



PARTENAIRE
OFFICIEL

Mesurer la performance
d'un **Dispositif**
de **Surveillance**
et d'**Intervention (DSI)**
consolidé*

50 questions
pour tester
la valeur d'un DSI

« de la conformité
à l'excellence »

*un DSI consolidé inclus, outre le dispositif de surveillance et d'intervention proprement dit, l'ensemble des obligations légales et réglementaires en vigueur, en particulier celles prévues dans les dispositions des articles A 322 - 64 à A 322-70 du code du sport.



Principes de mesure de performance d'un DSI consolidé	4
Vérifications de conformité	5
Amélioration de la qualité	6
Recherche de l'excellence	7
Grille d'appréciation	8
Questionnaire d'un test en vraie grandeur	9
Audit externe complet	10

Directeur Publication : Jean Pierre CHAMPION
Rédaction : Jacques CATHELINÉAU
Crédits Photo : FFVoile & Franck GICQUIAUD
Conception : R.ONE Studio

Le présent document propose un outil d'appréciation de la performance d'un Dispositif de Surveillance et d'Intervention (DSI) d'un établissement d'Activités Physiques et Sportives (APS) qui dispense un enseignement de la voile*. Il peut être utilisé en autodiagnostic comme en audit externe. Cet outil s'inscrit dans une procédure complète qui intègre :

- Le **questionnaire diagnostic** à fins d'autodiagnostic rapide de la structure ;
- Le **questionnaire du test en vraie grandeur**, simulation d'accident inopiné (ou exploitation d'un accident ou d'un incident réel) et ses enseignements ;
- L'**entretien expert**, audit externe de la structure par un conseil compétent, qui permet d'approfondir les réponses aux questionnaires, notamment par l'observation partagée ;
- L'**observatoire des accidents et incidents**, qui permet le recueil et l'analyse des dispositions prises et à améliorer. Cet outil, non présenté ici, peut aisément être réalisé par la tenue d'une « main courante » (cahier à pages numérotées et datées) qui permet à l'encadrement d'annoter les incidents (et a fortiori, les accidents), les conditions de survenance ainsi que les actions de prévention et de protection réalisées et souhaitables, et leurs conséquences possible. Garder la trace des incidents ou accidents évités, lesquels peuvent facilement passer inaperçus aux yeux du responsable des activités (RTQ, ...) en particulier en période de forte fréquentation, permet d'en faire l'analyse en fin de saison par exemple, pour en tirer tous les enseignements.

Cet ensemble contribue à une démarche d'amélioration globale de la qualité. Les questionnaires donneront leur meilleure fiabilité d'appréciation si l'on croise plusieurs avis et analyses. La préconisation moyenne consiste à croiser un avis d'acteur, un avis d'usager et un avis externe à la structure choisis parmi les suivants :

- a- **Acteur du DSI** : un responsable de l'organisation des activités (directeur de la structure, Responsable Technique Qualifié – RTQ ou un dirigeant du club) ;
- b- **Usager du DSI** : un encadrant de premier niveau (moniteur occasionnel, animateur sportif,...) ;
- c- **Avis extérieur au DSI** : un cadre technique voile (ligue ou comité départemental), un auditeur « AFNOR » habilité FFVoile, un formateur DSI-RTQ habilité par la FFVoile ou un contrôleur assermenté de la direction départementale chargée des sports (cette vision extérieure peut être tirée d'une visite de contrôle récente).

Le score déterminé par les questionnaires reflète une vision de la performance du DSI. Une appréciation unique donne une valeur qui reste suffisamment précise pour engager une démarche d'amélioration de la qualité. Cependant, la fiabilité s'accroît en croisant plusieurs appréciations. L'analyse des écarts avec confrontation des facteurs d'appréciation éventuellement divergents permet un meilleur gain qualitatif. La recherche d'excellence impose de croiser au moins deux avis par catégorie, appliqués à l'ensemble des activités de la structure. Pour des raisons de fiabilité, le questionnement éventuel des moins de 16 ans s'effectue sous forme d'interview par un adulte.

L'échelle d'appréciation du questionnaire diagnostic propose trois niveaux d'exigence :

- 1- **Un premier niveau de contrôle de conformité (score maximum de 12 points)p 5**
- 2- **Un deuxième niveau d'amélioration de la qualité (score maximum de 24 points)p 4**
- 3- **Un troisième niveau de recherche de l'excellence (score maximum de 36 points)p 4**

Même si le score d'un DSI peut se voir réparti dans les trois niveaux, les utilisateurs sont cependant invités, pour un maximum d'efficacité, à consolider chaque niveau avant d'engager une démarche d'amélioration du niveau immédiatement supérieur.

* Cette démarche est complémentaire à l'audit « AFNOR » des structures labellisées par la FFVoile. Elle s'appuie notamment sur les articles A 322-64 à A 322-70 du code du sport.

NOTA : La participation à un stage national organisé selon le cahier des charges de la FFVoile (mis en œuvre par l'Ecole nationale de voile et des sports nautiques –ENVSN) permet l'amélioration du DSI et le perfectionnement des responsables de sa conception et des RTQ. Le calendrier de ces stages et la fiche d'inscription correspondante sont accessibles sur le site internet de la FFVoile (www.ffvoile.fr).

Questions :	Réponses :			Remarques, commentaires :
	Oui	Non	NSP	
1 - Existe-t-il au moins trois textes (officiels, réglementaires et règlement intérieur ou des activités) affichés ou proposés à la consultation ?*				
2 - Le nom du (ou des) RTQ (ainsi que le nom de leurs remplaçants en cas d'absence) sont-ils affichés au vu de tous ?				
3 - Le règlement intérieur (ou des activités) affiché indique-t-il toutes les activités praticables organisées (encadrées ou surveillées) ou libres (ni encadrées, ni surveillées) ** ?				
4 - Un tableau d'organisation des secours indique-t-il l'emplacement et les numéros de téléphone d'urgence ?				
5 - Les conduites à tenir en cas d'accident ou d'incident sont-elles affichées ?				
6 - L'attestation du contrat d'assurance est-elle affichée ?				
7 - Un plan des zones de navigation avec leurs délimitations indique-t-il les dangers spécifiques ?				
8 - Une copie de la certification (diplôme, titre, qualification) et de la carte d'exercice (DDJS...) de chaque cadre (entraîneurs, moniteurs,...) est-elle affichée au vu de tous ?				
9 - Le récépissé de la déclaration d'établissement d'APS est-il affiché au vu de tous ?				
10 - Les informations météorologiques du jour ainsi que les horaires de marées pour les plans d'eau maritimes sont-ils affichés ?				
Bonus - Le document unique d'évaluation des risques professionnels a-t-il été créé ou révisé depuis moins de 5 ans ?				
Super Bonus - Les délégations de responsabilité (RTQ, notamment, dépenses courantes) sont-elles formalisées par écrit ?				
Total conformité :				Score conformité = /12 Comptabiliser les seules réponses oui

* Article A-322-64 à A-322-70 du Code du sport (ou arrêté du 9 février 1998), arrêtés relatifs à la navigation (préf. maritime), arrêtés locaux (les règlements de navigation en vigueur sur zones), règlement intérieur de la structure.

** Activités liées à la découverte, à l'apprentissage, au loisir, à la plaisance, à la compétition, (navigations encadrées, surveillées, libres,...).

Questions :	Réponses :			Remarques, commentaires :
	Oui	Non	NSP	
11 - Existe-t-il au moins deux versions affichées des consignes à tenir en cas de difficulté (versions adulte et enfant par exemple) ?				
12 - L'enseignement de la voile comprend-t-il à tous niveaux un apprentissage obligatoire dans le domaine de la « sécurité » ? *				
13 - Les limites de navigation sont-elles clairement perceptibles ?				
14 - Une procédure d'urgence en moins de 10 points est-elle affichée ?				
15 - La première inscription fait-elle l'objet d'une vérification des éventuelles contre indications médicales à la pratique voile ?				
16 - Le nombre de pratiquants adhérant à l'assurance individuelle complémentaire proposée par la FFVoile est-il identifié ? **				
17 - Des réunions de retour d'expérience sécurité sont-elles périodiquement organisées au sein de la structure ?				
18 - L'équipement de sécurité des bateaux (intervention, croisière) est-il systématiquement vérifié plus d'une fois par an ?				
19 - Les nouveaux arrivants dans l'équipe d'encadrement bénéficient-ils d'une présentation incluant un exercice du DSI ?				
20 - Des bateaux d'intervention sont-ils équipés d'une trousse de secours pour les soins d'urgence ?				
Bonus - Les contacts ont-ils été pris avec les postes d'alerte et de secours de la protection civile avant ou en début de saison ?				
Super Bonus - Les réflexions partagées sur le DSI ont-elles conduit à améliorer le projet global de la structure ?				
Total qualité :				Score qualité = /24 (conformité + qualité) Comptabiliser les seules réponses oui

* Conformément à la démarche et aux contenus d'enseignement préconisés par la FFVoile pour former les pratiquants à une navigation autonome, responsable et performante (niveau 5 FFVoile).

** L'obligation d'information sur le montant des garanties d'assurance est obligatoirement complétée par la présentation de garanties complémentaires « individuelles accident » ; l'efficacité de cette présentation peut être mesurée au nombre de souscriptions volontaires.

Questions :	Réponses :			Remarques, commentaires :
	Oui	Non	NSP	
21 - Les principaux risques d'accident font-ils l'objet d'une information spécifique de l'encadrement et des pratiquants ?				
22 - Des échanges sur la perception des risques sont-ils organisés entre pratiquants et leur encadrement ?				
23 - Des exercices d'alerte et d'intervention sont-ils organisés en périodes de forte fréquentation de la structure ?				
24 - Des exercices d'alerte et d'intervention sont-ils organisés en associant la sécurité civile (pompiers) ou maritime (SNSM, Marine nationale) ?				
25 - Existe-t-il un plan coordonné d'alerte et d'intervention avec les structures voisines ?				
26 - Existe-t-il un observatoire (ou répertoire exploité) des incidents dans la structure (ou avec les structures voisines) ?				
27 - Les capacités d'intervention de l'encadrement technique sont-elles régulièrement évaluées ?				
28 - Les effets du stress sur les réactions des pratiquants ou de l'encadrement font-ils l'objet de mesures particulières ?				
29 - La structure a-t-elle volontairement fait appel à un audit extérieur pour évaluer le DSI et l'organisation ?				
30 - Une méthode d'analyse des risques (autres que professionnels) a-t-elle déjà été mise en œuvre ?				
Bonus - L'emplacement du défibrillateur cardiaque le plus proche est-il connu par l'ensemble du personnel et des collaborateurs ?				
Super Bonus - Le DSI se décline-t-il en plus de trois documents de différentes natures comme un règlement, des affichages aux usagers, des listes de contrôle, des procédures d'alerte et d'intervention pour l'encadrement (entraîneurs, moniteurs, animateurs, RTQ,...), un inventaire des risques et des « bonnes pratiques » ?				
Total excellence :				Score d'excellence = /36 (conformité + qualité + excellence) Comptabiliser les seules réponses oui

La grille d'appréciation permet d'analyser de manière simple et concrète la performance d'un DSI à partir du questionnaire diagnostic, utilisé en autoévaluation comme en croisement d'appréciations (moyenne des appréciations). Les propositions d'analyse ainsi que les préconisations courantes associées dans le tableau qui suit gagneront à être affinées au regard des items qui apparaissent déficitaires dans le questionnaire et d'une analyse au cas par cas. Néanmoins, le score global donne une idée suffisamment précise de la mesure de performance d'un DSI consolidé pour un usage courant (évaluations régulières).

Les stages d'amélioration des DSI et de perfectionnements des RTQ proposés par la FFVOILE avec l'encadrement de l'ENVSIN permettent la mise en œuvre des préconisations. Les responsables de DSI gagneront à y participer avec les documents du DSI consolidés et les résultats d'appréciation de ce DSI.

Score (n) :	Appréciation globale /DSI :	Analyse probable : commentaires :	Préconisations courantes :
n inf à 15/36	Faible	De graves défauts réglementaires (voir absence de DSI).	Instaurer ou réviser impérativement le DSI à la première occasion avec demande de conseil externe *
15/36 à 19/36	Moyen	Rares déficits règlementaires mais surtout des dysfonctionnements opérationnels.	Corriger en première priorité les éventuels déficits règlementaires et procéder à une évaluation qualitative pour fixer les autres priorités d'amélioration *.
20/36 à 25/36	Bon	Réglementairement conforme, le DSI s'appuie sur une réelle démarche de recherche de la qualité.	Poursuivre les démarches d'amélioration de la qualité engagées et développer la réflexion dans la recherche d'excellence, en intégrant notamment les outils disponibles (FFVoile, AFNOR, autres) *.
n sup à 25/36	Très bon	Le DSI constitue un élément moteur de la structure en liaison avec le projet global du club, intégrant toutes les activités fédérales, avec une recherche d'excellence (de type « zéro défaut ») et d'efficience.	Maintenir les efforts de recherche de l'excellence, notamment par la formation permanente des personnels et collaborateurs*.

* Ressources : FFVoile (autorité nationale, ligues et comités départementaux de voile) avec ses cadres techniques et ses contrôleurs « AFNOR », ENVSIN et ses formateurs DSI-RTQ, directions départementales en charge du sport et leurs conseillers (notamment ceux assermentés pour le contrôle des établissements d'APS), ...

Questions :	Réponses :			Commentaires et points à améliorer :
	Oui	Non	NSP	
1 - Un minimum de surprise a-t-il pu être préservé (nature, horaire et lieu de l'incident inconnus des intervenants,...) ?				
2 - Le délai d'alerte paraît-il convenable dans le contexte ?				
3 - Le dispositif d'alerte a-t-il permis une information suffisamment précise des coordonateurs (RTQ, sécurité civile) ?				
4 - L'affichage, l'information et la formation des intervenants se sont-ils révélés utiles et pertinents ?				
5 - Les matériels (surveillance, alerte, intervention) ont-ils répondu à l'attente de mise en œuvre et d'opérationnalité ?				
6 - Les intervenants de la structure ont-ils correctement maîtrisé leur stress ?				
7 - La ou les victimes (simulées ou réelles) ont-elles été correctement prises en charge (limiter l'aggravation et le risque de sur accident) ?				
8 - Le délai depuis la survenance de l'accident jusqu'à la prise en charge de la victime par les secours publics est-il jugé satisfaisant dans le contexte observé ? (*)				
9 - Le risque d'accidents multiples a-t-il été jugulé ou amoindri (prise en charge des autres pratiquants) ?				
10 - Le test (d'incident ou d'accident) a-t-il permis de mettre en évidence la ou les principales améliorations à apporter au DSI et à la formation des différents intervenants ?				
Bonus - Le test a-t-il pu être réalisé en collaboration avec la protection civile, la SNSM ou la Marine Nationale ?				
Super Bonus - Le dispositif de surveillance et d'intervention a-t-il favorablement compensé les éventuelles exemptions à la division 240 en matière d'équipements et de matériels de sécurité des voiliers encadrés ? (**)				
Total test en vraie grandeur :				Score test vraie grandeur = /12 Comptabiliser les seules réponses oui

(*) Le retard dans le délai d'alerte des secours constitue une cause majeure d'engagement de la responsabilité personnelle et pénale des acteurs (jurisprudence constante depuis plus d'un siècle). Les délais doivent être appréciés à la minute près.

(**) Par compensation favorable, il faut comprendre que les délais d'alerte et la qualité d'intervention se révèlent meilleurs dans une pratique organisée et surveillée, comparativement à une pratique libre, non encadrée et non surveillée, équipée conformément à la division 240 (cf. possibilités d'exemptions FFVoile).



Introduction

Les efforts de prévention et de protection conduits depuis une trentaine d'années semblent porter leurs fruits dans les établissements d'activités physique et sportive (APS) qui enseignent la voile si l'on se réfère aux statistiques d'accidents. Les quelques cas rares d'accidents graves restent cependant préoccupants du fait d'une part de leur relative stabilité au cours des ans et d'autre part, de la récurrence des situations à risques (chutes à la mer, chutes à bord, rarissimes accidents d'hélice et électrocutions, etc.). Par ailleurs, une nouvelle accidentologie apparaît, plutôt ciblée sur des pratiques expertes, avec les nouvelles pratiques (49^e, planche nautique tractée,...).

Objectifs et finalités

Une démarche d'évaluation bien conduite présuppose d'en définir la finalité, l'objet et les résultats attendus : analyse d'incidents, amélioration de la qualité, contrôle de la qualité, étude comparative, évaluation des personnels, etc... On pourra notamment retenir l'une ou l'autre des propositions suivantes :

- Évaluer le niveau de risques existant dans une structure d'accueil donnée pour sensibiliser les acteurs (usagers, encadrement et dirigeants) ;
- Faire connaître les risques récurrents et les solutions permettant d'en améliorer la gestion (diminuer la probabilité et la gravité) ;
- Aider l'encadrement technique et les décisionnaires dans leurs choix de matériels, de dispositifs et de procédures de surveillance, d'alerte et d'intervention adaptés à leurs situations particulières ;
- Identifier les risques d'un environnement particulier et des pratiques encadrées ;
- Contrôler le niveau de pertinence d'un DSI au regard des risques prévisibles ;
- Évaluer les réactions des personnels et leurs capacités d'adaptation en situation accidentelle ;
- Approfondir l'audit de type AFNOR préconisé par la FFVoile, etc.

La définition de l'objet testé (DSI et autres dispositions préventives et protectrices)

La définition de l'objet d'évaluation reste cruciale pour éviter les risques de confusion lors de l'établissement des résultats. Ecrire formellement ce que l'on évalue évite les risques de distorsion dans l'analyse des résultats ; en particulier, il convient de préciser s'il l'on cherche une évaluation des personnels ou des dispositifs, une évaluation des résultats ou des procédures, une évaluation des matériels ou des gestes d'intervention. Les questionnaires proposés évaluent plutôt les procédures (questionnaires diagnostic) et les résultats (questionnaire du test en vraie grandeur) mais pas les personnels pour lesquels une réponse en « oui » ou « non » serait inappropriée.

Méthode

Le choix des outils, des modalités et des opérateurs de l'évaluation doit être réalisé en relation pertinente avec la finalité et l'objet de l'évaluation est conduite de façon rétroactive (on évalue ce que l'on observe du dispositif et sa réactivité face à un incident, provoqué ou réel). Un questionnaire standardisé permet une première approche du résultat (questionnaire diagnostic). Il gagne à être accompagné d'une évaluation collégiale, voire d'un audit externe, pour déboucher sur des préconisations acceptées et cohérentes. L'une et l'autre peuvent être réalisés avec l'exemple ci-après d'une évaluation en 10 points.

Une évaluation prospective peut également être réalisée. Du fait de sa complexité et de sa spécificité, (maîtrise des techniques d'interview), elle doit être menée par un expert et n'est pas détaillée ici.

Résultats

Le questionnement suivant peut servir de trame à un audit externe, qui peut utilement compléter les résultats des questionnaires de diagnostic des pages précédentes. Autre utilisation, il permet de vérifier rapidement l'utilité et le résultat du test en vraie grandeur.

• **Données descriptives** : Le score moyen relevé des différents acteurs et usagers interrogés est de . :/ 10. Selon le nombre de personnes interrogées, préciser (écart type, ...) :
On peut prolonger les réponses au questionnaire par un échange autour des bonnes et moins bonnes pratiques observées à l'occasion du test (cf. critères ci-après).

• **Données résultantes** : Critères et moyenne des notes attribuées
La notation s'effectue sur une échelle de 10 (0 = inadapté ; 10 = idéal) et le calcul de la moyenne des notes attribuées aux critères correspondants est réalisé à partir de plusieurs évaluateurs.

1 - Qualité des matériels utilisés :	/ 10
2 - Facilité de mise en œuvre du dispositif :	/ 10
3 - Clarté des informations dans les prises de décision :	/ 10
4 - Visibilité des informations utiles dans l'urgence (affichage) :	/ 10
5 - Coordination des interventions sur site :	/ 10
6 - Précision de l'alerte « sécurité civile » :	/ 10
7- Prise en charge de la victime (confort, éviter l'aggravation, le sur accident) :	/ 10
8 - Prise en charge des autres pratiquants (éviter l'accident multiple) :	/ 10
9 - Fiabilité du dispositif (résistance à d'autres types d'accident imaginables) :	/ 10
10 - Évaluation globale du dispositif (facteur de cohérence entre les points précédents) :	/ 10
Total :	/ 100

Discussion

- L'acceptabilité du test par les acteurs est-elle correcte ?
- Tous les critères sont-ils bien notés ?
- Le dispositif a-t-il été jugé efficace et fiable par tous les acteurs et usagers interrogés ?
- L'appréciation de la sécurité par le questionnaire permet-elle de révéler des dysfonctionnements ou des zones de progrès ?
- L'appréciation de la sécurité par le questionnaire est-elle d'une fiabilité suffisante ?

Conclusions de l'audit

• Le dispositif testé se révèle (dans le cas testé) :

- Conforme aux attentes.....

- Non conforme aux attentes.....

Précisions :.....

• L'appréciation du dispositif est plutôt :

- Globalement favorable.....

- Globalement défavorable.....

Précisions :.....

• Les points à améliorer dans l'ordre de priorité sont :

1 - : responsable : ; échéance :/..

2 - : responsable : ; échéance :/..

3 - : responsable : ; échéance :/..

Autres :





17, rue Henri Bocquillon
75015 Paris
Tél : 01 40 60 37 62 - Fax : 01 40 60 37 37
email : formation@ffvoile.fr
site : www.ffvoile.fr



Partenaires Fédéraux

