PARTIE IV – MISE EN ŒUVRE ET OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT



13

UN PLAN D'ACTION CONCRET POUR LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE FITNESS

De nombreux prestataires de services de fitness reconnaissent déjà l'importance de la santé mentale et du bien-être, mais ne savent peut-être pas exactement comment les intégrer dans leur pratique quotidienne.

Un plan par étapes aide à décomposer la tâche en étapes claires et réalisables. Il montre que l'amélioration ne dépend pas d'un seul grand changement, mais d'une série d'actions concrètes pouvant être intégrées dans l'offre habituelle.

C'est important car une pratique favorisant le bien-être doit être développée intentionnellement. Les bonnes intentions sont utiles, mais ne suffisent pas à elles seules. Les prestataires ont besoin d'un moyen d'évaluer ce qu'ils font actuellement, de fixer des priorités et de mettre en œuvre des améliorations progressives dans l'ensemble de l'organisation.

13.1 | Commencez par évaluer l'environnement actuel

La première étape consiste à comprendre la situation actuelle.

Les prestataires doivent examiner l'expérience du point de vue de différents utilisateurs, notamment les débutants, les participants qui manquent de confiance en eux, les jeunes et les personnes qui peuvent déjà se sentir mal à l'aise à l'idée d'entrer dans une salle de fitness. Cela permet d'identifier ce qui fonctionne bien et quels sont les obstacles inutiles encore existants.

Une évaluation utile doit aller au-delà du simple équipement et de la programmation. Elle doit également porter sur la communication, l'ambiance, le comportement du personnel, les premières impressions, l'inclusion et la manière dont les préoccupations sont prises en compte. Le bien-être mental est déterminé par l'environnement dans son ensemble, et non par un seul aspect.

Tableau 49. Questions pour évaluer l'environnement actuel

Domaine d'évaluation	Question principale
Première impression	L'environnement semble-t-il accueillant et clair pour les nouveaux utilisateurs ?
Comportement du personnel	Le personnel communique-t-il de manière respectueuse et bienveillante ?
Culture organisationnelle	L'environnement favorise-t-il le bien-être, l'inclusion et la sécurité ?
Messages et supports visuels	Les affiches, les panneaux et les contenus numériques contribuent-ils à réduire ou à augmenter la pression ?
Procédures d'accompagnement	Les employés savent-ils clairement ce qu'ils doivent faire en cas de problème ?

13.2 | Définissez des priorités et procédez par étapes

Tous les problèmes ne peuvent pas être traités d'un seul coup.

Les prestataires doivent déterminer les domaines les plus importants dans leur propre contexte et se concentrer sur des priorités concrètes. Cela peut notamment concerner la communication avec le personnel, l'expérience des débutants, la protection, la pression liée à l'image corporelle ou l'absence de procédures de soutien claires.

Une approche par étapes est souvent la plus réaliste. Des changements modestes et bien choisis peuvent avoir un impact important s'ils sont mis en œuvre de manière cohérente. Un plan par étapes doit donc soutenir les progrès au fil du temps plutôt que d'escompter une transformation immédiate.

Tableau 50. Définir les priorités d'action

Domaine prioritaire	Pourquoi cela mérite-t-il d'être prioritaire ?
Communication avec le personnel	Influence l'expérience de chaque participant
Le parcours des nouveaux adhérents	Renforce la confiance en soi et favorise la fidélisation précoce
Procédures de protection	Indispensables lorsque des jeunes sont concernés
Communication et promotion	Influencent la culture et les attentes
Soutien et filières d'orientation	Aident le personnel à réagir de manière adéquate aux préoccupations



13.3 | Renforcez la compréhension et la confiance en soi du personnel

Les employés ont besoin d'un soutien si l'on attend d'eux qu'ils contribuent concrètement au bien-être mental.

Ils doivent comprendre ce que l'organisation cherche à accomplir, pourquoi c'est important et en quoi consiste leur propre rôle. La formation et l'accompagnement doivent donc mettre l'accent sur l'assurance pratique plutôt que sur la seule théorie abstraite.

Cela comprend notamment savoir accueillir les personnes, bien communiquer, repérer les signes de préoccupation, faire respecter les limites et appliquer correctement les procédures. Le personnel sera plus enclin à réagir de manière appropriée si les attentes sont claires et réalistes. La confiance en soi s'accroît lorsque le soutien est intégré dans les pratiques de travail courantes.

Domaine	Pourquoi c'est important
Communication respectueuse	Crée l'ambiance dans l'environnement
Inclusion et appartenance	Permettent à davantage de personnes de se sentir les bienvenues
Limites professionnelles	Protègent les collaborateurs et les participants
Répondre aux préoccupations	Favorise la cohérence et la sécurité
Sensibilisation à la protection	Essentiel dans les environnements destinés aux jeunes et les structures partagés

Tableau 51. Domaines de développement du personnel

13.4 Traduisez les valeurs en pratiques visibles

Un prestataire peut bien affirmer que le bien-être est important, mais les participants l'évaluent en fonction de ce qu'ils vivent réellement.

Les valeurs doivent donc être visibles dans les routines, la communication, le comportement du personnel, la programmation et la manière dont l'environnement réagit aux difficultés. Une culture qui favorise le bien-être doit être perceptible dans la pratique quotidienne.

Cela signifie qu'il faut prêter attention à ce que les utilisateurs voient et entendent. Cela inclut le langage utilisé dans les messages de bienvenue, le ton des retours du personnel, la conception des offres destinées aux débutants et les procédures suivies lorsqu'une personne rencontre des difficultés. La culture devient réelle lorsqu'elle est visible dans les interactions quotidiennes.

Tableau 52. Mettre les valeurs en pratique

Valeur	Signe visible dans la pratique
Respect	Interaction calme et sans jugement
Inclusion	Les différents utilisateurs se sentent les bienvenus et soutenus
Sécurité	Des limites claires et des procédures de signalement
Bien-être	Les programmes et les messages tablent sur plus que la simple apparence physique
Soutien	Les collaborateurs savent comment réagir face aux préoccupations

13.5 Évaluez, apprenez et améliorez

Un plan par étapes doit non seulement inclure des actions, mais aussi une réflexion.

Les prestataires ont besoin de moyens simples pour vérifier si les changements fonctionnent et si des améliorations supplémentaires sont nécessaires. Cela ne nécessite pas de systèmes complexes mais demande une attention régulière et la volonté de tirer des leçons de l'expérience.

Le feedback du personnel, des participants, des familles et des partenaires peuvent être utiles à cet égard. Les prestataires doivent se demander si l'environnement semble plus accueillant, plus solidaire et plus clair. Grâce à l'amélioration continue, le bien-être devient une partie intégrante de l'organisation plutôt qu'une initiative ponctuelle.

Tableau 53. Signes de progrès

Domaine de communication	Pourquoi c'est important
Meilleur feedback de la part des participants	L'environnement semble plus bienveillant
Une plus grande confiance parmi le personnel	Les procédures et les attentes sont plus claires
Moins d'obstacles évitables	L'environnement est plus accessible et plus compréhensible
Les réactions sont plus cohérentes	Les bonnes pratiques s'ancrent dans le quotidien

> ***Message clé***
> **L'amélioration est plus durable lorsqu'elle est planifiée, mise en œuvre par étapes et évaluée au fil du temps.**

Actions concrètes proposées aux prestataires de services de fitness

1. Considérez l'environnement actuel du point de vue des différents participants.
2. Fixez-vous quelques priorités concrètes plutôt que d'essayer de tout changer d'un seul coup.
3. Formez les collaborateurs à la communication, à l'inclusion, au respect des limites et aux réactions appropriées face aux préoccupations.
4. Veillez à ce que les valeurs de l'organisation soient visibles dans la pratique quotidienne.
5. Mettez en place des procédures simples pour le soutien, la protection et l'orientation.
6. Évaluez régulièrement les progrès et adaptez l'approche si nécessaire.

En quoi cela améliore-t-il la pratique ?

Un plan d'action pratique aide les prestataires à passer des engagements généraux à l'action quotidienne.

Il rend l'amélioration plus réaliste, mieux organisée et plus durable. Il contribue également à intégrer le bien-être dans la culture qui règne dans l'établissement, plutôt que d'en faire un projet isolé.

Exemple de bonne pratique

Une approche utile consisterait pour un prestataire de services de fitness à élaborer un plan de bien-être succinct en trois phases. La première phase pourrait consister à évaluer l'environnement actuel, la deuxième à mettre l'accent sur la communication avec le personnel et l'expérience des participants, et la troisième à renforcer les procédures de soutien et de protection. Un tel plan simple et par étapes peut aider les organisations à progresser sans perdre de vue leur objectif.



14 OUTILS, LISTES DE CONTRÔLE ET RÉFÉRENCES

Les lignes directrices sont plus utiles lorsqu'elles peuvent être appliquées dans le travail quotidien.

De nombreux prestataires de services de fitness comprennent l'importance de la santé mentale et du bien-être, mais ils ont également besoin d'outils simples pouvant soutenir la mise en œuvre concrète des actions. Des listes de contrôle, des fiches d'instructions et des outils de référence peuvent aider à traduire les principes généraux en pratiques cohérentes.

Cela est particulièrement important dans les environnements très fréquentés. Les employés peuvent disposer d'un temps limité, avoir des niveaux d'expérience variés et des degrés de confiance en soi différents. Des outils pratiques aident les organisations à réagir de manière plus claire et plus cohérente, tout en gagnant en certitude.

14.1 | Des outils simples favorisent une pratique cohérente

Une culture du bien-être solide ne repose pas uniquement sur le jugement individuel.

Elle dépend également de l'existence d'outils partagés qui clarifient les attentes et réduisent l'incertitude. Ces outils aident les employés à savoir à quoi ressemble une bonne pratique et quelles mesures prendre lorsque des préoccupations surgissent.

Les outils simples sont souvent les plus efficaces. Les listes de contrôle succinctes, les consignes visibles et les directives concises sont plus faciles à utiliser que les longs documents et peuvent favoriser la cohérence entre les différentes fonctions et divisions de l'organisation.

Tableau 54. Types d'outils pratiques pour les environnements de fitness

Outil	Objectif principal
Liste de contrôle environnementale	Vérifier si l'environnement est accueillant et encourageant
Guide à l'intention du personnel	Directives pour la communication et les réactions au quotidien
Guide pour répondre aux préoccupations	Encourager les mesures appropriées lorsque des préoccupations surgissent
Liste des possibilités d'orientation	Aide aux employés pour orienter les participants vers un soutien supplémentaire
Liste de contrôle pour la protection	Renforcer la protection des jeunes et des utilisateurs vulnérables

14.2 | Les listes de contrôle peuvent faciliter l'évaluation de l'environnement

Les listes de contrôle aident les prestataires à évaluer leur environnement de manière structurée.

Elles permettent d'identifier plus facilement les points forts, les lacunes et les petits changements susceptibles d'améliorer l'expérience du participant. Cela est utile car de nombreux obstacles font en fait partie des aspects courants de la pratique quotidienne qu'on a tendance à négliger.

Une bonne liste de contrôle doit être concise, claire et pratique. Elle doit se concentrer sur ce que les employés et les responsables peuvent voir, entendre et modifier. Cela la rend plus utile qu'une longue liste de principes abstraits.

Tableau 55. Exemple de liste de contrôle pour l'environnement



14.3 | Améliorer la communication grâce à des consignes destinées au personnel

Les membres du personnel ont souvent intérêt à disposer de brèves consignes qui les aident à réagir de manière appropriée au bon moment.

Ces consignes ne sont pas des scripts rigides. Ce sont des rappels concernant le ton à adopter, les limites à respecter et les bonnes pratiques à mettre en œuvre. Elles peuvent être particulièrement utiles pour les nouveaux membres du personnel ou dans des situations où règne l'incertitude.

Une fiche d'aide à la communication peut aider les employés à rester calmes, respectueux et clairs. Elle peut également réduire le risque de mauvaises réactions qui augmentent la pression ou la confusion. Ainsi, le soutien apporté par les employés dans toute l'organisation devient plus fiable.

Tableau 56. Exemple de liste de contrôle pour les employés

Situation	Conseil utile
Un nouveau participant semble hésitant	« N'hésite pas à demander de l'aide. »
Un participant semble bouleversé	« Tu veux prendre un moment, ou est-ce que ça t'aiderait de parler juste entre nous ? »
Un participant est très critique envers lui-même	« C'est tout à fait normal de t'entraîner à ton rythme. »
Une préoccupation dépasse peut-être le cadre du fitness »	« Il y a peut-être quelqu'un qui pourrait mieux t'aider dans ce domaine. »

> ***Message clé***
> De brèves consignes peuvent aider le personnel à réagir avec assurance tout en restant dans son rôle.

14.4 | L'orientation doit être simple et réaliste

L'orientation est un élément important des bonnes pratiques.

Elle aide les participants à accéder à un soutien lorsque leurs préoccupations dépassent ce qu'un prestataire de fitness peut raisonnablement offrir. Cela n'exige pas que les employés deviennent des experts en santé mentale, mais qu'ils sachent vers qui orienter les personnes concernées.

Une liste de référence doit être pratique et conviviale. Elle doit inclure les interlocuteurs internes pertinents, les possibilités de soutien locales le cas échéant, les mesures de protection et les mesures d'urgence en cas de risque grave. Si les références sont trop vagues ou trop compliquées, elles ont moins de chances d'être utilisées correctement.

Tableau 57. Exemples de catégories d'orientation

Type de soutien	Exemple de contenu
Protocole de soutien interne	Responsable ou coordinateur du bien-être désigné
Soutien externe en matière de bien-être	Service local d'aide ou de bien-être
Soutien médical	Médecin généraliste ou parcours de soins
Protocole de protection	Interlocuteur désigné pour la protection
Protocle d'urgence	Action immédiate si une personne est potentiellement en grave danger

14.5 | Les outils d'aide sont plus efficaces lorsqu'ils sont visibles et utilisés régulièrement

Les outils concrets ne sont utiles que s'ils font partie intégrante des pratiques courantes.

Une liste de contrôle qui n'est jamais utilisée ou un guide que personne ne trouve n'ont que peu de valeur. Les outils d'aide doivent donc être visibles et accessibles, et être intégrés dans les routines telles que les programmes de formation initiale, les réunions d'équipe, les formations du personnel et les processus d'évaluation.

Cela signifie également que les outils d'aide doivent être évalués de temps à autre. Les organisations changent, le personnel change et les protocoles d'accompagnement peuvent également évoluer. En actualisant régulièrement les outils, on s'assure qu'ils restent utiles et crédibles.

Tableau 58. Comment intégrer les outils d'aide dans la pratique

Action	Pourquoi c'est important
Intégrez les outils dans la formation initiale du personnel	Clarifie d'emblée les attentes
Discutez des outils d'aide lors des réunions d'équipe	Ils restent visibles et actifs
Conservez-les dans des endroits où ils sont faciles à trouver	Réduit les retards et la confusion
Mettez-les régulièrement à jour	Assurez-vous que les conseils restent précis et utiles

Actions concrètes proposées aux prestataires de services de fitness

1. Élaborez un petit nombre d'outils pratiques plutôt qu'une multitude de directives inutilisées.
2. Utilisez des listes de contrôle succinctes pour évaluer l'environnement, la communication et les procédures de soutien.
3. Fournissez aux employés des fiches-guides pour les aider à adopter des attitudes respectueuses et assurées.
4. Élaborez une liste de référence simple indiquant clairement les protocoles internes et externes.
5. Veillez à ce que les outils d'aide soient faciles à trouver et intégrés au programme habituel d'accueil et de formation.
6. Évaluez régulièrement les outils d'aide afin qu'ils restent pertinents et utiles.

En quoi cela améliore-t-il la pratique ?

Les outils pratiques aident à transformer les bonnes intentions en actions concrètes.

Ils favorisent la cohérence, réduisent l'incertitude et permettent aux employés de réagir plus facilement de manière appropriée dans des situations réelles. Ils aident également les organisations à montrer que la santé mentale et le bien-être sont pris au sérieux dans la pratique quotidienne.

Exemple de bonne pratique

Une approche utile consisterait pour un prestataire de services de fitness à élaborer une petite « boîte à outils » sur le bien-être à l'intention du personnel. Celle-ci pourrait inclure une liste de contrôle de l'environnement, une fiche-guide à l'intention du personnel, une liste de contrôle relative à la protection des personnes et une page d'orientation. Une « boîte à outils » concise de ce type a plus de chances d'être utilisée de manière régulière qu'un long document de politique d'entreprise que le personnel consulte rarement.



15 RESSOURCES D'AIDE SUPPLÉMENTAIRE

On ne peut pas attendre des prestataires de services de fitness qu'ils résolvent eux-mêmes tous les problèmes liés à la santé mentale ou à la sécurité.

Les bonnes pratiques consistent à savoir quand une aide supplémentaire est nécessaire et où la trouver. Un aperçu clair des ressources disponibles peut renforcer la confiance, réduire l'incertitude et faciliter l'orientation vers des services spécialisés dans la pratique quotidienne.

Les ressources sont également utiles pour la formation, la planification et le développement organisationnel. Elles peuvent aider les prestataires à améliorer la compréhension du personnel, à perfectionner les procédures et à s'intégrer dans des systèmes de soutien plus larges. C'est pourquoi ce chapitre se veut pratique, sélectif et convivial.

15.1 Ressources d'aide en matière de santé mentale

Les centres de fitness peuvent avoir besoin d'accéder à des informations fiables sur les soins de santé mentale pour les participants et le personnel.

Cela inclut les services liés aux questions de bien-être général, aux problèmes psychologiques plus graves et aux situations d'urgence. L'objectif n'est pas de transformer les prestataires de services de fitness en spécialistes de la santé mentale, mais de s'assurer que le personnel sait vers qui orienter les personnes lorsqu'une aide supplémentaire est nécessaire.

Les ressources doivent être adaptées au contexte dans lequel le guide sera utilisé. Certaines seront internationales ou européennes, tandis que d'autres devront être ajoutées pour le niveau national ou local. Il est donc utile de faire la distinction entre les grandes catégories de ressources et les détails spécifiques à chaque pays.

Tableau 59. Catégories de ressources pour les soins de santé mentale

Type de ressource	Objectif
Informations générales sur la santé mentale	Aident le personnel et les participants à accéder à des conseils fiables
Services d'aide au bien-être	Offrent un soutien et des conseils non cliniques
Accompagnement ou thérapie	Soutient les personnes qui ont besoin d'une aide professionnelle
Soins médicaux ou soins de première ligne	Mise en relation avec les services de santé
Aide en cas de crise ou d'urgence	Offre une aide en cas de danger immédiat

15.2 | Ressources en matière de sécurité et de protection de l'enfance

Lorsqu'il s'agit d'enfants, d'adolescents ou d'adultes vulnérables, les ressources en matière de protection de l'enfance sont essentielles.

Les prestataires de services doivent pouvoir disposer de directives pour signaler leurs préoccupations, y répondre de manière adéquate et comprendre les responsabilités locales en matière de protection de l'enfance. Ces ressources doivent être faciles à trouver et faire l'objet d'évaluations régulières.

Un chapitre consacré à la protection doit inclure à la fois des protocoles internes et externes. Les protocoles internes aident les employés à savoir qui contacter au sein de l'organisation. Les protocoles externes permettent de s'assurer que les préoccupations peuvent être transmises lorsque des mesures supplémentaires sont nécessaires.

Tableau 60. Catégories de ressources en matière de sécurité

Type de ressource	Objectif
Point de contact interne pour la protection	Fournit un point de contact désigné au sein de l'organisation
Directives nationales en matière de protection	Facilitent la compréhension des politiques et des procédures
Protocole de signalement pour la protection de l'enfance	Aide les employés à savoir où signaler des préoccupations graves
Soutien aux adultes vulnérables	Étend la protection au-delà de l'aide à la jeunesse
Protocole de contact pour les urgences	Permet de prendre des mesures urgentes lorsque cela est nécessaire

15.3 | Développement professionnel et ressources pédagogiques pour le personnel

Les ressources qui favorisent l'apprentissage et le développement du personnel peuvent être tout aussi utiles aux prestataires de services de fitness.

Il peut s'agir de guides succincts, de supports de formation, d'outils de sensibilisation et de normes sectorielles. De telles ressources peuvent aider les organisations à renforcer la confiance en matière de communication, d'inclusion, de limites et de réponses appropriées aux préoccupations.

Les outils de développement professionnel sont particulièrement utiles lorsqu'ils sont concrets et clairement adaptés aux fonctions du personnel. Des supports courts et axés sur la pratique sont souvent plus utiles que de longs documents techniques. L'objectif est de soutenir de meilleures pratiques, et non de submerger le personnel.

Tableau 61. Catégories de ressources pédagogiques pour le personnel

Type de ressource	Objectif
Directives de communication	Favorisent des interactions respectueuses et inclusives
Matériel de sensibilisation à la santé mentale	Renforce la confiance en soi pour identifier les préoccupations
Supports de formation à la protection	Renforce la protection des jeunes et des utilisateurs vulnérables
Lignes directrices pour l'inclusion	Aide davantage de personnes à se sentir accueillies et soutenues
Outils d'orientation et d'accompagnement	Favorise la mise en place de mesures de suivi adaptées



15.4 Ressources organisationnelles et soutien aux politiques

Certaines ressources s'avèrent plus utiles au niveau organisationnel qu'au niveau individuel.

Il peut s'agir, entre autres, de modèles de politiques, de formulaires de rapport, de listes de contrôle de l'environnement, de normes de communication ou de courts documents d'orientation interne. Ces ressources aident les organisations à ancrer les bonnes pratiques de manière plus cohérente au sein de toutes les équipes et sur l'ensemble des sites.

Les ressources organisationnelles sont précieuses car elles réduisent la dépendance à la mémoire individuelle ou à la confiance en soi. Elles aident à traduire les valeurs en routines visibles. Elles favorisent également la continuité en cas de rotation du personnel.

Tableau 62. Catégories de ressources organisationnelles

Type de ressource	Objectif
Liste de contrôle environnementale	Aide à évaluer la culture et l'expérience des participants
Guide pour répondre aux préoccupations	Favorise la cohérence dans les actions des employés
Procédure de protection	Clarifie les rôles et les protocoles de signalement
Liste des possibilités d'orientation	Facilite l'accès à une assistance ultérieure
Code de conduite ou norme de communication	Favorise la cohérence dans la pratique quotidienne

15.5 Les ressources doivent être pertinentes, à jour et visibles

Une longue liste de ressources obsolètes ou peu claires est moins utile qu'une liste concise de ressources pertinentes.

Les prestataires doivent donc sélectionner des ressources fiables, pratiques et facilement accessibles. Ils doivent également les vérifier régulièrement pour s'assurer que les informations restent correctes.

La visibilité est tout aussi importante que la qualité. Le personnel doit savoir où les outils sont conservés, quand ils doivent être utilisés et qui est chargé de les mettre à jour. Un outil n'est utile que s'il peut être trouvé et utilisé au bon moment.

> ***Message clé***
> La meilleure liste de ressources n'est pas la plus longue. C'est celle que le personnel peut trouver, en laquelle il a confiance et qu'il utilise.

Actions concrètes proposées aux prestataires de services de fitness

1. Dressez une liste concise et fiable de ressources en matière de santé mentale, de sécurité et de bien-être.
2. Incluez des personnes de contact internes et externes, si nécessaire.
3. Assurez-vous que les employés savent où se trouve la liste des ressources et quand ils doivent l'utiliser.
4. Évaluez régulièrement les ressources afin que les coordonnées et les protocoles d'aide restent à jour.
5. Ajoutez des supports de formation ou d'accompagnement concis qui renforcent la confiance du personnel dans la pratique.
6. Ne surchargez pas le personnel avec de longues listes difficiles à utiliser.

En quoi cela améliore-t-il la pratique ?

Des outils pertinents permettent aux employés de réagir de manière adéquate et en toute confiance.

Ils contribuent à des pratiques plus sûres, à de meilleures orientations et à une prise de décision plus cohérente. Ils aident également les organisations à montrer que le soutien à la santé mentale et au bien-être est pris au sérieux, tant au niveau du personnel qu'au niveau de la direction.

Exemple de bonne pratique

Une approche utile consisterait pour un prestataire de services de fitness à rédiger un guide de soutien d'une page à l'intention du personnel. Celui-ci pourrait inclure le nom d'une personne de contact interne, les procédures de protection, un soutien général au bien-être, les coordonnées des services de santé et un plan d'urgence. Un document succinct de ce type est facile à conserver, à mettre à jour et est plus susceptible d'être utilisé en cas de besoin.

