



Quels partenariats pour quels territoires ?

Démarche qualité : les documents AFNOR

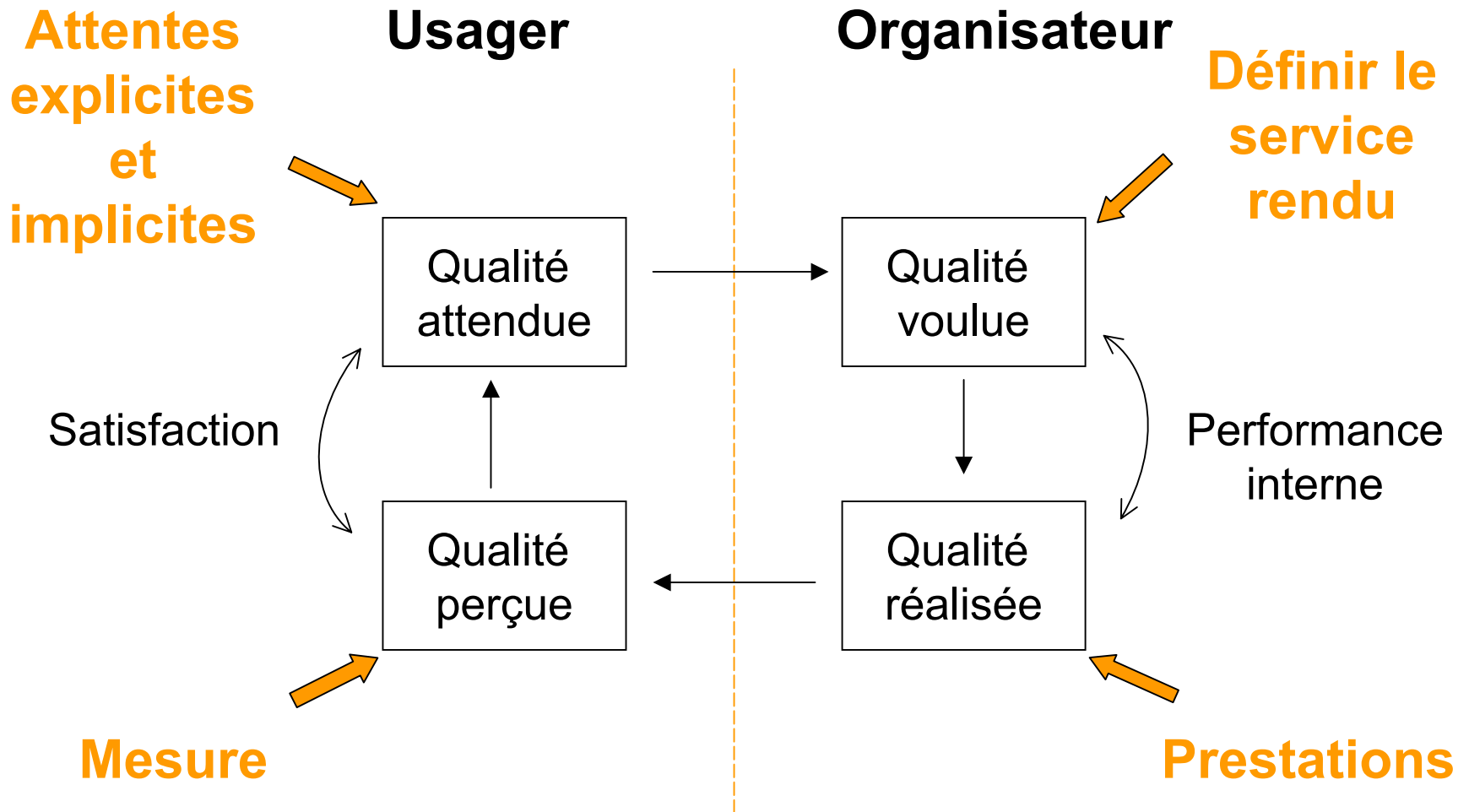
Laurence CHAPELLE, ingénieur normalisation,
domaine Sport loisir - AFNOR



Sports
et
Territoires

infosport.org

La boucle qualité ...



La normalisation

- *Disposer de nouvelles règles du jeu,*
- *non imposées,*
- *maîtrisées par les acteurs eux-mêmes,*
- *construites sur la base d'un partage d'expériences,*
- *en faire une référence partagée et reconnue par tous*

Une réponse adaptée aux besoins

- ✓ Officialiser les règles d'un type d'acteur → Accord « AC »
- ✓ Officialiser les règles d'une profession ou d'une activité → Référentiel de bonnes pratiques « BP »
- ✓ Officialiser un consensus national → Norme homologuée «NF »
↪ Marque NF

Exemples de réalisation (AC)

Fédération Française de Voile « *Labels Fédération Française de Voile - Exigences et supports de visite* » - **AC X50-839**

- Engagements de services des clubs de voiles, pris vis à vis de leur membres

- Démarche qualité centrée sur la prestation nautique :
 - flotte et équipements (*stockage, entretien*),
 - prestation (*organisation, validation du niveau de pratique acquis, ...*),
 - Encadrement (*qualification, formation, nombre*),
 - Infrastructures (*descriptif, « confort »*),
 - Mais aussi : réglementation, accueil, démarches d'amélioration, affichage ...

- *Objectifs : outil de progrès, attribution des labels fédéraux*

Exemples de réalisation (BP)

Conseil Interfédéral des Sports Nautiques (*) -

« Démarche qualité au sein du réseau CISN - Plan qualité nautique - Engagements de service »

- Engagements de services des structures nautiques, pris vis à vis de leur membres (*mono ou multi-activité, membre d'une fédération*)

- Démarche qualité :
 - Accueil (*public spécifique, local, contact, communication, ...*)
 - Contrat (*conditions préalables, contractualisation, annulation, ...*)
 - Ressources humaines (*compétences et qualification, formation, affectation, ...*)
 - Démarches d'amélioration (*mesure, analyse, amélioration*)...


- Objectifs : *outil de progrès, contrôle externe des engagements, reconnaissance par le Plan Qualité Tourisme*

(*) acteurs : FF de Canoë-kayak, Voile, Surf, Kite-surf; Aviron, Natation, Ski-nautique, Sports sous-marins, Char à voile, Motonautisme, ainsi que France Station Nautique.

Exemples de réalisation (NF)

Commission nationale, animation par la **Fédération des Industries Nautiques**

«NF X 50-822 - *Spécifications des activités de service du nautique*»

- *Partie 1 - activité de négoce et maintenance : Vente, Réparation, Lavage Dépannage,, Stockage ...*
 - *Partie 2 - activité de location fluviale et maritime : Accueil, Contrat, RH, Supports communication, Mise en œuvre prestation, ...*
- *Objectifs : outil de développement, harmoniser les prestations, renforcer l'image de la profession et de son métier*
-  Marque NF Service Nautique