



Fédération Française de Gymnastique

**Référentiel de certification
de service pour les activités
d'enseignement des disciplines
sportives déléguées à la
Fédération Française de Gymnastique**



Fédération Française de Gymnastique

Sommaire

Chapitre 1	Objet et domaine d'application	3
1.1	Objet	3
1.2	Domaine d'application	3
Chapitre 2	Glossaire	3
2.1	Abréviations	3
2.2	Définitions	3
Chapitre 3	Contexte	4
3.1	Présentation du demandeur	4
3.1.1	Attributions de la Fédération Française de Gymnastique	4
3.1.2	Composition de la Fédération Française de Gymnastique	4
3.2	Contexte réglementaire et textes de référence	4
3.2.1	Contexte réglementaire	4
3.2.2	Textes de référence	5
	<i>Guide de la Fédération Française de Gymnastique « Aménagement et conception des salles destinées à la pratique de la gymnastique »</i>	5
3.3	Présentation de la stratégie qualité	5
3.4	Les enjeux de la certification de service	5
3.4.1	La définition de caractéristiques certifiées	6
Chapitre 4	Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre	7
4.1	Sommaire des caractéristiques certifiées	7
4.2	Détail de chaque caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre	7
4.2.1	Communication	7
4.2.2	Structures d'accueil	7
4.2.3	Structures d'activités	8
4.2.4	Caractéristiques des activités et de l'organisation pédagogique	8
4.2.5	Gestion de l'association	8
4.2.6	Plan de développement	9
4.2.7	Satisfaction des licenciés	9
Chapitre 5	Attribution du certificat qualité	10
5.1	Conditions d'attribution du certificat qualité	10
5.2	L'audit d'attribution du certificat qualité	10
5.3	La surveillance du certificat	10
5.4	L'archivage documentaire	11
Chapitre 6	Plan de surveillance interne	12
6.1	Nature de la surveillance interne	12



Chapitre 1

Objet et domaine d'application

1.1 - Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "CERTIFICATION DE SERVICES".

1.2 - Domaine d'application

Ce référentiel s'adresse à toutes les associations affiliées à la Fédération Française de Gymnastique, qui ont pour objet les activités d'enseignement, d'animation et d'entraînement des disciplines sportives et de loisirs, déléguées par le Ministère de la Jeunesse des Sports et de la Vie Associative à la Fédération Française de Gymnastique.

Ces associations affiliées peuvent ne pas avoir pour objet la totalité des dites disciplines.

Ces associations affiliées peuvent appartenir à un club omnisports, dans ce cas, la certification ne portera que sur les services relatifs aux disciplines sportives de la Fédération Française de Gymnastique.

Chapitre 2

Glossaire

2.1 - Abréviations

FFG : Fédération Française de Gymnastique.

2.2 - Définitions

Référentiel : le référentiel est le document de référence qui précise les caractéristiques de certification des clubs par la FFG.

Certification qualité: la certification est la délivrance d'un diplôme par la Fédération Française de Gymnastique suite à la visite d'un auditeur mandaté par la commission nationale de labellisation.

Le guide qualité est le document qui détaille, notamment, les caractéristiques du référentiel de certification. Il est représentatif de l'organisation qualité du club. Il permet, aussi, un auto diagnostic par le club.

Label : le label est une reconnaissance du respect des critères définis pour un type d'activité. Par exemple, le label Petite Enfance.



Chapitre 3

Contexte

3.1 - Présentation du demandeur

La Fédération Française de Gymnastique est une association reconnue d'utilité publique fondée le 28 septembre 1873. Elle regroupe en son sein, sur le plan départemental, régional et national, les associations affiliées.

3.1.1 Attributions de la Fédération Française de Gymnastique

Elle a pour objet:

- ✓ de favoriser la création de nouvelles associations,
- ✓ de susciter parmi la jeunesse de l'un et l'autre sexe, le goût des exercices physiques avant, pendant et après la scolarité,
- ✓ d'organiser et diriger tout ce qui a trait à la pratique des disciplines sportives déléguées par Ministère de la Jeunesse des Sports et de la Vie Associative,
- ✓ de former des cadres pour l'encadrement des clubs.

La Fédération a pour objectif l'accès de tous à la pratique des activités physiques et sportives.

3.1.2 Composition de la Fédération Française de Gymnastique

La Fédération se compose d'associations constituées dans les conditions prévues par le chapitre II du titre 2er de la loi n°84-610 du 16 juillet 1984.

Elle peut comprendre, également, des licenciés à titre individuel ainsi que des membres donateurs et bienfaiteurs agréés par le Comité Directeur.

Elle peut, dans les conditions prévues à l'article 8 de son règlement intérieur, agréer des établissements en vue de les faire participer à la vie de la Fédération.

3.2 - Contexte réglementaire et textes de référence

3.2.1 Contexte réglementaire

Loi du 16 juillet 1901 relative au contrat d'association

Décret du 16 août 1901 portant règlement d'association publique pour l'exécution de la loi du 1^{er} juillet 1901 relative au contrat d'association

Loi n°84-610 du 16 juillet 1984 modifiée relative à l'organisation et à la promotion des activités physiques et sportives

Articles L.363-1 à L.363-4 (L. n°2003-708 du 1^{er} août 2003) du code de l'éducation (Formations et professions des activités physiques et sportives)

Décret n°2004-893 du 27 août 2004 pris pour l'application de l'article L.363-1 du code de l'éducation



Loi n°98-261 du 6 avril 1998 portant réforme de la réglementation comptable et adaptation du régime de la publicité foncière

Arrêté du 22 juin 1999 portant homologation du règlement n°99-03 du Comité de la Réglementation Comptable

Instruction fiscale 4H-5-98 du 15 septembre 1998 relative à la fiscalité des organismes sans but lucratif

3.2.2 Textes de référence

Statuts de la Fédération Française de Gymnastique.

Règlement Intérieur de la Fédération Française de Gymnastique.

Règlements techniques de la Fédération Française de Gymnastique – Brochure générale et par spécialité : Gymnastique Artistique Masculine et Féminine – Gymnastique Rythmique – Trampoline, Tumbling et Gymnastique acrobatique – Gymnastique Aérobie.

Brochure de la Fédération Française de Gymnastique : « Guide de la formation fédérale des cadres ».

Guide de la Fédération Française de Gymnastique « Aménagement et conception des salles destinées à la pratique de la gymnastique ».

3.3 - Présentation de la stratégie qualité

Les clubs évoluent dans un environnement de plus en plus complexe et de plus en plus concurrentiel.

Pour assurer leur pérennité, les clubs doivent maintenir voire augmenter leur nombre de licenciés. La satisfaction du licencié est une composante majeure de la fidélisation et du développement ; elle passe, notamment, par la prise en compte de ses attentes, par le management d'une équipe et un environnement de pratique sécurisé.

Dans ce contexte, la démarche qualité permettra de valoriser l'image du club tant auprès des licenciés que des partenaires publics et privés. Elle traduira ainsi le souci d'une bonne et forte identification.

3.4 - Les enjeux de la certification de service

Les enjeux de la certification sont les suivants :

- informer et sécuriser le public sur les services et modalités d'accueil.
- donner une image forte au public, et aux partenaires publics et privés par une reconnaissance de la FFG
- gérer et manager les ressources humaines du club.
- faire vivre une démarche, gage de qualité et de sécurité pour l'ensemble des acteurs licenciés, cadres et dirigeants.



3.4.1 La définition de caractéristiques certifiées

Attentes de la Fédération Française de Gymnastique	Caractéristique du référentiel N° de l'engagement du guide
Faciliter l'enseignement des disciplines sportives compétitives et de loisirs, déléguées par la Fédération Française de Gymnastique.	3.2 - 3.3 - 3.4 - 3.5 - 4.2
Améliorer l'accès à leurs structures de pratiques gymniques, d'entraînement et aux compétitions	1.1 - 2.2 - 3.1 - 4.3
Faciliter au public le plus large, l'accès aux pratiques gymniques, de loisirs et d'animation.	2.1 - 2.4 - 4.1 - 4.2
Améliorer la qualité de l'accueil, de l'administration, de l'éducation, de l'animation, de l'enseignement et de l'entraînement.	1.2 - 2.1 - 2.3 - 2.5 - 3.1 - 3.2 - 3.3 - 3.4 - 5.1
Veiller au respect de la santé physique et morale de ses licenciés.	3.1 - 3.5 - 5.4
Entreprendre toutes actions et démarches locales propres à assurer son expansion dans le respect du plan de développement et de promotion de la Fédération Française de Gymnastique.	1.1 - 1.2 - 1.3 - 3.6
Favoriser la formation qualifiante et continue de ses élus et de ses personnels bénévoles et salariés.	4.4 - 5.2 - 5.5
Participer au fonctionnement des structures déconcentrées de la Fédération Française de Gymnastique.	6.1
Rechercher toutes les améliorations conduisant à l'obtention des labels et de la certification, délivrés par la Fédération Française de Gymnastique.	7.1 - 7.2

Chapitre 4

Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

4.1 - Sommaire des caractéristiques certifiées

1. - Communication
2. - Structures d'accueil
3. - Structures d'activités
4. - Caractéristiques des activités et de l'organisation pédagogique
- 5 - Gestion de l'association
- 6 – Le plan de développement
7. – La satisfaction des licenciés

4.2 - Détail de chaque caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre

4.2.1 Communication

Identification de l'association et de ses activités

L'association, sous l'enseigne "affiliée à la Fédération Française de Gymnastique" est répertoriée dans les différentes collectivités territoriales de son environnement : commune, communauté de communes ou autre, conseil général, conseil régional, Comité Départemental Olympique et Sportif, services déconcentrés du Ministère Jeunesse et Sports et de La Vie Associative, etc.

Moyens de communications : *Faciliter la prise de contact*

- ✓ Les activités du club sont communiquées dans la commune, les collectivités territoriales, les services déconcentrés du ministère jeunesse et sports et vie associative, etc.
- ✓ Les supports utilisés précisent les coordonnées du lieu de pratique et les moyens d'accès.
- ✓ Tous les documents diffusés mentionnent que le club est affilié à la Fédération Française de Gymnastique.
- ✓ Le club dispose d'un moyen de communication externe.

4.2.2 Structures d'accueil

Le club organise un accueil de qualité, pour cela il dispose :

- ✓ d'une messagerie téléphonique permanente.
- ✓ d'un panneau d'information sur le club et ses activités.
- ✓ d'un lieu d'accueil.



- ✓ la présence d'un représentant du club sur le lieu d'accueil

4.2.3 Structures d'activités

Caractéristiques et logistique des espaces d'entraînement :

- ✓ Les vestiaires et sanitaires, équipés de douche, respectant la réglementation en vigueur, sont propres et désodorisés.
- ✓ La salle ou les salles d'entraînement sont équipées de matériel répondant à la sécurité des participants
- ✓ La maintenance du matériel fait l'objet d'enregistrement
- ✓ Les agrès et les tapis sont regroupés et installés de façon sécurisante.
- ✓ Les normes de sécurité sont connues et respectées.

4.2.4 Caractéristiques des activités et de l'organisation pédagogique

- ✓ Le club propose un ensemble d'activités gymniques adaptées à tous les niveaux (initiation, perfectionnement, compétition, loisir).
- ✓ Toutes les activités sont encadrées suivant la réglementation en vigueur. L'encadrement est qualifié et les diplômes sont affichés à la vue de tous. Les personnes de l'encadrement sont inscrites dans un cursus permanent de formation continue.
- ✓ Une périodicité est définie pour les réunions de suivi du programme pédagogique du club.
- ✓ Un programme défini en termes d'objectifs et de contenus est proposé aux licenciés.
- ✓ Les déplacements sont préparés et leur organisation diffusée.

4.2.5 Gestion de l'association

- ✓ Les règles de gestion sont définies.
- ✓ Les statuts sont conformes à la législation et à la réglementation fédérale. Ils sont consultables par tous.
- ✓ Le club est agréé Jeunesse et Sport.
- ✓ Le règlement intérieur est remis à la demande des adhérents et est affiché.
- ✓ La périodicité des réunions du bureau et du comité de direction est définie.
- ✓ L'assemblée générale se réunit une fois par an.
- ✓ Tous les adhérents sont licenciés à la Fédération Française de Gymnastique.
- ✓ Le club possède un suivi de trésorerie et un budget. Il publie un bilan et un compte de résultat annuel.
- ✓ Dans le cas où le club est employeur, les obligations légales et réglementaires sont respectées.
- ✓ Les obligations en matière d'assurance sont respectées (pour utilisation des locaux, matériel, pour protéger les dirigeants, pour les déplacements des intervenants, licenciés, etc.).
- ✓ Le club participe aux assemblées générales et au fonctionnement du comité départemental et du comité régional, éventuellement aux structures locales. Il soutient la politique du comité régional et du comité départemental.



4.2.6 Plan de développement

Le club formalise un projet associatif et met en œuvre un plan de développement. Ils sont connus par les adhérents et communiqués aux structures fédérales et aux collectivités territoriales.

4.2.7 Satisfaction des licenciés

Le club mesure périodiquement la satisfaction des licenciés

- ✓ Le club interroge, annuellement, ses licenciés sur leur satisfaction.
- ✓ L'enquête comprend des questions sur les thèmes suivants :
 - l'information sur le club,
 - l'accueil,
 - les conditions d'inscription,
 - les infrastructures,
 - l'encadrement,
 - les activités proposées.
- ✓ Une synthèse est réalisée et un plan d'action est mis en œuvre si nécessaire.
- ✓ L'ensemble des intervenants du club est informé des résultats.

Traitement des réclamations

Les réclamations sont notées et prises en compte pour être transmises aux dirigeants de la structure. Le licencié doit être assuré de leur suivi

Chapitre 5

Attribution du CERTIFICAT QUALITE

5.1 – Conditions d’attribution du CERTIFICAT QUALITE

Pour obtenir le certificat qualité, tout club doit :

- ✓ signer la fiche d’engagement et la transmettre au comité régional;
- ✓ solliciter le soutien d’un accompagnateur qualité auprès du comité régional pour effectuer un diagnostic ;
- ✓ demander la visite d’un auditeur qualité, nommé par la Commission Nationale de Labellisation ;
- ✓ Etre en mesure de fournir les documents ou enregistrements nécessaires.

L’accompagnateur identifie les points faibles et définit avec le Président et le correspondant qualité un plan d’amélioration qui précise les échéances et la mise en place d’actions correctives, en cas de non conformité au référentiel.

A la date de l'audit, le club doit être en mesure d'apporter la preuve **qu'il a mis en place de manière effective** les dispositions définies dans le référentiel.

5.2 – L’audit d’attribution du CERTIFICAT QUALITE

L'audit d'attribution du certificat est réalisé par un auditeur « Qualité », nommé par la Commission Nationale de Labellisation.

L’audit d’attribution du certificat comprend :

- ✓ Un appel téléphonique mystère; (test de l'accueil téléphonique et des informations obtenues)
- ✓ Un contrôle de l'organisation documentaire consistant en une vérification du contenu des documents et de leur application et de la mise en place des enregistrements;
- ✓ Une vérification d'éléments matériels (affichage, organisation et sécurité du site et des locaux).
- ✓ Des entretiens avec l'ensemble des acteurs du club ;
- ✓ La réunion de clôture en présence du président ou de son représentant dûment mandaté.

Les points et méthodes de contrôle utilisés pour l'audit d'attribution du certificat sont définis, pour chacune des caractéristiques certifiées, dans le tableau du chapitre 4.

5.3 - La surveillance du CERTIFICAT QUALITE

La surveillance est réalisée par la Commission Nationale de Labellisation afin de s'assurer que le club bénéficiaire du certificat est toujours en conformité avec le référentiel.



Il consiste en une surveillance formelle sur la période de validité du certificat (4 ans).

Il est réalisé par un Auditeur Qualité.

La surveillance est réalisée sous la forme d'une visite au club. Cet audit n'est pas inopiné; un rendez-vous téléphonique est pris préalablement avec le président du club

La surveillance est centrée, plus particulièrement, sur les éléments ou documents susceptibles d'avoir évolué depuis l'audit de certification ou de l'audit précédent.

A cet effet, la Commission Nationale de Labellisation, en charge de la surveillance du certificat, se doit d'archiver l'ensemble des rapports d'audit délivrés par les auditeurs "Qualité" suite à leur visite. Ces rapports seront transmis aux auditeurs avant leur visite de contrôle.

En résumé, le contrôle porte essentiellement sur les points suivants :

- ✓ S'il y a lieu, la vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux écarts détectés lors de l'audit précédent.

- ✓ La bonne compréhension par l'ensemble des acteurs du club de l'état d'esprit de la certification qualité.

A noter que la périodicité des suivis par la Commission Nationale de Labellisation sera modifiée en fonction de changements importants, tels que le changement d'animateur « qualité » ou de lieu de pratique. Cette information sera communiquée par le comité régional.

5.4 - L'archivage documentaire

Afin que la Fédération puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire du certificat qualité procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- ✓ l'ensemble des documents utilisés pour la mise en œuvre des caractéristiques certifiées (référentiel...);
- ✓ les enregistrements prouvant le respect dans le temps des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- 4 ans pour ce qui touche au référentiel et au plan de contrôle externe;
- 1 an pour les autres enregistrements, selon la réglementation pour tous les documents administratifs.



Chapitre 6

Plan de surveillance interne

6.1 - Nature de la surveillance interne

La surveillance interne permet de s'assurer périodiquement que le bénéficiaire de la certification respecte bien les caractéristiques certifiées.

Il consiste en une surveillance réalisée au minimum une fois par an par le responsable de l'association ou son correspondant qualité.

Elle est réalisée sur la base du guide d'audit qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.

L'auditeur interne coche chaque item de la liste de vérification (conforme/non conforme), en fonction de la situation de l'association.

L'auditeur interne identifie les points faibles et définit avec le responsable de l'association un plan d'amélioration qui précise les échéances et la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité. Celle-ci pourra se faire lors de l'audit interne suivant dans certain cas.

Le responsable de l'association et/ou son correspondant qualité organise des réunions Qualité, en vue d'examiner les points faibles relevés lors de la surveillance interne ainsi que lors du suivi de la satisfaction des licenciés.

