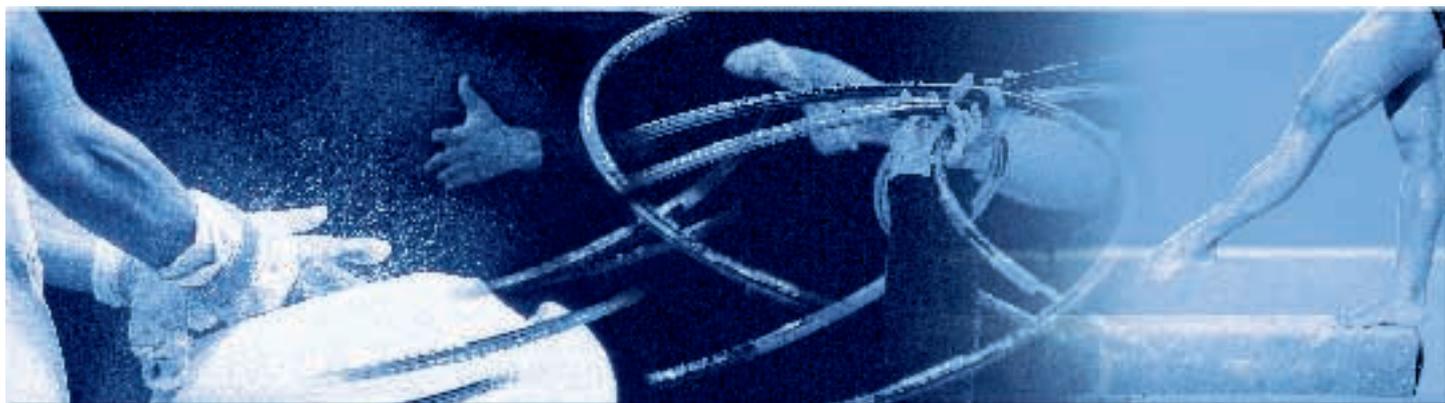


Fédération Française de Gymnastique



Fédération Française de Gymnastique

GUIDE REFERENTIEL DES ASSOCIATIONS • Fiche ■ Introduction



● INTRODUCTION

La qualité de service est la composante majeure de la satisfaction de l'utilisateur. En tout état de cause, elle implique davantage les hommes et notamment le management, car le service est un produit immatériel.

La pratique de la qualité de service est donc un excellent tremplin pour optimiser les ressources humaines et par conséquent, la qualité des hommes.

Alan Bryden,
Directeur Général d'AFNOR

Le Guide apporte aux responsables de clubs des repères pour leur permettre de s'engager dans une démarche qualité. Il aide à choisir son itinéraire en proposant des axes de réflexion autour de trois grands thèmes :

- L'accueil et les services.
- La gestion et le management des Ressources Humaines.
- Le plan de développement.

Ainsi, en faisant le choix de la qualité*, en signant la Charte Qualité de la Fédération Française de Gymnastique, vous intégrez un système qualité** propre à votre association afin d'inscrire son développement dans la durée.

Ont participé à l'élaboration de l'ouvrage :

Alain Andrieu, Claude Beyssen, Frédéric Bureau, Dominique Cayzelle, Bernard Droingt, Pascal Jourdan, Daniel Mespoulède, Marie-Françoise Rouil, Michèle Thiébault, Pascal Vacant, Alain Vouriot.

La coordination a été assurée par :

Pierre-Henri Bourlier, Jean-Paul Grasmuck et Pierre Soler.

* Ensemble des caractéristiques de l'association que les personnels (professionnels, bénévoles, administratifs et techniques) sont aptes à dispenser pour la satisfaction des besoins exprimés et implicites des usagers.

** Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

■ SOMMAIRE DES FICHES

<p>1. COMMUNICATION <i>Promouvoir le club et ses activités</i></p>	<p>1.1 1.2</p>	<p>Contact Identification</p>
<p>2. STRUCTURES D'ACCUEIL <i>Etre présent, séduire</i></p>	<p>2.1 2.2 2.3 2.4 2.5</p>	<p>Accueil téléphonique Accès aux installations Accueil sur le lieu Le secrétariat Le vestiaire</p>
<p>3. STRUCTURES D'ACTIVITES <i>Faciliter la vie associative</i></p>	<p>3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6</p>	<p>Espaces spécifiques, généralités Salles spécialisées - olympiques Salles spécialisées - non olympiques Matériel L'espace vie de l'encadrement L'espace vie des licenciés</p>
<p>4. LES ACTIVITES <i>Coordonner les activités</i></p>	<p>4.1 4.2 4.3 4.4</p>	<p>Organisation pédagogique L'enseignement L'animation L'encadrement</p>
<p>5. GESTION DE L'ASSOCIATION <i>Faciliter le management</i></p>	<p>5.1 5.2 5.3 5.4 5.5</p>	<p>Les statuts et la réglementation L'association employeur Comptabilité et trésorerie Les assurances Les hommes de l'association</p>
<p>6. LE PLAN DE DEVOPPEMENT <i>Avoir une stratégie de développement</i></p>	<p>6.1</p>	<p>Votre association demain</p>
<p>7. ANNEXES</p>	<p>7.1 7.2</p>	<p>Vos membres Fiche de satisfaction</p>

■ PLAN DE DEVELOPPEMENT

Situer son association et construire le plan de développement

● SITUER SON ASSOCIATION

En évolution permanente, chaque association a un niveau de développement unique et spécifique. Le Guide est une aide qui permettra à chacun d'en extraire son propre plan pour développer sa structure.

Situer son association, c'est :

- Faire un état des lieux avec l'ensemble des collaborateurs.
- Analyser la situation actuelle afin d'aménager et améliorer la structure existante.
- Choisir ses propres objectifs et les situer dans le temps (plannings).
- Répertorier les moyens (existants et/ou nécessaires) pour atteindre ces objectifs.

L'Analyse - synthèse de l'état des lieux du club :

- Ce qui est préconisé est réalisé, —————> cela est suffisant aujourd'hui.
- Ce qui est préconisé est réalisé en partie, —————> il faut améliorer en achevant à court terme.
- Ce qui est préconisé n'est pas réalisé, —————> vous pouvez le faire à court ou moyen terme.
- Ce qui est préconisé n'est pas à réaliser, —————> vous ne pourrez le faire qu'à long terme.

● CONSTRUIRE SON PLAN DE DEVELOPPEMENT

Suite à l'état des lieux de votre association, les fiches ci-après vous guideront dans la mise en place d'un plan de développement adapté à votre structure.

Utilisation des fiches :

Vous avez évalué votre association. A l'aide des fiches thématiques, vous programmerez vos objectifs en utilisant la page de droite des fiches. Ce tableau vierge vous aidera à planifier :

- Les objectifs que vous vous fixez.
- A programmer vos échéances.
- A noter les moyens que vous mobilisez.

Fiches thématiques :

- Communication.
- Accueil.
- Structures d'activités.
- Les activités.
- Gestion de l'association.
- Plan de développement.
- Annexes.

Conseils :

- Sont d'abord présentées les fiches "accueil et services" qui doivent amener une meilleure satisfaction du licencié.
- Les chapitres sont étroitement imbriqués et ne sont pas à traiter forcément chronologiquement
- Ne négligez pas les fiches qui traitent du développement et de la gestion de l'association car elles sont essentielles à la structuration de votre club.