



# Évaluation de la qualité du service offert lors des stages de formation des entraîneurs de la Fédération internationale de tennis.

Karl Davies.

USTA Southern, Royaume-Uni.

## RÉSUMÉ

La nécessité de mettre en place des programmes de certification pertinents dans le domaine de la formation des entraîneurs se fait de plus en plus sentir à l'échelle mondiale pour de nombreuses raisons. Tout d'abord, on observe une très forte hausse du nombre d'enfants qui pratiquent un sport, que ce soit dans le cadre d'activités pour les jeunes ou de programmes interscolaires. De plus, on assiste à une hausse de la pratique du sport au sein de la population féminine et chez les personnes âgées, tandis que de nouvelles formes de sport ne cessent de faire leur apparition. Autant de facteurs qui contribuent à accroître la demande pour des entraîneurs et des moniteurs plus qualifiés, ce qui se traduit par une importance grandissante de la formation et de la certification des entraîneurs, en particulier au niveau débutant. Dans la plupart des pays en voie de développement qui utilisent le programme de formation des entraîneurs de l'ITF, il est exigé de tous les entraîneurs qu'ils soient affiliés et certifiés pour pouvoir exercer le métier d'entraîneur. Pour s'assurer que tous les entraîneurs passent par le système de certification, il est primordial de mettre en place des stages de formation, en particulier pour ceux qui s'occupent de joueurs en phase de développement, et ce, afin de pouvoir leur transmettre les connaissances appropriées pour réussir à fidéliser les joueurs. Dans cet article, nous vous présenterons une étude portant sur la qualité du service offert lors des stages de formation des entraîneurs de l'ITF.

**Mots clés:** Entraîneurs de joueurs en phase de développement, Joueurs débutants.

**Article reçu:** 10 Mars 2014.

**Article accepté:** 3 Juin 2014.

**Auteur correspondant:** Karl Davies, USTA Southern, Royaume-Uni

Email: [karlmd17@gmail.com](mailto:karlmd17@gmail.com)

## INTRODUCTION

Pour assurer la pérennité de leur activité, les entraîneurs de tennis de tout niveau doivent donner envie aux joueurs de rester fidèles à leur programme. Les entraîneurs qui ont généralement le plus d'influence sur la pratique du sport sont ceux qui interviennent lors de la phase de développement, c'est-à-dire ceux qui travaillent avec des joueurs de tennis débutants. Chez un joueur en herbe, le premier contact avec le sport est primordial puisqu'il déterminera son envie de poursuivre ou non cette discipline. En général, la découverte d'un sport quel qu'il soit se fait à l'occasion d'une séance d'entraînement (Gilbert et Trudel, 2004). Ainsi, la qualité de l'entraînement dispensé par les entraîneurs de joueurs en phase de développement aura une influence capitale, non seulement sur la réussite de leur propre programme, mais aussi sur la pratique du tennis. On pourrait penser que les entraîneurs de joueurs en phase de développement adoptent une attitude proactive en s'assurant de disposer des compétences requises pour offrir un entraînement efficace. Cela impliquerait notamment la participation à un stage organisé par la fédération nationale de leur pays. Malheureusement, il n'en va pas ainsi, car bien souvent les

stages de formation des entraîneurs sont perçus de manière quelque peu négative: les participants ont en effet l'impression qu'on ne leur enseigne pas les connaissances suffisantes pour proposer des programmes d'entraînement de haute qualité (McCullick, Belcher et Schempp, 2005).

Les études menées jusqu'à ce jour ont prouvé que les stages de formation des entraîneurs avaient une influence positive sur le niveau de confiance et d'efficacité des entraîneurs (Vargas-Tonsing, 2007). Dans le contexte de la mondialisation du sport, y compris du tennis, la formation des entraîneurs et la recherche d'entraîneurs qualifiés prennent une importance grandissante. À la lumière de ces nouveaux enjeux, les instances du tennis ont redoublé d'efforts pour offrir aux entraîneurs une formation de meilleure qualité grâce à l'organisation de stages de formation fondés sur les toutes dernières études en matière d'enseignement du tennis et tirant parti de ressources pédagogiques parfaitement adaptées (Crespo, McInerney et Reid, 2006). Selon Santos, Mesquita, Garca et Rosado (2001), il apparaît que la qualité d'un programme d'entraînement a un impact direct sur la réussite et la satisfaction des participants et, en fin de compte, sur leur volonté de poursuivre la pratique du sport. Nous avons

observé un changement dans l'approche des chercheurs dans le domaine de l'enseignement du tennis : ils n'axent plus leurs recherches sur les comportements et les performances des entraîneurs, mais plutôt sur les réflexions et les connaissances qui sous-tendent les actions des entraîneurs (Gilbert et Trudel, 2004). De nombreuses fédérations de tennis bien établies ont élaboré leurs propres modèles de formation et de certification des entraîneurs avec un objectif double: veiller à ce que les personnes qui travaillent avec les jeunes les plus prometteurs appliquent les pratiques d'entraînement les plus récentes, mais aussi s'assurer qu'elles adoptent une méthodologie et une philosophie centrées sur les joueurs, en plaçant ainsi la santé et le bien-être des athlètes en tête de leurs préoccupations (Crespo et al., 2006).

La Fédération internationale de tennis est l'instance dirigeante du tennis à l'échelle mondiale et, à ce titre, elle est responsable du développement de la pratique de ce sport dans le monde. Le département Développement de l'ITF a donc pour mission d'aider les pays en voie de développement à promouvoir la pratique du tennis. Parmi ses initiatives de développement, l'ITF propose ainsi de mettre à la disposition de ces pays un programme de formation des entraîneurs s'ils n'en ont pas. La plupart des pays développés disposent de leur propre programme et n'ont par conséquent pas besoin du soutien de l'ITF. Actuellement, 80 fédérations utilisent, sous une forme ou sous une autre, le programme de formation des entraîneurs de l'ITF (Miley, 2011). Ainsi, de par cette adoption massive, l'ITF influence un grand nombre d'entraîneurs aux quatre coins de la planète. C'est pourquoi le programme de formation des entraîneurs de l'ITF devrait aujourd'hui être le fer de lance de la conception des programmes de formation, avec pour objectif ultime la promotion de la pratique du tennis à l'échelle mondiale.

L'entraîneur représente l'un des éléments clés qui contribuent à la pratique du tennis. Dans la plupart des cas, il est le premier point de contact des jeunes qui souhaitent s'initier au tennis. Des études ont montré que la qualité d'un programme d'entraînement a un impact direct sur la réussite et la satisfaction des participants et, en fin de compte, sur leur volonté de poursuivre la pratique du sport. Même si la qualité de l'entraînement n'est pas la seule variable intervenant dans le choix des joueurs de poursuivre ou non la pratique de leur sport, il s'agit d'un facteur qui, comme tout le monde le reconnaît, joue un rôle important dans le développement et la fidélisation des joueurs.

## LA RECHERCHE

### Finalité

L'évaluation de la qualité de service offerte dans les stages de formation des entraîneurs devient un élément fondamental pour garantir le développement de la pratique du tennis. D'un point de vue pédagogique, la formation d'entraîneurs sportifs

est un processus complexe qui exige non seulement un programme individualisé, mais aussi, dans bien des cas, des filières d'apprentissage aléatoires (Nelson et Cushion, 2006). Il est essentiel que les programmes de formation des entraîneurs prennent en compte cet aspect et s'adaptent aux exigences des entraîneurs puisque ces derniers jouent un rôle clé dans le développement et le maintien de la pratique du tennis. Misener et Danylchuk (2009) justifient l'importance des entraîneurs en ces termes: « Les entraîneurs sont des figures qui influencent le développement social, physique, psychologique et émotionnel des athlètes. »

### Instrument

Dans le cadre de l'étude présentée dans cet article, un instrument d'analyse quantitative et qualitative a été utilisé. Pour la partie quantitative de l'étude, la méthode choisie a été celle de l'enquête; le retour d'information obtenu dans le cadre du volet quantitatif de l'étude a ensuite été mis à profit pour le volet qualitatif. Le questionnaire normalisé SERVQUAL portant sur la qualité du service a servi d'instrument d'analyse quantitative: l'objectif était d'évaluer les attentes avant le service et les perceptions après le service d'un groupe d'entraîneurs de tennis participant au stage de formation d'entraîneurs de joueurs débutants de l'ITF. Les entraîneurs se sont vu remettre un questionnaire avant et après le stage afin d'analyser cinq dimensions de la qualité de service.

Les sous-dimensions de la qualité du service
Crédibilité des formateurs et des moniteurs
Conception du stage de formation
Contexte pédagogique
Organisation des séances d'entraînement
Organisation avant le stage
Organisation pendant le stage
Organisation après le stage
Promotion du stage
Styles et stratégies d'apprentissage
Styles et stratégies de formation
Différentes méthodes utilisées pour dispenser la formation
Styles et stratégies didactiques
Environnement d'apprentissage créé par les formateurs
Sollicitation de commentaires
Qualité des supports de formation
Intégration des acquis antérieurs
Enseignement des principes techniques
Enseignement des principes tactiques
Enseignement des principes scientifiques propres au tennis

**Tableau 1. les sous-dimensions de la qualité du service.**

Les dimensions en question étaient les suivantes: la fiabilité du service, la prévenance du prestataire du service, l'assurance, les

éléments tangibles et l'empathie du prestataire du service. Les 19 sous-dimensions qui ont servi à analyser les écarts entre les attentes des répondants et leur perception de la performance réelle du service sont récapitulées dans le tableau 1.

Les sous-dimensions du modèle SERVQUAL ont été utilisées dans deux questionnaires. Ces sous-dimensions portaient sur le contexte pédagogique dans lequel la formation était dispensée, fournissant des commentaires pertinents qui ont permis d'atteindre l'objectif final de l'étude, à savoir déterminer la qualité du service offert lors du stage de formation d'entraîneurs de joueurs débutants de l'ITF. Le questionnaire proposé avant le stage était divisé en deux parties. Dans la première partie, les entraîneurs étaient invités à fournir des renseignements démographiques. Dans la deuxième partie, il leur était demandé d'évaluer, selon une échelle de Likert allant de un à cinq, l'importance qu'ils accordaient à chacune des 19 sous-dimensions représentant les cinq composantes de la qualité du service. Le questionnaire proposé à l'issue du stage était également divisé en deux parties. La première partie reprenait les éléments du questionnaire soumis avant le stage, avec l'évaluation des sous-dimensions selon les cinq niveaux de l'échelle de Likert. La deuxième partie invitait les entraîneurs à donner leur consentement à participer à des entretiens menés dans le cadre de l'étude.

Le volet de l'étude portant sur l'analyse qualitative consistait en effet en un entretien individuel approfondi. Cet entretien avait pour objectif de mieux cerner l'importance que chaque entraîneur accordait aux différents aspects du stage de formation d'entraîneurs de joueurs débutants de l'ITF.

### Échantillon

Au total, 96 entraîneurs (n = 96) participant à quatre stages de formation d'entraîneurs de joueurs débutants de l'ITF ont été sollicités pour participer au volet de l'étude portant sur l'analyse quantitative. Sur ces 96 entraîneurs, 71 (Afrique du Sud n = 22, Vietnam n = 24, Seychelles n = 11, Sainte-Lucie n = 14) ont accepté de participer à l'enquête SERVQUAL. Enfin, 56 participants ont été sélectionnés pour l'analyse finale de l'étude.

Le deuxième volet de l'étude, consacré à l'analyse qualitative, s'appuyait sur huit entretiens effectués avec des participants qui avaient consenti à fournir des renseignements supplémentaires sur leurs attentes. L'égalité des sexes étant impérative, quatre hommes et quatre femmes ont été sélectionnés pour ce volet de l'étude.

### RÉSULTATS

Les observations présentées ci-dessous ont été obtenues à partir des réponses fournies à la fois dans le questionnaire sur

les attentes avant le stage et dans le questionnaire sur la satisfaction après le stage.

- Les sous-dimensions « Enseignement des principes techniques et tactiques » et « Environnement d'apprentissage créé par les formateurs » ont été mentionnées comme étant les plus importantes aux yeux des répondants.
- Les sous-dimensions « Promotion du stage » et « Intégration des acquis antérieurs » n'ont pas été perçues comme des éléments importants par les répondants qui leur ont attribué les notes les plus basses.
- La sous-dimension « Organisation pendant le stage » a obtenu la note la plus élevée en termes de satisfaction.
- La sous-dimension « Promotion du stage » a obtenu la note la moins élevée en termes de satisfaction.
- Selon l'analyse des écarts, la sous-dimension « Intégration des acquis antérieurs » est celle qui a permis d'atteindre la qualité de service la plus élevée.
- Selon l'analyse des écarts entre les attentes et le niveau d'importance, la sous-dimension « Promotion du stage » est celle qui s'est traduite par la qualité de service la moins élevée.
- Selon l'analyse des écarts entre les attentes et le niveau de satisfaction, la dimension « Assurance » est celle qui a été la mieux classée par les répondants.
- Selon l'analyse des écarts entre les attentes et le niveau de satisfaction, la dimension « Éléments tangibles » est celle qui a été la moins bien classée par les répondants.
- La sous-dimension « Enseignement des principes techniques » a obtenu une évaluation négative: alors qu'elle arrivait en tête des éléments les plus importants aux yeux des entraîneurs, elle a obtenu une note de satisfaction basse, représentant l'un des écarts de notation les plus importants.
- Les sous-dimensions « Crédibilité des formateurs et des moniteurs », « Styles et stratégies didactiques » et « Sollicitation de commentaires » ont obtenu une note égale en termes d'importance et de satisfaction.

### CONCLUSION

Il ressort clairement de cette étude que le stage de formation d'entraîneurs de joueurs débutants de l'ITF offre une qualité de service élevée. Compte tenu de la portée mondiale de l'échantillon sélectionné pour le travail d'analyse et d'interprétation de cette étude, il apparaît que l'ITF met tout en œuvre pour influencer de manière positive les entraîneurs. L'intégration de la modification des règles du tennis au

programme de formation des entraîneurs de l'ITF a été perçue de manière positive par les entraîneurs ayant participé à l'étude. Les entraîneurs ont ainsi toute confiance dans leur capacité à attirer et à fidéliser les joueurs de tennis grâce à cette initiative. Si tous les entraîneurs qui suivent le stage de l'ITF acquièrent les connaissances requises et déploient tous les efforts nécessaires pour fidéliser les joueurs, ils auront une influence sur la pratique du tennis à l'échelle mondiale. Il s'agit là de l'objectif ultime de l'ITF étant donné que l'état et l'avenir de la pratique du tennis sont entre les mains des entraîneurs. Du point de vue de la formation des entraîneurs, l'ITF remplit pleinement son objectif.

## RÉFÉRENCES

- Crespo, M., McInerney, P., & Reid, M. (2006). Long-Term Tennis Coach Development. *ITF Coaching and Sports Science Review*, 42(14), 2-4.
- Davies, K., (2013). Measuring the service quality of International Tennis Federation Coach Education Courses. Masters dissertation. University of Pretoria.
- Gilbert, W., & Trudel, P. (2004). Role of the coach: How Model Youth Team Sport Coaches Frame their roles. *The Sport Psychologist*, 18, 21-43. <https://doi.org/10.1123/tsp.18.1.21>
- ITF (2011). About the ITF, [online]. ITF, London. Available from <http://beta.itftennis.com/about/home.aspx> [Accessed 2nd October 2011].
- McCullick, B., Belcher, D., & Schempp, P. (2005). What works in coaching and sport instructor certification programs? The participants' view. *Physical Education and Sport Pedagogy*, 10 (2), 121-137. <https://doi.org/10.1080/17408980500105015>
- Miley, D. (2011). The role of the ITF Development programme in coach education. *ITF Coaching and Sports Science Review*, 54(19), 3-4. <https://doi.org/10.52383/itfcoaching.v19i55.377>
- Misener, K. & Danylchuk, K. (2009). Coaches' Perceptions of Canada's National Coaching Certification Program (NCCP): Awareness and Value. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 4 (2), 233-242. <https://doi.org/10.1260/174795409788549580>
- Santos, S., Mesquita, I., Garca, A. & Rosado, A. (2001). Coaches' perceptions of competence and acknowledgement of training needs related to professional competences. *Journal of Sports Science and Medicine* 9, 62-70.
- USTA (2008). News, [online] USTA, New York. Available from [http://www.usta.com/About\\_Us/Organization/PressRelease/2009/US\\_tennis\\_participation\\_tops\\_30\\_million\\_people/](http://www.usta.com/About_Us/Organization/PressRelease/2009/US_tennis_participation_tops_30_million_people/) [Accessed 8th October 2011].
- Vargas-Tonsing, T. M. (2007). Coaches' preferences for continuing coaching education. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 2(1), 25-35. <https://doi.org/10.1260/174795407780367186>

SÉLECTION DE CONTENU DU SITE ITF TENNIS ICOACH (CLIQUEZ)



Droits d'auteur (c) 2014 Karl Davies.



Ce texte est protégé par une licence [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vous êtes autorisé à Partager — copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats — et Adapter le document — remixer, transformer et créer à partir du matériel pour toute utilisation, y compris commerciale, tant qu'il remplit la condition de:

**Attribution:** Vous devez créditer l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.

[Résumé de la licence](#) - [Texte intégral de la licence](#)