

L'UCPA ET LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

ISSUED – JANUARY 2013

L'ASSOCIATION UCPA

Depuis 45 ans, l'UCPA (Union nationale des Centres sportifs de Plein Air) poursuit un projet humaniste, social et citoyen : rendre accessible les sports de plein air au plus grand nombre. Ses 3 domaines d'activités sont les séjours sportifs, les loisirs sportifs et la formation professionnelle aux métiers du sport et de l'animation.

Pour que l'accessibilité soit une réalité, l'UCPA assure l'animation et la gestion d'équipements sportifs et de loisirs (bases de loisirs, complexes multisports, centres aquatiques, golfs, centres équestres, halles de glisses urbaines, patinoires...), pour le compte de Collectivités Territoriales (mairies, conseils généraux, EPCI, etc.), en tant que délégataire de service public.

Aujourd'hui, ce sont plus de 500 professionnels dans plus de 40 équipements de sports et de loisirs (dont 15 filiales techniques) qui portent ainsi les valeurs et les engagements de l'UCPA, au quotidien auprès de plusieurs millions de pratiquants, au service des Collectivités Territoriales.

LES OBJECTIFS

Dans un contexte de croissance dans le domaine des loisirs sportifs de proximité, l'UCPA a souhaité se distinguer sur le marché de l'animation et de la gestion de ses sites, en prouvant sa performance et en valorisant son savoir-faire particulier en matière d'accueil ou d'activité sportive auprès des Collectivités Territoriales délégantes.

C'est pourquoi, dès 2009, l'UCPA a choisi de lancer une dynamique « qualité de services », dont les enjeux sont d'harmoniser les niveaux de qualité des services dans l'ensemble des sites, et bien sûr, d'améliorer la confiance des donneurs d'ordre, par un signal fort de différenciation sur ce marché, sur des sites choisis – la marque QUALICERT.

Cette certification officielle est intitulée QUALICERT « Activités de loisirs sportifs dans un centre sportif animé et géré pour le compte d'une collectivité publique ou à titre privé ».

Les 3 premiers centres animés et gérés par l'UCPA ont obtenu la certification QUALICERT fin 2012 :

- Le centre équestre de Bry sur Marne ;
- La piscine olympique du Grand Dijon ;
- L'espace nautique de la Grande Garenne à Vernon.

LE DESCRIPTIF DU PROJET

La Direction Générale a souhaité structurer l'offre de services de l'UCPA, en élaborant un référentiel sur mesure d'engagements de services ; rédigé en 9 mois de façon concertée et collaborative avec les équipes des centres sportifs et les directions opérationnelles, le référentiel a été validé par SGS ICS puis révisé 2 ans après, en lien avec l'évolution des attentes des usagers et de nos bonnes pratiques internes.



Ce référentiel constitue le socle « qualité des services » pendant les phases d'ouverture puis d'exploitation des équipements sportifs et de loisirs à l'UCPA ; il est utilisé par tous pour évaluer la conformité des pratiques aux exigences spécifiées chaque année, puis pour mettre en place les actions correctives sur les écarts identifiés. En parallèle, des centres sportifs sont choisis chaque année par la Direction Générale UCPA pour candidater à la certification de services QUALICERT, et accompagnés par la Direction Qualité pour décrocher le certificat.

LE RÉFÉRENTIEL QUALICERT

L'UCPA est le seul opérateur à s'engager pour la qualité des services sur la totalité du parcours de l'utilisateur dans un équipement sportif, grâce à un référentiel de plus de 260 critères orientés « promesses de services », applicable selon la typologie des centres, complété par des dispositions d'organisation, permettant d'apporter ainsi la preuve du respect du niveau d'engagement demandé.



LES CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUÉES

- Un accueil attentif et compétent délivré par tous, au téléphone et sur place ;
- Une information claire et précise disponible (sur les services, tarifs et le fonctionnement du centre sportif) ;
- Des espaces et matériels de pratique d'activités adaptés et sécurisés ;
- Des éducateurs qualifiés et compétents ;
- Une approche pédagogique spécifique ;
- Des espaces intérieurs confortables, propres et bien équipés ;
- Des extérieurs et abords propres et en bon état ;
- Des actions particulières pour préserver l'environnement ;
- Une réponse systématique aux suggestions et réclamations des usagers ;
- L'évaluation régulière de la satisfaction des usagers.

LES BÉNÉFICES

Pour l'UCPA, il s'agit de « donner confiance » à la fois aux usagers mais aussi aux donneurs d'ordre, les Collectivités Territoriales lui ayant confié leurs équipements de sports et de loisirs, en matière de qualité des



services offerts au quotidien. Garantir le professionnalisme des équipes et la qualité de l'organisation et des services rendus est un des meilleurs moyens pour que cette confiance puisse se développer, grâce à l'attribution de cette marque collective.

Pour les équipes, la démarche concrétise et rend factuel le niveau de performance du service délivré aux usagers ; en management, la dynamique permet de prioriser les actions et de fédérer les équipes en contact autour des attentes des usagers.

LA PRESTATION SGS

- Aide à la rédaction du référentiel [RE/UCP] ;
- Réalisation des audits d'attribution dans les 3 centres sportifs candidats.

L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS en tant que leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification, mais aussi pour son expérience dans le domaine des services au grand public (B-to-C). SGS nous a en effet aidé à bien « calibrer » nos niveaux d'engagements et de choisir des critères objectifs, réalistes et mesurables, afin de rendre le référentiel plus efficace.

Nous avons choisi SGS pour son expérience dans la certification de services et sa vision de la démarche qualité. La certification QUALICERT est une démarche de certification. On certifie ici l'entreprise et son savoir-faire, et cela prend tout son sens.

TÉMOIGNAGE

La certification de services fait partie des « dynamiques transversales » menée par l'UCPA ; pilotée par la Direction Qualité. Le référentiel [RE/UCP] est le fruit d'une réflexion collective, menée par des équipes en contact des différents

équipements sportifs, mais aussi par les différentes Directions Supports de l'UCPA, expertes dans leurs domaines. En complément, la candidature des directeurs et de leurs équipes des 3 premiers centres sportifs, a permis, sur une période de 10 mois, de mettre en place des actions d'amélioration du service rendu au grand public, de construire un système documentaire local plus efficace, mais aussi de sensibiliser et de fédérer ces équipes sur ce thème. La Direction Qualité de l'UCPA a assuré la formation, l'expertise (audit blanc) et l'accompagnement (aide à la mise en conformité) des équipes candidates. Aujourd'hui, ces actions et réflexions vont pouvoir être diffusées auprès des autres équipes UCPA afin d'accroître la valeur ajoutée de ce projet – en faisant progresser l'ensemble du réseau des équipements sportifs et de loisirs animés et gérés par l'UCPA. »



Laurence Chouvet - Chef de projet Qualité - UCPA

ADRESSE

UCPA
17 rue Rémy Dumoncel
75698 Paris cedex 14
www.ucpa.com

SGS ICS

29 avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t 01 41 24 83 02
f 01 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.fr.sgs.com/certification
www.qualicert.fr

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION.

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS