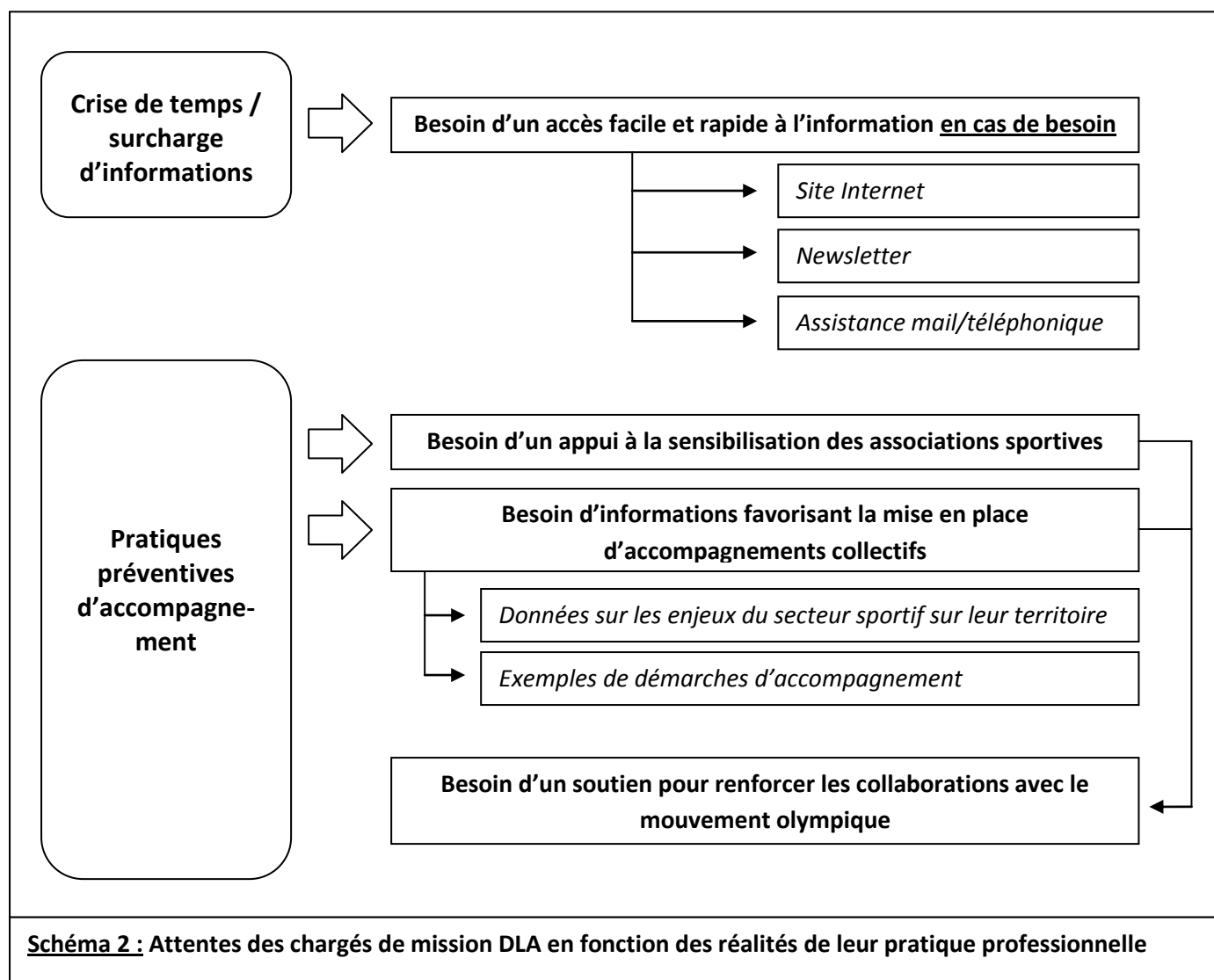


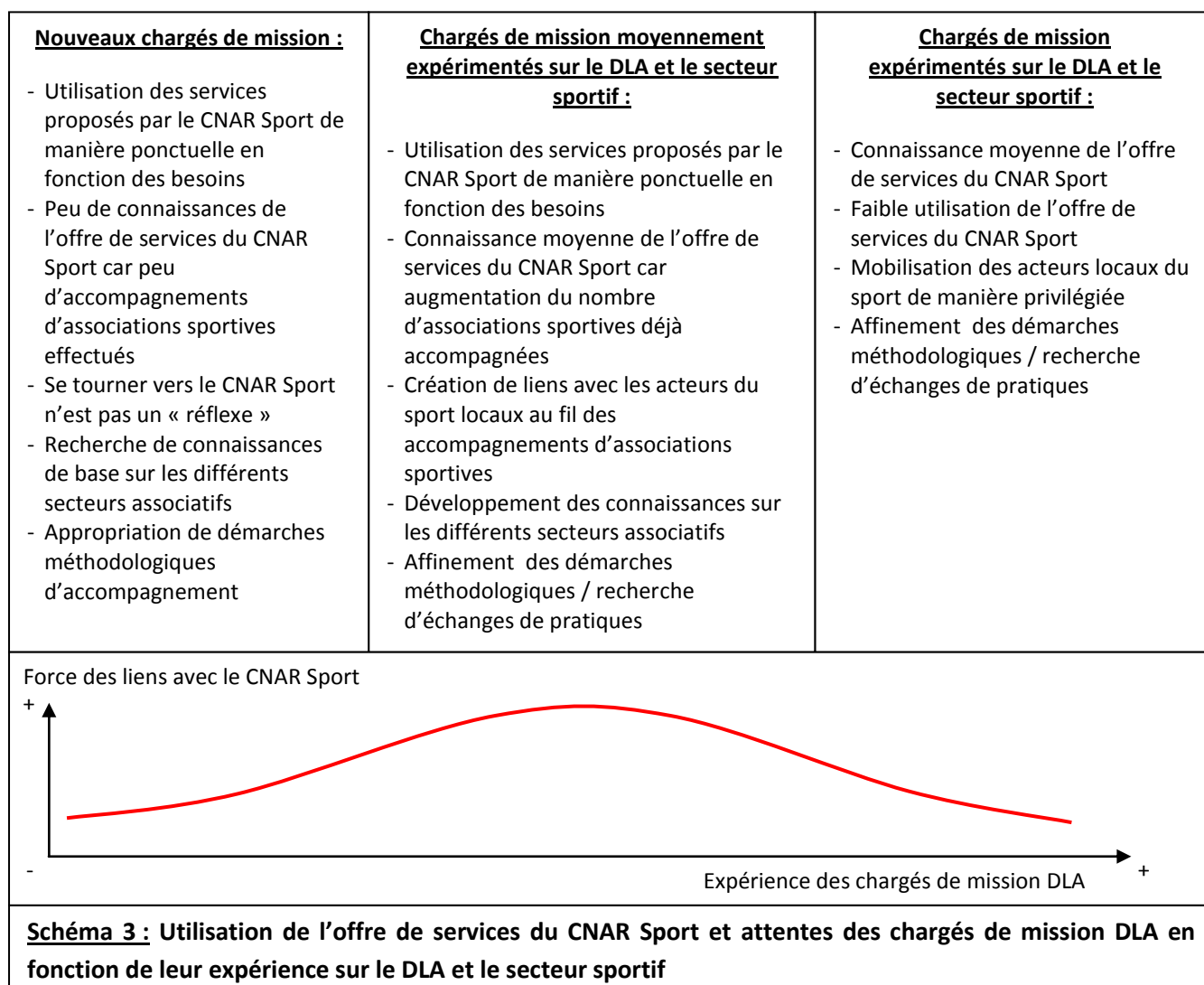
Schéma 2 : Attentes des chargés de mission DLA en fonction des réalités de leur pratique professionnelle

Une utilisation de l'offre de services et des attentes qui varient en fonction de l'expérience

L'utilisation de l'offre de services du CNAR Sport semble être influencée par l'expérience des chargés de mission sur le DLA et au niveau de l'accompagnement d'associations sportives.

L'offre de services du CNAR Sport est particulièrement adaptée aux nouveaux chargés de mission car elle s'inscrit dans l'acquisition de bases techniques liées à l'accompagnement et au secteur sportif. Cependant, y avoir recours ne semble pas être un réflexe pour ces nouveaux chargés de mission DLA qui ne connaissent pas l'étendue des possibilités d'appui et des ressources. C'est après quelques années d'expérience que ces services sont davantage utilisés et connus par les chargés de mission. L'offre de services du CNAR Sport reste adaptée car ils cherchent encore à accumuler des connaissances sur le secteur sportif et progresser au niveau de leur démarche d'accompagnement. Enfin, les plus expérimentés délaissent peu à peu le CNAR Sport au profit de leur réseau d'acteurs « ressources » locaux. Ils leur permettent en effet d'obtenir des informations plus pertinentes qui tiennent compte du contexte territorial. Ces derniers recherchent avant tout les échanges avec d'autres acteurs pour affiner leurs pratiques professionnelles (**Schéma 3**).

Ce dernier processus semble logiquement s'inscrire dans une prise progressive d'autonomie vis-à-vis de l'appui du CNAR Sport. Il semble cependant possible d'observer un décalage entre l'offre de services et une utilisation faible par les nouveaux chargés de mission DLA.



Propositions

Finalité du projet

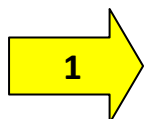
Renforcer les liens entre le CNAR Sport et les chargés de mission DLA par une meilleure adaptation de la communication et de l'offre de services au regard de leurs pratiques professionnelles.

Objectifs

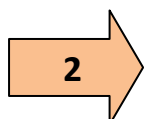
Développer la connaissance et l'utilisation des services proposés par le CNAR Sport à destination des chargés de mission DLA par une meilleure prise en compte :

- de leurs réalités professionnelles (surcharge informationnelle, crise de temps, volonté de s'inscrire dans des accompagnements préventifs).
- des différences de besoins selon leur niveau d'expérience sur le DLA et le secteur sportif.

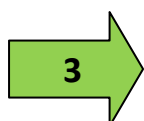
Axes de développement



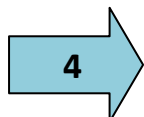
Dans le même sens que la refonte du site Internet du CNAR Sport, continuer à **développer un accès facile et rapide à l'information.**



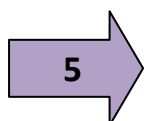
Soutenir les chargés de mission DLA à la mise en place d'accompagnements collectifs qui anticipent sur les besoins des associations sportives sur leur territoire.



Développer la connaissance et l'utilisation des services par les chargés de mission, notamment pour les moins expérimentés sur le DLA et le secteur sportif.



Proposer des services adaptés aux chargés de mission selon leur expérience sur le DLA et sur le secteur sportif (notamment pour les plus expérimentés) pour favoriser le lien avec le CNAR Sport.

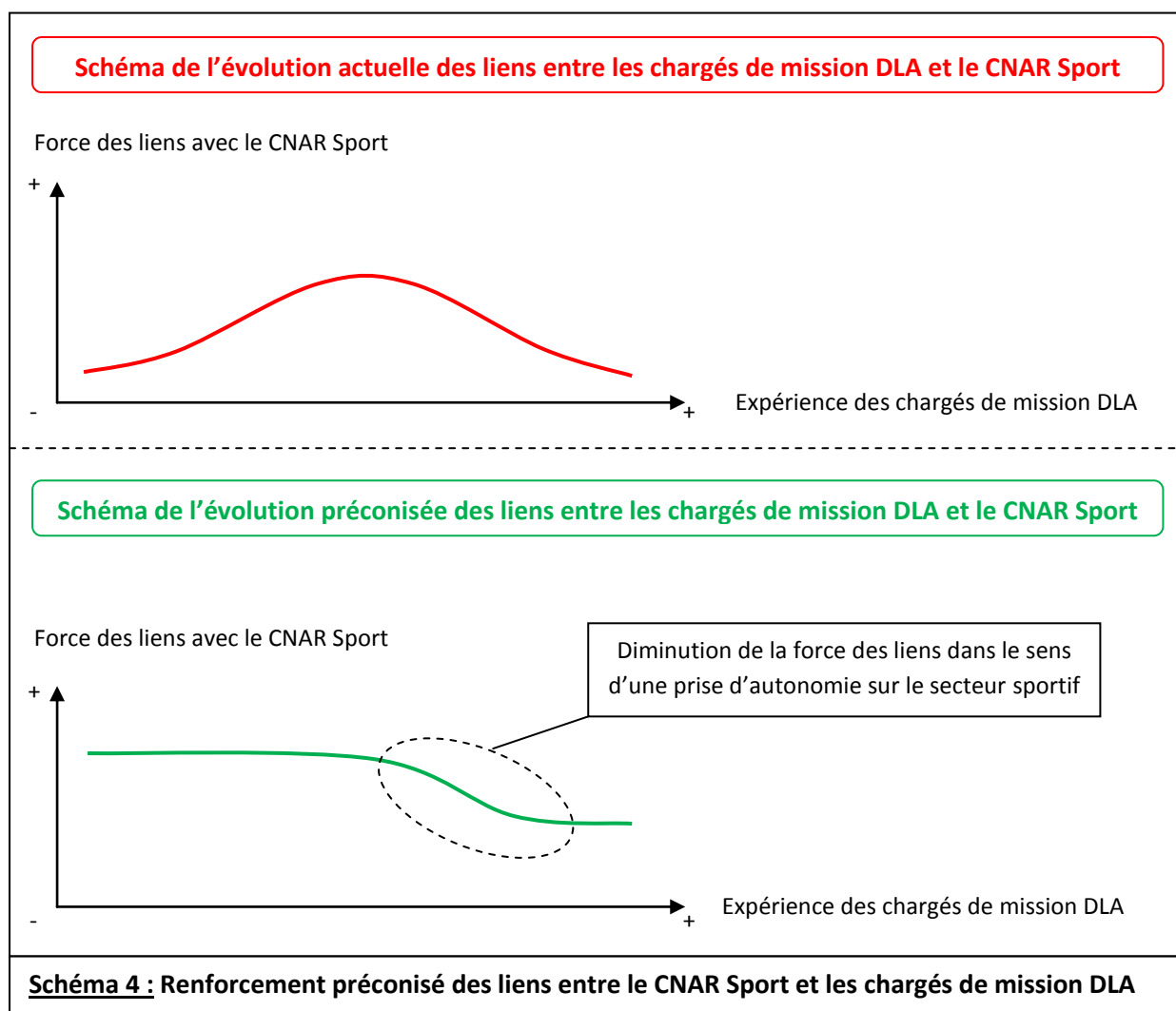


Augmenter les échanges avec les chargés de mission DLA pour être en capacité d'**adapter de manière continue l'offre** de services à leurs besoins et attentes et ainsi renforcer leurs liens avec le CNAR Sport.

Conclusion

Afin de renforcer les liens entre les chargés de mission DLA et le CNAR Sport, il semble donc primordial de favoriser l'adaptation des services à leurs attentes et besoins et développer la connaissance de cette offre pour augmenter son utilisation.

Un des enjeux semble aujourd'hui de créer des liens forts avec les nouveaux chargés de mission DLA pour qui le CNAR Sport est particulièrement utile. Il s'agit notamment de leur faire connaître l'offre de services du CNAR Sport en leur montrant l'intérêt des ressources et de l'appui. Ensuite, tout en remplissant son rôle, c'est-à-dire accompagner au fur et à mesure les chargés de mission vers l'autonomie sur le secteur sportif, le CNAR Sport doit favoriser la conservation des liens créés. Pour cela il doit proposer de nouveaux services adaptés aux chargés de mission expérimentés et collaborer avec eux pour capitaliser leur expérience au profit des autres acteurs du DLA (**Schéma 4**).



Avec le soutien de

