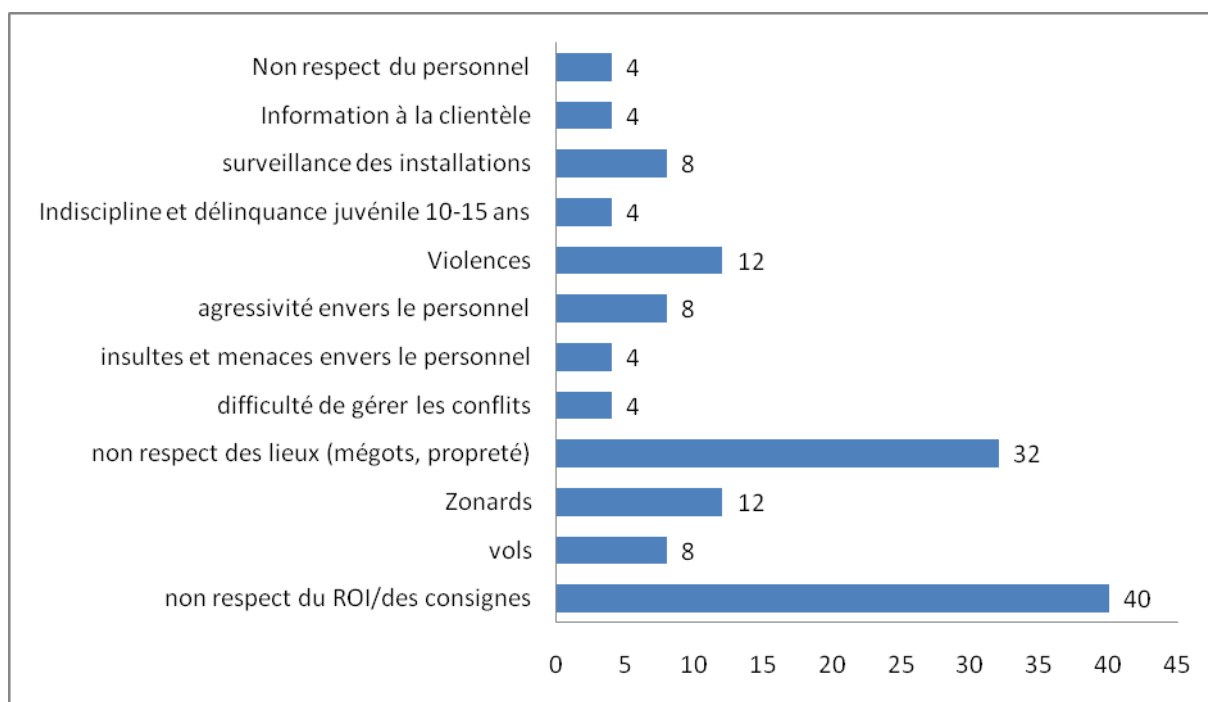


Résultats de l'enquête sur la gestion du public et des situations conflictuelles rencontrées. Novembre 2009.

En novembre 2009, le secteur Sportplusur de l'Association des Etablissements Sportifs a réalisé une enquête auprès de gestionnaires d'infrastructures sportives sur la thématique de la gestion du public et des situations conflictuelles dans les infrastructures sportives.

Sur 150 envois, 25 gestionnaires d'infrastructures sportives ont répondu à notre enquête.

A la première question : quels problèmes dans la gestion du public rencontrez-vous dans votre centre sportif ? 40% des répondants parlent du non respects des règlements et 32% des répondants du non respects des lieux/infrastructures.



0 Quels problèmes dans la gestion du public rencontrez-vous dans votre centre sportif ?

Taux de réponse en %. Sur base de 25 répondants.

En outre, 72% (18 sur 25) des gestionnaires ayant participé à l'enquête répondent être intéressé à participer à un colloque sur « la gestion du public » et 52% (13 sur 25) désirent participer à l'organisation de ce colloque au moyen de séminaires de partage d'expériences.



Les thématiques que les gestionnaires ayant répondu à l'enquête désirent voir aborder à ce colloque sont les suivantes :

Gestion du public lors des matchs, gestion des parents lors des entraînements, comment faire respecter les consignes au grand public, la gestion de la violence envers le personnel, la gestion de la violence entre les clients, la gestion plus efficace de l'accueil du public.

Quels sont les "pouvoirs" vis-à-vis du public ou des joueurs? Quels sont les recours en cas de débordement? Comment réagir en cas de problèmes, comment le personnel peut gérer l'agressivité du public? Hommes/femmes égalité face au public?

L'obligation de tenir un registre des violences du public envers les membres du personnel au contact de la clientèle ; les moyens de responsabiliser le public (concrètement) et les moyens mis à disposition des responsables pour y faire face.

L'aspect législatif sur la sécurité ; la responsabilité des gestionnaires en termes d'accueil du public

Formation continuée du personnel d'accueil

Quelles sont les moyens pour faire appliquer le règlement sans la sanction de l'exclusion ? Comment envisager des synergies avec les fédérations, les services d'ordre... ?

Comment transmettre les règles de base et les faire appliquer fermement et de manière courtoise?

Comment canaliser et gérer le public lors de grosses manifestations?

Afin de préparer un colloque sur cette thématique et de vous apporter des solutions ciblées, efficaces et efficientes, le secteur Sportplusur organise un séminaire. L'objectif consistera à partager vos expériences et nous informer des difficultés rencontrées dans vos centres sportifs. De cette manière, ces

Paulo Seixas & Alice Valembois



ateliers fourniront la base d'un colloque organisé par le secteur Sportplusur de l'AES qui aura lieu le 28 mai 2010.