



Labels et Certifications

étude comparative et préconisations

Quel enjeu pour la FFESSM ?



Rodolphe Grisey
Mémoire IN stagiaire
septembre 1999



TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier pour leur aide précieuse :

Francis IMBERT,

pour sa confiance,

Jean ESCALES et François ZARAGOZA,

mes parrains,

Jean-Michel OYHENART et Alain DÉSOGÈRE,

qui m'ont initié à la plongée au sein de la FFESSM,

René CAVALLO,

pour son expérience,

Jean-Marc BRONER, Jean-Pierre MONTAGNON et Richard POTHIER,

pour leurs conseils,

Jean-François SOUDIER, Serge POIGET et mes amis du Comité Corse,

pour leur accueil,

Sophie LORANT et Willy MANSION,

pour leur documentation.



TABLE DES MATIÈRES

Remerciementsp. i
Introductionp. 1
1) DÉFINITIONSp. 2
définition communep. 2
définition juridiquep. 3
2) QUEL STATUT POUR LA FFESSM face à un labelp. 7
3) ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIEp. 11
analyse du besoinp. 11
définition des référentielsp. 11
définition d'une signalétique de communication	... p. 12
procédure de certification ou d'attribution	... p. 13
conditions d'usage et règlementp. 18
sanctionsp. 19
recoursp. 19
4) UN LABEL, POUR QUI ET POUR QUOI ?p. 20
la FFESSMp. 20
les Clubsp. 22
les Structures agrééesp. 23
les plongeurs, actuels ou potentielsp. 24
5) EN GUISE DE PRÉCONISATIONSp. 25
BIBLIOGRAPHIE ET DOCUMENTATIONp. 28
ANNEXESp. 29



La problématique de la définition et de la mise en place d'un label, ou d'un système de labellisation, destiné à clarifier l'offre des clubs et structures de plongées affiliées à la Fédération Française d'Études et de Sports Sous-marins a été posée.

L'objet de ce mémoire est d'apporter des éléments de réflexion permettant d'éclairer les responsables de ce dossier sur les aspects de définition, de méthodologie, de mise en place et d'usage d'un label. Il n'a pas pour objectif (pour prétention ?) de fixer les normes et les critères d'une éventuelle labellisation fédérale, ceci ne pouvant être fait que par un comité impliquant, nous le comprenons aisément, divers représentants et avis.

De plus, nous évoquerons les implications, en termes d'avantages et d'inconvénients, pour la Fédération, les Clubs et les pratiquants, de la mise en place d'un ou plusieurs label(s) de plongée sous-marine.

Enfin, corollaire incontournable de cette réflexion, nous aborderons dans ce mémoire des aspects liés à la communication envisageable en matière de plongée.



1) DÉFINITIONS

1-1) Définition commune

A l'origine, le terme de l'ancien français "label", dérivé de "lambeau", a été utilisé par les anglais, dont le français a longtemps été la langue noble officielle. Nous avons ensuite repris aux anglais ce terme un peu modifié dans son sens, puisqu'il signifie pour eux "étiquette".

Le Robert donne du terme LABEL les définitions suivantes :

- a) Marque apposée sur un produit pour certifier qu'il a été fabriqué dans les conditions de travail et de salaire fixées par le syndicat ou l'association propriétaire de la marque.
- b) Marque qui garantit l'origine ou la qualité d'un produit.
- c) *figuratif* : signe servant de caution pour des raisons publicitaires, politiques etc.

Ces définitions font apparaître plusieurs points caractéristiques, dont il conviendra de tenir compte dans la suite de notre réflexion. De plus ces points vont inmanquablement nous amener à la deuxième partie des définitions : l'aspect juridique.

Les points caractéristiques de ces définitions montrent qu'il s'agit d'une MARQUE ou d'un SIGNE, garantissant ou certifiant le respect de qualités ou de caractéristiques communes aux porteurs du label, a priori édictées par un groupement.

Or, pour conserver son efficacité et gagner la confiance et le respect des utilisateurs, intermédiaires ou finaux, le label doit être unique et protégé, de façon à en restreindre l'usage aux seuls membres affiliés et s'étant engagés au respect des caractéristiques spécifiquement liées au(x) label(s)l.

Son unicité et sa protection passent généralement par le dépôt auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle, et imposent en tous cas le respect de quelques aspects purement juridiques.



1-2) Définition juridique

Dans le contexte de la création d'un label, protégé afin d'en éviter les usages abusifs, voire les imitations frauduleuses, se pose le problème du dépôt, et donc de la définition juridique de la marque, dans tous les sens du terme, à protéger.

Le label rentre dans la catégorie des marques collectives, qui se subdivise elle-même en diverses sous-catégories, de façon plus ou moins complexe.

La marque collective est une extension moderne de la marque corporative.

Deux types de classifications peuvent regrouper les marques collectives. La plus simple consiste à distinguer les marques collectives proprement dites, destinées à la promotion commerciale de ses titulaires, des marques collectives "de certification", destinées à indiquer les caractéristiques de produits ou de services déterminés.

Nous affinerons cette classification en retenant trois catégories : la première visant uniquement l'intérêt du titulaire et des adhérents d'un groupement, la deuxième recherchant uniquement l'intérêt du "consommateur", la troisième ayant un caractère intermédiaire qui contribue à satisfaire les deux objectifs précédents.

Afin de clarifier ces trois catégories, nous serons amenés, pour éviter toute confusion, à nommer l'utilisateur final des prestations offertes par les Clubs fédéraux le "consommateur". En effet, le terme de "licencié" peut, dans ce contexte juridique, s'appliquer au titulaire d'une licence d'utilisation de la marque collective, c'est à dire le Club ou la Structure agréée.

a) Les marques collectives proprement dites (ou simples), répondant à un but de promotion.

Elles sont le signe distinctif d'un produit ou d'un service appartenant à un groupement et sont destinées à "favoriser le développement du commerce ou de l'industrie de leurs membres" (art. 16 de la loi du 31/12/64). Elles répondent donc à un but de promotion



"commerciale" des membres du groupement et le règlement les concernant peut comporter des dispositions en ce sens. Elles constituent des marques de simple appartenance à un groupement déterminé.

b) Les marques de certification proprement dites.

Ces marques, que l'on nomme parfois en France "marques de qualité", constituent le signe distinctif d'un produit ou d'un service, utilisées "dans un but d'intérêt général, industriel, commercial ou agricole" (art. 16 de la loi du 31/12/64).

La marque de certification appartient donc à un organisme certificateur, agréé par l'autorité administrative. Elle présente un intérêt général et peut être utilisée par tous ceux qui se soumettent au contrôle prescrit.

c) Les marques collectives, symboles d'un ensemble de caractéristiques et appartenant à un groupement particulier.

Ces marques peuvent remplir, comme celles de la première catégorie, un rôle de distinction des produits et services des membres d'un groupement. Mais le règlement accompagnant leur dépôt peut, en outre, viser un certain nombre de caractéristiques des produits et services intéressés, lesquelles doivent être respectées par les adhérents du groupement.

Ces marques, que l'on nomme parfois "marques collectives de certification", ont donc un rôle intermédiaire particulièrement intéressant, puisqu'elles permettent à la fois d'édi-ter un cahier des charges à respecter, tout en étant réservées aux seuls adhérents d'un groupement.

d) Le label.

La législation française prévoit en outre une définition assez précise du "label". La différence officielle entre le certificat de qualification et le label réside essentiellement dans la garantie offerte. Toutefois cette distinction légale ne s'applique quasiment qu'aux pro-



duits agricoles et alimentaires, les autres domaines étant laissés dans un relatif flou.

Officiellement, le certificat de qualification "ne garantit que l'étiquetage, alors que le label garantit le niveau ou le degré de qualité du produit", voire du service. La loi du 10 janvier 1978 n'est ensuite précise qu'en ce qui concerne les labels agricoles.

Si ces définitions s'appliquent majoritairement à des démarches commerciales, elles n'en sont pas moins intéressantes dans le contexte fédéral, puisqu'elle définissent et régissent l'utilisation de signes distinctifs destinés à établir la promotion et l'information d'une activité ou d'un service, pour ses prestataires et les consommateurs.

Nous concluons ce chapitre de définitions par une distinction sur les signes utilisés, en trois catégories pour ceux qui nous concernent : les marques verbales et figuratives, comprises dans l'ensemble des marques simples, et les marques complexes, que nous limiterons à la marque semi-figurative (les autres signes tels que sonores ou olfactifs ne nous concernant pas aujourd'hui).

e) Les marques verbales :

Elles sont constituées par un nom, un mot, une ou plusieurs lettres, un chiffre ou un nombre.

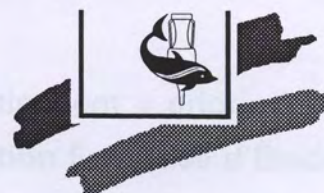
Par extrapolation, on peut considérer que le sigle FFESSM constitue une marque verbale, au sens où il s'agit bien d'un signe distinctif. De même l'appellation **ÉCOLE FRANÇAISE DE PLONGÉE**, déposée en juillet 1986 par la FFESSM (mais non renouvelé, comme le prévoit la législation, au bout de dix ans) a constitué une marque verbale.



f) Les marques figuratives.

Ces marques comportent généralement un dessin, et, d'une manière générale, une représentation distinctive.

Toujours par extrapolation, puisque ce signe ne semble pas avoir été déposé en tant que marque, le logo fédéral, même sans l'inscription FFESSM, constitue une marque figurative.



En fait, le simple signe de l'amphore et du dauphin peut constituer à lui seul une marque figurative.

g) Les marques complexes.

Composées de plusieurs signes, nous ne retiendrons pour ce qui nous concerne que les marques dites "semi-figuratives", qui comportent des éléments de texte et des éléments graphiques. le logo fédéral en est l'exemple parfait, de même que l'association des termes ÉCOLE FRANÇAISE DE PLONGÉE et du logo fédéral.

Toutefois, pour que ces signes aient une véritable valeur de marque, il conviendrait d'en effectuer le dépôt auprès de l'INPI.



Rappelons enfin qu'un dépôt de marque ne France doit être renouvelé tous les dix ans et porte effet sur l'ensemble du territoire, et que seule son extension internationale permet sa protection dans les pays étrangers.



2) QUEL STATUT POUR LA FFESSM face à un "label"

Conservons l'exemple de nos deux "marques" précédentes afin d'essayer d'analyser le statut qu'elles pourraient avoir en tant que "label".

BOPI 97/18 NL - VOL. I Publication des demandes de marques

N° National : 97 670 625

Dépôt du : 25 MARS 1997
à : I.N.P.I.

SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DE PLONGÉE SYNDICAT PROFESSIONNEL, REGIT PAR LES LOIS DES: 21 MARS 1884, 12 MARS 1928, 25 FÉVRIER 1927, 07 RUE DU LOUP PENDU, 45750 ST PRYVE ST MESMIN, N° SIRET: 3807978000026.

Mandataire ou destinataire de la correspondance :
S.N.M.P CHEZ MR DOLL THIERRY, 07 RUE DU LOUP PENDU, 45750 ST PRYVE ST MESMIN.

ECOLE FRANÇAISE DE PLONGEE DU SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DE PLONGEE

Produits ou services désignés : Produits pédagogiques en relation avec la plongée sous-marine Objets promotionnels du SNMP.

Classes de produits ou services : 41.

Classes de produits ou services provisoirement attribuées par l'INPI : 9, 16, 41.

Ces signes appartiennent a priori, déposés ou non, à la Fédération Française d'Études et de Sports Sous-Marins (bien que le SNMP ait procédé le 02 mai 1997 au dépôt de la marque "ÉCOLE FRANÇAISE DE PLONGÉE DU SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DE PLONGÉE", dépôt déjà effectué en 1975, renouvelé en 1985).

Ils peuvent être utilisés par les membres de la FFESSM et ses instances représentatives, à savoir les Clubs, les Commissions et les Comités.

Étant exploitées par un groupement n'ayant aucune activité commerciale ou industrielle et dont l'activité propre réside essentiellement dans l'aide à ses membres ou à ses adhérents, il s'agit bien de marques collectives. Ceci implique néanmoins, particulièrement en vue de leur dépôt, qu'elles soient accompagnées d'un règlement fixant clairement et avec précision leurs conditions d'exploitation, en déterminant notamment la qualité des membres autorisés à les exploiter, les conditions suivant lesquelles les marques sont apposées par les membres de la collectivité ou encore le contrôle de l'usage des marques...

Il est à noter que l'organisme titulaire des marques collectives est responsable de l'observation de ce règlement par les usagers de la marque, et que l'inobservation de ce règlement peut entraîner la nullité du dépôt, ou la déchéance des droits du déposant. Par ailleurs, nul ne peut s'approprier, par un nouveau dépôt, une marque collective ayant fait l'objet d'une nullité ou d'une déchéance, pour les mêmes produits ou services qui était couverts par cette marque, avant l'expiration d'un délai de dix ans.



Pour que ces marques deviennent un certificat de qualification, ou plutôt un label (rappelons que le certificat de qualification ne garantit que l'exactitude de l'étiquetage par rapport aux qualités réelles du produit, alors que le label garantit le niveau de qualité du produit ou du service), il convient qu'elles soient délivrées par un organisme certificateur agréé par l'autorité administrative et selon un règlement technique approuvé par elle. Ce règlement doit faire apparaître dans son mode de présentation les caractéristiques du produit.

L'organisme certificateur ne doit pas être fabricant, importateur ou vendeur du produit ou service pour lequel le label est délivré.

Nous touchons ici à la fois l'ambiguïté et une partie des enjeux de la labellisation de la plongée sous-marine en France.

La FFESSM peut-elle être l'organisme certificateur ?

- oui au sens où elle ne "commercialise" aucune prestation directement, puisque les prestations liées à son activité sont réalisées au sein de Clubs ou Structures affiliés ou agréées.
- non au sens où elle ne délivrerait le label qu'aux seuls membres de son groupement.

Ceci nous amène à opérer une première distinction entre une ou plusieurs certifications purement fédérales, et une ou plusieurs certifications nationales.

Les certifications fédérales, définies par la FFESSM, seraient en quelque sorte des marques collectives, accompagnées d'un règlement d'attribution et d'usage, destinées aux seuls membres du groupement. Dans ce sens, nous disposons déjà de deux "marques" dont il conviendrait simplement de définir plus précisément les conditions d'usage et de reproduction.

Il serait alors également possible de définir d'autres critères afin d'attribuer des qualifications valorisant ou reconnaissant les efforts et les spécificités de chacun (nous y reviendrons).



S'il semble difficile, mais pas impossible, que la FFESSM par ses représentants délivre une certification nationale à des structures non affiliées, il est par contre extrêmement important de prendre la mesure d'une norme qui pourrait être imposée par un organisme extérieur.

Tout d'abord, au cas où une initiative semblable verrait officiellement le jour, il est primordial que la FFESSM fasse partie, sinon des autorités habilitées à délivrer la certification (ce qui serait néanmoins souhaitable), du moins de la commission appelée à déterminer le référentiel d'attribution (cf méthodologie pages suivantes). De plus, tout organisme certificateur peut mandater un organisme qui procède, en son nom, aux opérations concourant à la certification définies dans son mandat et dont il est responsable vis-à-vis de l'organisme certificateur.

Il est clair que la FFESSM pourrait être mandaté sous certaines conditions et dans certains contextes. Toutefois, est-ce là sa vocation ? Toute démarche de certification et d'audit implique une rémunération, et nous entrons ici de plain pied dans le cadre du professionnalisme

Nous abordons également ici un des points cruciaux et incontournables de la démarche de certification. Sauf initiative et volonté forte de l'État, soutenue financièrement, seules les structures professionnelles de taille importante pourraient bénéficier d'une certification officielle. En effet, réalisée par un organisme officiel extérieur, celle-ci est coûteuse, aussi bien en audit préalable, en audit en vue de l'obtention, qu'en contrôle et "entretien".

Le rôle de la FFESSM est de valoriser et maintenir son tissu associatif, de soutenir et d'encourager la formation et l'activité de cadres bénévoles. Une labellisation des seules structures "riches" ou pouvant se permettre de rentabiliser un investissement "tertiaire" risquerait, auprès d'un public insuffisamment ou incomplètement informé, de dévaloriser les structures pour qui la labellisation ne serait pas financièrement accessible, c'est à dire la plupart de nos clubs, y compris de bord de mer.

Si le concept de plongée loisir tend à se développer, il ne doit pas se faire, bien au contraire, aux dépens ou sans nos structures, associatives ou agréées.



S'il peut devenir utile de guider le consommateur dans ce concept, il nous semble que l'un des objectifs majeurs est de le guider vers et au sein de la structure fédérale, la plus à même de répondre à sa demande, contrairement à beaucoup d'idées reçues, entretenues par une communication souvent incomplète. Nous aborderons d'ailleurs plus avant cet aspect important de l'image, de la crédibilité et de la confiance accordées à un signe.

Il apparaît à ce stade de notre réflexion que la FFESSM doit être présente sur une démarche de labellisation, qu'elle peut également initier, si celle-ci doit voir le jour. Mais la réponse est encore incomplète. Il faut en effet apporter des éléments de réflexion sur comment, et, bien sûr, pourquoi initier cette démarche.

Rappelons enfin que la FFESSM peut et doit être partie prenante dans la définition et/ou le contrôle des initiatives locales, le meilleur moyen d'y arriver étant de minimiser leur importance non pas en les ignorant ou en les rejetant, mais au contraire en les intégrant ou en les remettant à leur juste place, par la simple comparaison entre leur portée réelle, et celle d'une véritable démarche nationale, connue et mise en avant, si elle est décidée, pondérant ainsi les autres actions.

De plus, on peut noter que ces initiatives, lorsqu'elles fonctionnent un tant soit peu, ne peuvent le faire que (ou principalement) grâce à la mise en avant de l'emblème (la caution ?) fédérale. Ainsi sur les sept centres signataires de la "charte" PLONGEZ MARSEILLE, ne regroupant que des professionnels, un seul n'est pas FFESSM.

De la même manière, si l'initiative du SPAS a conduit à la mise en place d'une charte de qualité éditée par un organisme certificateur extérieur (Qualité France - voir annexes) qui ne fait pas référence à la FFESSM, à notre connaissance, le seul centre ayant reçu le label "plongée confiance" était un centre fédéral.



3) ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIE pour la mise en place d'un "label"

La mise en place d'un ou plusieurs label(s) passe par certaines étapes, plus ou moins formelles. Nous allons essayer de les détailler.

3-1) Analyse du besoin

C'est une étape clef de la démarche, puisqu'elle permet de définir quel(s) type(s) de label(s) il conviendra de créer, et pour quel(s) usage(s).

Peuvent être concernées : des certifications standard qualifiant la pratique ou l'enseignement en général, ou des certifications spécifiques attachées à telle ou telle activité.

Cette démarche permet de définir les objectifs de la certification, pour tous les intervenants : Fédération, Comités régionaux et départementaux, Commissions, Clubs et Structures agréées, et, bien sûr, pratiquants confirmés ou novices.

il semblerait en première analyse succincte que cette approche fasse ressortir un besoin de clarification de l'offre, mais plutôt exprimé par les professionnels. Nous ne pouvons évidemment pas les ignorer, mais nous ne devons pas perdre de vue, comme signalé précédemment, que la démarche doit également valoriser les structures associatives, si possible sans les mettre en concurrence avec les professionnels.

Il semblerait également que cette clarification de l'offre, si sa nécessité n'est pas encore à proprement parler ressentie par le consommateur, ne puisse que lui être bénéfique, et dans ses choix, et dans son information. Elle peut en outre permettre de limiter la portée d'informations "tapageuses", fruits d'un marketing rodé, mais souvent fort éloignées de la réalité.

3-2) Définition des référentiels

Réalisé "en interne", ou par un organisme certificateur extérieur (coût élevé), la définition des besoins doit permettre la mise en place du ou des référentiels permettant la délivrance de la (ou des) certification(s).

Ces référentiels se doivent d'être précis, et surtout fondés sur des critères objectifs et mesurables : nombre réel d'équipements disponibles pour telle activité ou tel public, périodicité de renouvellement, niveau et nombre de l'encadrement fédéral ou d'état per-



manent (hors stagiaires) sur une période d'activité réelle et déclarée, type d'embarcations, équipements pédagogiques réels, espace disponible etc.

Ces critères doivent évidemment être fixés au-delà des normes légales imposées, puisque celles-ci sont un préalable obligatoire à la pratique de l'activité.

3-3) Définition d'une signalétique et communication

Autre point crucial d'une méthodologie, et surtout du succès d'une labellisation : sa signalétique et sa communication.

Pour être efficace, la certification doit être connue et reconnue. Facilement décodable, les utilisateurs finaux doivent pouvoir identifier immédiatement les caractéristiques attribuées à une structure. De plus, la signalétique de labellisation doit être un signe incontournable et sûr de confiance et de crédit.

Ceci implique une politique de communication forte et efficace, aussi bien auprès d'un public "familier", les plongeurs licenciés ou brevetés, que d'un public de néophytes : les futurs plongeurs (qui s'ignorent parfois), les parents des futurs plongeurs et les "plongeurs loisir" purs, ayant souvent découvert l'activité au hasard d'un séjour à l'étranger, et n'ayant en général pas connaissance de ce que peuvent leur apporter nos clubs et nos rivages, par simple ignorance ou par désinformation.

Sans "tomber" dans le "marché" de la spécialisation, certaines activités spécifiques ou certains publics peuvent facilement être décrits. Il convient impérativement que soit associé à la signalétique mise en place une charte ou un cahier des charges, base de la certification, largement diffusé.



Une signalétique comme celle ci-contre indique clairement que le centre l'arborant pratique la plongée enfant. Mais quels sont les critères lui permettant de le mettre en avant ? Comment est-il attribué ? Quelles garanties de sécurité et de qualité puis-je y lire, avant de confier mon enfant à un inconnu ?



La signalétique de certification doit être intimement liée à la réponse à ces questions, entre autres.

Enfin cette signalétique doit être protégée, au regard des imitations (dépôt et enregistrement légal), mais aussi au regard de son attribution et des conditions de son usage.

De la même manière, le signe ÉCOLE FRANÇAISE DE PLONGÉE peut-il signifier quelque chose de précis au public non averti, et même au public "initié", au delà du simple suivi de cursus de formation et d'enseignement et d'une hiérarchie de diplômes, ainsi, normalement (mais est-ce toujours vrai?), que du respect de la législation en vigueur ?



3-4) procédure de certification ou d'attribution

Restons sur le principe, seul économiquement viable, de l'attribution des labels par la FFESSM ou ses représentants. Il convient en premier lieu de déterminer qui peut attribuer la certification aux clubs concernés, soit d'office, soit sur demande. Il est d'ailleurs préférable, afin de conserver la distinctivité de la certification, que celle-ci soit attribuée uniquement sur demande. Nous verrons du reste que ceci simplifie également le travail d'attribution, le nombre de dossiers à traiter étant moindre que par une attribution automatique.

Il convient de nommer ou d'élire, au niveau national ET régional (voire départemental ?) une commission d'attribution. Cette commission aura également un rôle de contrôle, seul garant de la valeur réelle de la certification. Le double niveau "hiérarchique" d'attribution et de contrôle est impératif puisque, comme nous le verrons plus loin, une instance de recours et de sanction doit obligatoirement être mise en place.

Les membres de cette commission doivent évidemment être impartiaux. Ils seront aidé en cela dans leur mission par la précision et l'objectivité réelle du référentiel.

La procédure de certification comprend nécessairement deux étapes : la certification proprement dite, et la surveillance. Chaque étape comporte différentes phases. la démarche méthodologique présentée ci-après est "idéale". Certaines étapes peuvent ne



pas être mises en place afin de simplifier la tâche des "certificateurs" toutefois, quelle que soit la procédure choisie, celle-ci devra sans doute être identique pour toutes les régions, malgré les disparités, notamment en nombre de clubs et structures susceptibles de formuler une demande.

a) Formulation de la demande

Comme nous venons de le voir, il est préférable de procéder sur requête des clubs et structure intéressés.

Si cette démarche doit être mise en place, outre la nécessaire publicité (au sens propre et informatif du terme) auprès du public, il conviendra évidemment d'informer largement les clubs et structures afin que chacun soit sur un même pied d'égalité face à la possibilité d'attribution.

Tout club ou toute structure agréée doit pouvoir formuler une demande de certification ou d'attribution de label pour la démarche de qualité qu'il ou elle souhaite mettre en œuvre.

La commission d'attribution adresse alors au demandeur les règles générales d'attribution et de surveillance, ainsi que les informations relatives à la procédure de certification. Il conviendra alors de définir une procédure d'instruction des demandes, impliquant notamment des délais de réponse, dans un sens comme dans l'autre. En toute logique, le demandeur et la commission d'attribution et de surveillance s'engagent réciproquement et contractuellement sur une procédure.

Idéalement, il peut être demandé à la commission une évaluation préalable, permettant à l'intéressé de remplir au mieux les caractéristiques du référentiel, afin d'éviter un éventuel refus ou délai dans l'attribution du label demandé.

La demande sera considérée comme complète lorsque le "candidat" aura retourné le premier questionnaire d'évaluation à la commission d'attribution.



b) Examen et instruction de la demande

Ces phases doivent être réalisées dans un délai fixé nationalement et dont les clubs et structures sont informés. Ceci permet d'une part d'assurer l'équité du traitement des demandes, d'autre part de planifier le travail de la commission, et enfin d'éviter aux clubs et structures de formuler des demandes qui ne pourraient aboutir, s'ils ne peuvent dans les délais fixés répondre aux questionnaires ou recevoir les auditeurs.

La commission accuse réception de la demande complète et l'enregistre. Pour simplifier son travail, le principe de renvoyer à l'expéditeur toute demande incomplète peut être retenu.

Après examen approfondi des éléments transmis, si ceux-ci sont conformes, la commission désigne un ou plusieurs auditeur(s) dont elle communique les noms au demandeur pour accord. Dans le délai prescrit, le ou les auditeur(s) fixe(nt) avec le demandeur la date de l'audit.

L'audit est destiné à s'assurer que les dispositions objectives permettant l'attribution du label sont bien respectées. Il est réalisé sur site, suivant un protocole fixé pour l'ensemble du territoire et donne lieu à un rapport faisant ressortir les écarts éventuellement constatés par rapport aux exigences.

Un exemplaire de ce rapport est adressé au demandeur qui fait connaître à la commission d'attribution et de contrôle, dans un délai également fixé, ses observations sur le rapport et les mesures qu'il compte prendre pour remédier aux éventuels écarts ainsi que l'échéancier correspondant.

Le rapport d'audit est analysé par le rapporteur de la commission d'attribution.

c) Décision de certification ou de labellisation

Le dossier de certification, constitué de la demande, du rapport d'audit, de la réponse éventuelle du demandeur et du rapport d'analyse, est analysé en Commission de certifi-



cation, dont les dates de réunion peuvent être fixées à l'avance.

Cette Commission prend alors une décision, qui peut, dans l'absolu, revêtir quatre formes :

- délivrance du droit d'usage avec ou sans réserves,
- demande d'actions correctives avec examen complémentaire planifié de la réponse, possibilité de la délivrance après cet examen dans un délai fixé,
- demande d'actions correctives avec audit complémentaire sur site dans un délai maximum fixé, avec possibilité de délivrance après audit ou dès la prochaine réunion de la Commission
- refus de délivrance justifié, nécessitant une nouvelle demande.

La décision d'octroi d'un droit d'usage est normalement matérialisée par un certificat, qui précise au minimum :

- l'identité du club ou de la structure,
- le ou les établissements concernés,
- le référentiel de certification,
- le domaine d'activité concerné par la certification,
- la durée et les dates de validité du droit d'usage.

Un double des rapports de la Commission doit être tenu en archive, et pour contrôle éventuel, au siège fédéral national.

d) Durée de validité

La durée de validité du droit d'usage doit être fixée. A titre d'exemple, certaines certifications de qualité AFNOR sont valables trois ans.

À l'issue de la durée de validité, un audit de renouvellement a lieu sur site, dans les mêmes conditions que l'audit d'attribution, sauf si le bénéficiaire souhaite abandonner son label, auquel cas il doit en avertir la commission d'attribution.

La durée de validité permet aux auditeurs de planifier leur travail, et à la Commission d'Attribution de planifier ses séances.



e) Surveillance

La reconduction du droit d'usage est bien évidemment soumise au respect des conditions qui ont conduit à la certification.

En cas de modification de ces conditions, le titulaire du label doit avertir la commission afin qu'elle statue sur son maintien.

Des audits de suivi et de surveillance doivent également être organisés. La reconduction de la certification peut d'ailleurs être soumise à la réalisation d'audits de surveillance réguliers, par exemple une fois par an. Ces audits peuvent être planifiés. Ils peuvent également être impromptus, et, par exemple, être effectués par rotation pour une partie des clubs ou structures certifiés. La réalisation d'audits impromptus est importante, même si l'on sait que seule deux ou trois centres peuvent en faire l'objet chaque année. Ces audits ne doivent toutefois pas remplacer, sauf pour les centres ayant été visités, l'audit annuel planifié.

Ces audits de contrôle sont, encore une fois, d'autant plus simple à effectuer que les critères à vérifier sont objectifs, quantifiables ou concrètement contrôlables.

Les rapports d'audit de suivi sont transmis à la commission d'attribution et de contrôle, qui peut, si des écarts sont constatés, décider de demander des actions correctives, procéder à un audit complémentaire ou suspendre, voire retirer la certification.

Le club ou la structure bénéficiant d'un label doit tenir à la disposition de ses usagers un registre de réclamations, qui est mis à disposition des auditeurs.

Il est évident que la commission de contrôle ne peut effectuer correctement et efficacement son travail que si elle dispose de moyens pour faire respecter ses décisions, ou de les faire connaître du public. Les moyens de diffusion de l'information qui se développent aujourd'hui seront certainement un vecteur important de son "autorité".

On constate que la démarche d'attribution, de surveillance et de renouvellement d'un



droit d'utilisation d'un label ou d'une marque de certification est lourde. Elle peut être simplifiée, mais ne doit pas perdre de sa force et de sa crédibilité. Nos cadres bénévoles, déjà souvent fort impliqués dans les actions fédérales, sauront-ils trouver le temps de mener cette tâche complémentaire à bien ? d'autant que la certification ne représente pas qu'une lourde charge au départ, mais un suivi et un contrôle régulier, sans lesquels elle n'a pas grande valeur.

3-5) Conditions d'usage et règlement d'application

Pour être efficace, la certification doit être reconnue; pour être reconnue, elle doit être promue et affichée. mais pour garder sa valeur, elle doit être reconnaissable immédiatement et de manière partout identique.

La certification donne le droit, mais aussi l'obligation de faire la promotion de la marque ou du label attribué.

Ceci doit se faire dans le respect de règles strictes, mais facilement applicables puisque chacun y trouve son content.

Tout d'abord, la marque doit donner lieu à la création d'un signe repérable et attractif. Son usage ne doit pas être complexe (formes simples, couleurs, possibilités d'impression peu onéreuses, facilité d'agrandissement et de réduction etc.).

Elle doit ensuite s'accompagner d'un cahier des charges d'utilisation, spécifiant les droits et les devoirs du titulaire. Outre une charte graphique, il est possible de fixer les obligations de publication, ainsi que les espaces requis : dans les locaux, sur les embarcations, sur la documentation. Il faudra également prévoir que le retrait du droit d'usage peut avoir des implications coûteuses, et en avertir le titulaire. De plus, tout usage de la marque par le titulaire de la certification doit normalement donner lieu à validation par la FFESSM ou ses représentants.

Il convient également de rappeler que seul le titulaire a le droit d'utiliser et d'arborer



la marque, que ce droit d'usage est incessible et insaisissable, et qu'il ne peut faire l'objet d'aucune mesure forcée.

Les titulaires devront disposer des éléments leur permettant d'utiliser et de reproduire la marque. Enfin, il faut également envisager la mise en avant du référentiel, ou d'une partie de celui-ci, par exemple sous forme de charte à afficher, toujours dans le but de faire la promotion de la marque et de sa valeur, afin qu'elle devienne une véritable caution de qualité, un signe de confiance.

3-6) Sanctions

En cas de manquement de la part d'un titulaire du droit d'usage de la marque dans ses applications, un système de sanctions doit être prévu.

Ces sanctions peuvent porter sur l'utilisation de la marque elle-même (avertissement, suspension, retrait, visite de contrôle, actions correctrices etc.), mais elle peuvent également porter sur la vie fédérale de la structure ou du club concerné (code de sanctions disciplinaires fédérales).

De plus, l'usage abusif de la marque, que ce soit par un tiers ou un titulaire, à partir du moment où celle-ci a fait l'objet d'un dépôt officiel, ouvre le droit pour la FFESSM à intenter dans le cadre de la législation en vigueur une action judiciaire.

3-7) Recours

Les demandeurs, ainsi que les commissions d'attribution, peuvent avoir recours à une instance supérieure pour trancher un litige. Cette instance est tout naturellement la Commission Nationale d'Attribution (ou de Qualité). Elle doit être élue ou nommée; Les procédures de saisine de cette Commission doivent être fixées à l'avance.

Nous venons de voir comment mettre en place une démarche de labellisation, et de prendre la mesure de la complexité d'une telle démarche.

Il reste à traiter une question majeure : pourquoi ?



4) UN LABEL, POUR QUI ET POUR QUOI ?

La réponse à cette question nous amène face à la complexité des acteurs de la plongée en France. Si les points généraux des objectifs de la création de labels sont assez simples à lister : renforcer la confiance, faciliter le choix en connaissance objective et réelle de cause, en permettant à chacun de se démarquer par rapport à une démarche réelle de qualité, renforcer une image, étendre son impact et développer ses "marchés" ..., les acteurs de la plongée sous-marine, agissant sous la bannière fédérale, n'ont sans doute pas les mêmes attentes face à une démarche de certification. Nous allons essayer de classer les réponses en quatre grandes catégories :

- La Fédération Française d'Études et de Sports Sous-Marins,
- Les Clubs,
- Les Structures Professionnelles Agréées,
- Les "consommateurs", plongeurs actuels ou potentiels.

4-1) LA FFESSM

La FFESSM doit maintenir son statut prépondérant dans les décisions et la promotion de la plongée, particulièrement en France, dans un triple contexte de :

- généralisation de l'approche loisir, voire "dilettante", de la plongée,
- l'internationalisation des vacances, donc des plongeurs,
- rajeunissement des pratiquants.

Elle doit également maintenir et développer ses ressources, les licences, par deux moyens : fidéliser ses licenciés et en attirer sans cesse de nouveaux.

Ses représentants, à tous les niveaux, doivent mettre en œuvre les moyens dont ils disposent pour faire reconnaître localement l'importance et la prépondérance de la FFESSM dans la formation, l'encadrement et l'organisation des activités sous-marines.



Or un géant silencieux passe parfois inaperçu aux côtés d'une crevette sautillante étalant des couleurs éclatantes, et plus de 2 000 clubs semblent parfois, par le jeu de la communication, peser moins qu'à peine 50 structures.

Notre fédération a besoin de se montrer d'avantage et de profiter des nombreuses actions mises en place par ses membres pour les rassurer, les fidéliser et en attirer de nouveaux.

La création de labels peut participer à cet objectif, puisqu'elle implique une diffusion large de l'information, qu'elle démontre un souci de qualité, et qu'elle donne à ses utilisateurs des moyens de reconnaissance accrus.

De plus une structuration claire de "l'offre" faite aux "consommateurs" ne peut être qu'une démarche valorisante et saine, si elle ne concoure pas à une forme de ségrégation ou de classification entre "bonnes" et "mauvaises" structures.

Nous avons également vu qu'il valait toujours mieux initier une démarche que de se la voir imposer.

Ces aspects démontrent que la réflexion et la mise en place d'une "labellisation" des clubs et structures peut avoir des avantages.

Elle comporte également des inconvénients. Tout d'abord, la réflexion doit porter sur l'activité propre, sans dévalorisation ou classification des uns par rapport aux autres. Ce point limite considérablement le champ des certifications possibles, ainsi que les critères à prendre en compte. De plus, nous avons vu que la charge incombant aux futurs responsables de la certification est lourde et délicate, et l'accueil que peuvent réserver les responsables des régions à cette nouvelle tâche ne sera peut-être pas toujours favorable. Enfin, qui dit certification dit contrôle. Cette tâche de jugement et sanction n'est pas la plus valorisante, bien qu'elle puisse permettre, si besoin, de re-situer les vraies responsabilités. Toutefois, le fonctionnement disciplinaire d'une fédération n'est jamais simple, et il faut bien reconnaître que ce n'est pas là non plus sa vocation première.



4-2) Les Clubs

N'ayant pas de vocation commerciale a priori, les Clubs sont normalement peu concernés par la mise en place de labels de qualité. Toutefois, un des objectifs des dirigeants de Club est, normalement, de former des plongeurs autonomes et responsables, de façon à ce qu'ils puissent pratiquer n'importe où une activité sans risque mais nécessitant de bonnes compétences techniques. De plus, et les questions posées à chaque Assemblée Générale ou dans les jurys d'examens le démontrent systématiquement, nos dirigeants de Clubs aiment être guidés de façon précise et semblent avoir une sainte horreur du vide, qui pourtant pourrait parfois être salutaire.

Dans cet esprit, et encore une fois à condition que la labellisation n'apparaissent pas comme un élément de discrimination des "riches" par rapport aux "pauvres", les Clubs peuvent même voir des aspects positifs à la délivrance de certificats.

Enfin, la notion de profit étant normalement exclue de leur gestion, l'aspect différenciation de la "concurrence" inévitablement liée à l'attribution d'un label ne devrait pas les concerner. Sur ce dernier point, il est donc vraisemblable que peu de Clubs, notamment parmi ceux qui œuvrent en piscine et sont pour la plupart amenés chaque année à refuser du monde, feront, du moins au départ, des demandes de certification. Ils seront par contre sans doute attentif aux démarches engagées dans ce sens par les clubs de bord de mer, lors du choix de la structure avec laquelle ils organiseront une sortie ou des passages d'examens.

Un aspect, par contre, peut les intéresser : celui de la relation avec les autorités et les instances officielles, au niveau des communes, des départements et des régions.

En effet, que ce soit pour des demandes d'aides ou pour la relation avec des autorités susceptibles de les contrôler, la certification, si elle est effectuée en prenant cet aspect en compte, peut considérablement les aider.

Au niveau des Clubs, il semble donc que les seuls objectifs de la certification puisse être de se démarquer, mais de qui et pourquoi, et surtout, de rassurer leurs licenciés, les licenciés potentiels et les autorités sur le sérieux et la qualité de leurs "prestations". Ceci concentre à nouveau le champs des labels possibles.



4-3) Les Structures Agrées, les professionnels

A première vue, cette catégorie devrait être la plus motivée. L'attribution d'un ou plusieurs labels leur permet en effet d'attirer du monde, de la "clientèle", de se démarquer de leurs concurrents potentiels, de renforcer leur image. Un des énormes avantages de la certification est qu'elle oblige au respect d'un cahier de normes. Sur ce point, la FFESSM est gagnante, en obligeant les structures à proposer un service réellement sérieux, conforme à ses préconisations.

Mais l'arme est à double tranchant pour les professionnels. En effet, si elle a le mérite d'éclaircir le marché en éliminant les "brebis galeuses", ou en les obligeant à se soigner, elle implique évidemment des coûts de mise aux normes, et parfois une rentabilisation directe ou immédiate plus faible.

Encore une fois, ils devront mesurer l'impact sur leur activité, en bien ou en mal, de la présence ou de l'absence de marque de certification. C'est à nouveau un problème d'information et de communication, qui doit rendre incontournable le choix de la qualité. Cette démarche doit avant tout être tournée vers le public, qui, en final, fera vivre les labels par la confiance qu'il sera capable de leur accorder.

Notons un dernier point sur les professionnels affiliés. Ceux-ci bénéficient déjà de l'équivalent d'une marque collective de certification, par le simple fait de pouvoir promouvoir leur activité sous l'égide du logo fédéral, après avoir signé une charte d'agrément.



4-4) Les plongeurs, actuels ou potentiels.

Ils devront être les grands gagnants de la certification. En effet, pour eux, l'attribution de labels ne peut que les aider dans leur choix. Un label permet en effet de sélectionner le service le plus attendu, et de trier au sein d'offres extérieurement très ressemblantes.

La labellisation doit répondre à leurs questions, et devenir synonyme de confiance, d'unicité de qualité de prestation de plongée, voire d'un minimum requis, minimum parfaitement satisfaisant.

Des labels pouvant couvrir, sous le contrôle des commissions, des activités spécifiques, les éclairent également dans leurs orientations. Cet impact doit être vrai chez les plongeurs, mais aussi chez les nouveaux - venus. Il doit même permettre d'amener de nouveaux pratiquants, son rôle étant aussi de démythifier notre activité.

Ce sont, en fait, les seuls vrais bénéficiaires d'une clarification de l'offre. C'est aussi eux qu'il convient de protéger contre des propositions parfois abusives, voire dangereuses, de centres sous-équipés, en matériel comme en encadrement, ou ne répondant pas aux normes en vigueur en France.

En conclusion de ce point, il semble que la nécessité d'une démarche de qualification ne se fasse pas encore pleinement ressentir. Si celle-ci engage une somme de travail relativement importante, et hors d'accès financièrement si elle est commandité à un organisme spécialisé, elle ne manque toutefois pas d'intérêt, en étant menée rigoureusement et sur quelques points précis. ce sera l'objet de notre conclusion.



5) EN GUISE DE PRÉCONISATIONS

Mettre en place un système de labellisation général de la plongée en France relève d'une démarche fort complexe et fort risquée. De plus celui-ci pourrait, pour être complet, être amené à prendre en compte des critères annexes à la plongée, tels que ceux concernant l'hébergement ou la vente de matériel.

Dans le cadre d'une telle démarche, le référentiel joint en annexe peut servir de modèle, à adapter au contexte large et complexe de la FFESSM.

Par contre, une clarification de l'offre des Clubs et Structures peut sans doute être utilement mise en œuvre, face à certains développements de la législation et de la plongée.

Il nous semble intéressant de nous pencher sur les nouvelles attributions de nos cadres, pour lesquels les structures doivent nécessairement faire montre d'une adaptation facile à mesurer objectivement et concrètement.

Le premier cas de figure de ce contexte nous semble être la plongée enfants. Aujourd'hui, de nombreux centres se réclament de cette activité (pour ne pas dire de cette spécialité), dans le souci d'attirer de nouveaux licenciés. Si cet effort est louable en soi, le contrôle des moyens, particulièrement en matériel, mais aussi en connaissance de la réglementation spécifique, nous semble pratiquement nécessaire.

Ceci peut faire l'objet d'une certification, non dévalorisante pour ceux qui ne la détiennent pas, mais rassurante et sécurisante pour les usagers aussi bien que pour le tissu fédéral lui-même.

Un référentiel plongée enfant ne paraît pas trop complexe à réaliser. Il permettra en outre une répartition plus juste des aides accordées à cette activité, et en tous cas un meilleur contrôle de leur utilisation réelle.

Sa signalétique peut être facilement attractive. C'est de plus un moyen intéressant de montrer l'attachement et l'attention que porte notre Fédération, dont certains se plaisent



parfois à colporter une image vieillissante, à la jeunesse, et, partant, à son avenir.

Un deuxième point, plus délicat à formaliser, concerne les écoles de plongée. Au-delà du respect des normes officielles et nationales d'encadrement, les moyens mis à la disposition des stagiaires et des moniteurs, le niveau réel de l'encadrement permanent, le temps consacré lors d'un stage à de véritables cours ... sont autant de critères qui doivent permettre une certification, peut-être à plusieurs niveaux.

L'objet de ce type de certification devra être bien étudié, notamment dans l'ensemble de ses effets. On peut penser que ce type de labellisation incitera d'avantage les clubs à tirer vers le haut leur encadrement. On peut également imaginer que ces labels permettront aux stagiaires de choisir en meilleure connaissance de cause les centres vers lesquels ils iront préparer leurs examens.

La complexité de cette certification réside néanmoins dans la définition et le contrôle de critères objectifs et utiles. En effet, ce n'est pas la salle de cours qui fait la qualité de l'enseignement, même si elle participe à la qualité du travail.

Pour cette qualification, nous disposons déjà d'un signe peu ou mal exploité. La réflexion restant à mener, au delà du référentiel lui-même, réside dans le type de classification à effectuer, au nombre de "grades", et à leur symbolisation visuelle.

Un autre point qui peut assez aisément être mis en place, et dont tout le monde peut facilement bénéficier concerne la gestion et la conformité aux normes de sécurité. Bien sûr, il est normal de considérer que tout le monde est en règle vis à vis de la loi sur ces aspects. Malgré cela, de la même manière qu'il existe des centres agréés de gestion pour les travailleurs indépendants, ou des chartes professionnelles pour certaines professions dont les résultats sont difficiles à évaluer par les clients (cabinets de recrutement et d'études par exemple), il serait envisageable d'attribuer une certification aux centres et clubs ayant fait la preuve d'une démarche volontaire de qualité dans ce domaine.

Les professions libérales qui n'adhèrent pas à un centre agréé ne sont pas considérées comme des voleurs pour autant. On peut donc penser que cette certification pourrait



valoriser ceux qui en ont fait la demande sans pour autant dévaloriser les autres.

Elle permettrait en tous cas de simplifier les relations avec les pouvoirs publics, les instances officielles et les organismes de contrôle.

D'autres formes de labellisation sont certainement envisageables (centre Nitrox, spécialisation photo-video etc.)

L'objet de ce mémoire n'est pas de les lister toutes, mais d'éclairer nos dirigeants dans leur réflexion sur l'utilité ou la nécessité de la certification, ces avantages et ces inconvénients, et de mettre en avant des éléments de méthodologie permettant de répondre à une problématique peut-être plus complexe qu'il ne peut y paraître.

Puissions-nous y être parvenu.

Merci de votre lecture attentive.



BIBLIOGRAPHIE & DOCUMENTATION

Yves SAINT-GAL LONGÉ "Protection et défense des marques de Fabrique"

Ed Delmas

Rédact. de marques au nom de la Fédération Française d'Études et de Sports Sous-Marins
et ÉCOLE FRANÇAISE DE PLONGÉE.

AFNOR CERTIFICATION (Normes et label)

"Labels, normes et certifications" in L'Entreprise n° 148 - janvier 1998

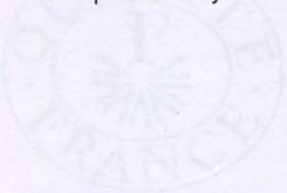
"Politique de qualité" Documentation Nationale

"Signes de qualité officiels et fantaisistes" in Que Choisir n° 337 - avril 1997

Textes officiels art. L115-33 - décret 84-74 du 26/01/84 modifié le 15/11/93 fixant le statut de la normalisation

Textes officiels lois n° 64-130 du 31/12/64 (art. 16 à 24) et du 10/01/78 (art. 22 à 28)

Texte officiel art. 7-bis de la Convention de Paris relative à la protection de la propriété industrielle.



SERVICES		N° de référence : 5-303-2-96	
ACTIVITES SUBAQUATIQUES	Index : 0	Page : 1 de 30	

ANNEXES

RÉFÉRENTIEL PLONGÉE CONFIANCE - Qualité France

Dépôts de marques au nom de la Fédération Française d'Études et de Sports Sous-Marins et ÉCOLE FRANÇAISE DE PLONGÉE.

REFERENTIEL
PLONGEE CONFIANCE

CENTRES PROFESSIONNELS DE PLONGEE A
VOCATION PEDAGOGIQUE ET TOURISTIQUE
ET
MAGASINS DE MATERIEL DE PLONGEE

ACTUALISATION			Rédaction		Vérification		Validation		
Date	Objet	Objet	Page 1	Nom	Vip	Nom	Vip	Nom	Vip
0	10000	Révision		GT	A	JML		MC	



SERVICES		Référence : S-303-2-96	
ACTIVITES SUBAQUATIQUES		Indice : 0	Page 1 de 20

REFERENTIEL PLONGEE CONFIANCE

CENTRES PROFESSIONNELS DE PLONGEE A VOCATION PEDAGOGIQUE ET TOURISTIQUE ET MAGASINS DE MATERIEL DE PLONGEE

ACTUALISATION

Ind	Date	Objet	Page §	Rédaction		Vérification		Validation	
				Nom	Visa	Nom	Visa	Nom	Visa
0	26/03/96	Révision		GT		JML		MC	

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 2 de 20

SOMMAIRE

1.	PRÉAMBULE	4
2.	TEXTES DE RÉFÉRENCE	5
3.	GLOSSAIRE	5
4.	DÉFINITION DES SERVICES.....	7
5.	CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES DES SERVICES	7
6.	SPECIFICITES DES SERVICES	8
6.1.	LES CENTRES "PLONGEE-CONFIANCE"	8
6.1.1.	Assurances	8
6.1.2.	Formation professionnelle	8
6.1.3.	Maintenance du matériel.....	8
6.1.4.	Entretien sanitaire du matériel individuel.....	9
6.1.5.	Moyens de sécurité	10
	6.1.5.1. Bateaux	10
	6.1.5.2. Centres	11
6.1.6.	Organisation des plongées.....	11
6.1.7.	Installation d'air comprimé.....	12
6.1.8.	Locaux	12
6.1.9.	Accueil.....	12
6.1.10.	Liaison avec l'environnement touristique et qualitatif.....	13
6.1.11.	Dispositions d'ordre commercial.....	13
6.2.	LES MAGASINS DE MATERIEL DE PLONGEE CONFIANCE.....	14
6.2.1.	Assurances.....	14
6.2.2.	Qualification et formation.....	14
6.2.3.	Surface	14
6.2.4.	Signalétique et information.....	14
6.2.5.	Equipements	15
6.2.6.	Service	15
6.2.7.	Accueil.....	16
7.	CONDITIONS D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET(OU) UTILISATEURS.....	17

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 3 de 20

8. CONDITIONS D'ADMISSION DES BÉNÉFICIAIRES 17

 8.1. Pour les centres de plongée..... 18

 8.2. Pour les magasins d'articles de plongée..... 18

9. PLAN DE CONTRÔLE 18

10. SANCTIONS 19

11. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS
ET(OU) UTILISATEURS..... 19

ANNEXE 1 : DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON CONTRE-INDICATION
MEDICALE A LA PRATIQUE DES ACTIVITES SUBAQUATIQUES..... 20

Par ailleurs, le Syndicat Professionnel des Activités Subaquatiques (SPAS) constate que son secteur d'activité est essentiellement l'objet de pratiques insuffisantes en matière qualitative quant aux services rendus aux consommateurs qui souhaitent apprendre et pratiquer les activités de plongée sous-marine. En effet, en dehors des normes de sécurité indispensables élaborées par le Ministère de la Jeunesse et des Sports, aucun point de référence n'est fourni aux professionnels de ce secteur pour gérer et améliorer la qualité des services se rapportant à cette activité.

Constatant également que le SPAS regroupe la majorité des établissements professionnels à vocation économique et que celui-ci applique de tous ses vœux une telle approche, il a été décidé, en relation avec QUALITÉ-FRANCE, de procéder à la suite en place d'une certification de conformité de services sur la base d'un tel document.

La certification de conformité ainsi mise en œuvre concerne à la fois les centres professionnels à vocation pédagogique et touristique et les magasins distribuant des articles de plongée sous-marine.

Enfin, en toutes cas, l'objectif est de proposer aux consommateurs le meilleur service actuellement possible en France dans de tels établissements de manière à susciter dans le public un nouveau d'intérêt pour les activités subaquatiques et en les reliant au secteur d'activité touristique qui est l'une des premières activités économiques

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
FRANCE	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 4 de 20

1. PRÉAMBULE

Le présent référentiel, qui s'inscrit dans le cadre des certifications de services prévues par le Code de la Consommation modifié, notamment par la Loi N° 94-442 du 3 Juin 1994, et par le décret N° 95-354 du 30 Mars 1995, concerne des prestations de services en matière d'activités subaquatiques et de distribution d'articles de plongée.

Il convient de rappeler qu'en dehors des normes expressément prévues par ce référentiel, les services faisant l'objet de la certification doivent correspondre aux réglementations françaises et communautaires en vigueur.

La certification de ce référentiel est par ailleurs régie par les principes généraux de certification édictés par le Manuel Qualité de QUALITÉ-FRANCE dans le domaine des services (ref. S-001).

Seuls pourront bénéficier de la certification sur la base du présent référentiel les services fournis par des entreprises admises par QUALITÉ-FRANCE, ayant donc satisfait aux procédures habituelles d'admission et respectant intégralement les dispositions qui suivent.

Par ailleurs, le Syndicat Professionnel des Activités Subaquatiques (SPAS) constate que son secteur d'activité est actuellement l'objet de pratiques insuffisantes en matière qualitative quant aux services rendus aux consommateurs qui souhaitent apprendre et pratiquer les activités de plongée sous-marine. En effet, en dehors des normes de sécurité indispensables élaborées par le Ministère de la Jeunesse et des Sports, aucun point de référence n'est fourni aux professionnels de ce secteur pour gérer et améliorer la qualité des services se rapportant à cette activité.

Constatant également que le SPAS regroupe la majorité des établissements professionnels, à vocation économique, et que ceux-ci appellent de leurs vœux une telle approche, il a été décidé, en relation avec QUALITE-FRANCE, de procéder à la mise en place d'une certification de conformité de service sur la base du présent document.

La certification de conformité ainsi mise en oeuvre concerne à la fois les centres professionnels à vocation pédagogique et touristique et les magasins distribuant des articles de plongée sous-marine.

Dans l'un et l'autre cas, l'objectif est de donner aux consommateurs le meilleur service actuellement possible d'obtenir dans de tels établissements de manière à susciter dans le public un renouveau d'intérêt pour les activités subaquatiques et en les reliant au secteur d'activité touristique qui est l'une des premières activités économiques françaises.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 5 de 20

2. TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Lois n° 84-610 du 16 Juillet 1984 complétée par la loi n°85-10 du 3 janvier 1985 ; n° 83-660 du 21 juillet 1983 ; Modifications n° 87-979 du 7 décembre 1987 et n° 92-652 du 13 juillet 1992,
- Décrets n° 63 du 18 Janvier 1943, n° 67-783 du 8 Septembre 1967, n° 77-1162 du 19 Octobre 1977, n° 93-1035 du 31 Août 1993, n° 89-685 du 21 Septembre 1989, n° 93-1101 du 3 septembre 1993
- Arrêté du 23 juillet 1943 (J.O. du Arrêté du 20 septembre 1991 et ses annexes 1, 2, 3, modifié par l'Arrêté du 17 juillet 1992 ; Arrêté du 19 décembre 1992 ; Arrêtés du 12 et 13 janvier 1994 (J.O. du 5 février 1994) modifiés le 18 juillet 1995 ; Arrêté du 4 mai 1995 (J.O. du 11 mai 1995) ; Arrêté du 30 juin 1995 (J.O. du 8 août 1995)

Les centres professionnels de plongée doivent respecter et appliquer les dispositions de l'arrêté du 20 septembre 1991 et ses diverses annexes, concernant la sécurité dans les établissements organisant la pratique et l'enseignement des activités subaquatiques sportives et de loisirs autonome à l'air.

Par ailleurs, les affichages obligatoires font l'objet d'une vérification par QUALITE-FRANCE en particulier en ce qui concerne :

- la réglementation,
- les brevets des moniteurs,
- la composition des palanquées (tableau type et archivage),
- les tarifs,
- les assurances,
- les coordonnées des centres de secours,
- les procédures d'alerte et d'évacuation en cas d'accident.

3. GLOSSAIRE

Air comprimé :

Air dont la pression absolue est supérieure à la pression atmosphérique.

Banc d'essai :

Appareil permettant de contrôler les détendeurs de plongée et d'en vérifier les caractéristiques (étanchéité, débit, dépression, surpression).

Caisson de test :

Appareil permettant de tester du matériel de plongée en milieu hyperbare.

Carnet de plongée :

Carnet sur lequel le plongeur consigne les plongées qu'il a effectuées en précisant la date, le lieu, la profondeur, le temps et le type de plongée (exemple : formation, exploration...).

Chef de palanquée :

Plongeur chargé d'assurer la conduite de la plongée.

Compas :

Instrument d'orientation permettant de définir un cap.

Détendeur :

Appareil permettant de respirer à la pression ambiante l'air comprimé contenu dans la bouteille de plongée.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
FRANCE	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 6 de 20

Directeur de plongée :

Responsable de l'organisation des plongées, il définit les palanquées, nomme le chef de palanquée et définit les paramètres de la plongée.

Gilet de stabilisation :

Bouée ou système gonflable au moyen d'une réserve d'air comprimé, permettant au plongeur de s'équilibrer dans l'eau, de regagner la surface et de s'y maintenir.

Hyperbare :

Milieu dans lequel la pression est supérieure à la pression atmosphérique.

Octopus :

Deuxième étage de secours.

Ordinateur :

Instrument permettant de mesurer et d'enregistrer les divers paramètres de la plongée : temps, profondeur, vitesse de remontée, durée et profondeur des paliers, température, éventuellement pression d'air restant dans les bouteilles de plongée. Tous ces paramètres sont enregistrés et mis en mémoire.

Palanquée :

Groupe de plongeurs qui effectuent une plongée présentant les mêmes caractéristiques de durée, de profondeur et de trajet.

Palier :

Arrêt que le plongeur est obligé d'effectuer en cours de remontée pour éviter les accidents de décompression (désaturation d'azote dissout).

Plongeur breveté :

Plongeur titulaire d'une qualification délivrée par un organisme de formation.

Profondimètre :

Instrument permettant de vérifier et éventuellement d'enregistrer la profondeur de la plongée.

Scaphandre :

Équipement permettant d'alimenter un plongeur en air détendu à la pression ambiante.

Station de gonflage :

Installation permettant de recharger en air comprimé respirable les bouteilles de plongée ; il se compose d'un compresseur haute pression et éventuellement de bouteilles de réserve (bouteille tampon).

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
FRANCE	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 7 de 20

4. DÉFINITION DES SERVICES

Les services concernent les activités assurées par les centres professionnels de plongée à vocation pédagogique et touristique et par les magasins de distribution de matériel de plongée.

5. CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES DES SERVICES

Les principales caractéristiques spécifiques des services certifiés dans le cadre du présent référentiel, qui apparaîtront dans les documents d'information destinés aux consommateurs et(ou) utilisateurs des services, sont les suivantes :

Pour les centres de plongée :

- Qualification et formation professionnelle permanente minimum garantie pour l'ensemble des responsables et des membres du personnel,
- Entretien régulier et systématique du matériel assuré pour le maintenir en parfait état de présentation et de fonctionnement,
- Hygiène et sécurité du matériel renforcées,
- Accueil de qualité personnalisé.

Pour les magasins d'articles de plongée :

- Personnel qualifié et identifié,
- Choix de matériel,
- Disponibilité horaire,
- Service après vente garanti,
- Station de remplissage,
- Partenaire de l'enseignement plongée,
- Location (prêt) de matériel.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
FRANCE	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 8 de 20

6. SPECIFICITES DES SERVICES

6.1. LES CENTRES "PLONGEE-CONFIANCE"

6.1.1. Assurances

Toute la réglementation en la matière est respectée et en particulier :

- les centres Plongée Confiance souscrivent une assurance couvrant :
 - . leur responsabilité civile professionnelle,
 - . leur responsabilité civile exploitation,

6.1.2. Formation professionnelle.

Tout centre "Plongée-Confiance" doit faire suivre, à au moins un membre de son personnel permanent, un stage technique relatif à la maintenance de son matériel. Ce stage est assuré par un fabricant de matériel équipant majoritairement le ou les moniteurs et les clients qui délivrera une attestation correspondante.

Lorsque le centre de plongée dispose de plus de dix salariés, ce stage est effectué par au moins deux personnes par tranche de dix salariés.

Ce stage doit être réactualisé tous les deux ans.

En cas de changement de matériel, ou en cas d'apparition sur le marché de nouvelle technologie, la formation doit être effectuée préalablement à l'utilisation par le centre du matériel considéré.

En cas d'absence du personnel formé pour l'entretien du matériel, le centre de plongée doit prendre toute disposition pour apporter les mêmes garanties de compétence du personnel remplaçant.

Seul le personnel formé est susceptible de réaliser les opérations d'entretien et de réparation du matériel des centres de plongée. La maintenance est assurée soit :

- par un moniteur ou un préposé ayant effectué un stage détaillé ci-dessus,
- par un moniteur d'Etat titulaire depuis moins de deux ans d'un brevet agréé par les pouvoirs publics, option maintenance du matériel de plongée. Si le moniteur d'Etat est titulaire de son brevet depuis plus de deux ans, il rentre dans le cadre de l'alinéa ci-dessus.

Ce critère est vérifié par les agents de Qualité-France au moyen d'enregistrements des stages de formation et de vérification de l'identité du personnel présent sur le centre lors de la visite.

6.1.3. Maintenance du matériel.

Le matériel mis à disposition des moniteurs et des clients (qu'il soit ou non la propriété du centre de "Plongée-Confiance") doit être maintenu en bon état, aussi bien en ce qui concerne son fonctionnement que sa présentation.

L'état des bouteilles est en particulier jugé sur l'absence de déchirures dans les éventuels filets de protection, le bon état de la peinture, l'absence de zone d'oxydation ou de corrosion, le bon état du culot (permettant à la bouteille de tenir debout), le bon état des sangles le cas échéant.

L'état des gilets est en particulier jugé sur le bon état des coutures, des boucles et des sangles, et sur le fait que les couleurs ne sont pas passées.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 9 de 20

L'état des détendeurs, manomètres, flexibles d'inflateur et leur raccord est plus particulièrement jugé sur la présence d'un protecteur de flexible, le bon état des embouts ou mordants d'embouts, l'état des flexibles, de la propreté du filtre d'entrée haute pression, de la bague d'attache rapide du flexible inflateur, de l'absence de fuite au niveau du boîtier de deuxième étage (soupape d'expiration, membrane, embout).

Le matériel appartenant au centre et mis à disposition des moniteurs et des clients doit être renouvelé périodiquement :

- tous les 3 ans pour les gilets de stabilisation, les bouteilles, les détendeurs,
- tous les 2 ans pour les vêtements et petits accessoires.

Le SPAS et les autres instances collectives souhaitent que le client puisse être équipé d'un gilet de stabilisation, si le moniteur le décide.

Les bouteilles appartenant au centre ou mises à la disposition du centre par tout organisme non associatif subissent une réépreuve réglementaire tous les deux ans et une inspection visuelle annuelle effectuée par un membre du personnel qualifié du centre, ou par un technicien qualifié.

Sont habilités à effectuer les épreuves réglementaires, les centres d'épreuves agréés par la DRIRE (Ministère de l'Industrie), notamment les centres des APAVE, le Bureau VERITAS, la SOCOTEC.

Les inspections annuelles font l'objet d'enregistrements sur carnet d'entretien, ou d'une apposition sur la bouteille d'un macaron poinçonné.

Les bouteilles appartenant à un propriétaire tiers membre d'une association, ou mises à la disposition du centre par une structure associative doivent faire l'objet au minimum d'une réépreuve tous les cinq ans effectuée par un centre d'épreuve agréé, assortie d'une inspection visuelle annuelle faite par un technicien qualifié en inspection visuelle (TIV).

Des éléments documentaires permettent, entre autres, de vérifier l'ensemble de ces points.

Un registre d'entretien individuel annuel est établi pour les bouteilles, les détendeurs et les gilets ainsi que pour tous les autres matériels et instruments mis à la disposition de la clientèle. Chaque matériel y est repéré par un numéro d'identification.

Les profondimètres, les manomètres et les mécanismes de réserve des bouteilles sont contrôlés tous les ans.

Ce critère est vérifié par les agents de Qualité-France lors des visites de contrôle par vérification des enregistrements.

6.1.4. Entretien sanitaire du matériel individuel.

Le matériel individuel des moniteurs et des élèves doit être en nombre suffisant. La prévention épidémiologique doit être constante et une rigueur dans la mise en oeuvre des règles d'hygiène s'appliquant au matériel est exigée.

Pour ce faire, le matériel individuel est nettoyé et désinfecté, entre deux utilisations, à l'aide d'un produit spécialement étudié pour ce type d'usage. Le processus de nettoyage indiqué par le fabricant du produit est respecté.

Le matériel est stocké pour séchage dans un local aéré.

Les embouts buccaux et les détendeurs sont désinfectés et rincés de la même manière après chaque utilisation.

L'utilisation de l'octopus est recommandée en vue d'éviter, autant que faire se peut, l'échange d'embout en cours de plongée.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
FRANCE	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 10 de 20

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par vérification à partir de constats lors des visites de contrôle et sur présentation de factures d'achat de produits désinfectants.

6.1.5. Moyens de sécurité

6.1.5.1. BATEAUX

Le centre de plongée, le ou les bateau(x) doivent disposer de trousse de secours adaptées (cf. la réglementation maritime) au nombre de plongeurs embarqués, et surtout, le contenu de la ou des bouteille(s) d'oxygène de réanimation doit être fonction de l'éloignement entre le lieu de plongée et le centre de secours hyperbare (< 30 minutes = 1m³, > 30 minutes = 3m³).

Les bouteilles d'oxygène de réanimation sont en bon état de fonctionnement, et subissent la reépreuve réglementaire. La pression des bouteilles est conforme aux normes en vigueur.

Les bouteilles de réanimation présentes dans les bateaux, dans un lieu identifié, sont accessibles et opérationnelles en moins de une minute.

Le ou les bateau(x) doivent être entretenus et conformes à la réglementation maritime. Le responsable du bateau tient un livre de bord détaillant les opérations d'entretien.

La bonne tenue du bateau est plus particulièrement jugée par rapport aux critères suivants : plus de 5 mètres de chaîne au mouillage ; présence de pendeurs, d'échelle, d'ouverture dans le bastingage le cas échéant ; absence de coulures de rouille, de peinture écaillée sur la coque (aspect général non vétuste) ; pont non glissant ; présence de poubelle ; absence d'odeurs nauséabondes (carburant), de déchets ; bon ordonnancement du pont ; protection des tubulures d'échappement pouvant entraîner une brûlure ; présence de bout ou de bouée pour la traine lorsqu'il y a du courant.

Les bateaux sont équipés au moins d'un téléphone cellulaire ou d'une radio VHF ainsi que d'un moyen de contrôle de la profondeur. La VHF et le téléphone cellulaire sont en bon état de fonctionnement.

D'une manière générale, les bateaux doivent être équipés :

- d'un inhalateur et insufflateur d'oxygène avec réserve de ce gaz,
- d'un moyen de rappel des plongeurs,
- d'un scaphandre de secours gonflé et équipé d'un détendeur,
- d'un pavillon de plongée,
- d'eau potable.

Le directeur de plongée ou le capitaine du bateau doit être titulaire d'un certificat restreint de radiotéléphonie, si il utilise la VHF.

Sont affichées sur les bateaux, à proximité du radiotéléphone, les coordonnées (numéro de téléphone et fréquence le cas échéant) du centre de secours hyperbare, du CROS et des pompiers.

La composition type des palanquées est affichée dans le bateau sous forme de schéma, et une information sur la composition de leur palanquée est mise à la disposition des plongeurs avant leur arrivée sur le lieu de plongée.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 11 de 20

Le matériel dont doit disposer au minimum chaque moniteur est constitué de :

- deux sources d'air comprimé avec deux sorties et deux détendeurs complets,
- un gilet,
- un profondimètre,
- une montre,
- une table de plongée,
- un manomètre immergeable lui permettant d'évaluer le stock d'air disponible, ou un mécanisme de réserve d'air,
- éventuellement un ordinateur.

Les dispositions applicables au matériel mis à la disposition des clients prévues au paragraphe 6-1-3. sont applicables au matériel dont disposent les moniteurs qu'il soit ou non la propriété du centre.

Ces critères sont vérifiés par les agents de Qualité-France à partir de constats lors des visites et de vérification des enregistrements.

6.1.5.2. CENTRES

Le centre doit enregistrer et archiver les dates et lieux de plongée ainsi que la composition de chaque palanquée et les paramètres de plongée. La composition type des palanquées est affichée dans le centre sous forme de schéma.

Le centre "Plongée confiance" affiche les procédures d'alerte et d'évacuation en cas d'accident, les coordonnées (numéro de téléphone et fréquence le cas échéant) du centre de secours hyperbare, du CROS et des pompiers.

La liste des centres hyperbare doit être établie par chaque responsable de centre qui s'assure de leur disponibilité et de leur fonctionnement.

Ces critères sont vérifiés par les agents de Qualité-France à partir de constats lors des visites et de vérification des enregistrements.

6.1.6. Organisation des plongées.

Avant la sortie, les moniteurs et les lieux de plongée sont présentés aux clients.

Il est procédé, à partir des carnets de plongée des passeports de plongée ou des brevets le cas échéant, à la vérification du niveau de certification des clients (sauf pour la première plongée).

Pour les mineurs, le centre de plongée doit s'assurer de l'existence de l'autorisation parentale avant toute plongée. Les originaux sont conservés par le centre de plongée.

Il doit également vérifier que ses clients sont assurés en responsabilité civile. Si les clients ne peuvent pas en apporter la preuve, le centre de plongée doit être en mesure de leur proposer une formule d'assurance.

Le centre de plongée doit demander à ses clients de produire un certificat médical de non contre-indication à la pratique des activités subaquatiques. En cas d'impossibilité pour les clients de produire ce certificat, le centre de plongée doit faire signer une déclaration de non contre-indication conforme au modèle en annexe 1.

Ces critères sont vérifiés par les agents de Qualité-France lors des visites par constat et vérification des enregistrements.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 12 de 20

6.1.7. Installation d'air comprimé.

L'installation d'air comprimé haute pression, pour la recharge des bouteilles de plongée, doit être conforme à la réglementation en vigueur et notamment aux dispositions de l'arrêté de 1943 sur les machines et réservoirs à vapeur et air comprimé. Sont plus particulièrement vérifiés les éléments suivants :

- Le changement de filtres des compresseurs,
- La réépreuve des bouteilles statiques tous les 10 ans,
- Le fonctionnement des purges automatiques du compresseur,
- La présence de purges automatiques sur les compresseurs lorsque l'installation d'air comprimé comporte des bouteilles tampon,
- La présence d'un disjoncteur "coup de poing" permettant d'interrompre le gonflage de la bouteille,
- L'existence d'une rampe de 176 bars lorsque le centre utilise des bouteilles de 176 bars

La qualité de l'air doit être contrôlée au moins une fois par an, notamment en ce qui concerne le pourcentage de vapeur d'eau, d'huile et de CO2 (cf. norme DIN N°3188 et EN 250). Le résultat de ces analyses doit être affiché dans les locaux fréquentés par la clientèle.

Les agents de QUALITE-FRANCE prélèveront des échantillons d'air en vue de la réalisation d'analyses de contrôle.

Un cahier d'entretien doit être tenu à jour où sont enregistrées les dates des vidanges, des vérifications périodiques, des interventions mécaniques et des changements de filtres.

Un journal de marche, associé à un compteur horaire, comptabilise la durée de marche du compresseur.

Ces critères sont contrôlés par les agents de Qualité-France par vérification des enregistrements.

6.1.8. Locaux

Le centre de plongée doit disposer d'un ou plusieurs locaux pour assurer correctement la qualité de son activité et en particulier :

- l'accueil et l'affichage des informations réglementaires et définies dans le présent référentiel,
- le secrétariat et la comptabilité,
- le stockage et l'entretien du matériel,
- les cours théoriques avec moyens audiovisuels correspondant au niveau des élèves fréquentant l'établissement, si le passage de brevets est proposé,
- des vestiaires clos ou surveillés et ventilés, des toilettes et des douches propres (au moins un WC et une douche par centre).

Quand le centre de plongée est installé sur un bateau, celui-ci doit comporter des parties couvertes séparées pour satisfaire à ces critères.

Ce critère est vérifié par les agents de Qualité-France par constat lors des visites.

6.1.9. Accueil

Un centre "Plongée-Confiance" doit disposer pour accueillir ses clients étrangers, au niveau de l'accueil et de l'enseignement, d'un personnel pratiquant une langue permettant de communiquer avec ses clients (anglais au minimum).

Une attention particulière est apportée à la qualité de l'accueil des clients.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 13 de 20

Le centre veille à la présence d'une personne souriante pour recevoir la clientèle aux heures de permanence et d'ouverture. Un répondeur téléphonique doit être prévu pour renseigner la clientèle en dehors des heures d'ouverture.

La personne chargée de l'accueil s'attache à prononcer une formule de politesse à l'arrivée et au départ du client.

Un coin accueil est disponible pour un entretien avec le personnel de l'établissement (au minimum deux chaises et une table sur laquelle sont disposés quelques éléments d'information ou de publicité).

L'ensemble du personnel de l'établissement est correct à tous les points de vue : tenue vestimentaire, comportement, conversation.

Les nom et qualifications de l'ensemble du personnel sont affichées dans le centre, sous forme de trombinoscope.

Il met également à la disposition des clients des informations relatives aux services publics locaux et aux activités touristiques locales telles que :

- un descriptif des lieux de plongée ainsi que des photos sous-marines,
- les horaires de permanence et d'ouverture,
- l'adresse de l'Office du Tourisme,
- l'adresse du Syndicat d'Initiative,
- des documents touristiques locaux, etc.

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par constat lors des visites.

6.1.10. Liaison avec l'environnement touristique et qualitatif

Le centre doit être en mesure de donner les coordonnées de magasins spécialisés diffusant le matériel utilisé par le centre de plongée ainsi que le matériel complémentaire utilisé dans les activités subaquatiques.

Le centre doit mettre à la disposition de ses clients des documents objectifs d'information et de promotion relatifs aux activités subaquatiques, et le cas échéant les documents édités et proposés par le SPAS ou toute autre instance collective.

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par constat et interrogation lors des visites.

6.1.11. Dispositions d'ordre commercial.

Le centre de plongée affiche clairement la liste et la nature des prestations qu'il offre à la clientèle ainsi que les prix pratiqués pour chacune d'elle.

Dans le cas de fourniture d'une prestation de plus de 100 F. H.T., une facture est obligatoirement délivrée.

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par constat lors des visites.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 14 de 20

6.2. LES MAGASINS DE MATERIEL DE PLONGEE CONFIANCE.

6.2.1. Assurances.

Toute la réglementation en la matière est respectée et en particulier :

- les magasins Plongée Confiance souscrivent une assurance couvrant :
 - . leur responsabilité civile exploitation
 - . leur responsabilité civile après livraison.

6.2.2. Qualification et formation.

La qualification précisée en paragraphe 6.1.2. est également valable pour les magasins.

Chaque personne en contact avec la clientèle doit être titulaire d'un brevet de plongeur. La structure doit comprendre au minimum une personne permanente et à temps plein, titulaire d'un brevet de plongeur. Le nombre de stagiaires doit être limité à 40% de l'effectif global de l'établissement. Les stagiaires et le personnel qualifié doivent être identifiés soit par un badge, soit par un tableau avec photos.

Le stagiaire éventuellement présent n'est jamais seul à la vente, le cas pouvant en particulier se produire au sein de petites unités de vente.

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par constat lors des visites.

6.2.3. Surface

Les magasins disposant d'une vitrine s'engagent à réserver une surface minimale d'au moins 3 m² à la présentation et à la distribution d'articles de plongée.

Tout magasin doit consacrer une surface permanente minimale réservée à l'activité de plongée d'au moins 35 m².

Les panonceaux relatifs à l'activité de plongée et à la certification "Plongée-Confiance" doivent être nettement identifiés et ne doivent pas prêter à confusion avec les autres activités de l'établissement.

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par constat lors des visites.

6.2.4. Signalétique et information

Une signalétique faisant expressément référence à la "plongée" doit être visible de la voie publique.

Le magasin doit disposer, à l'extérieur, d'un affichage et à l'intérieur d'une zone de promotion d'un enseignement de la plongée. Dans le but de promouvoir l'enseignement de la plongée, il doit offrir les services à certaines heures ou certains jours, d'un moniteur de plongée, salarié de la structure ou lié à elle par contrat. Les jours et heures où ce service est rendu doivent être clairement affichés dans l'établissement.

Le nom et les qualifications du moniteur chargé de l'enseignement sont affichés dans le magasin.

Ce critère est contrôlé par les agents de Qualité-France par constat lors des visites.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 15 de 20

6.2.5. Equipements

Le magasin doit disposer d'une installation de gonflage attitrée, sinon dans le magasin, du moins à proximité immédiate (temps de trajet inférieur à 15 mn).

Le magasin doit disposer des services d'un atelier spécialisé équipé au minimum :

- d'un caisson de test,
- d'un banc d'essai pour détendeur,
- d'une source d'air haute pression,
- d'un stock de pièces détachées correspondant au matériel commercialisé par le magasin,
- d'un bac à ultra-sons.

Le matériel de contrôle, caisson et banc d'essai, est maintenu en bon état de précision. Il est contrôlé au moins une fois par an par un service officiel, un laboratoire accrédité, ou par le fabricant du matériel.

Ce critère est contrôlé par constat lors des visites, et sur enregistrements.

Le magasin doit faire réaliser, au moins une fois par an, une analyse d'air pour s'assurer de sa conformité à la norme DIN 3188 et EN 250 et en afficher les résultats.

Les agents de QUALITE-FRANCE prélèveront des échantillons d'air en vue de la réalisation d'analyses de contrôle, au niveau de l'installation d'air comprimé, si le magasin en possède une, ou au niveau des bouteilles.

6.2.6. Service

Le magasin doit être ouvert au moins quarante heures et cinq jours par semaine.

Le magasin doit offrir au minimum l'échantillonnage suivant :

- 8 modèles de masques,
- 8 modèles de palmes,
- 6 modèles de détendeurs,
- 6 modèles de tubas,
- 2 modèles de compas,
- 4 modèles d'ordinateurs,
- 4 modèles de profondimètres,
- 4 modèles de gilets,
- 4 modèles de combinaisons,
- 3 modèles de bouteilles.

L'ensemble de ce matériel doit correspondre aux normes en vigueur.

Le magasin doit avoir une activité de location de matériel avec un parc d'au moins quatre équipements complets et adaptés à son activité saisonnière. Ceux-ci doivent être en bon état d'entretien et de présentation. Le magasin s'engage à ne louer un équipement technique qu'à un titulaire d'un brevet de plongée.

Pour cela, il garde copie des brevets ou déclarations sur l'honneur dans ses dossiers, pendant tout le temps que dure la location.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 16 de 20

Seul le personnel formé est susceptible de réaliser les opérations d'entretien et de réparation du matériel loué par les magasins. La maintenance est assurée soit :

- par un moniteur ou un préposé ayant effectué un stage détaillé au chapitre 6.1.2.,
- par un moniteur d'Etat titulaire depuis moins de deux ans d'un brevet agréé par les pouvoirs publics, option maintenance du matériel de plongée. Si le moniteur d'Etat est titulaire de son brevet depuis plus de deux ans, il rentre dans le cadre de l'alinéa ci-dessus.

Les opérations de maintenance sont signées sur le carnet d'entretien par le personnel identifié qui les a effectuées.

En ce qui concerne l'hygiène des équipements loués, les magasins doivent appliquer les dispositions prévues pour les centres de plongée.

Le magasin doit être en mesure d'assurer :

- un service après vente des reépreuves sur les bouteilles de plongée,
- un service après vente de tous les équipements commercialisés par le magasin,
- un gonflage de bouteille de plongée dans la journée,
- la location de combinaisons, blocs, détendeurs, gilets, manomètres, détendeur de secours.

En cas de demande d'un matériel spécifique, le délai d'approvisionnement doit être précisé au client.

En cas de défectuosité d'un matériel sous garantie, le magasin doit assurer le prêt d'un matériel identique ou similaire, si le client le demande. Il inscrit le prêt et son objet sur une fiche ou tout autre document adéquat, dont il conserve un exemplaire. Si le client ne désire pas qu'un appareil lui soit prêté, le magasin lui fait signer une "décharge".

Par ailleurs, le matériel de location doit faire l'objet de maintenance, d'entretien et de nettoyage identique à ce qui est prévu pour les centres "Plongée-Confiance".

Le magasin tient un registre de ses opérations de vérification de matériel.

Le contrôle de ce point est assuré par les agents de QUALITE-FRANCE lors des visites inopinées.

6.2.7. Accueil

Le personnel du magasin apporte une attention particulière à l'accueil de la clientèle.

La réception de celle-ci doit être assurée par une personne debout et souriante, qui s'attache à prononcer une formule de politesse à l'arrivée et au départ du client.

Le temps d'attente, avant un premier contact (dans le cas d'affluence, une mise en attente doit être indiquée), ne doit pas dépasser 2 minutes.

L'ensemble du personnel de l'établissement doit se tenir d'une manière irréprochable du point de vue vestimentaire, dans son comportement avec les clients et dans ses conversations.

Ce critère est contrôlé par les agents de QUALITE-FRANCE lors des visites inopinées.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 17 de 20

7. CONDITIONS D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET(OU) UTILISATEURS

L'information des consommateurs et(ou) utilisateurs des services visés par le présent référentiel est assurée par les documents d'informations définis ci-après.

Ces documents doivent au moins comporter les éléments suivants :

- identification du référentiel S - 303,
- mentions relatives aux caractéristiques certifiées :

CENTRES	MAGASINS
<ul style="list-style-type: none"> - Personnel diplômé - Formation permanente assurée - Equipement moderne et contrôlé - Hygiène et sécurité renforcées - Accueil de qualité personnalisé 	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel qualifié et identifié - Choix de matériel - Disponibilité horaire - Service Après-Vente garanti - Station de remplissage - Partenaire de l'enseignement plongée - Location (prêt) de matériel

- référence au contrôle ou à la certification par QUALITÉ-FRANCE,
- référence à la présence d'un registre de réclamations,
- adresse de QUALITÉ-FRANCE,
- logo QUALITÉ-FRANCE,
- nom et adresse du bénéficiaire.

Tout document d'information relatif au présent référentiel doit faire l'objet d'un accord préalable de QUALITÉ-FRANCE. Il en est de même en cas de modification des documents d'information initialement acceptés.

Par ailleurs, en cas de magasins ayant plusieurs activités, l'affichage et les informations relatifs à l'activité plongée doivent être clairement séparés des autres activités de l'établissement.

8. CONDITIONS D'ADMISSION DES BÉNÉFICIAIRES

D'une manière générale, tous les établissements candidats au bénéfice de la certification sur la base du présent référentiel font l'objet des procédures d'admission telles qu'elles sont définies dans le manuel qualité de QUALITE-FRANCE.

Dans le cadre d'une démarche associative, telle que celle du SPAS, la certification peut être directement attribuée à la structure collective. Les procédures d'admission comportent alors un audit de ladite structure puis une visite d'admission individuelle des centres et/ou des magasins de plongée.

Toutefois, les demandes d'admission peuvent être formulées individuellement.

En tout état de cause, les centres de plongée et/ou les magasins d'articles de plongée font individuellement l'objet d'une admission au bénéfice de la certification. Cette admission repose sur un double constat :

- d'une part, la vérification, sur enregistrements, des éléments décrits aux chapitres 8.1. ou 8.2. suivant le cas, ainsi que la vérification des assurances souscrites (se reporter aux chapitres ad hoc du présent référentiel)
- d'autre part, la vérification, in situ, du respect par chaque centre de plongée ou chaque magasin d'articles de

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
FRANCE	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 18 de 20

plongée des éléments du présent référentiel, selon les conditions fixées par les procédures de contrôle appliquées dans le cadre même de ce référentiel.

8.1. Pour les centres de plongée

Peuvent être admis au bénéfice de la certification sur les bases du présent référentiel, les centres inscrits au registre des Chambres de Commerce et d'Industrie ou au registre des Chambres des Métiers.

Ces établissements doivent apporter la preuve que leur comptabilité est vérifiée par un cabinet d'expertise comptable ou par un centre de gestion agréé.

Peuvent également être admis au bénéfice de la certification les moniteurs indépendants auxquels a été attribué un Numéro SIRET et pratiquant leur activité contre rémunération fiscalement déclarée, dont la preuve peut être apportée, entre autres, par leur inscription en tant que travailleur indépendant.

8.2. Pour les magasins d'articles de plongée

Peuvent être admis au bénéfice de la certification sur les bases du présent référentiel, les magasins inscrits au registre du Commerce.

Les propriétaires ou gérants de magasin doivent pouvoir attester d'une formation à la gestion et à la vente (ex : stage C.C.I., Brevet Professionnel, CAP, BTS, autres) ou apporter la preuve d'une activité dans ce domaine depuis trois ans au moins ainsi que deux certificats de stages chez des fabricants généralistes d'équipements sous-marins.

L'activité du magasin, ou l'ouverture du département de plongée, doit remonter au moins à un an.

9. PLAN DE CONTRÔLE

Les contrôles effectués par QUALITE-FRANCE comportent des visites de contrôle de chaque partenaire réalisées selon les fréquences annuelles suivantes :

- Contrôle des centres de plongée :
 - * une visite inopinée une fois par an pour chaque centre,
 - * une visite supplémentaire inopinée pour 20% d'entre eux.
- Contrôle des magasins :
 - * une visite inopinée une fois par an pour chaque magasin,
 - * une visite supplémentaire inopinée pour 20% d'entre eux

Chaque intervention de contrôle donne lieu à un compte rendu détaillé, contresigné par le responsable de l'établissement et mettant en évidence le degré de conformité de l'établissement à l'égard de chaque point de contrôle.

La tenue à jour des différents enregistrements, placés sous la responsabilité des centres "Plongée-Confiance" et des magasins, est vérifiée par les agents de Qualité-France lors des visites inopinées.

La liste des enregistrements est la suivante :

- Stages et formations professionnelles,
- Opérations de maintenance et en particulier les registres d'entretien du matériel,
- Liste, mise à jour, des centres Hyperbare disponibles et en fonctionnement,
- Registre des assurances Responsabilité Civile prises par les clients ne pouvant apporter la preuve de leur assurance en vigueur,
- Cahier d'entretien pour les installations en air comprimé,

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 19 de 20

- Livre de bord tenu par les responsables des bateaux, et certificat de navigabilité
- Autorisations parentales pour les mineurs,
- Registre de déclarations de non contre-indication de la pratique d'activités subaquatiques,
- Réclamations de la clientèle.

En cas de réclamation grave, QUALITE-FRANCE effectue une visite supplémentaire pour évaluer le degré de non conformité du centre ou du magasin.

10. SANCTIONS

Les sanctions à mettre en oeuvre en cas de non-conformité constatée par les agents de Qualité-France sont celles prévues dans le Manuel Qualité de QUALITÉ-FRANCE et sont graduées de l'avertissement avec contrôle de vérification en cas d'anomalie constatée, à l'exclusion définitive du bénéfice de la certification et cela en fonction de la gravité des anomalies constatées et de leur répétition.

Conformément au Manuel Qualité de QUALITÉ-FRANCE, les procédures d'exclusion temporaire ou définitive s'accompagnent du retrait des documents d'information mentionnés au chapitre 7 et, de façon générale, de toute référence à la certification dans les centres "Plongée-Confiance" et les magasins d'articles de plongée.

11. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS ET(OU) UTILISATEURS

La référence au nom et adresse du bénéficiaire de la certification, ainsi qu'aux coordonnées de QUALITÉ-FRANCE sur les documents d'information définis ci-dessus, permet aux consommateurs et(ou) utilisateurs de les saisir de tout litige ou réclamation relatif aux services faisant l'objet de la certification.

Ces réclamations sont traitées, par le bénéficiaire ou par QUALITÉ-FRANCE, et enregistrées conformément aux principes définis dans le Manuel Qualité de QUALITÉ-FRANCE.

En cas de réclamation fondée (préjudice réel et quantifiable), que ce soit vis à vis des caractéristiques certifiées dans le cadre du présent référentiel ou des caractéristiques réglementaires du service, le bénéficiaire de la certification concerné s'engage à assurer auprès du consommateur ou utilisateur le dédommagement approprié (proportionné au préjudice, ou de même nature que celui du préjudice).

Les centres de "Plongée-Confiance" et les magasins d'articles de plongée doivent tenir un registre des réclamations sur lequel sont répertoriées les réclamations de la clientèle ainsi que les réponses qui y sont faites. Ce registre est consultable par les agents de QUALITE-FRANCE.

Les formulaires de satisfaction-réclamation fournis par QUALITE-FRANCE devront être tenus à la disposition de la clientèle aussi bien par les centres de plongée que par les magasins.

QUALITÉ FRANCE	SERVICES	Référence : S-303-2-96	
	ACTIVITÉS SUBAQUATIQUES	Indice : 0	Page 20 de 20

ANNEXE 1 : DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON CONTRE-INDICATION MEDICALE A LA PRATIQUE DES ACTIVITES SUBAQUATIQUES

Nom et prénom :

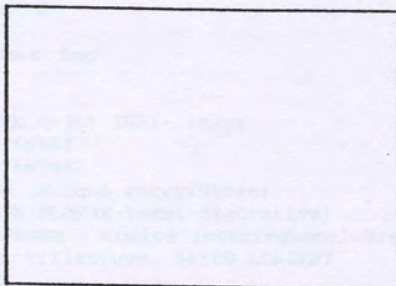
Adresse :

Code postal et Localité :

Placé dans l'impossibilité matérielle de produire le certificat médical qui m'est demandé, je certifie sur l'honneur ne faire l'objet d'aucune contre-indication médicale à la pratique des activités subaquatiques.
Je déclare décharger le porteur de la présente de toute responsabilité au cas où, à l'occasion de cette pratique, je serais victime d'un accident lié à une contre-indication médicale que je n'aurais pas déclarée.

LE CENTRE DE PLONGEE
(Signature et cachet)

LE PLONGEUR
(Signature)



Questel*Orbit™ - © Questel 1994

(C) QUESTEL 1994
QUESTEL.ORBIT (TM) 1998 09/09/99 14*13*55
Derniere connexion: 08/09/99 15*54*07

- Nouveaux tarifs EURO bases marques, ..INFO TARIFSMARQ
- NOUVEAUTES Derwent Information : voir (..)INFO NEW-DWPI
- Interruption de la base FIGARO, voir ..INFO FIGARO
- La base des marques canadiennes est disponible,INFO CAMARK
- Modifications des prix dans IFICLAIMS, ..INFO IFICLAIMS
- Pour tout savoir sur le projet IPG, taper ..INFO IPG
- IPG : Parametre LEGAL, macros GET et option AUDIT
disponibles, taper ..INFO FONCTIONS
- IPG : DWPI, WPAM, WCER, BIOT, IMAB, PIRA, ANAB, MDEX,
AQUA, NTIS, REGI, WAST: ..INFO TARIFS
..BASE / ..INFO / ..GUIDE

?? ..ba fmark

QUESTEL - Temps en minutes : 0,91
Ces estimations sont calculees a partir des tarifs
standards

Cout estime :	0,60 EUR H.T.
Cout estime relatif a la derniere base :	0,60 EUR H.T.
Cout estime de la session :	0,60 EUR H.T.

Base selectionnee: FMARK

Dernier BOPI disponible : 9908 (AL) et 9936 (NL)
Desormais les marques communautaires sont uniquement dans CTMARK
FMARK : Base de toutes les marques francaises, voir ..INFO FMARK
Surveillance voir ..INFO FMARKSURV
Classification de Vienne voir ..INFO VIENNE

Question 1

?? /dep ffessm

** Question 1, nombre de reponses 1

Question 2

?? ..vimax img

ER 3
VIMAX
Commande non reconnue

Question 2

?? ..vi max img

1/1 FMARK - (C) INPI- image
NO :-97667687
EN :-97667687
ST :-EN (Marque enregistrée)
MARQ:-WIN PLONGE (semi-figurative)
DEP :-FFESSM - Comité Interrégional Bretagne et Pays de la Loire,39 - Rue de
la Villeneuve, 56100 LORIENT
ADEP:-FR
MND :-FFESSM - Comité Interrégional Bretagne et Pays de la Loire
DDP :-1997-03-06
LIEU:-I.N.P.I. PARIS
DPD :-1997-04-18
CL :-CL09; CL41; CL42
PROD:-* Appareils et instruments scientifiques et d'enseignement *
Programmation pour ordinateurs * Education, formation
BPD :-BOPI 1997-16 (Publication)
-BOPI 1997-34 (Enregistrement avec modification)
NOTE:-Marque déposée en couleurs



TIFF Image

Question 2

?? /dep federation française d'etudes et sports sous-marins

** Question 2, nombre de reponses 1

Question 3

?? ..vi max img

1/1 FMARK - (C) INPI- image

NO :-0276593

EN :-1741273

ST :-EN (Marque enregistrée)

MARQ:-FFESSM BRETAGNE PAYS DE LA LOIRE L'OCEAN L'AUTRE PLONGEE
(semi-figurative)DEP :-COMITE BRETAGNE PAYS DE LOIRE DE LA **FEDERATION FRANCAISE D'ETUDES ET
DE SPORTS SOUS-MARINS** (Loi de 1901),78 rue Ferdinand Buisson, 44600
Saint-Nazaire

ADEP:-FR

DDP :-1991-03-25

LIEU:-RENNES (CENTRE I.N.P.I.)

NDP :-5417

CL :-CL25; CL28; CL35; CL39; CL41; CL42

PROD:-éducation, perfectionnement et enseignement d'activités sportives,
notamment de la plongée, sports subaquatiques; vêtements, chaussures;
articles de gymnastique et de sports (non compris dans d'autres
classes), jeux; ingénierie, services de conseil, de logistique et
d'aide aux entreprises et clubs dans la conduite de leurs activités,
distribution de documents, édition de livres et revues; transport de
personnes, agence de tourisme et voyage; location de véhicules de
transport; hôtellerie, restauration

BPD :-BOPI 1995-01 (Enregistrement ancienne loi)

NOTE:-Marque déposée en couleurs

-Marque collective



** Question 3, nombre de reponses 4

Question 4

?? ..vi max img

1/4 FMARK - (C) INPI
 NO :-97670625
 EN :-97670625
 ST :-PN (Marque publiée)
 MARQ:-ECOLE FRANCAISE DE PLONGEE DU SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DE
 PLONGEE
 DEP :-SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DE PLONGEE SYNDICAT PROFESSIONNEL,07
 RUE DU LOUP PENDU, 45750 ST PRYVE ST MESMINS
 ADEP:-FR
 MND :-S.N.M.P CHEZ MR DOLL THIERRY
 DDP :-1997-03-25
 LIEU:-I.N.P.I. PARIS
 DPD :-1997-05-02
 CL :-CL41
 -CL09; CL16; CL41
 Provisoirement attribuées par l'INPI
 PROD:-Produits pédagogiques en relation avec la plongée sous-marine Objets
 promotionnels du SNMP
 BPD :-BOPI 1997-18 (Publication)

Question 4

?? ..vi max 2-4 img

2/4 FMARK - (C) INPI
 NO :-0808349
 ST :-AP (Marque déposée)
 MARQ:-**ECOLE FRANCAISE DE PLONGEE**
 DEP :-FEDERATION FRANCAISE D'ETUDES ET DE SPORTS SOUS MARIN ASSOCIATION
 ADEP:-FR
 DDP :-1986-07-30
 LIEU:-INPI Paris
 NDP :-808349
 CL :-CL41

3/4 FMARK - (C) INPI- image
 NO :-0757960
 EN :-1322326
 ST :-EN (Marque enregistrée)
 MARQ:-SNMP ECOLE FRANCAISE DE PLONGEE (semi-figurative)
 DEP :-SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DE PLONGEE, (Syndicat Professionnel
 Civil), 6, rue de l'Isly, 75008 PARIS.
 ADEP:-FR
 MND :-CABINET BEAU DE LOMENIE ;
 DDP :-1985-09-06
 LIEU:-INPI PARIS

NDP :-757960
 CL :-CL41
 PROD:-Education, spectacles, sport, loisirs.
 BPD :-BOPI 1986-07 (Enregistrement ancienne loi)
 NOTE:-Marque collective
 DREN:-Renouvellement du depot opere le:17 DECEMBRE 1975 A L'INPI No 205262
 ET ENREGISTRE SOUS LE No 940997.

ECOLE FRANÇAISE DE PLONGEE

SNMP

ST :-EN (Marque enregistrée)
 MARQ:-ECOLE FRANCAISE DE PLONGEE SNMP
 DEP :-Syndicat National des Moniteurs de Plongée (syndicat professionnel
 civil), 2, rue Sambre-et-Meuse, Paris.
 ADEP:-FR
 DDP :-1975-12-17
 LIEU:-INPI
 NDP :-205262
 CL :-CL41
 PROD:-Education, spectacles, sport, loisirs.
 BPD :-BOPI 1976-492 (Enregistrement ancienne loi)
 NOTE:-Marque collective

Question 4

?? **ffessm**

** Question 4, nombre de reponses 1

Question 5

?? **..vi max img**

1/1 FMARK - (C) INPI- image
 NO :-0276593
 EN :-1741273
 ST :-EN (Marque enregistrée)
 MARQ:-FFESSM BRETAGNE PAYS DE LA LOIRE L'OCEAN L'AUTRE PLONGEE
 (semi-figurative)
 DEP :-COMITE BRETAGNE PAYS DE LOIRE DE LA FEDERATION FRANCAISE D'ETUDES ET
 DE SPORTS SOUS-MARINS (Loi de 1901),78 rue Ferdinand Buisson, 44600
 Saint-Nazaire
 ADEP:-FR
 DDP :-1991-03-25
 LIEU:-RENNES (CENTRE I.N.P.I.)
 NDP :-5417
 CL :-CL25; CL28; CL35; CL39; CL41; CL42
 PROD:-éducation, perfectionnement et enseignement d'activités sportives,
 notamment de la plongée, sports subaquatiques; vêtements, chaussures;
 articles de gymnastique et de sports (non compris dans d'autres
classes), *jeux; ingénierie, services de conseil, de logistique et*
 d'aide aux entreprises et clubs dans la conduite de leurs activités,
 distribution de documents, édition de livres et revues; transport de
 personnes, agence de tourisme et voyage; location de véhicules de
 transport; hôtellerie, restauration
 BPD :-BOPI 1995-01 (Enregistrement ancienne loi)
 NOTE:-Marque déposée en couleurs
 -Marque collective