FRANCE compétences

encp
ÉCOLE NATIONALE DE LA CULTURE PHYSIQUE

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION

PILOTER ET FAIRE PERFORMER UNE SALLE DE REMISE EN FORME

Description de l'activité ou de la situation professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié :

Cette certification a pour objectif de valider les compétences professionnelles de gestion et de développement d'une activité de remise en forme.
Les salles de sport, centres de remise en forme, centres sportifs, sont des entités qui présentent leurs propres caractéristiques en termes de gestion du personnel: coach sportifs, commerciaux et de promotion de leurs prestations et de gestion financières car le pilotage de ces différentes missions sont spécifiques au monde du sport.

En effet, pour en assurer le bon fonctionnement et la performance, le responsable d'une salle de sport doit tenir compte notamment des temps de repos obligatoires à respecter pour les coachs sportifs qui sont très sollicités physiquement, des variations, alternances et compatibilités de cours à aménager dans le planning des intervenants pour ne pas les épuiser, mais aussi des facteurs qui permettent à une telle structure de se faire connaître et de se développer, le tout dans le respects des obligations réglementaires et de l'hygiène et salubrité.

Cette certification permet de valider les compétences nécessaires à travers l'encadrement d'équipes, de gestion et de pilotage propres à une activité sportive ou de remise en forme.

Les professionnels visés par cette certification sont les éducateurs sportifs, professeurs de sport, titulaires du BPJEPS AF, BPJEPS APT, BPJEPS AGFF, BEACPC, DEUST métiers de la forme, Licence STAPS entraînement sportif ou optimisation de la performance, BEMF, DU de préparation physique justifiant d'une expérience professionnelle de minimum deux ans dans leurs fonctions de coach.

Référentiels		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalité(s)	Critères
C1. Encadrer les équipes (éducateurs et coachs sportifs notamment) d'une activité de remise en forme sportive - en assurant le recrutement, inclusif et paritaire, en fonction de l'offre de prestation proposée par la structure sportive, conforme aux exigences légales - en planifiant et organisant les horaires du personnel respectant la législation et les temps de récupération physique - en instaurant un climat de travail motivant et positif - en gérant les conflits au sein de l'équipe - en développant les compétences de l'équipe en fonction des besoins de la clientèle, notamment des personnes en situation de handicap, et des tendances sportives et de la réglementation/législation en vigueur	**ME. Présentation orale suite à une immersion de 6 mois dans les fonctions de pilotage d'une salle de sport, en deux phases :** **Phase 1 : 30 minutes devant le jury** au cours de laquelle le candidat expose son retour d'expérience d'une immersion de 6 mois dans des fonctions de pilotage d'une salle de sport/remise en forme. Le candidat doit démontrer comment il a mobilisé les compétences du référentiel pour gérer une structure, une équipe, des clients afin d'optimiser les performances de la salle de sport/remise en forme.	**CR1.1 :** Le candidat explique les modalités d'encadrement des équipes au sein de la salle de sport/remise en forme : ● Il assure une démarche de recrutement de personnel propre à la structure sportive. Il rédige une offre d'emploi. ● Celle-ci est conforme à la fiche de poste établie par la direction de la salle de sport. ● L'offre comporte a minima les mentions suivantes : - niveau d'expérience requis - niveau de diplôme requis - descriptif du profil (missions et compétences) - nombre de postes à pourvoir - rémunération - parité et inclusion sont respectées dans l'offre d'emploi **CR 1.2** Le candidat conduit les entretiens avec les candidats au poste proposé : ● l'entretien permet de vérifier les compétences des candidats sélectionnés (les questions sont ciblées et permettent de s'assurer des compétences relatives au poste et au contexte de la salle de sport, le CV et les diplômes sont analysés) ● Le candidat explique et justifie le choix de la recrue. Les justifications sont cohérentes au regard du poste, du profil et du contexte.

pour assurer la performance et la pérennité de l'équipe et garantir un service client de qualité.	Le candidat doit montrer la mise en oeuvre de chacune des 7 compétences ET faire un focus sur une action de son choix qui a particulièrement contribué à l'activité et la performance de la salle de sport/remise en forme. **Remarque** : le support de projection est transmis au jury en amont de la présentation orale. **Phase 2 : 20 minutes de questions du jury** Le candidat devra répondre aux questions du jury relatives à sa présentation et à sa pratique pour piloter et faire performer une salle de sport.	**CR1.3** Le candidat propose un planning hebdomadaire du personnel qu'il justifie selon les points suivants : ● le planning respecte la législation et convention collective du sport ● les temps de récupération physique sont respectés pour chacun des membres de l'équipe ● la répartition des cours permet d'alterner les différentes sollicitations musculaires et limite la fatigabilité des coachs sportifs ● le planning assure le bon fonctionnement de la structure sportive au regard notamment des pics de fréquentation **CR1.4** Le candidat expose le mode de management employé et le justifie au regard du contexte de la salle de sport. ● Il expose notamment les modalités de bienveillance et les facteurs de motivation de l'équipe. Les explications livrées sont cohérentes au regard de la situation exposée. ● Il expose les modalités de traitement d'un conflit (ou d'un différend) au sein de l'équipe, ou à défaut entre un membre de l'équipe et un client (chaque interlocuteur est anonymisé). Il met en avant une gestion de la situation : - de manière factuelle (les faits sont considérés et non les personnes) - dans son ensemble - les issues et solutions sont proposées - l'une d'entre elle est retenue : le candidat explique pourquoi ● Les explications fournies concernant les modes de management sont illustrées par des faits et des outils utilisés au cours de l'expérience du candidat (l'exposé est

		notamment agrémenté de photos, d'anecdotes et d'outils de management utilisés par exemple). **CR 1.5** Le candidat produit un guide d'entretien individuel. Les questions doivent permettre de déterminer chez le collaborateur : ● ses souhaits de formation ● ses ambitions professionnelles/demandes d'évolution ● les difficultés éprouvées **CR1.6** Le candidat rédige et justifie un plan de développement des compétences en tenant compte : ● des éléments notés lors de l'entretien ● du profil de chaque collaborateur et de situation de handicap ou tout autre situation personnelle le cas échéant ● de la temporalité et de la compatibilité avec le bon fonctionnement de la salle de sport ● des besoins de la clientèle qui ont été formulés au cours de son expérience.
C2. Gérer les locaux, parc de machines, équipements, accessoires propres à une activité de remise en forme sportive - en vérifiant l'état de fonctionnement et d'hygiène des installations et de l'équipement sportif		Le candidat démontre et explique comment il assure la gestion des locaux et du parc des machines et équipements de sport. **CR2.1** Etat du parc des équipements sportifs : ● l'ensemble des équipements est présenté ● une fiche de suivi (ou autre moyen permettant la traçabilité) de chaque équipement est présentée et expliquée, elle permet d'assurer le suivi de l'entretien du parc

- en assurant la petite maintenance - en étant en veille des innovations en termes d'équipements sportifs afin d'assurer le confort, la sécurité des clients et du personnel de la structure sportive.		• A minima un exemple de petite maintenance est exposé **CR 2.2** Hygiène de la salle de sport • une fiche de suivi (ou autre moyen permettant la traçabilité) du nettoyage de chaque équipement est présentée et expliquée, elle permet d'assurer le suivi de l'hygiène du parc • la planification du nettoyage et du ménage est cohérente au regard de l'utilisation et de la fréquentation des locaux et des équipements. **CR2.3** Veille relative à l'aménagement, réaménagement et aux innovations des équipements sportifs • la mise en place d'un système de veille permettant de sourcer et de tracer les informations recueillies est démontrée • le système de veille permet l'exploitation des informations recueillies **CR 2.4** Le candidat explique a minima une exploitation d'aménagement, réaménagement ou innovation des équipements sportifs.
C3. Assurer le service client d'une activité de remise en forme sportive		Le candidat démontre sa capacité à assurer le service client d'une salle de sport. **CR 3.1** Il démontre et justifie :

- en tenant compte des besoins et remontées de la clientèle et des tendances sportives - en mettant en place une offre de prestations et cours sportifs adaptés - en identifiant les dysfonctionnements et résolvant les problèmes et les plaintes afin de centrer l'activité de la structure sportive sur l'amélioration continue, la satisfaction et la fidélisation des clients.		● la mise en place d'un moyen a minima pour récolter : ○ les besoins, avis et remontées des clients ○ les tendances sportives appréciées ○ les dysfonctionnements ● la prise en compte de ces données par la mise en place d'un plan d'actions concrètes (2 a minima) ajustant les prestations de la salle de sport ● les actions sont adaptées au regard de la nature des données et/ou dysfonctionnement identifiés **CR3.2.** Il expose et justifie la mise en oeuvre d'un process d'amélioration continue : ● la formulation d'un ou plusieurs objectifs de satisfactions clients objectifs et atteignables ● la définition d'indicateurs propre à chaque objectif ● le suivi de ces indicateurs sur une période minimale de 3 mois.
C4. Appliquer la réglementation propre à une activité de remise en forme sportive - en veillant à la conformité des locaux et des équipements aux normes de sécurité, d'hygiène et de santé en vigueur afin de garantir le respect des lois et des règlements spécifiques au secteur de la remise en forme sportive.		Le candidat applique la réglementation propre à une salle de sport. **CR4.1** Il vérifie la conformité du matériel, a minima: ● le matériel de secourisme est aux normes et vérifié par les acteurs compétents pour ce faire (porte coupe feu…), ● la trousse de pharmacie complète et opérationnelle est à disposition, ● le défibrillateur est disponible, ● les consignes relatives à l'utilisation de l'ensemble du matériel et à la conformité des locaux, des équipements aux normes de sécurité, d'hygiène et de santé en vigueur sont transmises à l'ensemble du personnel par le moyen de son choix.

		C4.2 Il explique les affichages et communications obligatoires au sein d'une salle de sport, a minima ● convention collective ● le planning de ménage ● les interdictions ● le règlement intérieur ● la grille tarifaire ● les assurances de la structure sportive ● le plan d'évacuation des secours ● les numéros d'urgence **C4.3** Il démontre et explique les moyens de recueil et de tenu à jour, conformément à la législation en vigueur : ● des cartes professionnels en cours de validité des coachs (à renouveler tous les 5 ans) ● des diplômes des membres de l'équipe ● des casiers judiciaires vierges des équipes
C5. Déterminer la politique commerciale d'une activité de remise en forme sportive - en identifiant les budgets afférents aux différents postes de dépense de l'activité, - en déterminant les seuils de rentabilité des offres sportives et de l'activité générale de remise en forme sportive - en suivant des indicateurs de performance financière, - en gérant les finances		Le candidat détermine la politique commerciale de la salle de sport. **CR5.1** Il détermine le budget de fonctionnement de la salle de sport. Il identifie avec justesse : ● les coûts fixes ● les coûts variables ● le seuil de rentabilité général **CR5.2 I**l détermine et explique les seuils de rentabilité des offres sportives et de l'activité générale : ● les calculs de seuil de rentabilité sont justes ● les prix proposés sont cohérents au regard de la clientèle et de l'offre proposée

afin de garantir la bonne santé financière et la pérennité de la structure sportive.		**CR5.3** Il détermine les indicateurs de performance à suivre, a minima: ● le panier moyen ● le taux de rétention client ● la proportion (en pourcentage) des abonnements longue durée et courte durée **CR5.4** Il fixe un objectif à atteindre en tenant compte de la santé financière de la structure sportive et argumente sa décision.
C6. Promouvoir l'activité de remise en forme sportive - en déterminant une stratégie marketing - en organisant des actions promotionnelles via différents canaux de communication Afin d'offrir une bonne visibilité sur le marché sportif et d'attirer de nouveaux membres.		Le candidat promeut l'activité de la salle de sport. **CR6.1** Il élabore une stratégie marketing, en identifiant et en expliquant les éléments clés suivants : ● les forces et faiblesses de la salle de sport, ● la concurrence ● le positionnement de la structure sportive selon quatre critères: ○ communication ○ prix ○ produit/service ○ distribution **CR6.2** Il définit les moyens de communication à privilégier pour une cible visée : ● la cible est identifiée et justifiée ● deux moyens de communication a minima sont identifiés ● ces moyens sont cohérents au regard de la cible ● les axes d'amélioration pour revisiter l'expérience client

		CR6.3. Il organise des actions commerciales et promotionnelles. Il définit les actions de prospection à entreprendre, celles-ci répondent à trois objectifs: ● développer des partenariats avec des entreprises locales ● mener une action promotionnelle en faveur de l'offre de prestation ● favoriser les ventes additionnelles

C7.Assurer la veille inhérente à l'activité de remise en forme sportive
 	
- en mettant en place un système de veille opérationnelle
  - des évolutions réglementaires et législatives
  - des tendances et évolutions du secteur
  - de la concurrence
 	
afin d'adapter l'activité de la structure de remise en forme sportives au regard des évolutions du marché.
		CR7.1 Le candidat assure la veille inhérente à l'activité de la salle de sport.
		
		● Le candidat explique la mise en place d'un système de veille permettant de sourcer et de tracer les informations recueillies.
		
		● le système de veille permet l'exploitation des informations recueillies au regard :
		○ de la réglementation
		○ du secteur d'activité
		○ de la concurrence
		
		● Le candidat démontre a minima une exploitation concrète issue de la veille.