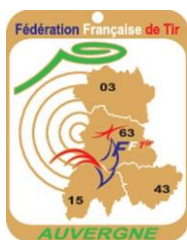




Ligue de tir d'Auvergne



L'accueil



Département formation version mars 2022

Table des matières

L'accueil	3
La communication	3
Les bases de la communication interpersonnelle	3
L'écrit	5
L'oral	5
L'image	5
Le geste.....	6
Rapport avec le public.....	6
Méthode.....	6
Les rôles de l'accueillant.....	6
Prise de contact	6
FINIADA	7
Mise en situation de tir	7
Mémento de l'accueil.....	8
Ressources.....	8

L'accueil

Savoir bien accueillir est un élément essentiel au développement de votre association. Le premier contact avec une personne peut déterminer vos relations futures mais agit également sur vos futures inscriptions ainsi que sur l'image de marque de votre club.

Le tir sportif est souvent mal vu ou mal compris de l'opinion publique car il est perçu comme un sport à risque qui véhicule avec nos armes une connotation négative.

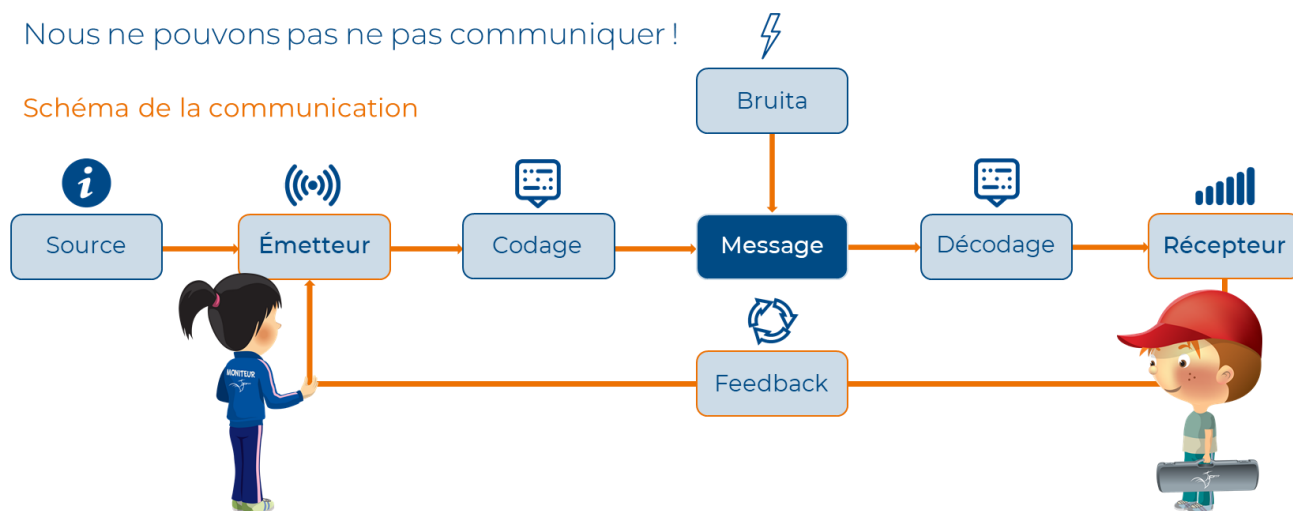
L'accueil est donc un élément stratégique à ne pas négliger.

La communication

Les bases de la communication interpersonnelle

Nous ne pouvons pas ne pas communiquer !

Schéma de la communication



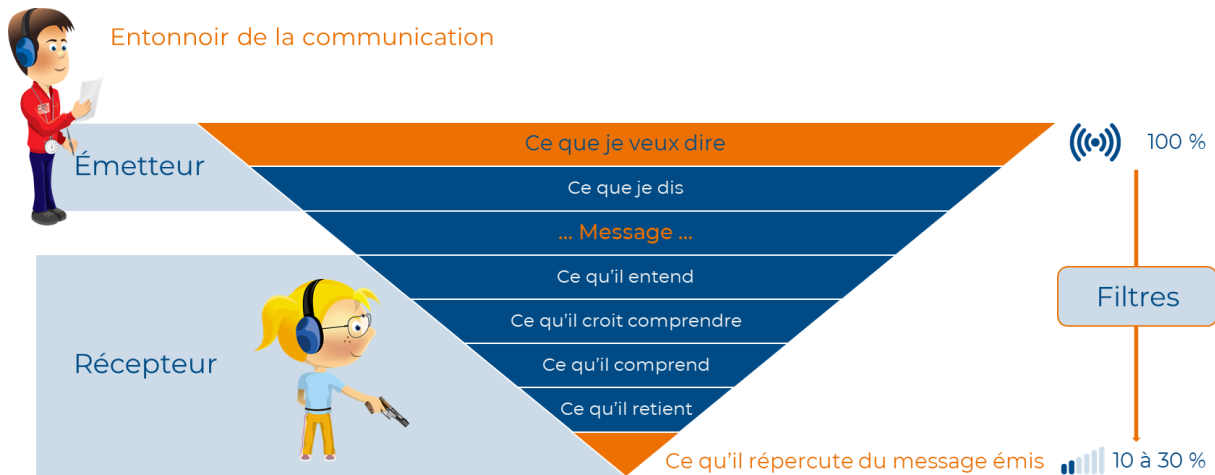
La communication interpersonnelle comporte :

- ✓ Des signaux non verbaux : 55 % (occupation de l'espace, tonus, posture, gestuelle, regard, sourire, mimiques, tenue vestimentaire...)
- ✓ Des signaux verbaux : 45 % (voix et mots)

La voix et les mots sont outils complexes :

- ✓ 30 % de communication concerne la voix
- ✓ 15 % concerne les mots

Il faut être attentif à la manière dont nous communiquons et surtout à la communication non-verbale. La relation établie doit impérativement primer sur la personnalité de chacun : si la relation n'est pas concluante, il faut changer de type relation. Le but est de satisfaire l'attente de la personne tout en respectant la sécurité.



Écoute active : pourquoi écouter ? Parce qu'en se mettant à son écoute, nous pouvons mieux comprendre les besoins et les motivations de l'autre.

Prendre le temps d'écouter suppose :

- ✓ une concentration axée sur l'interlocuteur,
- ✓ de ne pas confondre « entendre » et « écouter »,
- ✓ de ne pas couper la parole,
- ✓ de tenir compte des signes émis par l'autre.

Le type de relation adopté est dicté par le contexte :

- ✓ privilégier une relation symétrique (ou égalitaire) pour l'accueil ou pour cerner les motivations des nouveaux arrivants ou pour délivrer des conseils,
- ✓ adopter une relation hiérarchique (ou complémentaire) en cas d'intervention sur la sécurité (commandements ou traitement d'un incident de tir).

Dans l'acte de communication, il est indispensable de tenir compte des caractéristiques des différents publics :

- ✓ 9-12 ans (grande enfance),
- ✓ 13-16 ans (puberté),
- ✓ adultes,
- ✓ personnes âgées,
- ✓ personnes en situation de handicap.



Il faut que ce message soit court et clair en s'appuyant sur toutes les possibilités de communication qui sont au nombre de 4 :

- ✓ L'écrit
- ✓ L'oral
- ✓ L'image
- ✓ Le geste

L'écrit

Le support papier est utile pour faire passer un message comme outil pédagogique et illustrer ses propos.

Les visiteurs auront donc accès à différentes informations sur votre club et le tir sportif en général comme :

- ✓ Programmes, services proposés et présentation des disciplines pratiquées dans votre stand,
- ✓ Tarif de la cotisation pour adhérer à l'association avec les droits et les obligations des pratiquants,
- ✓ Consignes de sécurité,
- ✓ Explication des fondamentaux des techniques de base,
- ✓ Le manuel de découverte du tir sportif de la FFTir, [Manuel-de-tir-sportif-148x210-01_2022-e-web-7.pdf \(fftir.org\)](#)
- ✓ Le fascicule « découvrir le tir sportif », [Fascicule decouvrir le tir sportif_012022-c-web-3.pdf \(fftir.org\)](#)

L'oral

L'adhérent qui accueille le nouveau visiteur doit avoir un discours simple et adapté au public. Il doit être amical et souriant. C'est lui qui détient le savoir-faire tout en respectant les propos de ses interlocuteurs.

Dans la discussion lors de sa présentation de l'association, il est indispensable de faire découvrir les infrastructures tels que les différents pas de tir, le club house, les vestiaires, le bureau, l'accueil....

L'image

Si l'association de tir en a les moyens et les compétences et afin de présenter au mieux le tir sportif et son club, il est possible de passer des vidéos sur le club notamment l'historique, les différentes disciplines, les compétitions...

Il est également possible de diffuser le film édité par la FFTir : [Le Tir : un sport, douze disciplines - Bing video](#)

L'album photo du club ainsi que les récompenses glanées par le passé peuvent concourir à une présentation positive de votre club.

Le geste

L'accueillant de l'association doit être capable de démontrer les gestes techniques simplement, de façon compréhensive mais également de manipuler en sécurité les armes et munitions. Il doit montrer une image d'expert du tir sportif. Son attitude doit être claire et explicite.

Rapport avec le public

L'action de l'accueil est perçue de différentes manières par ses interlocuteurs.

L'accueillant est observé et évalué par ces derniers suivant leur sexe, leur âge, leur capacité et leur condition sociale. Pour être plus réceptif, il faut que l'accueillant montre une aisance et une grande disponibilité dans son environnement familial qu'est le stand de tir.

Il faut donc capter l'attention du futur adhérent et renforcer l'image positive qu'il ressent à l'égard du tir sportif.

Méthode

Il faut s'intéresser de près à la motivation des personnes qui viennent de façon spontanée, chaque personne étant unique et devant être considérée comme telle.

L'accueillant devra insister sur la notion de plaisir que l'on éprouve en tirant et éviter de faire un cours magistral sur la technique du tir. Il devra être à l'écoute des visiteurs pour les amener à être actifs.

L'accueillant doit respecter sa personnalité de manière à rester maître de la situation tout en transmettant le meilleur de ses capacités pédagogiques.

Les rôles de l'accueillant

Prise de contact

Pour garantir la qualité de l'accueil, l'accueillant devra être disponible, à l'écoute des attentes en observant ses interlocuteurs, être précis dans ses explications avec un langage adapté, avoir une élocution correcte et le sens du service public.

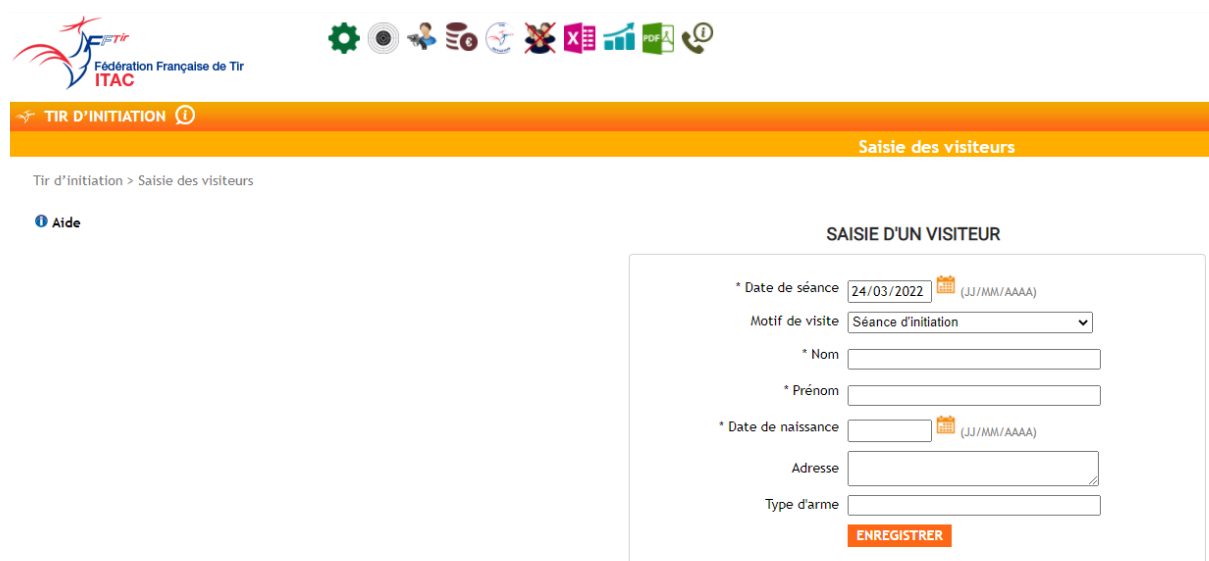
Il doit se rendre disponible et ne pas faire plusieurs choses à la fois quand il reçoit quelqu'un pour la première fois.

FINIADA

C'est le Fichier National des personnes Interdites d'Acquisition et de Détention d'Armes. (décret du 29/06/2018)

Pour tout visiteur non licencié de plus de 14 ans, il y a obligation de les passer au FINIADA avant tout essai de tir.

Il y a également obligation de signalement au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie territorialement compétent de toute réponse positive si la personne est inscrite sur ce fichier.



The screenshot shows the 'Saisie des visiteurs' (Visitor Entry) form within the FINIADA system. At the top, there is a navigation bar with the 'TIR D'INITIATION' logo and a user icon. Below this, a breadcrumb trail reads 'Tir d'initiation > Saisie des visiteurs'. An 'Aide' (Help) link is visible on the left. The main form area is titled 'SAISIE D'UN VISITEUR' and contains the following fields:

- * Date de séance: 24/03/2022 (with a calendar icon and format hint JJ/MM/AAAA)
- Motif de visite: Séance d'initiation (dropdown menu)
- * Nom: [text input]
- * Prénom: [text input]
- * Date de naissance: [text input] (with a calendar icon and format hint JJ/MM/AAAA)
- Adresse: [text input]
- Type d'arme: [text input]
- ENREGISTRER (orange button)

Mise en situation de tir

Lorsque le fichier est négatif, vous pouvez alors mettre en situation de tir le visiteur le plus rapidement possible avec une arme pour qu'il ressente les aspects attractifs de nos 12 disciplines.

Pour ce faire, l'accueillant, en quelques mots, doit mettre en sécurité les nouveaux pratiquants. Ils ne doivent être dangereux ni pour eux-mêmes ni pour les autres.

Ensuite il doit transmettre les connaissances élémentaires sur les armes et les munitions en faisant manipuler à vide au pas de tir, au travers d'une pédagogie simplifiée sur les techniques de base et les fondamentaux du tir c'est-à-dire la position, la visée et le lâcher.

Ses explications doivent être claires, rapides et organisées.

L'important est de bien comprendre que la personne qui arrive pour la première fois dans un stand de tir, vient pour tirer et évaluer ses capacités. L'accueillant doit le mettre autant que possible en situation de réussite, c'est-à-dire qu'il doit lui faire atteindre la cible tout en lui faisant comprendre les rudiments du tir sportif. Cette phase doit être ludique et attractive, d'où l'importance d'être clair et concis.

Mémento de l'accueil

Exemple non exhaustif d'un l'accueillant qui reçoit un visiteur pour la première fois :

- ✓ Visite du stand de tir, installations, pas de tir...
- ✓ En profiter pour le présenter aux autres adhérents,
- ✓ Expliquer les caractéristiques de chaque pas de tir (disciplines, munitions, armes utilisées),
- ✓ En profiter pour donner quelques détails techniques ,
- ✓ Au bureau ou club house, donner les documents écrits concernant le club (horaires, les services proposés, l'administratif pour une adhésion, l'intérêt de prendre une licence FFtir...),
- ✓ Lui proposer les documents FFtir (manuel et fascicule de la découverte),
- ✓ Lui faire visionner des vidéos sur le club et/ou la FFtir,
- ✓ Le passer au FINIADA,
- ✓ Si le fichier est négatif, lui proposer de tirer quelques plombs,
- ✓ Prendre ses coordonnées afin de lui proposer un rendez-vous pour une ou deux séances d'initiation ainsi que de faire les démarches administratives à son inscription...

Ressources

Sur la base du guide de l'animateur de la FFtir

Cours du certificat de compétences à accueillir et à conseiller (FFtir)

Guide de découverte du tir sportif

Fascicule « découvrir le tir sportif »