MÉTIERS DE LA PISCINE PUBLIQUE
FORMATION CONTINUE

CATALOGUE GÉNÉRAL

PISCINE FORMATION

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPÉTENCES

2024
Mention Spéciale
Innovation Service
TROPHÉE DE L'INNOVATION
La piscine de demain

www.piscineformation.fr

CONSTRUISONS VOTRE AVENIR

ensemble

La formation: une évidence

La réussite d'une organisation, qu'elle soit privée ou publique, repose sur un processus continu d'amélioration des compétences de ses agents.

La formation, souvent sous-estimée, est un pilier fondamental pour atteindre cet objectif tant sur le plan personnel que collectif.

Dans un contexte d'incertitude pour les centres aquatiques, l'enrichissement des compétences professionnelles, du savoir-faire et du savoir-être devient une nécessité incontournable.

La valeur ajoutée de cette amélioration des compétences est un impératif de première importance.

Notre organisme de formation, certifié Qualiopi, propose des programmes spécialisés et ciblés pour les agents territoriaux.

L'élévation du niveau de compétence des agents est cruciale pour garantir la pérennité et la compétitivité des centres aquatiques, tout en assurant une expérience de qualité pour les usagers.

En investissant dans la formation des agents, nous renforçons leurs capacités professionnelles, stimulons leur motivation et favorisons leur épanouissement personnel.

Au-delà des bénéfices pour les centres aquatiques, cela contribue à l'amélioration de l'employabilité des individus, à la dynamisation des territoires et à la promotion d'une société plus compétente et inclusive.

En conclusion, la formation des agents territoriaux est un investissement stratégique indispensable pour assurer la viabilité des centres aquatiques.

En misant sur le développement des compétences, nous œuvrons pour le succès des organisations et le bien-être de ceux qui les font vivre au quotidien.

2024
Mention Spéciale
Innovation Service
TROPHÉE DE L' INNOVATION
La piscine de demain

Diriger une Piscine Publique

Ce programme de formation est destiné aux responsables en fonction (ou en phase de nomination). Il aborde l'ensemble des tâches opérationnelles qui relèvent de la direction d'un centre aquatique.

Durée :
- 5 jours (35H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Chefs de bassins

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 3990€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Manager une équipe d'agents et développer l'engagement de chacun au service du collectif et de la satisfaction des usagers
- Construire et animer un budget. Professionnaliser l'économie d'un équipement
- Réduire le coût global d'exploitation d'une piscine publique
- Traiter l'eau et suivre sa qualité, réduire la consommation de fluides
- Maintenir les installations techniques et préserver le patrimoine
- Sécuriser en permanence les biens et les personnes
- Accueillir les usagers et gérer les conflits
- Développer la qualité du service et de l'expérience client
- Assurer l'hygiène et le confort sanitaire, respecter les normes
- Surveiller et sécuriser les baigneurs (application de la norme AFNOR NF S52-014)

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Manager une Équipe d'Agents

Ce programme de formation est destiné aux encadrants en fonction (ou en phase de nomination). Il aborde l'ensemble des fonctions managériales qui incombent aux responsables d'équipes.

Durée :
- 3 jours (21H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Chefs de bassins

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1990€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Être à l'aise dans ses fonctions de manager
- Développer l'engagement et accroître la motivation intrinsèque des agents
- Mettre l'individu au service du collectif
- Gérer les conflits entre les agents et entre les équipes
- Construire un projet d'établissement partagé
- Accroître sa propre autorité naturelle et développer son leadership
- Développer la confiance en soi
- Comprendre les modalités de la délégation et mettre en place le tableau dédié
- Évaluer les performances
- Construire un plan de développement des compétences des agents
- Animer des réunions périodiques
- Recadrer un agent sans le démotiver
- Animer l'équipe autour de la satisfaction des usagers
- Assurer la continuité de direction obligatoire

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Gérer et Optimiser

Ce programme de formation est destiné aux agents (directeurs et responsables secteurs) qui, dans leurs fonctions, ont des tâches à impacts forts sur les plans économiques et financiers.

Durée :
- 3 jours (21H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Chefs de secteurs

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1990€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Piloter l'activité économique d'un centre aquatique
- Élaborer un budget annuel issu d'un plan de développement de l'activité et de la satisfaction des usagers
- Mettre en place des tableaux de suivi (journaliers, hebdomadaires et mensuels) de l'activité économique
- Agir pour optimiser le coût global à la charge de la collectivité
- Construire des tableaux de reporting pour rendre compte aux décideurs
- Proposer des améliorations viables et fiables aux équipes et aux décideurs
- Définir des ratios adaptés à l'équipement
- Établir un plan d'action pour faire face à l'augmentation des coûts d'exploitation
- Se projeter à 5 ans en construisant une politique moyen terme

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L' INNOVATION La piscine de demain

Accueillir et Gérer les Conflits

Ce programme de formation est destiné aux agents d'accueil et à leurs responsables dans une optique de développement de l'expérience client et de qualité de service.

Durée :
- 2 jours (14H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Agents d'accueil

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1490€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Donner aux usagers une première impression positive
- Informer et orienter les usagers avec les bonnes pratiques
- Répondre aux appels téléphoniques de manière claire
- Gérer ses émotions
- Faire respecter le règlement intérieur et les règles de sécurité de l'établissement
- Gérer les conflits et apaiser les tensions
- Assurer la régie de recettes et le reporting
- Maintenir l'approche « commerçant » de l'espace accueil
- Contribuer au plan d'amélioration du parcours client
- Répondre aux objections et aux réclamations des usagers
- Participer au bon fonctionnement général de l'organisation

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Développer l'Expérience Client

Ce programme de formation est destiné aux agents d'accueil et à leurs responsables dans un objectif d'augmenter les recettes et de développer la satisfaction des usagers - clients.

Durée :
- 2 jours (14H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Agents d'accueil

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1490€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Construire un parcours client optimisé pour garantir la fidélisation
- Maîtriser les outils et les techniques de vente
- Connaître les bases du mix marketing
- Appréhender les principes de rareté, de réciprocité, de preuve sociale, d'autorité, d'engagement et de personnalisation
- Identifier les objectifs et les attentes des usagers grâce aux techniques de questionnement adaptées
- Savoir présenter les activités qui correspondent aux attentes
- Maîtriser les techniques comportementales pour créer l'alliance
- Savoir conclure une vente
- Créer un suivi performant des usagers pour accroitre la fidélisation
- La digitalisation : pourquoi et comment
- Contrôle d'accès et CRM : comment utiliser ces outils
- Maîtriser les réseaux sociaux pour accroitre la fidélisation des clients

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Garantir le Confort Sanitaire

Ce programme de formation est destiné aux agents d'entretien et de propreté dont les fonctions sont dédiées à l'hygiène et à l'état sanitaire d'un centre aquatique.

Durée :
- 2 jours (14H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Agents d'entretien

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1490€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Comprendre les fondamentaux et les principes d'un état sanitaire optimal
- Maîtriser les risques de contamination
- Maîtriser la règlementation en vigueur
- Être apte à créer et à animer un plan de nettoyage
- Définir les outils et les produits à utiliser selon les surfaces et les périodicités
- Garantir l'entretien des machines de nettoyage afin de prolonger leur durée de vie
- Informer le public avec les checks affichés
- Comprendre les risques liés à l'utilisation des produits chimiques
- Gérer les stocks
- Piloter un budget affecté à la propreté des lieux
- Participer à l'amélioration du parcours et de l'expérience client
- Renseigner le public

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Assurer le Traitement d'Eau

Ce programme de formation est destiné aux agents qui ont en charge le traitement de l'eau et le suivi de sa qualité, afin de garantir la continuité de service et le respect de la règlementation.

Durée :
- 2 jours (14H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Agents techniques

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1490€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

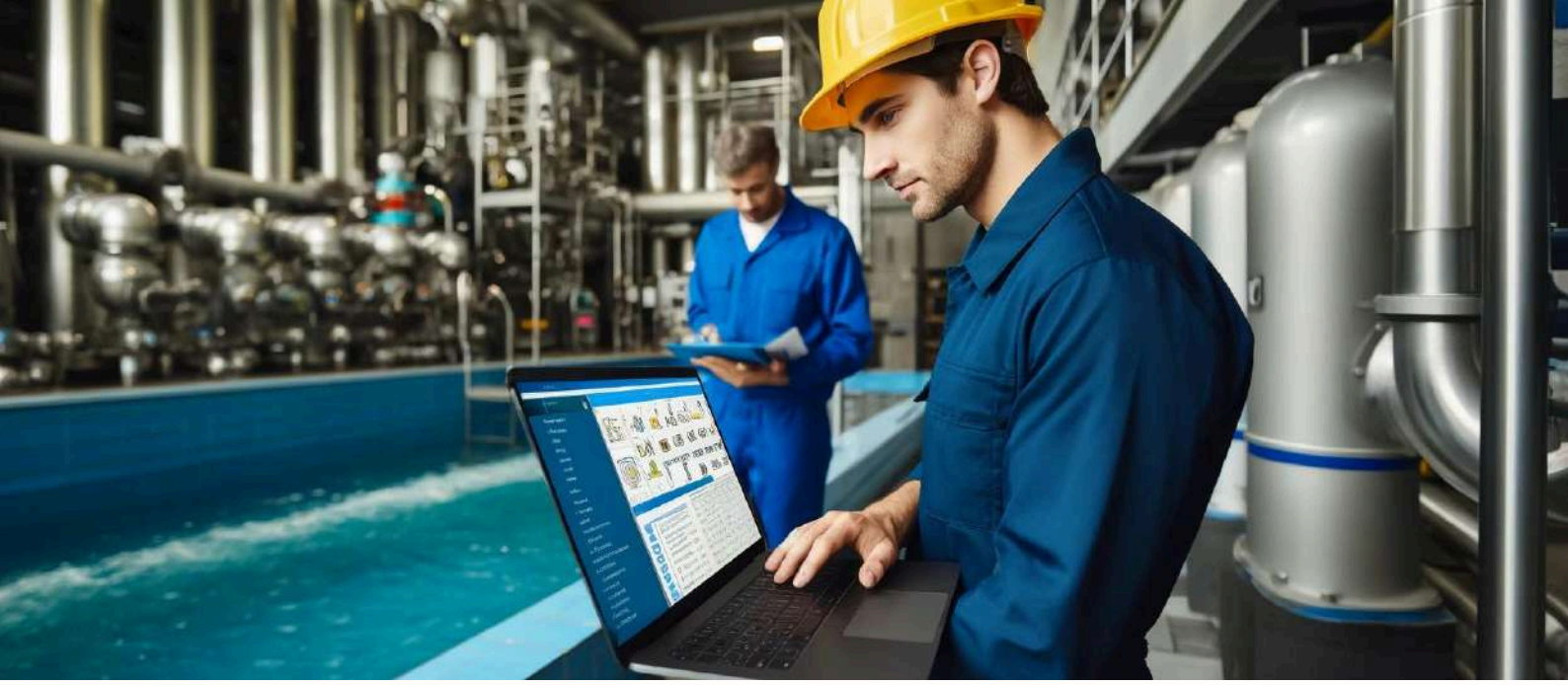
Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Appréhender la chaîne du traitement d'eau
- Maîtriser les normes de la qualité des eaux en piscine publique
- Comprendre l'hydraulicité des bassins
- Calibrer l'apport d'eau neuve en fonction de la fréquentation
- Connaître les différentes installations récentes destinées à réduire les consommations d'eau
- Appréhender les risques de pollution
- Assurer les contrôles et les corrections
- Assurer le suivi et la traçabilité des données sur le carnet sanitaire
- Garantir la continuité de service
- Comprendre les risques de pollution et y faire face
- Gérer les dysfonctionnements
- Connaître les risques d'accident relatifs à l'utilisation des produits chimiques

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain



Maintenir les Installations

Ce programme de formation est destiné aux agents techniques et de maintenance dont les fonctions sont dédiées à la maintenance des installations et à la bonne gestion de leur renouvellement.

Durée :
- 2 jours (14H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Responsables
- Agents techniques

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1490€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Maîtriser l'ensemble des paramètres de fonctionnement des installations d'une piscine publique
- Comprendre la norme AFNOR NF-X 60 000 de maintenance industrielle préventive et corrective
- Définir un plan de maintenance préventive des installations techniques
- Maintenance courante, gros entretien, renouvellement
- Calibrer les tâches, leur périodicité et identifier le timing de réalisation de chaque intervention
- Suivre les installations en temps réel par l'intermédiaire de la GMAO
- Budgétiser les coûts de maintenance et tenir le registre dédié à cet effet
- Garantir la continuité de service
- Animer l'intervention des prestataires et des organismes de contrôles périodiques

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Sécuriser les Baigneurs

Ce programme de formation est destiné à la mise en application sur les équipements aquatiques de la nouvelle norme AFNOR (S52-014), publiée en mars 2023 sur l'exigence de surveillance des piscines à usage collectif.

Durée :
- 1 jour (7H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Directeurs
- Chefs de bassins
- Surveillants Sauveteurs

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 990€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les textes règlementaires et normatifs
- Connaître les risques de chacun en cas d'accident
- Rédiger un POSS et le mettre en application
- Savoir où se positionner pour mieux surveiller
- Garantir une surveillance active et constante
- Avoir des attitudes et des comportements propices à la sécurité des baigneurs
- Identifier les situations à risques et les anticiper
- Analyser des cas réels d'accident
- Réagir face à une situation à risques ou en cas d'accident
- Réviser le POSS en cours

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

Sécuriser : Biens et Personnes

Ce programme de formation est destiné à tous les agents qui travaillent en piscine publique. Il permet d'appréhender finement les droits et les devoirs d'un exploitant d'établissement recevant du public.

Durée :
- 2 jours (14H)

Lieu de formation :
- Au sein de votre équipement aquatique

Public visé :
- Tous les agents

Prérequis :
- Aucun

Coût par établissement :
- à partir de 1490€ net de TVA, selon localisation et nombre d'apprenants

Handicap :
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Délai d'accès :
- 6 semaines

Objectifs de la formation :

- Comprendre les fondamentaux de la sécurité dans les ERP
- Maîtriser les types d'ERP (classification) et contraintes liées
- Maîtriser la notion de responsabilité de l'exploitant
- Connaître les différents codes applicables : construction et habitation, travail et urbanisme
- Maîtriser les règles de sécurité spécifiques aux centres aquatiques
- Programmer et garantir le succès des contrôles périodiques obligatoire
- Garantir en permanence la sécurité des agents et des usagers
- Mise en situation (exercice d'évacuation)

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

NOTRE ORGANISME

EST CERTIFIÉ QUALIOPI

CERTIFICAT B04689

ICPF atteste que

R2C DEVELOPPEMENT

NDA 11756483775 - SIREN 877606319

24 Avenue Saramartel 06160 Antibes FR,

est certifié

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Au titre des catégories d'actions suivantes

- Les actions de formation (L.6313-1 - 1°)
- Les bilans de compétences (L.6313-1 - 2°)

Valide du 27/06/2022 au 26/06/2025 - Première émission le 27/06/2022

François GALINOU
Président

123 rue Jules Guesde, 92300 Levallois-Perret, France
Certificat vérifiable sur www.certif-icpf.org

ICPF

cofrac
CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES

Programme de certification
Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019, Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national, Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle, Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs, Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance, Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation, Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail et Programme de certification Qualiopi des OPAC de ICPF dans leurs versions en vigueur.
Accréditation N° 5-0616, portée disponible sur www.cofrac.fr

2024 Mention Spéciale Innovation Service TROPHÉE DE L'INNOVATION La piscine de demain

NOTRE FORMATEUR

EST UN EXPERT CERTIFIÉ

- DESS Ingénierie et Management du Sport
- MASTER de Coach Professionnel
- Fondateur de PISCINE management et de PISCINE formation
- Assistant Maître d'Ouvrage en exploitation des centres aquatiques
- Ex International A en natation / 5 fois champion de France / Ex recordman de France du 50M papillon

François ROSENBLATT, notre expert en gestion de centres aquatiques et en management des équipes d'agents territoriaux, accompagne depuis plus de 30 ans les collectivités propriétaires d'équipements dans le cadre de l'amélioration de l'expérience client, du développement des compétences, de l'optimisation des ressources et de la réduction du coût global.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

Université de Technologie de Troyes

DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES

INGÉNIERIE ET MANAGEMENT DU SPORT

GRADE DE MASTER - MASTER'S DEGREE

[illegible]

INGÉNIERIE ET MANAGEMENT DU SPORT

[illegible]

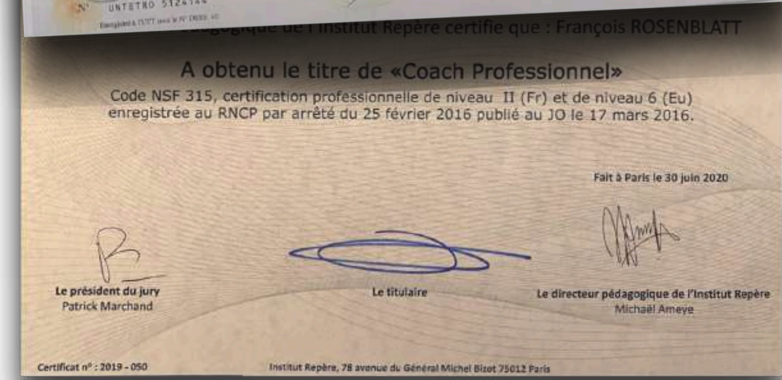
le DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES de : INGÉNIERIE ET MANAGEMENT DU SPORT

est délivré, au titre de l'année universitaire 2004/2005 à M. ROSENBLATT François

à qui est conféré le grade de master

Le titulaire — Le Président de l'UTT — Le Recteur d'Académie Chancelier des universités

N° UNTETRO 5124144



[…] de l'Institut Repère certifie que : François ROSENBLATT

A obtenu le titre de «Coach Professionnel»

Code NSF 315, certification professionnelle de niveau II (Fr) et de niveau 6 (Eu) enregistrée au RNCP par arrêté du 25 février 2016 publié au JO le 17 mars 2016.

Fait à Paris le 30 juin 2020

Le président du jury — Patrick Marchand

Le titulaire

Le directeur pédagogique de l'Institut Repère — Michaël Ameye

Certificat n° : 2019 - 050

Institut Repère, 78 avenue du Général Michel Bizot 75012 Paris

2024 Mention Spéciale Innovation Service

TROPHÉE DE L'INNOVATION

La piscine de demain

www.piscineformation.fr

LA PRESSE SPÉCIALISÉE

PARLE DE PISCINE FORMATION

Un rôle social et sociétal **indispensable**

Pour le 28e colloque de La Piscine de Demain, les 300 participants (dont plus d'une centaine de sociétés partenaires parmi lesquelles se trouvaient une douzaine de nouvelles) se sont retrouvés à Antibes-Juan Les Pins. La thématique du jour concernait le rôle social et les enjeux sociétaux de la piscine publique de demain.

Durant les conférences, comme lors des échanges sur les stands des partenaires, il a beaucoup été question du rôle de la piscine publique dans la politique de la ville, de l'expérience client à améliorer, des formations du personnel et bien évidemment de l'optimisation énergétique.

Rendez-vous était donné sous le soleil méditerranéen, en plein cœur de la Ville d'Antibes-Juan Les Pins, comptant une centaine d'associations sportives, 61 sportifs de haut-niveau et plus de 200 000 m² d'espaces à vocation sportive.

Une mission de service public à ne pas oublier

Différentes présentations ont abordé la thématique du jour, à commencer par celle de Jacques Vergnes, directeur de la jeunesse, des sports et des solidarités de la Région Sud. Il a notamment insisté sur le fait que la piscine est l'équipement publique dont le rôle social est le plus important, avec l'accueil d'une grande typologie de publics et une ouverture très large (parfois de 7 h à 23 h, 7j/7). De plus, il s'est étonné de toujours entendre parler du déficit d'une piscine alors que personne ne parle du déficit d'un stade, d'un gymnase ou d'autres établissements publics. *"La raison ? Une piscine génère des recettes. Mais on peut aussi souligner que le coût usager est inférieur à celui des autres structures sportives citées précédemment"*, a-t-il précisé.

De son côté, François Rosenblatt, dirigeant de Piscine Management, a évoqué la formation des agents car beaucoup se disent démotivés et la très grande majorité n'a pas suivi de formation lors des trois dernières années... *"Le rôle du manager est crucial pour impliquer les équipes afin que le personnel soit proactif dans les changements à effectuer au sein de l'établissement, en particulier pour améliorer l'expérience client"*, a-t-il indiqué.

L'expérience client, il en a aussi été question avec l'intervention d'Emmanuel Vincent, président du groupe Heitz System. Ce dernier a mis en avant les différents outils améliorant la gestion d'une piscine, tout en étant davantage flexible, aussi bien pour le gestionnaire que les usagers : un site internet et une application dédiés à l'établissement, un contrôle d'accès digitalisé ou encore une borne

2024
Mention Spéciale
Innovation Service
TROPHÉE DE L' INNOVATION
La piscine de demain

www.piscineformation.fr

CONTACTEZ-NOUS
06 30 78 17 22

PISCINE FORMATION

2024
Mention Spéciale
Innovation Service
TROPHÉE DE L' INNOVATION
La piscine de demain

CONSEIL R2C DÉVELOPPEMENT FORMATION

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPÉTENCES

R2C Développement - 66 avenue des Champs Elysées- 75008 Paris
RCS Paris 877606319 - NDA 11 75 64387 75