



GUIDE QUALITE



DEMARCHE QUALITE

En faisant le choix de la qualité, en signant la Charte Qualité de la F.F.G. vous intégrez un système qualité propre à votre association afin d'inscrire son développement dans la durée.

Un label QUALITE délivré par la FFG garantira, aux licenciés du club, les services de qualité les mieux adaptés à l'évolution des besoins.

COMMUNICATION

- **1 - Contact:**
- . **Votre association et ses activités sont répertoriées à la F.F.G.**
- - le nom complet du club et ses activités
- - les coordonnées du club (adresse postale - téléphone - site internet – adresse électronique)
- - **le nom de l'accompagnateur Qualité**
- **Votre club est répertorié pour tous**
 - Dans les fichiers de votre Mairie et de collectivités locales.
 - Il figure dans l'annuaire - site internet - Face book - Twitter
 - tous les supports de communication .

LOCALISATION

- L'adresse du lieu de pratique est signalée précisément si elle n'est pas identique à celle du siège social.
- Vos éditions (brochures – tracts, etc.) comportent cette adresse avec un plan d'accès
- l'accès est signalé par un fléchage.

Fiche de satisfaction

- - **Une fiche de satisfaction** est distribuée aux licenciés à la fin du 2^{ème} trimestre.
- **Une analyse** sera effectuée pour la saison prochaine.

CONSEIL

- - Rapprochez vous des services municipaux et de la Direction Départementale de l'Équipement.

COMMUNICATION (2)

- **IDENTIFICATION** –
 - **Un coordinateur communication-information est nommé.**
 - **Le logo fédéral - les labels et la C.Q. doivent être apposés sur tous les supports de communication (papier et numérique).**
 - Diffusion de tracts, dépliants concernant l'activité.
 - Possession d'une adresse e-mail - site internet - face book - Twitter
 - **Vous organisez une manifestation gymnique:** vous élaborez le dossier de presse (inviter les médias)
 - **Communication interne:**
 - **Le journal du club** est élaboré pour les licenciés et envoyé à la FFG et aux structures déconcentrées (comité régional, départemental..)

STRUCTURES D' ACCUEIL

- - **Accueil téléphonique:** **soyez accueillant**
- - **La réponse téléphonique:**
 - Le correspondant répond à tous les appels – relève les messages sur la messagerie vocale et prend soin de rappeler l'interlocuteur pour répondre à ses attentes.
- - **La messagerie téléphonique:**

En dehors des heures d'ouverture la messagerie vocale donne les heures où le correspondant peut être joint et/ou donner un numéro de portable

(.... insérer une bande promotionnelle de votre association)

STRUCTURES D'ACCUEIL (2)

- **Accès aux installations:**
- - A l'extérieur **panneau d'informations** sur les activités du club.
- - A l'entrée: ... **Panneau des activités**
- - **Améliorer et développer l'accueil des personnes handicapées.**
- - **L'accueil des parents doit être cordial.**
- - **Etre présent, séduire.**

STRUCTURE D'ACCUEIL (3)

- - **Accueil sur le lieu:**

- Doit être vaste et **convivial**.
- Documentation à disposition des usagers (journal du club, de la FFG)
- Panneau des activités proposées (horaires et organisation)
- Produits de la boutique FFG avec leurs tarifs sont placés en évidence.
- Vidéo présentant les disciplines gymniques

- - **l'accueil humain:**

A l'écoute et au service du licencié: considération - attention - sourire

- Tenue vestimentaire correcte
- **Tenir compte de la personnalité du visiteur:** l'orienter vers les personnes qualifiées pouvant compléter ses interrogations.
- **Répondre aux attentes** - Les réclamations sont notées et prises en compte pour être transmises aux dirigeants. Le licencié doit être assuré de son suivi.

STRUCTURES D'ACCUEIL (4)

Le secrétariat: passage obligé de l'association
.... à l'écoute de l'utilisateur.

- **L'inscription – la réinscription:**

clairement indiqué, c'est un espace agréable à vivre

l'accueil y est convivial.

- . **Le secrétariat** prend soin de vérifier que l'ensemble des utilisateurs sont licenciés – veille aux assurances de son équipement et de l'ensemble de sa structure.

Le courrier est rapidement traité.

L'équipement doit être performant mais ne remplacera jamais la relation humaine.

STRUCTURES D'ACCUEIL (5)

- - **Vestiaires** : unisexes
- **Sanitaires adaptés** aux différents publics (enfants, personnes handicapées, adultes) respectent les règles d'hygiène (sèche-main en papier ou soufflerie, désinfection etc ..)
- **Ne négligez pas la surveillance.**

STRUCTURES D' ACTIVITES

- **Espaces Spécifiques - généralités:**

Le confort et la sécurité réduisent les risques.

Surfaces d'affichage et d'écriture installées (tableaux, moniteurs ...)

- **Aire d'entraînement:**

Matériel pédagogique placé à proximité des engins.

Aires de rangement facilement accessibles.

Fosse : consignes de sécurité affichées

Tapis de même hauteur.

Fontaines ou bonbonnes d'eau accessibles.

La maintenance des appareils est assurée par du personnel qualifié.

STRUCTURES D'ACTIVITES (2)

- **Salles spécialisées :**

- .Dégager les issus de secours et les extincteurs,
- .protéger les murs, les câbles et les ancrages,
- .barre de danse adaptée aux différents publics,
- .tapis de sécurité en nombre suffisant,
- .des glaces facilitent le repérage dans l'espace.

Le matériel Baby Gym est agréable (couleur, matières) et en bon état.

STRUCTURES D'ACTIVITES (3)

- **MATERIEL : rangement et entretien**
 - Tapis en nombre suffisant
 - Vérification régulière assurée
 - Réparer immédiatement les détériorations
 - Conventions établies avec les utilisateurs.
 - Répertorier les prévisions d'achat.
- **Maintenance:** prévoir zones de rangement.

STRUCTURES D'ACCUEIL (4)

- - **Tableau** pour afficher les informations-événements ayant une incidence sur la vie du club.
- - **Aménager** une salle de réunion et un espace « communication ».
- - **Appareil frigorifique** fonctionne en permanence.
- - **Pharmacie de première urgence.**

STRUCTURES D'ACTIVITES (5)

- **Espace de vie des licenciés: club House** pour répondre aux besoins des licenciés.
- Possible de s'y restaurer et de s'y rafraichir **(normes sanitaires respectées)**
Accès est réservé aux licenciés du club et aux parents.



LES ACTIVITES

- **- L' ORGANISATION PEADAGOGIQUE :**

de la vie du club découle de la réflexion commune de l'ensemble des acteurs de l'association.

- Planning organisé
- Offrir une palette d'activités différentes
- Programme connu du pratiquant
- Objectifs définis
- **Les entraineurs préparent leurs cours et les organisent ensemble avant l'arrivée des gymnastes**

LES ACTIVITES (2)

- **L' ENSEIGNEMENT:**

- **L'enseignant s'adapte** à son public en fonction du niveau – de l'âge – du sexe – du groupe.
- **Cours** structurés et varient d'une séance à l'autre.
- **Stages** régulièrement organisés

LES ACTIVITES (3)

- - L'animation:

- **Déplacement** annoncé suffisamment tôt. - **Organisation** publiée pour information aux licenciés et aux parents.
- **Coordonnées** du lieu d'hébergement et du responsable.
- **Départ et retour:** heure et lieu de R.D.V.
- **Fête du club:** rapproche les licenciés.

LES ACTIVITES (4)

- - **L'Encadrement:**

La qualité de l'enseignement dépend essentiellement de la compétence des cadres. **L'enseignant salarié** a un diplôme reconnu par l'Etat.

- **La formation: un droit, mais aussi un devoir;**

- **permanente** dans la vie du club;
état des besoins dressé pour l'ensemble de l'association.

- **Affichage, des diplômes des entraîneurs en exercice, à la vue de tous.**

GESTION DE L' ASSOCIATION (1)

- - **Les Statuts** soumis à l'approbation de l' A.G. déposés à la Préfecture et en règle avec la législation en cours, à la disposition du licencié.
- **Règlement intérieur** doit être affiché, soumis à l'approbation du Comité Directeur.
- La licence FFG: **tous les adhérents doivent être licenciés.**

GESTION DE L'ASSOCIATION (2)

- **L' Association Employeur: soyez en règle avec la loi.**
 - . **Vous cotisez** auprès de l' URSSAF et des ASSEDIC ainsi qu'à une caisse de retraite complémentaire.
- **Vous cotisez** à une mutuelle, ainsi qu' à l'Uniformation.
- Le salarié dispose d'un **contrat de travail**.
- **Bulletin de salaire** délivré tous les mois.



GESTION DE L'ASSOCIATION (3)

- - **Le club** tient un registre du personnel et un livre de salaires.
 - déclaré auprès de la DRDJS
- - **Affichage:**
 - de la carte professionnelle.
 - des diplômes des entraîneurs.
 - des emplois du temps
 - de l'attestation responsabilité civile du club.

GESTION DE L'ASSOCIATION (4)

- **Comptabilité et Trésorerie.**

Un budget prévisionnel sérieux et son suivi rigoureux participent à la sérénité du club.

- **Budget** géré sur la base d'un exercice comptable de 12 mois.
- **établir** un bilan et un compte de résultats et des annexes en fin d'exercice.
- **Prévoir un budget prévisionnel.**

GESTION DE L'ASSOCIATION (5)

- **- Les Assurances :**

- **Liées à la licence:** La FFG souscrit une garantie responsabilité civile et atteinte corporelle.

- **Locaux:** occupés assurés.

- **Le matériel** acheté, loué, prêté ou mis à dispositions est assuré.

Les dommages aux véhicules de vos bénévoles lors des déplacements pour se rendre à des compétitions ou des réunions pour le compte du club **doivent être assurés** par la souscription de l'assurance automobile des déplacements bénévoles.

GESTION DES ASSOCIATIONS (6)

- **Le Comité Directeur:** Les décisions sont prises par le Comité Directeur.
- **Les techniciens:** l'encadrement technique se réunit régulièrement. **Les objectifs** de chaque cadre sont définis annuellement.
 - ont un plan individuel de formation.
- **Les salariés:** ont un plan de formation. Les objectifs sont fixés annuellement et font l'objet d'un entretien d'évaluation.

PLAN DE DEVELOPPEMENT

- **Un plan de développement** doit être fourni lors de l'audit.
- - **AUJOURD'HUI**: vous avez mis en place un plan de développement, vous avez défini la mission, fait un **bilan externe**: réseau relationnel et un **bilan interne**: analyse des forces et des faiblesses, de l'offre, enquête de satisfaction.
- - **DEMAIN**: vous avez des projets à long terme et vous avez désigné un chef de projet. **Vous fonctionnez dans l'esprit de la démarche qualité et vous installez un système qualité.**

Dénomination exacte du club

- - date de création
- - publication au journal officiel
- - N° d'agrément MJS
- - N° du club
- - N° du siret
- - Adresse du siège social
- - Assurances
- - Caisse de retraite complémentaire
- - Mutuelle santé des salariés

- APPLICATION -

- **Toutes les fiches demandent un suivi ce qui permettra de construire et concrétiser votre demande Qualité.**
- **- Fait**
- **- A faire**
- **- A faire à court ou moyen terme**
- **- Date butoir**
- **- Nom de la personne responsable**
- **- Observations**

