Et vous dans tout cela?

Comment voyez-vous la « chose »?

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Et que peut-on faire, simplement, dans une (très) petite structure?

- Mettre en place une « écoute » des usagers (membres et occasionnels) : enquête de satisfaction systématique, boîtes (ou cahiers) à idées et/ou suggestions avec fiches d'amélioration. Discuter, organiser des échanges (personnel, sportifs, entraîneurs, bénévoles, occasionnels, membres qui quittent le club (pourquoi le font-ils?)...
- Questionner par rapport à des besoins, « entendre » les souhaits ...
- Garder les traces écrites de cette « écoute » et/ou ces réunions
- En discuter en réunion de bureau
- Et surtout mettre en place une démarche de progrès après analyses de ces remontées

Les cahiers de Michel Bury

Et quelles sont pour vous les traces tangibles de cette démarche de progrès de votre club, si elle est présente?

À lister puis à compléter, si elles existent déjà, sinon créer cette dynamique de progrès.

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Indicateurs qu'on peut mettre en place dans dans un club (liste non exhaustive)

- Ration du nombre de compétiteurs sur nombre de licenciés
- Ratio des féminines/nombre de licenciés
- Ration du nombre de moins de 20 ans/nombre de licenciés
- Nombre de licenciés
- Nombre de passage de cible couleur (annuel)
- % de turn-over: nombre de licenciés qui quittent après une année sur le nombre de licenciés, sur le nombre d'entrants
- Résultats sportifs (à voir comment les évaluer)
- Classement du club au championnat de France des club
- Nombre de sélectionnés pour les différentes championnats
- Trésorerie du club etc...

Les cahiers de Michel Bury

Bibliographie:

- Démarche-qualité et organisations sportives - Guide pratique du manager Collection Droit-Economie-management par Claude Vasseur INSEP Publications

- Les nouvelles pratiques de lAudit PDCA de Management, par Yvon Mougin, Cap Entreprise-Besançon

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Les exigences normatives: la norme ISO 9001 2008 précise les contours de la démarche qualité.

MON TIR SPORTIF
Les cahiers de Michel Bury

Les informations des diapositives suivantes ne sont données qu'à titre de pistes, pour le cas où vous seriez confronté à une politique « qualité » déjà avancée dans votre association… ou à devoir en mettre une en place!

Les exigences ISO 9001

Chapitre 4: Système de management de la qualité:

- 4.1 Exigences générales : cartographie et surveillance des processus
- 4.2 Exigences documentaires : Procédure maîtrise des documents
  Procédure maîtrise des enregistrements

Chapitre 5: Responsabilité de la direction

- 5.1 Engagement de la Direction
- 5.2 Ecoute client
- 5.3 Politique, objectifs et
- 5.4 Planification de la qualité
- 5.5 Responsabilité, autorité, communication : Qui fait quoi?
- 5.6 Revue de Direction

Chapitre 6: Management des ressources

- 6.1 Mise à disposition des ressources
- 6.2 Ressources humaines : qualifications, compétences, plan de formation
- 6.3 Infrastructures et
- 6.4 Environnement

Les cahiers de Michel Bury

Les exigences ISO 9001

Chapitre 7: Réalisation du produit ou service

7.1 Planification
7.2 Processus commercial
7.3 Conception et développement
7.4 Achats Evaluation
et sélection des fournisseurs
7.5 Production
Maîtrise des processus de production; Identification et traçabilité
Manutention, stockage, livraison; Maintenance
7.6 Maîtrise des équipements de mesure : métrologie

Chapitre 8: Système d'amélioration

8.1 Satisfaction client : enquête, analyse- Mise en place d'un processus d'amélioration de la qualité
8.2 Surveillance des processus et des indicateurs
Procédure audits internes
8.3 Maîtrise des non conformités
8.4 Analyse des données, besoins en statistiques

Les cahiers de Michel Bury

8.5 Amélioration

Les procédures obligatoires

Ce sont des documents écrits qui décrivent précisément les tâches à effectuer à chaque poste de travail.

- **8.5.1 Procédure maîtrise des documents**
  - **Procédure maîtrise des enregistrements**
  - **Procédure maîtrise des non conformes**
  - **Procédure d'audits internes (ROA)**
- **8.5.2 Procédure actions correctives (dysfonctionnement)**
- **8.5.3 Procédure actions préventives (suggestions)**

Les cahiers de Michel Bury

Les processus documentés

Ce sont des documents écrits qui décrivent simplement les processus et font référence à des documents internes ou externes

- **Fiche technique du matériel**
- **Logiciel informatique**
- **Mode d'emploi du fournisseurs**
- **Documentation technique**
- **etc ..**

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Il faut apporter la preuve de tout ce qui est écrit.



Le 4ème cours est un powerpoint, quasiment sans commentaires, juste à regarder comme illustration, pour vous donner quelques pistes, idées, voire vous inciter à réfléchir…Les 40 premières diapositives sont les plus imagées, les autres, plus techniques (et ennuyeuses), sauf s'il s'agit d'approfondir les notions de démarche qualité

Merci pour votre attention, …pour un sujet pas particulièrement passionnant!

MON TIR SPORTIF Les cahiers de Michel Bury