

# Normes Qualitop

## Fournisseur de méthode : 2021

Document normatif

<b>I. EXIGENCES DU FOURNISSEUR</b>	<b>3</b>
<b>I.1 CRITÈRES GÉNÉRAUX DU FOURNISSEUR</b>	<b>4</b>
<b>I.2 DISPOSITIONS CONTRACTUELLES</b>	<b>4</b>
<b>I.3 TRANSPARENCE DE L'OFFRE</b>	<b>5</b>
<b>II. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SANTÉ, DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE</b>	<b>6</b>
<b>II.1 ÉVALUATION DES RISQUES AVEC LE QUESTIONNAIRE DE SANTÉ</b>	<b>7</b>
<b>II.2 GESTION DES URGENCES / COMPÉTENCE / INFRASTRUCTURE / ORGANISATION</b>	<b>7</b>
<b>MENTIONS LÉGALES</b>	<b>9</b>

### Principes de base

Le nouveau système de réglementation des interventions de style de vie qui favorisent la santé est axé sur les prestataires, c'est-à-dire qu'après un contrôle objectif et neutre de sélection (= certification) pour les soi-disant « listes de prestataires privilégiés », il existe des fournisseurs de méthode pour les interventions de mode de vie favorisant la santé.

### Prestataires de services

Les fournisseurs de méthodes sont des « prestataires de services » qui proposent à leurs clients une ou plusieurs méthodes d'interventions de style de vie améliorant la santé en tant que service. Les prestataires de services sont :

- Des personnes physiques qui proposent des interventions de style de vie améliorant la santé
- Des animateurs de cours qui proposent des cours (méthodes) de manière indépendante
- Institutions prestataires

Ci-après, nous parlons de « fournisseurs de méthodes ».

## I. Exigences du fournisseur

## I.1 Critères généraux du fournisseur

---

- Adresse complète (y compris l'adresse e-mail)**  
Transparence, information fiable, disponibilité
- Preuve d'une assurance responsabilité civile professionnelle ou commerciale**
- Sérieux professionnel**  
Les options suivantes sont disponibles pour démontrer le sérieux de l'entreprise :
  - Les prestataires doivent fournir la preuve d'une **inscription au registre du commerce** (unique, 120— CHF).
  - En tant que fournisseur, les personnes physiques doivent être en mesure de démontrer une philosophie d'entreprise sans embaucher d'employés supplémentaires.
- Code d'éthique**  
Le prestataire s'efforce d'organiser ses activités (vente, enseignement ...) envers lui-même et ses clients selon des principes éthiques fondamentaux. L'objectif du prestataire est de préserver ou d'améliorer la qualité de ses services (offres) grâce à un système de gestion de la qualité gérable et pertinent. *Le fournisseur doit soit présenter son propre code d'éthique correspondant aux exigences Qualitop, soit signer directement la proposition Qualitop.*

## I.2 Dispositions contractuelles

---

- Les dispositions suivantes minimum doivent être réglées dans le contrat avec le client (contrat simple) :**
  - Durée du contrat
  - Reconduction du contrat
  - Conditions générales
  - Interruption du contrat (suspension)
  - Limitations des prestations
- Le droit du client aux prestations mentionnées doit être soit mentionné en détail dans le contrat avec le client, soit enregistré sous une forme différente, juridiquement contraignante, c'est-à-dire écrite, connue par écrit ou clairement affichée (dispositions contractuelles / code de conduite / droits du client / affiche / brochures des descriptions d'offres comparables).**
- Le droit à une offre de transparence (par exemple via l'appel d'offres / via un processus de détermination d'objectifs accompagné), qui permet une évaluation fiable du potentiel de l'offre afin de répondre aux besoins des clients.**
- Le droit d'assurer la charge d'entraînement individuelle et correcte en clarifiant les performances physiques. Les précisions suivantes sont envisageables : auto-évaluation, niveaux, cours individualisés, mention dans l'annonce du cours**
- Dans le cas d'offres 1:1, le client a le droit d'être informé du calendrier de présence du personnel d'encadrement et de surveillance et de l'entraîneur personnel.**

### I.3 Transparence de l'offre

---

Le fournisseur doit garantir la transparence de l'offre suivante :

- Les documents contractuels, les listes de prix et le code de conduite doivent être remis au client sur demande avant la conclusion du contrat et il peut les emportés avec lui pour les lire avant la signature.
- La liste de prix à remettre sur demande doit contenir tous les services payants, y compris les services optionnels (par exemple les frais d'utilisation de la douche).
- Il doit être possible de connaître l'offre sous une forme adéquate<sup>1</sup> sans contrat et sans engagement, le cas échéant moyennant des frais.  
1 Par exemple par des conseils, des brochures, un entraînement d'essai, une visite guidée, un entraînement d'initiation
- Offres 1:1 : le rôle des encadrants et des surveillants (avec photo) sur la zone d'entraînement et dans le cas des offres de cours doit être communiqué au client par affichage ou par écrit (sur place ou sur la page d'accueil).

Offres 1:1 : l'animateur du cours est clairement reconnaissable en tant que tel en raison de sa fonction, mais pas, par exemple, l'entraîneur personnel. Dans ce cas, une information orale suffit si le client la demande. Les affichages écrits ne sont pas nécessaires.

Le personnel d'encadrement et de surveillance, ainsi que les animateurs des cours sont reconnaissables en tant que tels pour les clients (par exemple, badge nominatif / vêtements uniformes / autres spécifications, par exemple, fonction de responsable évidente).

## II. Exigences en matière de santé, de sécurité et d'hygiène

## II.1 Évaluation des risques avec le questionnaire de santé

---

- Une évaluation des risques pour la santé est obligatoire avant que le client n'entreprenne son premier entraînement intense, ce qui signifie qu'il doit remplir un questionnaire de santé.

L'activité physique est associée à un risque plus élevé et nécessite donc une évaluation des risques encourus par le client. Une évaluation des risques pour la santé basée sur un questionnaire de santé doit être complétée par le client avant sa première séance d'entraînement intense. Le questionnaire de santé doit être signé par le client interrogé en indiquant la date.

- Si le client est à risque après avoir rempli le questionnaire de santé, il peut toujours s'entraîner s'il remplit l'une des conditions suivantes :
  - Le client présente une déclaration de non-objection d'un médecin.
  - Le client reçoit des instructions d'entraînement spécifiques de son médecin.
  - Le client remplit une clause de non-responsabilité.

Si le client ne prend aucune des trois mesures ci-dessus ou ne remplit aucune condition, le prestataire ne peut pas conclure de contrat avec le client ! Si le client ne présente aucun risque après avoir rempli le questionnaire de santé, mais s'il est un nouveau venu à l'entraînement (âge : hommes >45 / femmes >55), c'est-à-dire des personnes qui commencent de nouvelles activités (entraînement) d'intensité élevée (= intense), il doit également remplir trois conditions mentionnées ci-dessus, faute de quoi aucun contrat ne pourra être conclu avec le client.

## II.2 Gestion des urgences / compétence / infrastructure / organisation

---

- Le prestataire s'assure que toute personne qui anime ou surveille une offre d'activité physique bénéfique pour la santé connaît son rôle et les actions à entreprendre en cas d'urgence, au moyen d'une mesure standardisée avant de commencer à travailler.

- Pour la certification initiale de la formation RCR, la copie ou l'original d'une identification<sup>1</sup> CPR-BLS valide doit être envoyé(e).

*La formation en RCR est valable si, d'une part, elle n'a pas plus de deux ans (= année civile en cours moins année civile de formation =  $\leq 2$ ) et, d'autre part, si elle a été confirmée par un établissement de formation certifié SRC ou ResQ ou par une qualification similaire.*

- Il doit y avoir un plan de maintenance pour la pharmacie d'urgence avec des entrées des données, tant pour la maintenance prévue que pour la maintenance effectuée. Les intervalles de maintenance ne doivent pas dépasser trois mois.

Cette sensibilisation peut se dérouler de différentes manières adaptées à l'environnement de travail (par ex. : cartes de rôle / poster de rôle, petites cartes de rôle au format carte de crédit, économiseurs d'écran, autocollants pour les portes).

- Les plans d'action sont disponibles et connus du personnel.

- Responsable : il est défini qui assume le rôle principal en cas d'urgence lorsque plusieurs personnes sont présentes.

La personne responsable assigne d'autres tâches déjà définies sous la forme de rôles.

- **Au moins une formation aux urgences (études de cas réalisées selon des plans d'action / pas de formation RCR) doit être réalisée et documentée chaque année.**
- Des modèles de protocole (modèles de copie) doivent être disponibles pour la documentation de la formation aux urgences (dotés de 2 signatures).
  - Un système de classement (par exemple un classeur) doit être disponible pour les protocoles des cours de formation aux urgences effectués.

Une gestion des urgences doit être garantie pour toutes les offres d'exercice physique qui se traduisent par une augmentation du stress cardiovasculaire dû à l'activité musculaire. Les exigences de gestion des urgences pour les trois zones (intérieur / extérieur / eau) sont les suivantes, en fonction du critère :

	Intérieur	Extérieur	Eau
Compétences personnelles	Présence CPR interne	Présence RCR par le responsable	CPR et SLRG ou présence de sécurité pour la piscine en interne
Appel d'urgence	Les numéros de téléphone appropriés pour les urgences doivent être joints à tous les téléphones ou être clairement visibles à partir des téléphones sans fil. Les employés doivent être en mesure de fournir des informations précises sur l'emplacement et la voie d'accès de l'extérieur et à l'eau : la possibilité d'alarme doit être assurée dans toute la zone d'activité.		
Pharmacie d'urgence	1 petit masque respiratoire 1 paire de ciseaux 1 pince à épiler des épingles de sûreté des gants en caoutchouc jetables plusieurs bandages de gaze ou bandages élastiques au moins 2 écharpes triangulaires au moins 2 paquets de bandages stériles des pansements adhésifs des coton-tiges (pour tamponner) des gazes stériles de différentes tailles 1 désinfectant pour les plaies (date d'expiration ok) dextrose / sucre une lampe de poche en état de marche près de la réception / du téléphone principal du matériel de refroidissement (spray / compresse froide / glace) des options de réchauffement sous forme de deux couvertures en laine ou d'autres options comparables (plusieurs serviettes en éponge / une couverture de sauvetage)	1 petit masque respiratoire 1 paire de ciseaux 1 pince à épiler des épingles de sûreté des gants en caoutchouc jetables des bandages élastiques au moins 2 paquets de bandages stériles des pansements adhésifs des gazes stériles 1 désinfectant pour les plaies (date d'expiration ok) dextrose / sucre	Comme pour l'extérieur
		Si le responsable du cours n'a que « des droits d'accès et d'utilisation » au téléphone et à la pharmacie d'urgence, il doit quand même s'assurer qu'ils sont fonctionnels.	



## Mentions légales

Organisme responsable, bureau et organismes de certification  
voir [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)

### Source

Le manuel peut être téléchargé sur [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)