

France Stations Nautiques

Démarche Qualité

Caen – 21 mars 2006

Une Station Nautique

- Un réseau local d'acteurs : un territoire et des acteurs
- Objectif : animation, développement promotion
- Missions : production, animation, communication, commercialisation

France Stations Nautiques

- Un réseau national : 37 sites
- Une association depuis 1990
- Missions : animation du réseau, conseil, communication, professionnalisation, gestion du label.

Qualité : une histoire

- Un Label : FRANCE STATION NAUTIQUE ®
 - Une organisation locale coordonnée
 - Des aménagements et des équipements adaptés et de qualité.
 - Une « Offre nautique d'activités »
 - Un territoire et les acteurs
- Contrat de progrès : recherche de l'excellence...

Qualité : une démarche

- Un besoin : processus de progrès (individuel et collectif)
- Mieux satisfaire les clients
- Améliorer le fonctionnement du Réseau et des Stations
- Renforcer la notoriété
- AFNOR
- Norme ? - Certification ?

La Démarche Qualité engagée

- Axée sur les interrelations et les engagements
- 3 référentiels élaborés par groupes de travail :
 - Clients – Acteurs nautiques
 - Acteurs nautiques – Station nautique
 - Station nautique - FSN

Des commentaires...

- La satisfaction globale du client n'est pas le seul fruit de l'addition des réponses individuelles des acteurs
- La DQ d'un « système » :
 - Cela dépasse parfois le « coeur de métier »
 - penser et manager en ce sens

Notre approche « territoriale » de la Qualité :

- des réponses « partagées » aux attentes des clients
- Fonctions « individuelles »
- fonctions « collectives »
- Gestion des aléas
- Gestion « de la crise »

- Une « réflexion » préalable
- Une communication interne transparente et efficace
- Un niveau de réponses « cohérent »