



#8 – Suivez le guide !

Nacer Zorgani : Salut, c'est Nacer Zorgani, je travaille chez Paris 2024 au sein du programme des volontaires, le programme des volontaires qu'est-ce que c'est ? Que font les volontaires, quels sont leurs rôles, leurs missions ? Pour répondre à ces questions, parler du programme, parler de l'expérience volontaire, retrouvez-moi avec celles et ceux qui ont fait, font et vont faire les Jeux. Bienvenue dans l'uniforme d'un volontaire.

Jingle (Musique d'introduction)

Nacer Zorgani : Quand on souhaite assister à une manifestation sportive, muni de son billet à la main, trouver son chemin dans l'enceinte d'un stade tel que le Stade de France, et bien, ça peut vite relever du parcours du combattant, d'autant plus quand on vient du monde entier et quand on vient pour la première fois.

Bienheureux seront donc celles et ceux parmi les spectateurs qui vont tomber sur des volontaires pour les aider et leur montrer le chemin. Et bien, ça tombe bien, aujourd'hui, je suis avec un expert en la matière et un ancien volontaire. Orso Porta, Nathan Daugeard. Merci d'être avec nous !

En cœur : Bonjour !

Nacer Zorgani : Des millions de spectateurs à travers 40 sites de compétition, de Marseille à Paris en passant par Nantes et Bordeaux, c'est ce qui va se passer en 2024.

Orso Porta : Nacer, n'oublie pas Tahiti !

Nacer Zorgani : C'est vrai, ia ora na à ceux qui nous écoutent à Tahiti ! Orso justement par ton parcours international, tu as vécu cette effervescence, cette rencontre entre les spectateurs et les Jeux plus d'une fois, est-ce que tu peux nous en dire plus ?

Orso Porta : D'abord, je suis certain que tous ceux qui sont à l'écoute peuvent remarquer que j'ai un accent anglais-quelque chose ! Et j'ai eu la chance de faire les Jeux d'hiver de Turin et de Vancouver, les Jeux d'été de Londres et ceux de Rio 2016. Les spectateurs vivent les Jeux et mettent une ambiance de fête. C'est vrai, mais c'est aussi parce qu'il y a des volontaires qu'on peut dire que les spectateurs vivent également la magie des jeux, et en tant que manager service aux spectateurs, le plus important pour mes collègues et moi, c'est l'expérience vécue par toutes ces personnes qui assistent au plus grand événement sportif au monde.

Nacer Zorgani : Justement, on va parler de ces fameuses missions services aux spectateurs. Mais avant ça, Nathan, merci d'être avec nous. Qu'est-ce que tu as fait en tant qu'ancien volontaire et surtout pour toi, qui sont les spectateurs ?

Nathan Daugeard : Mes expériences en tant que volontaires ont commencé il y a une dizaine d'années. Je m'investissais beaucoup dans mon club de lutte pour différents événements et c'est vraiment en 2019, lors de la Coupe du monde féminine en France, que j'ai eu l'occasion d'être volontaire service au spectateur.

À la suite de ça, j'ai fait plusieurs événements, plusieurs matchs de l'UEFA Champions League, et le mois dernier je me suis rendu à Cracovie, en Pologne, pour justement être volontaire service aux spectateurs. Ça a permis de voir l'envers du décor, mais cette fois-ci d'un événement international dans un autre pays.

Pour répondre à ta question sur ce qu'est un spectateur, pour moi, c'est quelqu'un qui souhaite juste partager un bon moment entre amis avec ses proches, en famille pour suivre son athlète préféré, pour découvrir un sport, mais également pour voir un site de compétition sous un nouveau regard, en l'occurrence le Stade de France avec le nouveau décor des Jeux Olympiques.

Nacer Zorgani : Et Paralympiques ! Orso, quel est le lien qui existe entre les volontaires mon cher Nathan, et les spectateurs pour créer justement ces moments que nous raconte Nathan ?

Orso Porta : C'est vrai que les Jeux, c'est la fête du sport. Et les plus belles émotions du sport, se sont avant tout les athlètes qui les procurent ! Mais les volontaires seront les premières personnes que vont rencontrer les spectateurs venus assister aux Jeux. Ils incarneront l'hospitalité et la valeur de la France. Et quand tu deviens volontaire et qui plus est volontaire service aux spectateurs Nacer, tu deviens l'ambassadeur de ton pays, tu viens l'ambassadeur de la France.

De plus, sans les volontaires, les jeux manqueraient de saveur.

Nacer Zorgani : Nathan, est-ce que tu as ressenti ce que décrit Orso ?

Nathan Daugeard : Tu as tout à fait raison Orso ! Souvent en fait, ce que vont retenir les spectateurs de l'organisation, ça va vraiment être l'accueil, la personne souriante à l'entrée du stade. On doit apporter cette petite énergie, ces petits confettis dans le trajet d'un spectateur jusqu'au stade.

Nacer Zorgani : Orso, j'imagine que tu as dû croiser pas mal de ces ambassadeurs en mission pendant les Jeux ?

Orso Porta : Oui, j'ai eu cette chance pendant les Jeux. Les volontaires sont partout, ils sont l'âme et le visage des Jeux. Mais ce n'est pas évident de le réaliser quand on n'a jamais été volontaire ou spectateur.

Nacer Zorgani : Alors le ton est donné pour ceux qui nous écoutent ! Orso, est-ce qu'on peut aller un peu plus dans le concret ? Est-ce que tu peux nous parler des missions services aux spectateurs ?

Orso Porta : D'abord, il faut rappeler que les missions services aux spectateurs englobe cinq grandes catégories de missions : l'accueil, l'accompagnement, l'assistance, l'information et l'orientation des spectateurs, à partir des abords immédiats d'un site comme le Stade de France.

Nacer Zorgani : Mais à quels endroits précisément ? Aux abords, avant d'entrer dans le stade ?

Orso Porta : Que ce soit les files d'attente pour passer les portiques aux abords du stade, au niveau du scan des billets mais également à l'intérieur, que ce soit dans les couloirs, les tribunes ou bien encore au guichet d'information.

Nacer Zorgani : On l'a vu avec Nathan, on le voit avec toi dans ton témoignage, il y a une vraie importance dans la relation avec le spectateur. Pourquoi particulièrement pendant les Jeux ?

Orso Porta : À partir du moment où un membre du public achète un billet, il devient un spectateur et en général, il vient accompagné. Et c'est pour beaucoup l'événement d'une vie... Comme pour nous d'ailleurs !

Notre rôle en une phrase : accueillir, accompagner le spectateur pour lui permettre de vivre un moment inoubliable.

Nacer Zorgani : Nathan, est-ce que tu peux nous illustrer par ton parcours, ton expérience, ce leitmotiv que vient de dire Orso ?

Nathan Daugeard : Notre mission, c'est vraiment améliorer la qualité de service pour les spectateurs. Il faut qu'on rende cet événement incroyable, il faut que les spectateurs se souviennent toute leur vie de cette soirée, de cette journée.

Je prends l'exemple du Stade de France ; ce site, il est immense, on s'y perd facilement et notre première mission en tant que volontaire services aux spectateurs, c'est d'aider, de guider les spectateurs jusqu'à leur place dans les tribunes, mais également à les aider, les accompagner lors de la sortie.

Orso Porta : Ce sera le même fonctionnement pendant les Jeux. Le volontaire sera en proximité directe avec les spectateurs. Disponible pour renseigner, aider ou simplement être souriant et à l'écoute.

Nacer Zorgani : On l'a compris, une ambiance de fête, des rencontres, des sourires. Mais concrètement, ça va se passer comment la journée d'un volontaire service aux spectateurs ?

Orso Porta : En général, le volontaire arrive avant le début d'une session, c'est à dire les épreuves sportives, il rejoint son équipe et ses équipiers pour le briefing.

Nacer Zorgani : Alors je me rappelle que Mathilde Vignes et Glenn Le Gall nous avaient décrit le briefing dans l'épisode « à chacun ses Jeux » comme un moment de consigne et d'échange entre les équipiers volontaires.

Orso Porta : Tout à fait, c'est les consignes, mais pas uniquement. C'est les points d'amélioration de la veille, la petite histoire, les belles anecdotes, mais c'est aussi le moment de se donner de l'énergie pour avoir la pêche, le sourire !

Nacer Zorgani : On trouve souvent ça quand on parle de mission de volontaires à travers le podcast : le sourire. Pourquoi l'importance du sourire Nathan ?

Nathan Daugeard : C'est vrai que je n'en ai pas assez parlé, mais on dit souvent que le sourire fait partie de l'uniforme d'un volontaire. On est contents d'être là ! Les spectateurs sont également contents d'être là parce que souvent ça fait des mois, des semaines qu'ils ont acheté leurs billets, ils sont contents, ils attendent qu'une chose, c'est cette soirée. Et enfin voilà, c'est un cercle vertueux, on est tous heureux d'être là et on ressort de là avec des étoiles dans les yeux !

Orso Porta : "You're never fully dressed without a smile", pour citer les paroles d'une chanson. Et pour répondre à propos de la journée type, une fois que le briefing sera terminé, le volontaire va soit à l'entrée du site pour aider les spectateurs à se diriger vers l'entrée, soit au scan des billets pour aider là aussi, soit il prend position au guichet d'information pour aider et orienter ou apporter de l'assistance aux personnes, y compris les personnes en situation de handicap. Ou alors il va en tribune pour aider les spectateurs, pour trouver leur place.

Nacer Zorgani : Alors, des missions variées finalement... Le volontaire service aux spectateurs ne va pas réaliser qu'une seule sorte de mission.

Orso Porta : En effet, on souhaite que les volontaires puissent tourner au cours de la journée et qu'ils vivent une expérience et une aventure intense en équipe, qui rencontre des personnes venues de tous les coins du monde. Et qu'ils partagent des bons moments et des émotions uniques.

Nacer Zorgani : Et au-delà, peut-être ça leur apporte quelque chose. Nathan, à toi, est-ce que ça t'a apporté quelque chose Justement ?

Nathan Daugeard : Ça m'a apporté énormément de choses. Enfin, c'est l'ouverture d'esprit qui est gigantesque. Ça m'a vraiment apporté des souvenirs plein la tête. On pourrait en parler des heures ! Je m'adresse aussi à celles et ceux qui nous écoutent, des personnes qui ont envie de s'investir en tant que volontaire pour les Jeux de Paris 2024.

S'il s'agit de ta première expérience volontaire, tu peux être sûr que tu seras surpris par l'intensité et l'émotion qui te submerge quand ça commence pendant l'événement, mais également quand ça se termine puisque toutes les bonnes choses ont une fin !

Nacer Zorgani : Dernière question avant le mot de la fin, Orso, tu as fait plusieurs fois les Jeux, est-ce qu'il y a une anecdote qui t'a marquée ? Si tu devais en choisir une, laquelle ?

Orso Porta : Je pense notamment à Rio 2016 et un volontaire du nom de Tiago avec sa tenue verte m'a marqué. Il était 20h, il n'y avait plus de personnes sur le site. C'était la veille de la cérémonie d'ouverture et je tombe sur lui.

Je lui demande : "mais que fais-tu là ?" Il me répond qu'il est venu faire des repérages pour bien faire sa mission. Le lendemain. Je lui demande alors, mais pourquoi pas demain ? Et il m'a répondu, mais c'est mon pays, ma ville, je veux que les gens soient bien accueillis. Et tu sais, il avait les larmes aux yeux.

Nacer Zorgani : il était fier en fait !

Orso Porta : Une fierté absolue.

Nacer Zorgani : Le portail de candidature au programme ouvre d'ici quelques jours. On est en mars, pour rappel, Orso qu'est-ce que tu pourrais dire à ceux qui nous écoutent ? Pour leur donner envie de devenir volontaire service spectateur et de rejoindre l'aventure ?

Orso Porta : On dit souvent ici que les volontaires sont l'énergie des jeux aux bénéficiaires de tous.

Nacer Zorgani : Tout simplement ! Merci beaucoup Orso et Nathan pour votre énergie. Quant à celles et ceux qui nous écoutent, vous savez où nous trouver désormais.