



Le 15 mai 2020

Aperçu et perspectives de l'APT

Comme vous le savez peut-être, les webinaires de l'APT se poursuivent la semaine prochaine où l'entraîneur national, Sylvain Bruneau, et Bianca Andreescu se joindront à nous. N'oubliez pas de vous connecter et de consulter tous les détails [ici](#).

Il s'agit de notre cinquième et dernière semaine de questions et réponses de la part de certains des leaders de l'APT de clubs et académies du Canada. La série s'intitule « Aperçu et perspectives de l'APT » et demande aux dirigeants de parler de leurs actions et initiatives prises à ce jour ainsi que de leur impact, et d'approfondir les idées et stratégies qu'ils poursuivent pour leur club, leur personnel et leurs membres/joueurs. Ce groupe diversifié est composé d'un échantillon représentatif de clubs et d'académies privés, commerciaux, municipaux et de dômes de tout le Canada.

Tous les articles passés et à venir se trouvent sur le site web de la TPA, sous la rubrique [ressources](#).

De plus, Jocelyn Robichaud, Directeur du développement des entraîneurs de l'élite de Tennis Canada, nous fait part de son point de vue sur l'impact du confinement sur les enfants et leur niveau de jeu. Consultez l'article [ici](#). Avec plusieurs clubs commençant à rouvrir, un nombre de vidéos intéressantes ont été produites pour promouvoir un retour au jeu en toute sécurité. Parmi celles-ci, une de [Tennis 13](#), une de [l'Alberta Tennis Centre](#) et une provenant de [l'Écosse](#) qui pourraient toutes vous intéresser. Voici également un exemple de [mémo](#) « L'après COVID-19 » envoyé au personnel de l'Alberta Tennis Centre concernant les protocoles de sécurité à suivre pour le retour au travail, qui peut être adapté pour votre club. Enfin, il est important de tenir compte des directives de sécurité municipales et provinciales sur les politiques et procédures que votre club peut adapter pour un retour au jeu en toute sécurité.

Nous espérons qu'en partageant ces idées et connaissances variées de partout au Canada avec nos membres de l'APT, nous serons mieux outillés pour les nouveaux défis qui nous attendent. Nous espérons que vous le pensez aussi.

Association des professionnels du tennis

L'Association des professionnels du tennis (APT) est une association pour membres consacrée à la croissance du sport et de la profession d'entraîneur de tennis partout au Canada. L'APT a été mise sur pied par Tennis Canada pour les instructeurs, les entraîneurs et les professionnels de clubs certifiés du Canada. La mission de l'APT est de soutenir ses membres dans leur contribution à la croissance du tennis au pays. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le www.tpacanada.com.

Pour toutes questions :



Ryan Borczon rborczon@tenniscanada.com
Nicole Artuso tpa@tenniscanada.com

Cette semaine, nous vous présentons les membres suivants de l'APT :



Adam Seigel

Adam Seigel est actuellement impliqué dans les clubs suivants sous l'égide du Tennis Clubs of Canada : Blackmore Tennis Club (13 ans comme directeur général), Marilyn Redvers Tennis Centre (5 ans comme directeur général et copropriétaire) et Milton Winter Tennis Club (2 ans comme directeur général et copropriétaire). Il est certifié Pro de club 2.



Christine Picher

Christine Picher est actuellement la coordonnatrice de l'Académie et dirige le sport-études au Club de Tennis Île des Sœurs, et est une professionnelle du tennis depuis 1984. Elle est certifiée entraîneur 4 par Tennis Canada.



Quelles ont été les répercussions de la pandémie de Covid-19 sur votre club/académie ?

a) Prélevez-vous encore les cotisations mensuelles des membres/frais d'académie ou les avez-vous gelés ? La durée des programmes sera-t-elle prolongée ou effectuerez-vous des remboursements ?

AS (Adam Seigal) - Nos frais d'adhésion et de cours sont prépayés. Nous avons offert un crédit proportionnel pour tout temps manqué. Si un client demande un remboursement, nous honorerons sa demande. À ce jour, seule une poignée de clients ont demandé un remboursement plutôt qu'un crédit.

CP (Christine Picher) - Les frais mensuels sont gelés et le remboursement ou le crédit sera appliqué cas par cas.

b) Votre club/académie a-t-il continué de rémunérer les employés et les entrepreneurs autonomes, ou les a-t-il licenciés ?

AS - Nous continuons à rémunérer notre directeur du développement. Tous les autres employés ont été licenciés et les contractants ne reçoivent pas d'indemnités.

CP - Tous les employés (entraîneurs) ont été licenciés.

c) Avez-vous commencé des travaux d'entretien/nettoyage du club pendant cet arrêt ?

AS - Nous poursuivons nos inspections hebdomadaires et mensuelles régulières. Entre autre, conformément à la recommandation de notre courtier d'assurance, nous avons créé une nouvelle inspection "COVID-19" que nous effectuons tous les deux jours.

CP - Oui.

d) Êtes-vous en train de revoir les processus et les procédures de votre service ou académie de tennis, les horaires, les plans de cours, les changements dans la mise en œuvre des programmes ?

AS - Nous organisons un Symposium annuel pour tous nos Clubs. L'un des points prioritaires de l'ordre du jour est la révision de notre parcours d'intégration. L'accent est mis sur une intégration accrue de tous les membres/clients afin de garantir que nous répondons à notre vision de "Créer des joueurs pour la vie". Le symposium aura lieu en mai. Comme la situation actuelle est changeante, nous attendrons la tenue de notre symposium avant d'apporter des changements significatifs à nos politiques et



procédures. Nous avons également créé un "Plan de continuité des activités" pour nous guider pendant cette période et pendant la phase de réouverture.

CP - Nous commencerons à faire le point en prévision de l'ouverture.

e) Qui vous conseille?

AS - Nous avons fait appel à notre comptable, à notre conseiller en ressources humaines et à notre avocat spécialisé en droit du travail pour nous guider dans cette démarche. En outre, nous avons participé à une réunion Zoom avec le maire, le conseil municipal et d'autres organisations sportives pour partager des idées sur la manière dont nous nous en sortons tous en cette période sans précédent.

CP - Tennis Québec et le gouvernement provincial.

f) Pour ceux qui ont des dômes, quel est le plan de démontage ce printemps (étant donné que la main-d'œuvre est indisponible et limitée) ?

AS - Nous ne pourrions pas démonter nos dômes tant que le gouvernement n'aura pas donné l'autorisation de nous réunir en groupes d'au moins 30 à 50 personnes. Par conséquent, les dômes resteront en place indéfiniment. Nous avons éteint le chauffage et les lumières, donc notre facture d'électricité est simplement basée sur le ventilateur qui fonctionne pour gonfler le dôme.

CP - N/A

La communication est cruciale pour l'efficacité et l'efficience des activités commerciales, et encore plus en période de pandémie. Quelles méthodes utilisez-vous pour communiquer et à quelle fréquence le faites-vous ?

a) Avec les membres, les joueurs, les parents

AS - Nous pensons que c'est une occasion de développer davantage l'engagement de nos membres/clients par le biais des plateformes numériques. Conformément à la valeur de notre entreprise qui consiste à "établir des relations", il est essentiel de maintenir une communication avec nos membres/clients. Certains de nos entraîneurs ont effectué un certain nombre d'entraînements en ligne qui ont été bien "suivis". Le 13 avril, nous avons organisé un concours de questions et réponses en utilisant une combinaison de Kahoot et Zoom. Nous travaillons actuellement sur une approche systématique pour engager les membres/clients sur une base régulière. Plus précisément, les membres/clients peuvent se joindre à la "Tournée TCC". La tournée sera dotée d'un système de classement. Les joueurs participeront à une série de concours et, en fonction de leurs résultats, accumuleront des points pour leur classement. Actuellement, nous envisageons des tournois fictifs (par exemple, les plus



grands joueurs, les matchs de tous les temps, etc.), des concours d'habiletés qui peuvent être réalisés à l'intérieur de votre maison ou dans votre entrée et d'autres concours d'anecdotes.

CP - Nous sommes restés en contact avec les parents par le biais de courriels, les joueurs par le biais de courriels, Instagram et Zoom. Nous avons pris contact avec les parents très tôt pour leur faire savoir comment nous avons l'intention de rester en contact avec leurs enfants tout en respectant la directive du gouvernement. Nous guidons également les parents sur la manière dont ils peuvent aider leur enfant à poursuivre son développement en partageant des articles sur les aspects physiques, tactiques, mentaux et techniques du jeu. Notre entraîneur physique (Vicente Mogollon) a envoyé des programmes à différents groupes d'âge qui peuvent être facilement réalisés dans la maison ou à l'extérieur. Pour les joueurs de sport-études, le programme est régulièrement adapté. Notre psychologue du sport (Kirsten Bjorn) a mis en place des réunions en petits groupes par le biais de Zoom sur une base de questions et réponses.

b) Avec votre personnel

AS - Nous avons consulté les RH afin de fournir à notre personnel des informations détaillées sur les avantages dont ils bénéficient actuellement. Nous vérifions périodiquement avec eux pour voir comment ils se portent. En outre, nous allons développer pour eux des opportunités qui s'alignent sur notre projet d'engagement des membres/clients.

CP - Parmi les entraîneurs de l'Académie, nous avons créé une ligne de communication très étroite par le biais d'appels téléphoniques et de courriels pour nous soutenir mutuellement et partager des idées afin de proposer un mode d'apprentissage différent.

c) Quelle est la réponse ?

AS - Les membres ont été très positifs et ont apprécié nos efforts. Compte tenu du climat actuel, nos membres sont de bonne humeur. Notre personnel a été compréhensif mais a exprimé les défis auxquels il est confronté en ce moment.

CP - La réponse des parents a été très positive, ils semblent apprécier nos différentes façons de rester en contact avec leurs enfants. Les entraîneurs ont été très coopératifs et prêts à explorer différentes voies. Notre sentiment (les entraîneurs) est que le tennis est un élément clé dans la vie de l'enfant, il est intéressant de voir que sur nos 135 enfants à l'académie....au 4 mai, un seul parent a retiré son enfant du tennis !

d) Avez-vous déjà, ou envisagez-vous d'utiliser la technologie virtuelle en ligne ?



AS - Utilisation d'une combinaison de Kahoot et de Zoom. Nous travaillons actuellement sur une approche systématique pour engager les membres/clients sur une base régulière.

CP - Pour beaucoup d'entre nous, entraîneurs, cela a été l'occasion de découvrir différents médias sociaux qui nous permettent d'atteindre et de rester en contact avec les joueurs et les parents.

Le marketing de votre club de tennis/académie est, dans les meilleurs moments, un processus continu et créatif qui représente un défi. En cette période d'incertitude, que faites-vous maintenant et que prévoyez-vous dans un avenir proche en ce qui concerne :

a) Les camps d'été récréatif/de l'élite

AS - Nous avons cessé la promotion pour le moment. Nous sommes sensibles à la situation de nos clients et agissons avec prudence en matière de promotion. Nous n'avons pas fixé de date précise pour la reprise de notre publicité pour les camps d'été.

CP - Nous avons une bannière extérieure pour les camps et des annonces dans les journaux. Nous utilisons également des listes de diffusion pour promouvoir nos camps.

b) Activité/formation unique

AS - Je pense que la réponse à cette question dépendra des allocations et des restrictions du gouvernement. Dans un premier temps, il se peut qu'il y ait des directives gouvernementales sur l'éloignement physique en ce qui concerne les activités de loisirs. Notre approche consistera à travailler dans le cadre de ces paramètres. En termes de contenu spécifique et de modèles de prix, à mesure que nous nous rapprocherons de notre retour, nous engagerons nos membres dans un sondage détaillé qui abordera certaines de ces questions.

CP - Nous avons encouragé tous les joueurs à trouver un mur et à frapper des balles, en nous envoyant des photos et/ou des vidéos via Instagram et par courriel. Les entraîneurs ont participé avec des vidéos de différents exercices qui peuvent être faits sur un mur (Merci, Xavier). Nous avons lancé un concours du terrain de tennis le plus imaginaire à construire chez nous... des photos seront affichées sur notre tableau une fois que le club rouvrira. Nous avons envoyé des liens vers des matchs professionnels avec un questionnaire à remplir à la maison, mettant ainsi à l'épreuve leur sens de l'observation (initiative de Ralph).



c) Initiatives d'accueil pour les membres/joueurs

AS - Voir ma réponse ci-dessus.

CP - Quant à la réouverture du club, nous n'avons pas encore de dates et nous suivrons les directives du gouvernement.

d) Programmes communautaires

AS - Je pense que cela fait partie de notre stratégie. Sans en connaître les détails pour l'instant, nous allons faire un effort concerté pour redynamiser nos clubs.

CP - N/A

Quels conseils et recommandations donneriez-vous à vos entraîneurs et professionnels, qu'ils soient employés ou travailleurs indépendants, qui s'appliquent maintenant et au cours des deux prochaines années pour les aider dans leur carrière ?

AS - Notre approche sera différente pour les employés et les entrepreneurs. Pour nos entraîneurs qui sont employés, nous aborderons cette question spécifiquement lors de notre symposium. Pour nos entraîneurs indépendants contractuels, nous ne serons malheureusement pas en mesure de fournir de telles orientations/formations afin de garantir que nous ne les classons pas à tort comme des employés.

CP - Si nous voulons tous revenir au niveau pré-pandémique des entreprises et plus encore, les entraîneurs devraient développer un sens du développement de la clientèle et des compétences administratives. C'est un ingrédient rare dans la plupart des clubs de tennis.

Selon vous, quels sont les plus grands défis et les plus grandes opportunités pour votre club/académie et pour l'industrie du tennis au Canada au cours des deux prochaines années ? Comment les entraîneurs/professionnels peuvent-ils jouer un rôle actif et essentiel ?

AS - Alors que nous nous trouvons dans une situation sans précédent, il est difficile de prévoir l'avenir car nous n'avons pas de modèles comparatifs comme point de référence. Notre nouvelle norme est indéfinie. Cela étant dit, nous pensons que les bases de la réussite resteront inchangées. Plus précisément, pour notre club, nous continuerons à mettre l'accent sur l'accès abordable au tennis, offrant quelque chose pour tous ainsi qu'un engagement sans compromis envers le service à la clientèle. Nous devons certainement être attentifs à la situation économique et aux craintes potentielles d'épidémies futures. Nous pensons que les habitués auront envie de



revenir au jeu. Toutefois, le développement de notre industrie nécessitera une plus grande attention. C'est l'occasion de dépasser le statu quo et de s'aventurer dans un nouveau paradigme qui met l'accent sur la programmation créative, l'engagement communautaire et les services axés sur les relations. Le succès futur, comme cela a toujours été le cas, dépend presque entièrement de notre personnel. Le personnel devra renouveler ses efforts pour faire progresser notre sport et comprendre et adopter un véritable sens de la communauté au sein du club.

CP - Notre plus grand défi sera de garder notre clientèle. En raison de l'impact économique, le tennis pourrait ne pas être une priorité pour certains. Les parents peuvent décider de ne pas envoyer leurs enfants jouer au tennis pendant un certain temps, surtout avec les plus jeunes. Si nous perdons des joueurs, en retour, certains de nos entraîneurs subiront une perte de salaire.