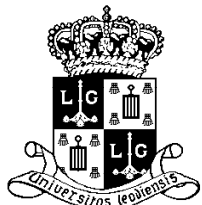


# Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants



M. CLOES



N. LARAKHI



S. ZATTA



M. PIERON

## Littérature

- ◆ Depuis une quinzaine d'années, l'industrie du « fitness » connaît un développement considérable. Un Français sur cinq de 18 à 64 ans déclare ainsi pratiquer régulièrement des activités qui s'y rapportent (Abela, 1995).
- ◆ Ce phénomène se marque par une approche de plus en plus professionnelle des activités.
- ◆ Une enquête réalisée par un organisme belge de défense des consommateurs a souligné la grande diversité existant dans la qualité des services offerts aux clients des centres de remise en forme. Ceci justifie pleinement l'intérêt d'études portant sur l'analyse de l'intervention des instructeurs.
- ◆ Le secteur des loisirs actifs représente un champ d'intervention particulier et l'action des instructeurs n'a pas encore été analysée de manière systématique. Ceas, Leeftma, Quillet & Uglione (1984) ont souligné l'importance de la relation que l'instructeur crée entre son groupe et lui.
- ◆ Bien que plusieurs instruments d'évaluation des prestations des instructeurs aient été proposés (Mull, Bayless, Ross & Jamieson, 1997), la perception par les clients des qualités qu'ils estiment les plus importantes n'a pas encore été abordée.
- ◆ On peut également s'interroger quant aux différences éventuelles de perception qui pourraient exister entre les clients et leurs instructeurs.

## Objectifs de l'étude

- ◆ Identifier les variables associées à la perception de la qualité des instructeurs d'aérobic chez des participants et des intervenants.
- ◆ Comparer les perceptions de la qualité dans ces deux groupes.

## Méthodologie

- ◆ 116 clients et 30 instructeurs ont été interrogés par voie de questionnaire. Les répondants provenaient de 25 centres de remise en forme différents.
- ◆ Afin d'assurer un taux de réponse élevé, les questionnaires ont été distribués et récupérés sur les lieux des activités.
- ◆ Un instrument a été développé pour chaque groupe mais les questions (n=8) ont été formulées de telle manière à pouvoir comparer les réponses. Trois thèmes ont été envisagés: profil du répondant, motivation des pratiquants et avis relatifs aux qualités des instructeurs.
- ◆ Les résultats présentés ci-dessous proviennent des réponses à la question suivante: « Indiquez les cinq premiers mots vous venant à l'esprit concernant les qualités (personnelles et professionnelles) que devrait posséder un instructeur de cours collectifs ».
- ◆ Les réponses ont été répertoriées et classées inductivement dans un système de catégories par trois chercheurs. Un taux de 92,5 % d'accords a été constaté lors du contrôle de la fidélité sur 200 réponses.
- ◆ Les analyses statistiques ont été opérées au moyen du test de comparaison de deux pourcentages (Glanz, 1988).

## Résultats et discussion

### Caractéristiques des participants

- ◆ Caractéristiques des clients: 92,4% de femmes, 83,2% de 40 ans et moins, 67,3% de célibataires, 46,7% ne pratiquant pas des activités sportives hors d'un centre de fitness, 30,8% participant à des cours d'aérobic depuis au moins trois ans.
- ◆ 473 propositions (4,5 / personne).

### Caractéristiques des instructeurs

- ◆ Caractéristiques des instructeurs: 56,7% de femmes, 60% ayant une formation en éducation physique, 73,3% ayant plus de deux années d'expérience, 29,9% travaillant au moins 10 heures par semaine.
- ◆ 148 propositions (4,9 / personne).

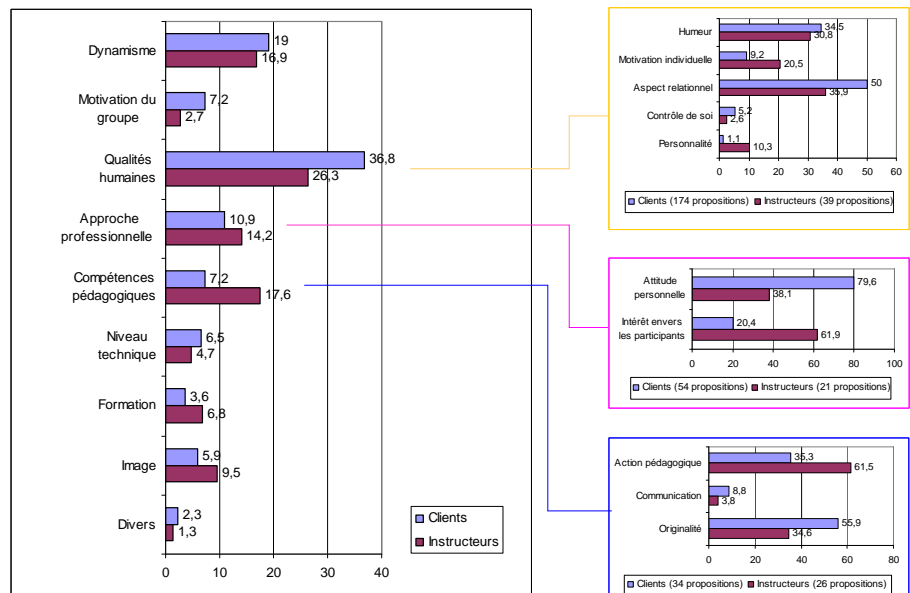


Figure 1: Distribution des catégories relatives à la qualité des instructeurs

- ◆ La catégorie « Qualités humaines » est la plus importante dans les deux groupes, soulignant l'importance de cet aspect relationnel dans le cadre des activités physiques de loisir. Ceci concerne davantage les clients que les instructeurs ( $z=2,247$ ;  $p=0,024$ ). 67% des participants recherchant un dévouement (Abalea, 1995), il est logique qu'ils accordent autant d'intérêt aux aspects relationnels. Cette sous-catégorie s'avère la plus fréquemment mentionnée.

- ◆ Le dynamisme des intervenants figure en bonne place parmi les critères les plus souvent cités. Les clients sont là pour bouger. L'attitude et le comportement de l'instructeur doivent les soutenir dans cette direction. Le caractère motivant de l'instructeur tend d'ailleurs à être plus souvent évoqué par les participants ( $z=1,796$ ;  $p=0,073$ ).

- ◆ En revanche, les instructeurs citent deux fois plus des critères associés aux compétences pédagogiques ( $z=3,575$ ;  $p=0,000$ ) et, dans cette catégorie, ils se focalisent davantage sur la qualité de leurs interventions ( $z=1,783$ ;  $p=0,079$ ). Les intervenants semblent s'inscrire dans une tâche de transmetteur de savoir-faire. Leur formation technique ne doit pas être étrangère à cette tendance qui tend à se confirmer par l'attention qu'ils accordent à l'intérêt porté aux participants (« Approche professionnelle»:  $z=3,183$ ;  $p=0,001$ ).

- ◆ Notons encore l'importance relativement faible des catégories « Niveau technique », « Formation » et « Image ». Dans le cas des deux premières, il s'agit d'une confirmation supplémentaire de ce qui précède. Pour la troisième, cela paraît plus étonnant lorsque l'on connaît la symbolique de l'activité.

## Conclusions

- ◆ Notre analyse met clairement en évidence que les priorités des participants et intervenants diffèrent en ce qui concerne les caractéristiques importantes des instructeurs d'aérobic. Les premiers sont principalement centrés sur des aspects relationnels et de support tandis que les seconds accordent une attention plus nette à leur action pédagogique.
- ◆ Les instructeurs et leurs formateurs devraient dès lors veiller à se focaliser encore davantage sur le versant affectif de leur activité.

- ◆ Les résultats de cette recherche devraient être exploités dans le cadre de l'élaboration d'un système d'analyse de l'intervention dans ce secteur d'activité particulier (observation et pratique réflexive).

Références à demander auprès du premier auteur  
 Institut supérieur d'Education physique  
 et de Kinésithérapie - Université de Liège  
 Sart Tilman Bât. B.21 B - 4000 LIEGE  
 Int. + 32-4-366.38.80 - Marc.Cloes@ulg.ac.be