



CHARTRE QUALITE DES ASSOCIATIONS SPORTIVES INSCRITES SUR LA PLATEFORME

La présente Charte Qualité a pour objet de formaliser les conseils particuliers fournis par le CROS de Picardie aux associations sportives qu'il valorise sur sa plateforme. Cette charte constitue donc une des bases du développement d'une relation de confiance et donc de partenariat entre d'une part, le CROS de Picardie et les associations, et d'autre part entre les entreprises et les associations.

Les principaux conseils pour les associations sont les suivants :

- **Informez l'entreprise en toute transparence et respectez les engagements contractuels :**

L'association s'attache à donner à l'entreprise une information claire, précise et complète relative aux prestations et partenariats. Elle s'efforcera de concevoir des prestations en adéquation avec les attentes énoncées par les entreprises et à les réaliser conformément à ses engagements contractuels.

- **Affectez à la réalisation des prestations des intervenants qualifiés :**

L'association apporte une vigilance particulière concernant la qualification des encadrants mis à disposition.

Elle s'assure : de la validité de leurs diplômes, du respect des prérogatives d'encadrement, de la connaissance des techniques d'animation propres à répondre aux attentes des entreprises et si possible des conduites à tenir en cas d'incident (formation à la Prévention et Secours Civiques (PSC) de niveau 1 souhaitée ou équivalent).

- **Respectez la réglementation en matière d'infrastructure, de matériel et d'assurance :**

L'association s'engage à utiliser du matériel et, en cas d'accueil dans ses locaux, des infrastructures conformes aux normes. Elle assure la sécurité des personnes et des installations sur l'ensemble de ses sites.

- **Recherchez des prestations de qualité et une démarche d'amélioration continue :**

Les associations du mouvement sportif sont encouragées d'une part, à réaliser des prestations de qualité et d'autre part, à mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue afin de répondre de la meilleure façon possible aux attentes des entreprises. L'association veillera notamment à certains aspects qualitatifs : ponctualité, qualité de l'accueil / de la prise de contact, présentation, propreté des locaux en cas d'accueil, mise en place d'un système d'évaluation, etc.

En cas de différend, elle s'efforce de rechercher une solution amiable.

NB : Pour des questions de transparence, le CROS de Picardie s'engage à mettre à disposition de chaque entreprise cliente un formulaire de satisfaction comprenant 4 critères (rapport qualité - prix de la prestation, réactivité - disponibilité, respect des horaires, qualité de l'animation). La moyenne de ces résultats apparaîtra sur la fiche de présentation des associations. En cas d'insatisfactions répétées, le CROS de Picardie organisera un temps d'échange avec l'association pour identifier les axes de progrès possibles. Dans la mesure où ces insatisfactions persisteraient, le CROS de Picardie se réserve le droit d'engager une démarche de désinscription de la plateforme et en tiendra informé l'association.

- **Etablir de bonnes relations avec les entreprises**

L'association s'efforce de désigner un interlocuteur référent qui répondra aux demandes des entreprises dans un délai raisonnable.

Cet interlocuteur s'attache à fournir à l'entreprise une réponse individualisée en fonction de sa demande et un accompagnement avant, pendant et après la prestation ou le partenariat.

Il peut conseiller l'entreprise afin d'atteindre ses objectifs et attentes.

Il veille également à transmettre toute information pour prévenir un risque de non-respect des engagements liés à la prestation ou au partenariat.

Enfin, l'association s'applique à formaliser les relations établies avec l'entreprise dans un cadre précis (contrat, convention, devis, facture, etc.).

- **Etre attentif au principe de confidentialité et de secret professionnel :**

L'association tâche d'appliquer la règle du secret professionnel et de la protection des données dans le cadre de ses missions auprès de l'entreprise.

Elle s'efforce de conserver une confidentialité sur les relations avec l'entreprise et les éléments dont elle aurait connaissance au cours de ses prestations ou partenariats.

- **Prendre en compte les enjeux du développement durable :**

L'association tente de mettre en œuvre les actions nécessaires pour limiter l'impact de son activité sur l'environnement. Au niveau social, elle s'attache par exemple à respecter les réglementations relatives au droit du travail ou conventions collectives applicables.

Le CROS de Picardie est prêt, sur demande, à les accompagner en ce sens.