

# **PLAN D'ACTION 2004**

## **BILAN**



# **PREAMBULE**

Notre association, créée en 1995, est véritablement « entrée » dans une phase opérationnelle permanente en 2002, en effet, c'est à partir de cette année que l'Europe, L'Etat et la Région ont doté Nautisme en Bretagne d'un budget d'action et de fonctionnement nous permettant d'accélérer les mutations et les actions de modernisation nécessaires pour l'avenir du secteur des activités nautiques en Bretagne.

## **Un cadre de référence commun :**

Forte de près de 600 structures, dont 450 engagées dans une logique de développement employant près de 1600 personnes, le tout positionné sur l'ensemble de la région permettant ainsi l'accueil et la formation de plus de 400 000 pratiquants chaque année, la filière du secteur des activités nautiques a pris le parti de ne plus raisonner en « disciplines sportives » mais plutôt en « logique de produits », cette démarche engagée depuis plus de 10 ans par certains (on peut citer le réseau exemplaire des Points Passion Plage) nous paraît la plus pertinente et la plus adaptée à notre échelle.

## **Qu' est ce qu'un réseau ?**

Un réseau regroupe des prestataires faisant le même métier, accueillant un même profil de clientèle avec un niveau de prestation et de tarif homogène.

Notre objectif pour l'avenir est d'homogénéiser le niveau d'organisation et de performance des 18 réseaux actuellement constitués, il est probable que dans l'avenir d'autres réseaux se constitueront ou certains se regrouperont :

- Ecole Française de Canoë Kayak
- Point Kayak Mer
- Point Canoë Nature
- Ecole Française d'Aviron
- Ecole Française de Char à Voile
- Plongée Bretagne
- Ecole de Surf de Bretagne
- Ecole Française de Surf
- Ecole Française de Kite Surf
- Ecole Française de Voile (voile légère et croisière)
- Voiliers du patrimoine
- Villages Vacances Familles et Jeunes
- Jardins des Mers et Clubs Moussaillons
- Classes de Mer
- Classes de Découverte
- Station Nautique
- Point Passion Port
- Point Passion Plage

Chacun de ces réseaux, devrait être organisé selon ce schéma :

**Cahier des charges**

*(label charte qualité)*

ê

**Tête de réseau**

*(animateur – référent technique)*

ê

**Démarche qualité**

*(contrôle – audit – client mystère)*

ê

**Commission Régionale**

*(promotion – homogénéisation tarifs et prestations)*

# LES ACTIONS DE NAUTISME EN BRETAGNE EN 2004

## 1) PROMOTION

### VUE DU LARGE



Nous avons édité un 5<sup>ème</sup> numéro de notre revue « Vue du Large - Nautisme et Plaisance en Bretagne ».

Cette année, nous avons fortement orienté son contenu vers la valorisation des offres produits les plus performantes de nos structures, nous y avons également présenté notre « vitrine » grâce aux performances de nos plus grands champions.

Encarté dans la revue se trouve le « carnet d'adresses » qui présente nos réseaux de prestataires.

Imprimé à 50 000 exemplaires, avec le soutien majeur du Comité Régional du Tourisme, sa diffusion est la suivante :

- Partenaires de la promotion touristique et campagnes de presse : 6 000 exemplaires
- Offices de Tourisme et Maison de la Bretagne : 11 000 exemplaires
- Structures d'hébergement : 5 000 exemplaires
- Ports de plaisance : 5 000 exemplaires
- Salons : 8 000 exemplaires
- Envois directs aux particuliers : 5 000 exemplaires
- Structures nautiques : 5 000 exemplaires
- Grands événements nautiques : 5 000 exemplaires

### SITE INTERNET

Notre site internet est en ligne depuis le 15 novembre, à l'adresse [www.nautisembretagne.fr](http://www.nautisembretagne.fr).

Il permet une présentation de nos actions et de notre organisation mais avant tout il affiche l'exhaustivité de notre offre produit avec plusieurs entrées possibles : géographique, disciplinaire, prestations nautiques seules et prestations nautiques adossées à un hébergement.

De plus, il permet de déposer des petites annonces : offres d'emplois, vente de matériel,...

## CATALOGUE DES FORMATIONS CONTINUES



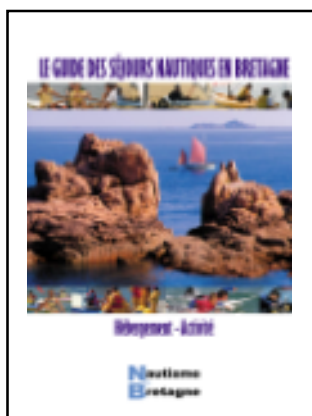
Afin de favoriser l'accès des salariés à une offre concertée et adaptée de formation continue nous avons, en regroupant les acteurs des différents dispositifs de formation siégeant en Bretagne, sélectionné 28 types de formations proposées par 5 centres.

Cela nous a permis d'éditer et de diffuser un « Programme Régional de la Formation Continue des Professionnels ».

Notre objectif est de respecter les modalités du « droit individuel à la formation » : 20 heures par an de formation par salariés

## **2) COMMERCIALISATION**

### ACTIONS COMMERCIALES



Au delà de l'édition de la revue « Vue du Large » plutôt orientée au service de l'image, nous venons d'éditer en 10 000 exemplaires le « guide des séjours nautiques ».

Celui ci regroupe 63 offres de prestations nautiques adossées à un hébergement proposées par 47 prestataires nautiques différents.

Sa diffusion est réalisée par envois en nombre pendant deux ans à 1500 écoles (dont 300 en Belgique, Suisse et Luxembourg), 1500 collectivités, 1500 anciens contacts ou clients et 500 exemplaires seront distribués lors de différents salons.

Ces envois sont systématiquement suivis par une relance téléphonique, nos objectifs visent la contractualisation en « séjours nautiques » de 3% des envois réalisés. Chiffres déjà atteints lors des campagnes commerciales précédentes.

## FORMULE BRETAGNE – FORMULE NAUTIQUE

Nous vendons par l'intermédiaire de la centrale de réservation du Comité Régional du Tourisme, des séjours nautiques avec hébergement.

Cette action connaît une hausse de son chiffre d'affaire pour la cinquième année consécutive :

Pour mémoire :

2000 = 45 723,00 €  
2001 = 91 463,00 €  
2002 = 228 088,00 €  
2003 = 333 936,47 €  
2004 = 377 349,62 €

Il est à noter que 90% de ces sommes sont reversées aux centres organisateurs du séjour, 2% sont rétrocédées au CRT et 8% conservées par Nautisme en Bretagne.

### **3) OBSERVATOIRE DU NAUTISME**

Nous avons mené 3 actions sur ce dossier que nous développons en partenariat et avec le soutien direct de l'Observatoire Régional du Tourisme en Bretagne.

#### 4 EVALUATION DE L'OFFRE PRODUIT :

Fruit d'une vaste enquête menée par l'ORTB avec la prestation de l'IPSOS, elle a permis de mesurer les décalages entre notre offre produit et les attentes des clientèles touristiques.

Plusieurs « chantiers » rapidement mis en œuvre nous permettent de corriger des points essentiels de notre offre : Mise en valeur de l'environnement, fourniture d'équipements adaptés et désinfectés, valorisation de nos savoir faire en matière de sécurité...

#### 4 EVALUATION CONJONCTURELLE :

Cette opération est mise en œuvre par les relais départementaux, nous assurons le recueil et l'homogénéisation des données, elle nous permet de mesurer notre performance durant le cœur de saison et ainsi de corriger au plus vite nos actions en vue de satisfaire les évolutions rapides des souhaits des clientèles (formation, durée des prestations,...)

#### 4 EVALUATION STRUCTURELLE :

Après un recueil détaillé et exhaustif d'éléments chiffrés représentatifs de notre secteur réalisé en 2002 (salaires, niveau de formation, emplois, chiffre d'affaire, pratiquants...), nous avons engagé à nouveau ce travail de collecte et de compilation depuis novembre, nous éditerons fin mars 2005 un document qui nous permettra de mesurer l'impact des actions menées par nos réseaux depuis cette période.

## **4) MODERNISATION DE LA FILIERE NAUTIQUE**

Cette action nous permet depuis deux ans de mettre en œuvre l'étude réalisée par le cabinet « CRISTAL » en 2001 – 2002.

Nous assurons ainsi le suivi individualisé (baptisé « pilotage » dans le cadre de l'étude) des actions de progrès mises en œuvre par les structures volontaires.

Cette année 27 structures (3 en Ile et Vilaine, 7 en Côtes d'Armor, 13 en Finistère et 4 en Morbihan) ont réalisé chacune une action de progrès : 11 ont choisi l'action « réaliser des gains sur les activités en haute saison », 10 ont choisi l'action « optimiser la gestion de son personnel » et 6 autres l'action « optimiser sa gestion des achats et ses ventes ».

Il s'agissait pour ces structures d'appliquer des procédures simples mais formelles aidées en ce sens par un pilote dédié à la structure afin de la soutenir mais aussi de l'évaluer à l'aide d'un dispositif de notation tout à fait scolaire !

Nous avons complété cette année le plan d'action par 3 stages de formation sur les mêmes thèmes que les actions de progrès afin d'optimiser et d'étendre le dispositif au plus grand nombre de centres.

En résumé, nous sommes passés d'une logique de « percolation » à celle de « l'infusion ».

Ceux sont ainsi 45 structures qui ont appliqué depuis l'origine ces plans de progrès, véritables leviers afin de faire évoluer les modes de gestion et de management de nos « entreprises associatives ».

Il est à noter qu'en 2004 les structures ayant appliqué rigoureusement les « préconisations du carnet de route » attachées à l'action « réaliser des gains sur les activités » ont accru leur fréquentation estivale dans des proportions de l'ordre de +10 à +30 % et ce dans un contexte de fréquentation globale en baisse moyenne de 4 à 5% par rapport à 2003.

## **5) AIDE A LA GESTION**

Cette action nous permettait de déclencher et de financer l'intervention d'un cabinet d'expertise comptable ayant acquis un savoir faire spécifique dans le secteur des activités nautiques lorsqu'un centre connaissait des difficultés économiques mettant en péril l'emploi et la pérennité de l'association.

Cette année, l'absence d'une partie de notre financement (Etat – Tourisme) nous a contraint à ne pas mettre en œuvre cette action.

## **6) ACCOMPAGNEMENT AU DEVELOPPEMENT**

Les moyens dédiés à cette action nous ont permis depuis 2002 de recruter un cadre en charge du développement et de la mise en œuvre des actions de notre structure.

En 2004, cela aura permis notamment, en plus des points précédents, la réalisation des actions suivantes :

### 4 ANIMATION ET STRUCTURATION DES RESEAUX :

Nous avons organisé cette année les premières « Journées du développement des activités nautiques en Bretagne », ces 3 journées nous ont permis de réunir plus de 100 professionnels, autour de problématiques partagées par l'ensemble des prestataires : le dialogue social, la modernisation de la filière, la formation professionnelle continue, l'ajustement de notre offre produit au regard de la consommation touristique, les témoignages d'initiatives et de projets menés par certains réseaux...

### 4 SUIVI QUALITATIF DES PRESTATIONS

Cette action majeure pour notre développement s'est déclinée de la manière suivante :

- Evaluation de l'offre des réseaux « Point Kayak Mer » et « Point Passion plage » : en consommant sur le principe du « client mystère » une prestation dans plusieurs structures, nous avons pu apporter un regard extérieur détaillé (évaluation de 110 items) et ainsi ouvrir dans ces réseaux plusieurs actions de régulation (formation, commission d'attribution du label...)



- Mise en œuvre d'une démarche d'audit dans le réseau « pilote » des Ecoles Françaises de Voile : fruit d'une collaboration avec l'Agence Française de Normalisation (AFNOR) et la Fédération Française de Voile, nous avons réalisé durant la saison l'audit de près d'une trentaine de structures avec le soutien des relais départementaux. Ces audits ont donné lieu à des comptes rendus détaillés pointant les éléments en décalage avec le niveau d'exigence attendue.

A partir de 2005, le label sera donc décerné aux structures en fonction du respect du référentiel édité par l'AFNOR.

#### 4 RENOVATIONS DES INFRASTRUCTURES NAUTIQUES

Cette action, qui bénéficie de subventions dédiées par la région à hauteur de 20% du coût des travaux avec un plafond d'aide de 60 000 € nous permet d'apporter un soutien direct aux projets de structures en participant à la rédaction du cahier des charges, en évaluant la pertinence du projet au regard de l'offre d'activité proposée par la structure ou en réunissant les différents partenaires cofinanceurs afin d'atteindre le budget prévu.

Cette année, notre intervention a porté ou porte sur les infrastructures suivantes.

- CN Rostiviec (Loperhet) : Finistère
- Association Bag Douar (Ploudalmézeau) : Finistère
- A.L.P.R.E.M.A.B (Ile de Batz) : Finistère
- Postofort (Crozon Morgat) : Finistère
- CN Telgruc : Finistère
- BN de l'Île Grande (Pleumeur Bodou) : Côtes d'Armor
- Association Bretagne Emeraude (Lancieux) : Côtes d'Armor
- Association FOL 22 – Centre du Vorlenn (Tredreuz) : Côtes d'Armor
- SN St Quay Portrieux : Côtes d'Armor
- CN de Lanvallay : Ile et Vilaine
- BN de l'Île de Groix (Cap Lorient) : Morbihan

#### 4 SOUTIEN INDIVIDUALISE AUX STRUCTURES

Cette action peut revêtir plusieurs formes et nous conduit à apporter notre expertise dans les domaines suivants : juridique, comptable, orientation d'achat de flottilles, ressources humaines .... Il est à noter que ces structures sont, en raison des évolutions réglementaires et de l'accroissement des volumes d'affaires qu'elles génèrent, de plus en plus confrontées à des problématiques de cet ordre.

#### 4 ANIMATION DE LA COMMISSION TECHNIQUE

Nous réunissons trois fois par an les animateurs, coordinateurs ou référents des différents réseaux afin de faire circuler les informations entre nous et ainsi améliorer notre cadre de référence commun, cette action nous permet également de corriger et d'actualiser notre plan d'action.

#### 4 STRUCTURATION DU DIALOGUE SOCIAL

Face aux enjeux majeurs pour la profession, nous avons contribué à la mise en place d'une section nautique Bretagne du syndicat des employeurs du sport (CoSMoS). Dans l'attente du développement de cette structure, nous en assurons l'animation et le secrétariat.