



**ENSEMBLE,  
CRÉONS LE MOUVEMENT**

## **REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALITE**

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



# CHAPITRE 1

## OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

### 1.1 - Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la **CERTIFICATION QUALITÉ**.

### 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 en charge 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.

**Guide qualité :** 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 autodiagnostic par le club.

**Label :** le label est une reconnaissance du respect des critères définis pour un type d'activité. Par exemple, le label Baby-Gym.

## 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 le Ministère en charge des sports,
- ✓ 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 les articles L.121-1 et suivants du Code du Sport.

Elle peut comprendre, également, 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

- Code du Sport
- Article L.211-1 et suivants du Code du Sport (formation aux professions du sport et enseignement contre rémunération)
- Article R.211-1 et suivants du code du sport.

### 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 par spécialité : Gymnastique Artistique Masculine et Féminine - Gymnastique Rythmique – Trampoline et Tumbling - Gymnastique acrobatique – Gymnastique Aérobie – Gymnastique pour tous.
- ✓ Guide de la Formation de la Fédération Française de Gymnastique en vigueur.
- ✓ Guide de la Fédération Française de Gymnastique «Guide des Equipements Gymniques».

### 3.3 - Présentation de la stratégie Qualité

Les clubs évoluent dans un environnement de plus en plus complexe et 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 Qualité

Les enjeux 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.

## CHAPITRE 4

### CARACTERISTIQUES CERTIFIEES 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 projet associatif
- 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 en charge des Sports.

###### **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 en charge des Sports.
- ✓ 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 (téléphone fixe ou/et portable).
- ✓ d'un mail permanent.
- ✓ 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.
- ✓ Les salles d'entraînement sont équipées de matériel répondant à la sécurité des pratiquants.
- ✓ 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, conformes à la législation et à la réglementation fédérale, **sont consultables par tous**.
- ✓ 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 des structures déconcentrées de la FFG. Il soutient la politique du Comité Régional et du Comité Départemental.

#### 4.2.6 Projet associatif:

**Le club formalise un projet associatif et met en œuvre un ou des plans 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 DE LA CERTIFICATION QUALITÉ

#### 5.1 – Conditions d'attribution de la CERTIFICATION QUALITÉ

Pour obtenir la certification qualité, tout club doit :

- ✓ signer la fiche d'engagement avec **la Charte** et la transmettre au Comité Régional.
- ✓ solliciter le soutien d'un **auditeur** auprès du Comité Régional pour effectuer un diagnostic ; ce dernier transmet le rapport d'accompagnement à la Commission Régionale de Labellisation pour avis.
- ✓ demander la visite d'un auditeur, nommé par la Commission Nationale de Labellisation en donnant le **nom de l'accompagnateur Qualité du club** qui sera en charge du dossier.
- ✓ Être en mesure de fournir les documents ou enregistrements nécessaires.
- ✓ 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.

L'auditeur identifie les points faibles et définit avec le Président et l'accompagnateur Qualité du club un plan d'amélioration qui précise les échéances et la mise en place d'actions correctives, en cas de non-conformité au référentiel.

#### 5.2 – L'audit d'attribution de la CERTIFICATION QUALITÉ

L'audit d'attribution de la certification est réalisé par un auditeur, nommé par la Commission Nationale de Labellisation.

L'audit d'attribution de la certification 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 de la Certification Qualité sont définis, pour chacune des caractéristiques certifiées, dans le tableau du chapitre 4.

### 5.3 - La surveillance de la CERTIFICATION QUALITÉ

La surveillance est effectuée à la demande la Commission Nationale de Labellisation afin de s'assurer que le club bénéficiaire de la certification est toujours en conformité avec le référentiel. Elle est réalisée par la Commission Régionale de Labellisation sur la période de validité de la Certification (4 ans) sous la forme d'une visite programmée 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.**

À cet effet, la Commission Nationale de Labellisation, en charge de la surveillance de la certification, se doit d'archiver l'ensemble des rapports d'audit délivrés par les auditeurs 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.
- ✓ Si des changements importants interviennent dans l'organisation ou les intervenants, l'information est communiquée à la Commission Régionale de Labellisation. qui en informera la Commission Nationale de Labellisation.

### 5.4 - L'archivage documentaire

Afin que la Fédération puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification 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

Une surveillance interne annuelle est recommandée. Elle permet de s'assurer que le club respecte bien les caractéristiques certifiées.

Elle est réalisée sur la base du guide d'audit par l'accompagnateur Qualité du club qui coche chaque item de la liste de vérification.

Il identifie les points faibles ou à améliorer et définit avec le responsable de l'association un plan d'amélioration des actions correctives nécessaires et du suivi de leur efficacité.

L'auditeur interne permettra de renforcer les points positifs.