DEMARCHE QUALITE ET CERTIFICATION ISO

Intérêts pour une fédération à environnement spécifique

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010

CONTEXTE & OBJECTIF

- Activité à environnement spécifique
- Ce qui implique des risques
- La FFESSM et l'ensemble des clubs affiliés délivrent un service
- Ce service délivré se doit d'être le plus performant possible afin d'identifier et de minimiser au maximum ces risques

Susciter un intérêt pour un outil de Management qui n'est que très peu utilisé dans les organisations sportives

SOMMAIRE

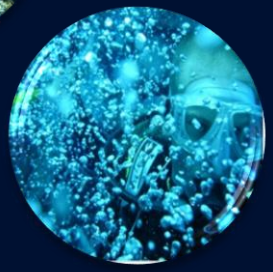
1. De la Qualité au Management de la Qualité
2. La Qualité dans l'industrie
3. La Qualité dans les services
4. L'expérience du CAP Trébeurden
5. Un déploiement au niveau fédéral ?
6. Perspectives et orientations possibles

1. DE LA QUALITE AU MANAGEMENT DE LA QUALITE

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010

1.1 La Qualité : Définitions



LAROUSSE

- *« Manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose, état caractéristique »*
- *« Supériorité, excellence de quelque chose »*
- *« Ce qui fait le mérite de quelqu'un »*

→ Notion de supériorité, de mérite

AFNOR

- *« Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites »*
- *« La qualité s'oppose alors au défaut » C. Doucet*

→ Idée de conformité par rapport à des exigences

1.2 Le Management de la Qualité

LES 8 PRINCIPES

- Orientation Client
- Leadership
- Implication du Personnel
- Approche Processus
- Approche Système
- Amélioration Continue
- Approche factuelle dans la prise de décisions
- Relations mutuellement bénéfiques

2. LA QUALITE DANS L'INDUSTRIE

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010

2.1 Evolution des démarches Qualité

« Faire des produits de qualité ne se décrète pas, la qualité résulte d'une démarche » DURET D., PILLET M.

- Répondre aux exigences du client
- Pérenniser le savoir-faire de l'organisation

1. **La période taylorienne et post-taylorienne**
   - Le contrôle qualité
2. **Le fordisme**
   - L'assurance de la qualité
3. **La période postindustrielle**
   - La qualité totale
4. **La mondialisation**
   - La certification

2.2 Les Principaux Apports

AMELIORATION DE LA PERFORMANCE GLOBALE DE L'ORGANISATION

- Efficacité (Niveau de satisfaction client)
- Efficience (Niveau de performance interne)

MISE EN MEMOIRE DU SAVOIR-FAIRE

- Fiches processus, Procédures, Fiches

MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS

- Maîtrise des processus : gestion quotidienne (surveillance, mesures...)
- Amélioration continue : optimisation (audits...)

2.3 Les Outils Qualité Utilisés

EXEMPLES D'OUTILS QUALITE

- Diagramme Causes/Effets d'Hishikawa
- Analyse fonctionnelle
- AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et Criticité)
- Etc.

Utilisation d'outils pragmatiques issus de l'ingénierie et transposable aux services

3. LA QUALITE DANS LES SERVICES

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010

3.1 Appropriation par les services

VOLONTE D'AMELIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS DANS UN CONTEXTE OU LES EXIGENCES DE CES CLIENTS AUGMENTENT

LEVIERS :

- Qualité Normative / Qualité Perceptive
- Engagement de service : charte qualité, garantie qualité, promesse-client…

« Vers le management de la confiance » CABY, LOUISE & ROLLAND

3.2 Utilisation par le mouvement sportif

Fédération Française de Voile

- Accueil
- Formation

Fédération Française de Montagne et d'Escalade

- Ecole, élite, ski alpinisme...

Fédération Française de Football

- Ecole de football

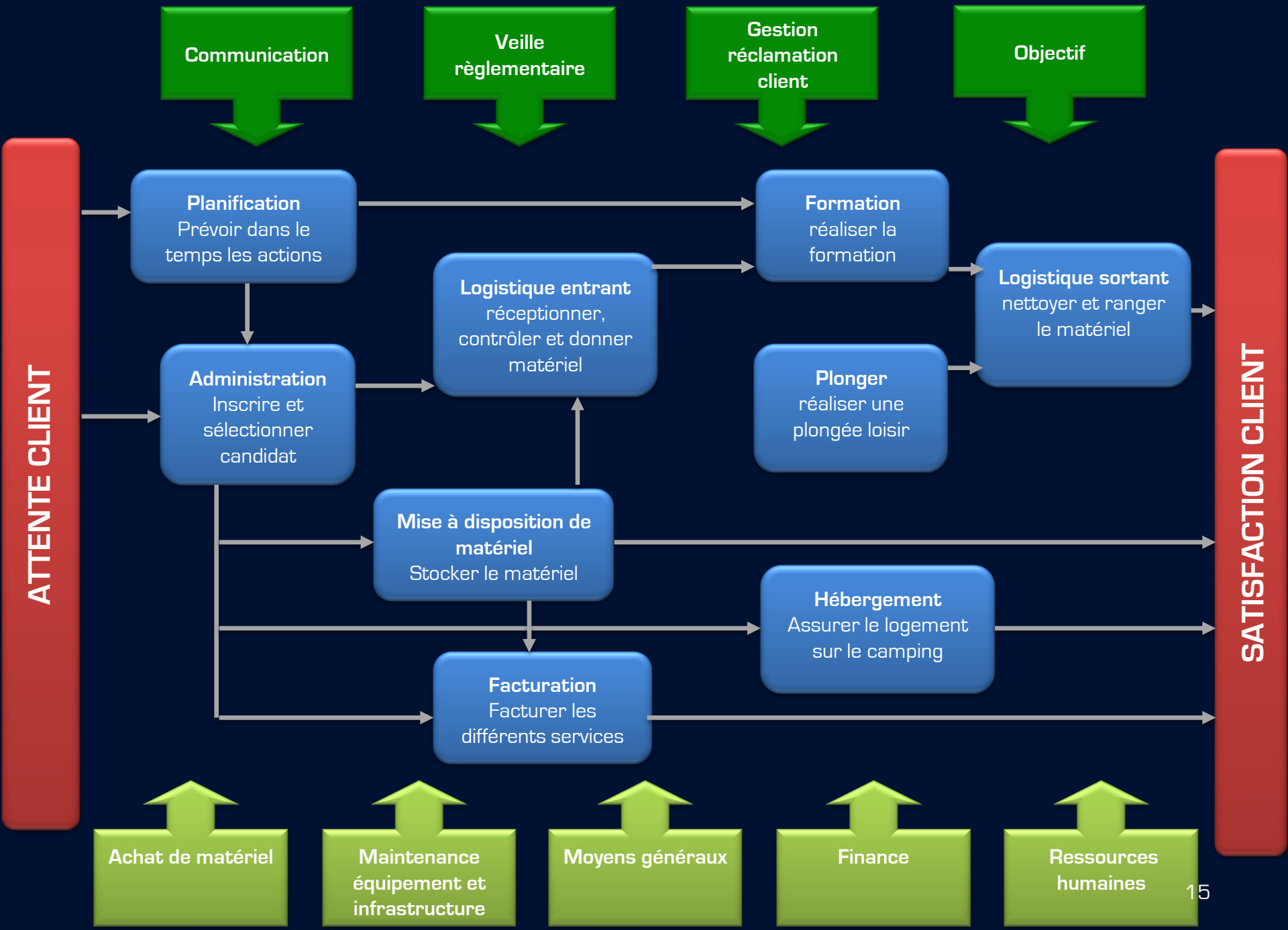
Fédération Française de Gymnastique

- Petite enfance
- Seniors

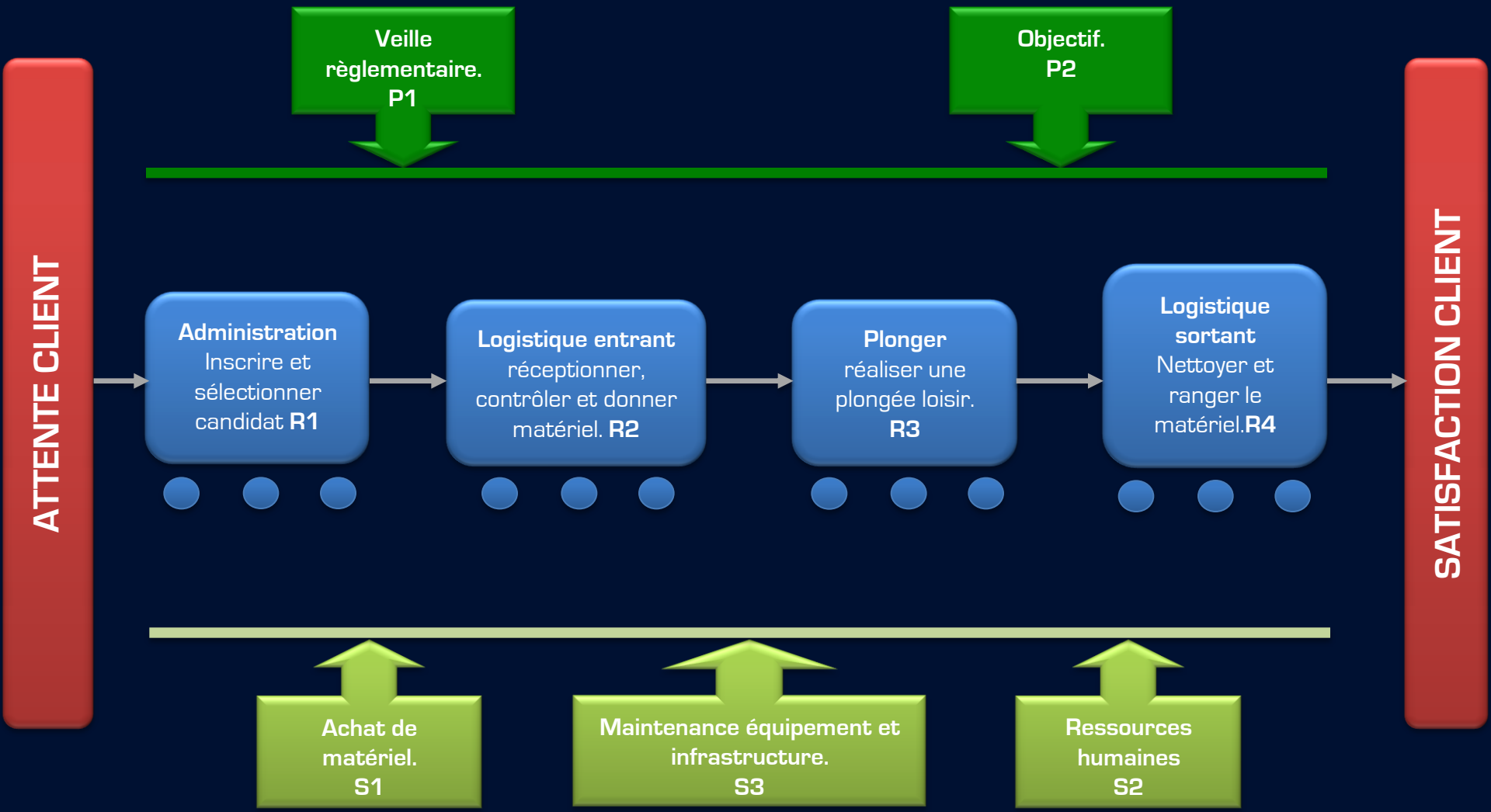
4. L'EXPERIENCE DU CAP TREBEURDEN

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010


Communication
Veille règlementaire
Gestion réclamation client
Objectif
ATTENTE CLIENT
SATISFACTION CLIENT
Planification
Prévoir dans le temps les actions
Formation
réaliser la formation
Logistique entrant
réceptionner, contrôler et donner matériel
Logistique sortant
nettoyer et ranger le matériel
Administration
Inscrire et sélectionner candidat
Plonger
réaliser une plongée loisir
Mise à disposition de matériel
Stocker le matériel
Hébergement
Assurer le logement sur le camping
Facturation
Facturer les différents services
Achat de matériel
Maintenance équipement et infrastructure
Moyens généraux
Finance
Ressources humaines

4.1 La Cartographie des processus



4.1 La Cartographie des processus

TROIS TYPES DE PROCESSUS :

1. **Processus règlementaires institutionnels** :
   Mis en place par la fédération ou le ministère (qualification, certificat médical)
2. **Processus de plongée** :
   Que l'on retrouve dans beaucoup de clubs (briefing du directeur de plongée, briefing chef de palanquée, etc.)
3. **Processus adoptés par le club** :
   Mise en place de cartes des sites, sélection du site etc.

4.2 Niveau d'analyse

- Mise en perspective avec les sciences du danger ou arbre des causes :

« Un arbre des causes est la représentation d'une analyse a posteriori d'un accident ou d'un incident. Il permet d'organiser graphiquement les évènements ayant conduit à un accident et leurs interactions. Cette méthode permet de fournir un résultat exploitable dans la mise en place de barrières au niveau des évènements par la question « Que faut-il faire pour empêcher…? »

4.3 Application

- L'accident est causé par un mauvais entretien du matériel

- La cartographie permettra de vérifier que les procédures ont été mises en place

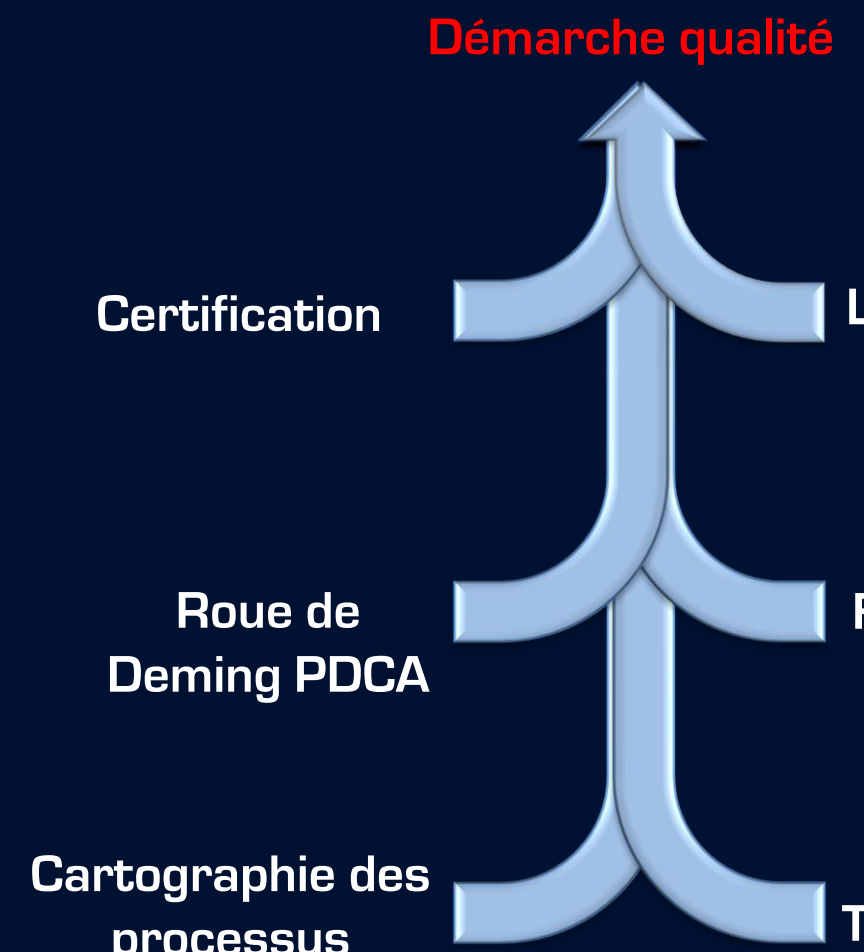
- Si ce n'est pas la cas d'autres procédures pourront être instaurées

5. UN DEPLOIEMENT POSSIBLE AU NIVEAU FEDERAL ?

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010

5.1 Un Macro Outil



5.2 Exemples de labelisation

Fédération	Type de label
Fédération Française de football	Qualité école de football
Fédération sportive et culturelle de France	Label famille et enfance
Fédération Française de triathlon	Développement durable
Fédération Française de gymnastique	Labellisation petite enfance et senior
Fédération française de montagne et d'escalade	Quatre type de label escalade, élite, ski alpinisme, école
Fédération française de voile	Label accueil, formation
FFEPGV	Label qualité

Mais aussi...

5.3 Objectifs recherchés

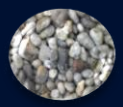
- S'adapter aux problématiques du terrain
- Mettre à disposition des outils pédagogiques
- Favoriser le développement associatif et à la recherche de financements
- Informer et sécuriser le public sur les services et modalités d'accueil
- Donner une image forte au public, et aux partenaires publics et privés par une reconnaissance de la fédération
- Afficher des différences avec d'autres structures
- Séduire de futurs licenciés par la qualité des services proposés

6. PERSPECTIVES ET ORIENTATIONS POSSIBLES

CHEVALIER Mathieu & LEZEAU Alexandre

Colloque National Plongée Sécurité / Poitiers, le 27 mars 2010

6.1 Perspectives à CT, MT & LT



A COURT TERME :

• Identifier des critères et des indicateurs de qualité et de sécurité de la pratique

A MOYEN TERME :

• Réflexion autour de la création d'un système de labellisation des clubs affiliés (formation, équipement, etc.)

A LONG TERME :

• Certification Qualité de Service ISO 9001

6.2 Autres orientations possibles

- Même démarche & mêmes outils mais une logique différente : la préoccupation environnementale

« Encourager la pratique de la plongée sous marine, sous réserve d'une prise en compte de son impact sur les écosystèmes marins et dans le cadre d'une gestion intégrée au service de la protection, de la découverte, et du respect du milieu marin » Grenelle de la mer 2009

- CERTIFICATION ISO 14001 ?

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

Vos questions sont les bienvenues...

CONTACTS :

CHEVALIER Mathieu : mathieu.chevalier1@gmail.com

LEZEAU Alexandre : alexandre.lezeau@gmail.com