

*1er Réseau National de Centres certifiés
pour l'organisation
de stages de jeûne associés à la randonnée*

*Feuille de présentation
de la certification
Réseau Jeûne & Bien-être*

**« On ne doit pas juger d'un homme par ses grandes qualités, mais par
l'usage qu'il en sait faire »**

(La Rochefoucauld, Réflexions ou Sentences et Maximes morales)

« Nous avons construit trop de murs et pas assez de ponts »

(Newton)

A. Par chapitre

1 chapitre = 8 items = 8 x 5 points = 40 points

codes couleurs	points	Nombre de points obtenus	résultats
	5	de 36 à 40 points	conforme +
	4	de 31 à 35 points	conforme
	3	de 26 à 30 points	alerte
	2	de 21 à 25 points	double alerte
	1	inférieur à 21 points	non conformité

3 alertes correspondent à 1 non conformité et 1 non conformité correspond à une non certification

Quelques exemples:

Double alerte	alerte	non conformité	cumuls	résultats
1	0	0	2 alertes	conforme
0	2	0	2 alertes	conforme
0	3	0	3 alertes	non conforme
1	1	0	3 alertes	non conforme
2	0	0	4 alertes	non conforme
0	0	1	1 non conformité	non conforme

- On peut obtenir un nombre suffisant de points sans obtenir la certification, à cause de 3 alertes ou plus, ou 1 non conformité.

B. Pour l'ensemble

- **La certification est obtenue si ou au total, pour l'ensemble des chapitres il n'y a pas plus de 2 alertes et aucune non conformité.**

Chapitre 1 : Comportement avec les stagiaires	
Empathie	Notion désignant la « compréhension » des sentiments et des émotions d'un autre individu. Dans un sens plus général, de ses états non-émotionnels, comme ses croyances : il est alors plus spécifiquement question d'« empathie cognitive »
Ecoute active	Capacité à écouter autrui avec intérêt, bienveillance et neutralité, en reformulant ensuite ses propos et en lui posant des questions neutres, ouvertes et pertinentes afin de favoriser sa propre réflexion.
Justesse de la proximité	Être suffisamment proche des stagiaires, mais respecter leur intimité, leur espace et la distance nécessaire aux différentes interventions
Disponibilité	Être présent pour les stagiaires, notamment aux moments prévus (bobologie, randonnée...), mais aussi en cas de besoins spécifiques. Etre disponible, c'est aussi une capacité d'écoute.
Anticipation	Observer, mettre sous surveillance et agir si besoin en amont et avec discernement. L'anticipation demande une analyse des éléments pour comprendre le juste moment de l'action.
Attitude et discours rassurants	L'attitude des stagiaires dépend en grande partie de notre propre attitude. Etre rassurant permet de traiter les évènements en limitant les émotions négatives (peur, mal-être...). Attention l'attitude rassurante n'exclut pas l'empathie mais elle la complète.
Attitude professionnelle	L'attitude professionnelle réclame une approche raisonnée des situations. Nos actes sont alors dictés par des techniques, des outils et des méthodes. L'attitude professionnelle et humaine mais aussi stratégique. Elle limite donc les réactions négatives ou inappropriées.
chaleur du contact	Etre chaleureux, c'est développer son "capital sympathie". La bienveillance, la reconnaissance sont les bases. Le sourire ne peut-être qu'une manifestation sincère d'un état intérieur (si non, c'est une grimace !). Le sourire est donc la démonstration de ce que je ressens, rien d'autre !
Chapitre 2 : Organisation des stages	
Respect des horaires	C'est la base d'une bonne organisation. Cela donne des repères fiables à nos stagiaires et bien sûr cela les encourage aussi à respecter eux-mêmes les horaires. La souplesse dans les horaires engendre la désorganisation et ne permet plus l'adaptation.
Procédures Front office	C'est la partie visible de l'iceberg... Il s'agit du rôle visible de chacun face aux stagiaires. Le document Front office existe dans les systèmes d'organisation JBE. Il permet aux stagiaires d'avoir une bonne visibilité de nos missions.
Procédures Back office	C'est la partie immergée de l'iceberg... Ce sont les tâches assignées à chaque membre de l'équipe au service indirect des stagiaires ou communes à l'encadrement lui-même. Le document "Back office" existe dans l'organisation JBE. Il permet de mieux répartir les tâches.
Disponibilité Encadrement	L'organisation de nos stages et notre qualité de service, nous obligent à une large présence. Elle commence à 8 h du matin pour la bobologie et se termine le soir à 21 h 30 après la bobologie qui suit les exposés. L'idéal étant donc de demeurer sur place pendant le stage.
Identification métiers	Dès le 1er soir (le samedi), les stagiaires doivent savoir à qui s'adresser et pourquoi. Cela demande d'être clair sur les missions de chacun. Et donc pour chacun de respecter sa mission mais aussi celles des autres. C'est souvent une question d'organisation et de respect des processus.
Gestion arrivée des stagiaires	Nous devons comprendre qu'il existe une vraie appréhension des stagiaires à l'arrivée. Le respons. de Centre a donc là une mission importante. Accueil chaleureux, Plan des chambres bien préparé, aide à l'installation. Le client doit se sentir attendu et reconnu, c'est pour lui si rassurant!
organisation des randonnées	Le démarrage des randos se fait à 10 h précise. Si le départ se fait en voiture, il faut repérer les chauffeurs la veille et les voitures doivent être prêtes 10 minutes avant. En plus de l'animateur, une naturopathe doit être présente en fin de groupe avec les trousse de secours.
Soirée de reprise	La soirée de reprise est une partie importante dans le processus du stage. Préparation du repas et de la table (avec les stagiaires), tour de table avec remise des diplômes, liste, clé USB, plaquettes, questionnaire qualité et visionnage photos. Et bien sûr dans une grande convivialité !

Explication des items P. 2

Chapitre 3 : Mise à disposition des stagiaires	
livres, magazines santé	Les livres : santé, alimentation, développement personnel. Les magazines : bio contact, rebelle-santé... (vous pouvez les obtenir gratuitement chez votre magasin bio). Mais aussi les cartes IGN et docs sur les sites à visiter de votre région.
Dossiers santé	La collection "dossiers santé " du Réseau est, et deviendra de + en + importante. Pour les dossiers lisibles (papier) ils seront constitués de 4 dossiers "santé naturelle" et de 1 dossier "alimentation santé", le reste de la collection sera remis sur la clé USB.
Informations sur Réseau	Puisque c'est dans notre culture... Puisque la concurrence entre les gîtes n'existe pas et ne doit jamais exister... Plus les clients circulent et visitent de nouveaux centres, plus vous êtes gagnants. Vous devez donc tout faire pour donner l'information Réseau.
Jeux et occupations	Un endroit où vous entreposez des jeux pas très loin des lectures : Cartes, Echec, Dames, Scrabble, Rummikub, Trivial Pursuit, Monopoly... Mais aussi boules de pétanque, ping pong, puzzles... Les stagiaires adorent et ça complète l'ambiance.
Suivi personnalisé	L'encadrement, (dans sa spécialité) doit, non seulement répondre aux questions des jeûneurs, mais aussi veiller à permettre aux plus timides ou plus réservés d'exprimer leurs questions ou interrogations. Si non ce sont toujours les mêmes qui profitent !
Suivi particulier en cas de difficultés	Quand une personne rencontre des difficultés liées au jeûne ou même à un état de santé habituel ou momentané, il est important lors des points quotidiens de mettre en place une stratégie avec l'entente de toute l'équipe : qui? quoi? comment? quand?...
Les outils Réseau : livres, clés usb, dossiers	C'est la base du Réseau... Livres le premier soir lors de la présentation du stage. Clés avec photos (100) et l'ensemble des dossiers lors du repas de clôture. Plaquettes centre et Réseau pour favoriser le bouche à oreille et faire connaître le Réseau.
Aide aux stagiaires : capes, sacs, journaux...	Avoir 8 à 10 capes pour les jours de pluie, car nos stagiaires ne sont pas toujours bien équipés. Des sacs en plastique assez grands pour mettre les chaussures de randonnée et ne pas salir les voitures. De vieux journaux pour sécher les chaussures humides.
Chapitre 4 : Professionnalisme et métier	
Qualité des exposés	Faire de bons exposés est un métier. La qualité des exposés joue un rôle très important dans la réussite d'un stage. Le contenu avec des arguments imagés, l'interaction avec les stagiaires, le sourire, l'humour... Un exposé se fait <u>debout</u> , face au groupe.
Utilisation des outils Réseau	C'est encore plus vrai lors des exposés (imposés). Les "power point" sont le fruit d'un long travail et d'une longue réflexion. De plus, les livres sont calqués sur les P.P. Il faut donc mettre votre expertise au service de ces outils. C'est notre repère commun.
Qualité intervention Naturopathie	Vous êtes au cœur de votre mission et compétences et parmi nous car nous avons confiance en vous. Mais attention ! Nos clients sont dans l'ensemble en bonne santé, nous ne soignons pas, nous sommes en prévention et nous devons avoir la bonne casquette.
Qualité intervention Sophrologie	Le 1er rendez-vous de la journée... il compte forcément ! Au-delà de votre métier d'animateur de groupe dans le cadre de vos compétences, votre observation et communication sur l'état de forme de vos stagiaires sera précieux pour l'encadrement.
Qualité intervention Randonnées	Nous ne sommes pas tous égaux en randonnée, il faut donc gérer le groupe avec cette donnée. Une chose est sûre on ne fait pas de sport quand on jeûne, mais on se promène! il faut donc l'expliquer aux + sportifs. Profitez en pour partager : faune, flore, paysage...
Qualité intervention Management	Le responsable de stage doit coordonner l'ensemble. Pour cela il doit être en recul pour sentir les choses, analyser, contrôler, échanger avec les stagiaires pour "tâter le pouls", comprendre. Mais aussi installer un climat, mettre de l'humour, créer le groupe...
Intervention Bobologie	Il se font lors des RV bobologie: 8h , 9h 30, 14h (après rando), 21h 30 (après exposés). Ou sur besoins précis (exemple rando). Pour un bobo "plus émotionnel" trouver la juste dimension et préférer : (technique et empathie) à (émotions et empathie).
Eviter et/ou régler les tensions	C'est le rôle de l'ensemble de l'encadrement de repérer les tensions existantes et d'apporter une réponse stratégique en accord avec le responsable. Il est bon que le responsable de stage n'intervienne qu'en 2 ^{ème} niveau, si le 1er ne fonctionne pas !

Explication des items P. 3

Chapitre 5 : Cohérence de l'encadrement	
Briefing et débriefing à chaque stage	Le Responsable de centre organise. : 1 . Le brief de début de stage : Remise des dossiers de stage, point sur les stagiaires, l'organisation et les méthodes. 2 . Le débrief en fin de stage : Analyses et actions correctives. Explication et remise des inventaires.
Point journalier de l'équipe	Point quotidien en début d'après midi : Il permet de passer en revue les stagiaires et les organisations. Les points particuliers quand la situation le demande : le suivi particulier d'une personne et l'action spécifique à mettre en œuvre.
Communication au sein de l'équipe	C'est la capacité de chacun à faire circuler l'information le plus justement possible. C'est aussi s'assurer de la bonne compréhension de ses collègues. La bonne communication passe par la relation et la bonne relation par la volonté de chacun de l'obtenir.
Cohérence de l'encadrement	L'importance pour les stagiaires de savoir qui fait quoi et qui est responsable de quoi dans l'encadrement. Les équipes JBE sont composées de 4 métiers. Lors d'un stage, on ne peut pas exercer 2 métiers à la fois (sauf Resp. de centre et animateur randonnée).
cohérence des messages aux stagiaires	Souvent subtile ! Il s'agit de s'assurer que notre discours auprès des stagiaires ne soit pas en contradiction avec ses collègues (ne pas se tromper de casquette peut aider !). Une bonne communication au sein de l'équipe et le respect des procédures en est le garant.
Coopération dans l'équipe	Au-delà de la mission de chacun, aider l'autre sur demande, mais aussi soutenir, encourager et... proposer son aide . C'est bien sûr un état d'esprit indispensable pour un bon travail d'équipe. Les clients sont très sensibles à cela.
Esprit d'équipe	Capacité à agir en équipe. C'est un état d'esprit et nous ne sommes pas tous égaux ! Etre bien dans son équipe, c'est être bien dans son travail et donc bien et serein avec les clients. C'est bien sûr l'affaire de tous, mais aussi ...de chacun !
Entente de l'équipe	Les stagiaires ont besoin de sentir une équipe d'encadrement soudée. La relation de l'équipe doit être lisse, conviviale et bienveillante. " Le linge sale se lave donc toujours en famille ! " Le responsable joue un véritable rôle dans cet équilibre fragile.
Chapitre 6 : Esprit Réseau	
Visuel Réseau: affiche, dépliants ...	Le visuel Réseau est en vue dans la salle commune, ainsi que les dépliants Réseau. Le Réseau est une vraie force, il rassure et permet la fidélisation des clients. Le réseau est un système dynamique à multiples entrées. Il est donc un enjeu de réussite pour tous.
Ouverture de l'équipe sur le Réseau	L'ensemble de l'équipe d'encadrement est tourné vers le Réseau et respecte les procédures établies. Chacun a une bonne connaissance du Réseau et reste positif par rapport à chaque structure du groupe. Il n'y a pas de moins bonnes structures !
Apporte aux stagiaires l'information Réseau	L'équipe d'encadrement répond aux questions des stagiaires sur les autres structures du Réseau (fonctionnement, accès). C'est une des grandes clés de notre succès : un Réseau ouvert et coopérant, sans aucune concurrence interne.
Participe activement à la réussite Réseau	Chaque membre de l'équipe participe grâce à son expertise à la "constante progression" des organisations et des compétences dans le cadre de son métier et notamment lors de la convention annuelle où les décisions d'évolution stratégique sont prises.
Coopère en cas de besoin avec le Réseau	En cas de besoin, se mettre à disposition dès que possible des collègues de même métier. Pour des questions techniques ou d'attitudes, mais aussi pour remplacer une absence non prévue dans une structure, si disponible bien sûr.
Apporte des idées, partage avec le Réseau	Les procédures sont bien sûr à respecter. mais elles doivent, quand le besoin le fait sentir, évoluer ou s'adapter. Cette évolution ou adaptation ne peut en aucun cas se faire de façon sauvage ! Mais sur demande des acteurs du Réseau et après acceptation du Réseau
Redirige les demandes quand stage complet	Le responsable de stage utilise les procédures pour rediriger les clients quand il est complet, notamment de toujours laisser 2 places disponibles et de s'occuper jusqu'au bout du client pour ne pas le perdre. C'est la grande force commerciale du Réseau.
Utilise les outils Réseau	L'ensemble de l'équipe utilise les outils et les méthodes du Réseau. Tout acteur du Réseau doit pouvoir, s'il intervient dans une autre structure, trouver des repères immédiats. Il faut pour cela que toutes les procédures soient respectées dans toutes les structures.

Explication des items P. 4

Chapitre 7 : Gestion administrative	
Dossier client complet	Le Responsable de Centre tient des dossiers complets contenant l'ensemble des éléments et notamment les bulletins d'inscription, prises de notes, questionnaires santé.
Gestion des questionnaires santé	Tous les questionnaires santé sont remplis et le responsable de centre a une bonne maîtrise des décisions liées à la santé des clients. Il respecte les valeurs du Réseau. En cas de doute il s'informe auprès des personnes concernées.
Gestion du dossier de stage	Le dossier de stage contient l'ensemble des documents utiles et notamment : liste stagiaires, diplômes, dossiers clients, clés contenant les dossiers santé et reportage photos
Suivi des procédures d'inscription	Le responsable de centre utilise les procédures d'inscription du Réseau et notamment : entretien de confirmation, gestion des trains et taxis, gestion des covoiturages
Qualité du fichier client	Le responsable de stage utilise le fichier clients Ad hoc, les lettres pour repérage "source client" et les procédures d'écriture permettant le croisement des fichiers à venir.
Reconnaissance des clients Réseau	Le responsable de centre obtient les bonnes informations pour reconnaître et accueillir les clients fidèles du Réseau.
Remonté informations clients au Réseau	Le Responsable de centre remonte au Réseau l'ensemble des éléments et notamment les questionnaires satisfaction, les fichiers clients et toute information susceptible d'intéresser le Réseau
Organisation générale de l'administratif	Le Responsable de centre fait preuve d'une bonne organisation de l'ensemble. Les documents remis sont de bonne qualité
Chapitre 8 : Relation avec le gîte	
Relation avec le propriétaire	Être avec nos gîtes dans un partenariat équilibré à long terme (le Gîte est une partie indissociable du business). Nous devons donc créer un "équilibre client/fournisseur" parfait. Si vous n'êtes pas dans une relation avec votre gîte "gagnant/gagnant" il y a danger !
Propreté du gîte extérieur	Nous n'avons pas tous le même sens de l'esthétique ! Seul l'œil du client compte ... regardez avec votre équipe, votre gîte comme un client, en recul. Est-ce rangé ? Fleuri ? Propre ? Sans danger ? Assez éclairé ? Le gîte peut-il donner une bonne 1ère impression ?
Propreté du gîte intérieur	Nos clients comprennent (dans l'ensemble) la simplicité des chambres (gîte et prix), mais personne ne comprendra ni n'acceptera ce qui n'est pas propre <u>ou ce qui ne paraît pas propre</u> . C'est notre travail de vérifier avant l'arrivée des stagiaires, avec le propriétaire.
Existence d'un plan d'évolution du gîte	Etablir avec le propriétaire une relation fiable et de confiance. A terme, un stage fonctionne très bien et à tous niveaux, avec 20 stagiaires en moyenne. Il faut donc un plan d'évolution écrit tenant compte des besoins des 2 partenaires, c'est de votre responsabilité.
Contrôle préalable des espaces stagiaires	Un vrai point de procédure... passer dans toutes les chambres, avant l'arrivée des stagiaires, avec un document type incluant le plan du gîte. Vérifier : propreté (chambres, sanitaires), électricité (lampes de chevet), literie (draps et serviettes), parties communes ...
Réactivité du propriétaire	Agir très vite en cas de besoin (chauffage, ampoule, sanitaire...). Le propriétaire doit être présent et contribuer au bien-être de nos stagiaires. Il est donc partie prenante de notre qualité de service. Faire un point régulier sur les retours "questionnaires satisfaction"
Qualité d'accueil du propriétaire	Pour un stagiaire l'hôte des lieux a une vraie importance (c'est le 6ème homme). Accueil, sourire, service... Il contribue à la réussite d'un stage. Le 1er jour pendant le bouillon et avant la présentation, demandez lui de dire un mot d'accueil (historique, lieu, services ...)
adéquation du gîte avec nos activités	Un gîte répond à des critères liés à nos activités. Le sauna, les parties communes accueillantes (salle bouillon, exposés, sophro), les salles de massage, la capacité de couchage, l'isolement, la beauté du lieu, l'environnement sont des critères incontournables.