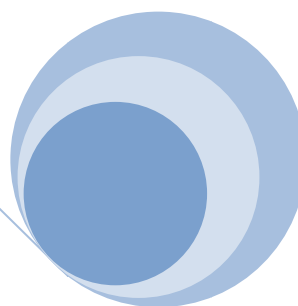
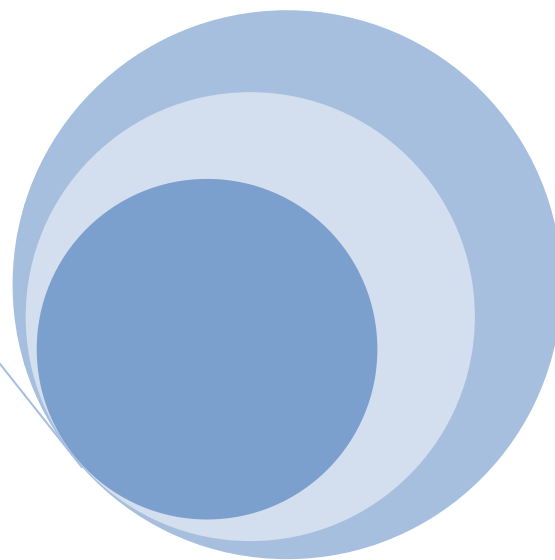
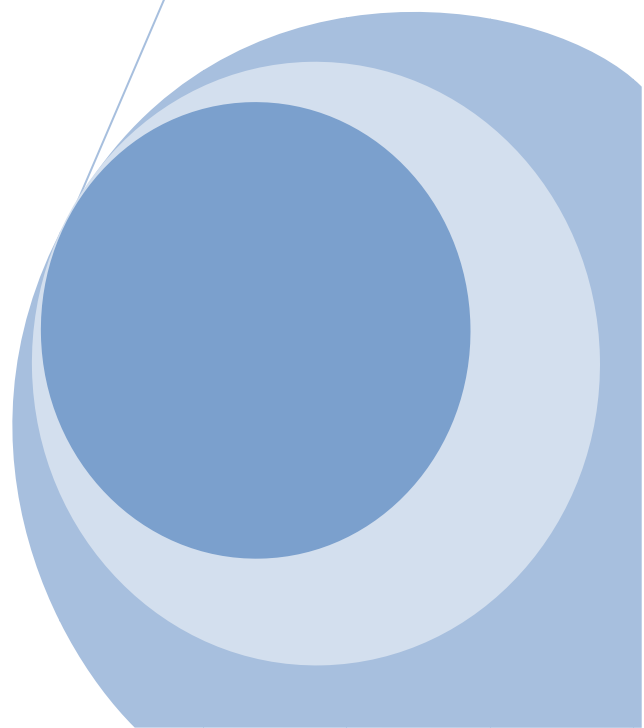


FRANCE  
  
STATION  
  
NAUTIQUE



# **MANUEL GENERAL DES STATIONS**



DECEMBRE 2013

<b>1</b>	<b>APPLICATION .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>ENGAGEMENTS.....</b>	<b>6</b>
2.1	FRANCE STATION NAUTIQUE.....	6
2.2	LA STATION NAUTIQUE.....	6
2.3	CHIFFRES CLES .....	7
2.4	PARTENARIATS.....	7
<b>3</b>	<b>REGLES D'ATTRIBUTION DU LABEL FRANCE STATION NAUTIQUE.....</b>	<b>8</b>
3.1	PRINCIPES GENERAUX.....	8
3.2	COMPOSITION DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DU LABEL (CAL).....	9
3.3	REGLES FONDAMENTALES.....	10
3.4	PROCESSUS DE LABELLISATION .....	11
3.5	CAMPAGNE ANNUELLE DE CANDIDATURE.....	14
3.6	MAINTIEN DU NIVEAU .....	14
3.7	RENOUVELLEMENT DU NIVEAU.....	15
<b>4</b>	<b>REFERENTIEL .....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>BONNES PRATIQUES .....</b>	<b>38</b>
5.1	LA COLLECTIVITE LOCALE .....	38
5.2	LE PRESIDENT DE LA STATION.....	38
5.3	ORGANISATION TOURISTIQUE LOCALE .....	38
5.4	ACTEURS NAUTIQUES ET PARTENAIRES ASSOCIES.....	39
5.5	PROSPECTION .....	39
5.6	INNOVATION.....	39
5.7	ANNUAIRE DES STATIONS.....	39
<b>6</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>40</b>
6.1	TERMES ET DEFINITIONS.....	40
6.2	OFFRE NAUTIQUE D'ACTIVITES.....	42
6.3	CONTACT ET ACCUEIL .....	46
6.4	NOTES DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DU LABEL.....	48

Une sorte d'Histoire...

Les hommes ont depuis toujours rêvé d'aller sur l'eau et éprouvé le besoin de naviguer. Ils ont inventé, depuis longtemps, les instruments indispensables au transport, au commerce, à la pêche, à l'exploration des rivières, des lacs et océans inconnus. Ils ont même étendu à ces espaces le territoire de leurs combats et de leurs rivalités.

Depuis longtemps aussi, la navigation a été pour eux un plaisir et l'occasion de compétitions. Mais c'est sans doute au XXe siècle que ces activités ont pris une dimension massive, provoqué l'organisation d'événements et de rassemblements de toutes sortes, et finalement permis aux disciplines nautiques d'acquérir chacune leur personnalité.

De ce vaste mouvement sont issus les clubs, les événements, les organisations qui se sont répandus dans le monde entier, de même que le désir qui pousse tant d'hommes et de femmes à s'adonner, en toute liberté, au plaisir de naviguer.

Plus récemment, il est apparu que ces activités nautiques ouvraient, du fait de leur développement, un champ nouveau à l'industrie, à l'animation des loisirs, à l'activité touristique et exigeaient la création d'équipements lourds, des réglementations appropriées et des programmes réfléchis d'organisation. Des besoins se sont alors manifestés, particulièrement dans les lieux les plus propices au développement du nautisme : ils ont mobilisé l'attention des autorités publiques.

En France, ce mouvement s'est traduit par une très forte croissance des activités nautiques à partir des années 50 et par une non moins forte implication des collectivités locales et territoriales. C'est sur ce terrain que se sont développées les premières expériences qui, à partir de la voile, ont donné naissance au concept de Station-Voile, original en ce sens qu'il amenait, au niveau local, les divers prestataires d'activités nautiques à s'entendre entre eux et à se rapprocher institutionnellement des collectivités responsables en vue d'une gestion coordonnée des activités nautiques, conçues comme un vecteur important de développement local.

A partir de ses expériences, l'Association France Station Voile a été créée en 1990 par la Fédération Française de Voile d'une part, et d'autre part par les représentants des Stations Voile existantes. En novembre 1996, elle a pris le nom de France Stations Voile – Nautisme et Tourisme : suivant en cela des initiatives prises par les Stations Voile – Nautisme et Tourisme, elle a alors étendu son champ d'action aux activités du nautisme autres que la voile et modifié en ce sens ses Statuts et Règlement Intérieur afin d'associer à tous ses organes de direction, les fédérations sportives représentant les autres activités et sports nautiques

Au terme de cette évolution, elle a pris, en décembre 2001, le nom de France Stations Nautiques.

FRANCE STATION NAUTIQUE® est actuellement constituée de Stations Nautiques, de la Fédération Française de Voile, des Fédérations de sports nautiques, du Conseil Interfédéral des Sports Nautiques, de la Fédération Française des Ports de Plaisance et de la Fédération des Industries Nautiques.

L'objectif général de France Stations Nautiques est de mettre au service du développement sportif et touristique du nautisme une organisation cohérente de stations constituant des organes locaux d'animation et de développement durable des activités nautiques. La volonté d'accueillir tous les publics, la pluridisciplinarité nautique, la permanence de l'offre au cours de l'année et l'objectif de la qualité maximum sont des principes fondamentaux qui s'imposent à toutes les stations.

A la base de l'organisation d'une Station Nautique intervient la convergence de deux volontés :

- celle des organisateurs et prestataires directs d'activités et de produits nautiques, décidés, quel que soit leur statut - associatif, privé ou public - à faire de leur station un lieu privilégié d'exercice des activités nautiques.
- celle des collectivités locales qui décident de faire du nautisme un vecteur important de leur développement.

A ces acteurs sont associés d'autres groupements dont l'activité concourt directement à la réalisation des objectifs de la station. Parmi ceux-ci les Offices du tourisme, et éventuellement les chambres consulaires, jouent un rôle important. Les Stations Nautiques forment ainsi des organes locaux d'animation et de développement durable des activités nautiques à finalités sportives et touristiques. Elles contribuent au développement économique, social et culturel des localités où elles sont constituées.

La raison d'être de chaque station nautique est de présenter à l'intention de tous les publics l'offre d'activités nautiques la plus complète possible, avec un objectif de qualité maximum.

Et parce qu'il s'agit d'activités nautiques s'exerçant dans un milieu naturel, cet objectif de qualité exige que les Stations Nautiques soient exemplaires en ayant constamment présent à l'esprit, le souci de la sécurité des pratiquants : le respect rigoureux des réglementations fédérales propres à chaque discipline et des règlements généraux.

## 1 APPLICATION

Le Manuel Général des Stations s'adresse aux Stations Nautiques et s'impose à elles. Il présente notamment une démarche qualité « par niveaux » précisée ci-après.

## 2 ENGAGEMENTS

### 2.1 FRANCE STATIONS NAUTIQUES

FSN est responsable, devant les SN, de l'observation de tous les engagements la concernant et notamment ceux définis dans le chapitre 2 du présent document...

- Une politique de communication est définie par FSN pour faire connaître et reconnaître le réseau notamment par le grand public au niveau national.
- Le plan de communication est revu et validé annuellement en conseil d'administration. La SN est consultée lors de la phase de préparation et informée des décisions prises.

FSN s'engage à organiser :

- Le colloque annuel des Stations Nautiques,
- Des réunions d'échange,

FSN s'engage à suivre l'action des associations régionales.

### 2.2 LA STATION NAUTIQUE

La SN est responsable, devant FSN, de l'observation de tous les engagements la concernant et notamment ceux définis dans le chapitre 2 du présent document.

La SN s'engage à permettre un contact au moins une fois par an entre les élus locaux impliqués dans la SN et FSN.

Le coordonnateur de la SN s'engage à participer au colloque annuel et à organiser la présence de la SN lors des réunions organisées par FSN.

La SN s'engage à participer activement à l'association régionale.

### 2.3 CHIFFRES CLES

FSN s'engage à conduire le programme chiffre clés. A ce jour, selon le planning suivant :

- Année N - 1 : consultation des SN lors du colloque annuel sur le programme chiffres clés,
- Année N : diffusion des questionnaires au plus tard en janvier
- Année N + 1 : communication des résultats au plus tard en juin.

La confidentialité des questionnaires est assurée par FSN.

La SN s'engage à diffuser les questionnaires à l'ensemble de ses acteurs nautiques et à les retourner complétés, après en avoir évalué la qualité, avant fin janvier de l'année N + 1.

Les informations communiquées doivent être sincères et fiables.

### 2.4 PARTENARIATS

FSN s'engage à étudier les difficultés pouvant intervenir localement sur les contrats de FSN avec des partenaires privés

La SN s'engage à informer FSN de tout projet de partenariat privé.

La SN s'engage à respecter les termes des contrats de FSN vis à vis de partenariats privés.

### 3 REGLES D'ATTRIBUTION DU LABEL FRANCE STATION NAUTIQUE

Le label France Station Nautique est un label avec plusieurs niveaux. Le contenu de chaque niveau est défini dans le présent Manuel Général des Stations, ainsi que le dispositif d'accès à chaque niveau. Le niveau 1 est le niveau minimal que doit avoir une Station Nautique.

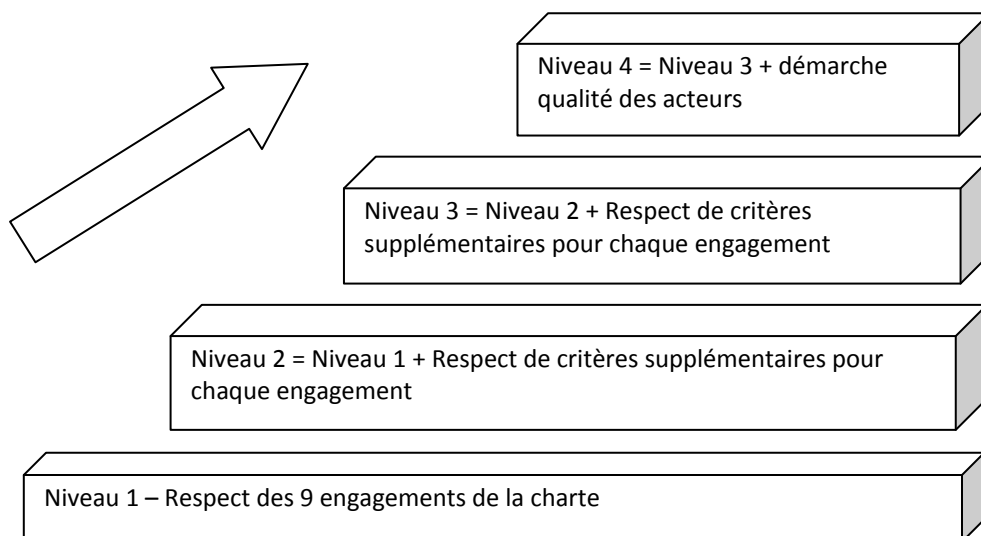
La qualité de membre actif de France Stations Nautiques et le label FRANCE STATION NAUTIQUE s'acquièrent de manière simultanée et solidairement, conformément aux statuts de FSN.

#### 3.1 PRINCIPES GENERAUX

Le dispositif retenu est un système à niveaux : N1, N2, N3 et N4.

Les 9 engagements du référentiel sont déclinés pour chaque niveau en un certain nombre de critères. Chaque niveau porte donc sur les 9 engagements. Pour l'obtention du niveau, la SN doit respecter les critères du niveau considéré ainsi que les critères des niveaux inférieurs. L'approche retenue est volontairement globale et intègre toutes les missions de la SN.

#### Schéma du dispositif





## 3.2 COMPOSITION DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DU LABEL (CAL)

Le label et ses niveaux sont gérés par FSN. Pour ce faire, FSN a mis en place une commission qui a notamment pour missions :

- de proposer au Conseil d'Administration, après étude des dossiers correspondants, les décisions d'attribution et de retrait du Label.
- l'instruction des dossiers de candidatures
- la décision de délivrance des niveaux
- le suivi du dispositif : révision des critères du référentiel et des règles d'attribution.

La CAL est composée de 3 collèges eux-mêmes constitués de 5 membres.

Collège A – les stations nautiques

Collège B – les fédérations

Collège C – les partenaires

Les membres sont nommés par le conseil d'administration de FSN pour une durée de 3 ans.

La CAL est présidée par le Président de FSN ou son délégué. En cas d'égalité de vote, la voix du Président est prépondérante.

La CAL se réunit au moins deux fois par an :

- en juin - juillet, pour l'analyse des dossiers de candidatures de passage de niveaux
- en octobre - novembre, pour l'examen des rapports d'audits des nouvelles stations, et pour l'analyse des renseignements complémentaires demandés aux SN.

Une procédure d'appel des décisions est définie par la CAL.

Les modalités de fonctionnement et de prise de décision sont précisées et actualisées par la CAL. FSN s'assure de la formation des membres de la CAL à la démarche qualité (référentiel, critères) et à la prise de décision.

### 3.3 REGLES FONDAMENTALES

- 100% des critères du niveau visé et des niveaux inférieurs doivent être atteints pour l'obtention dudit niveau.
- Les SN peuvent postuler directement à chaque niveau quel que soit leur niveau de départ.
- Il n'existe pas de période probatoire après l'obtention d'un niveau pour postuler à un niveau supérieur : pas de durée minimum si ce n'est l'attente de la campagne d'attribution suivante.
- La Commission d'Attribution du Label peut attribuer, après instruction du dossier, un niveau inférieur à celui demandé. Exemple : une SN demande le N3 ; si la CAL estime que l'ensemble des critères de N3 n'est pas atteint, elle peut attribuer le N2 ou le N1.
- La durée de validité de chaque niveau est de 3 ans.
- Les modalités d'attribution du label sont différentes pour les SN du réseau et les nouvelles SN souhaitant adhérer à FSN :
  - a. Pour les SN existantes, elles reposent sur la constitution par les SN d'un dossier de candidature rassemblant les preuves de l'atteinte des critères. Le moyen de prouver le respect des critères est laissé à l'appréciation du demandeur.
  - b. Pour les nouvelles SN, elles reposent sur un dossier de candidature et un audit sur site réalisé par un auditeur qualifié.
- Tous les niveaux de 1 à 4 doivent être renouvelés avant la fin de la période de validité au moyen d'un dossier de candidature. Les SN ont le choix de renouveler le même niveau ou de postuler à un niveau supérieur.
- En cas de non renouvellement par la commission d'attribution du label (CAL) du niveau 1, une procédure d'exclusion de la SN du réseau FSN pourrait être engagée.

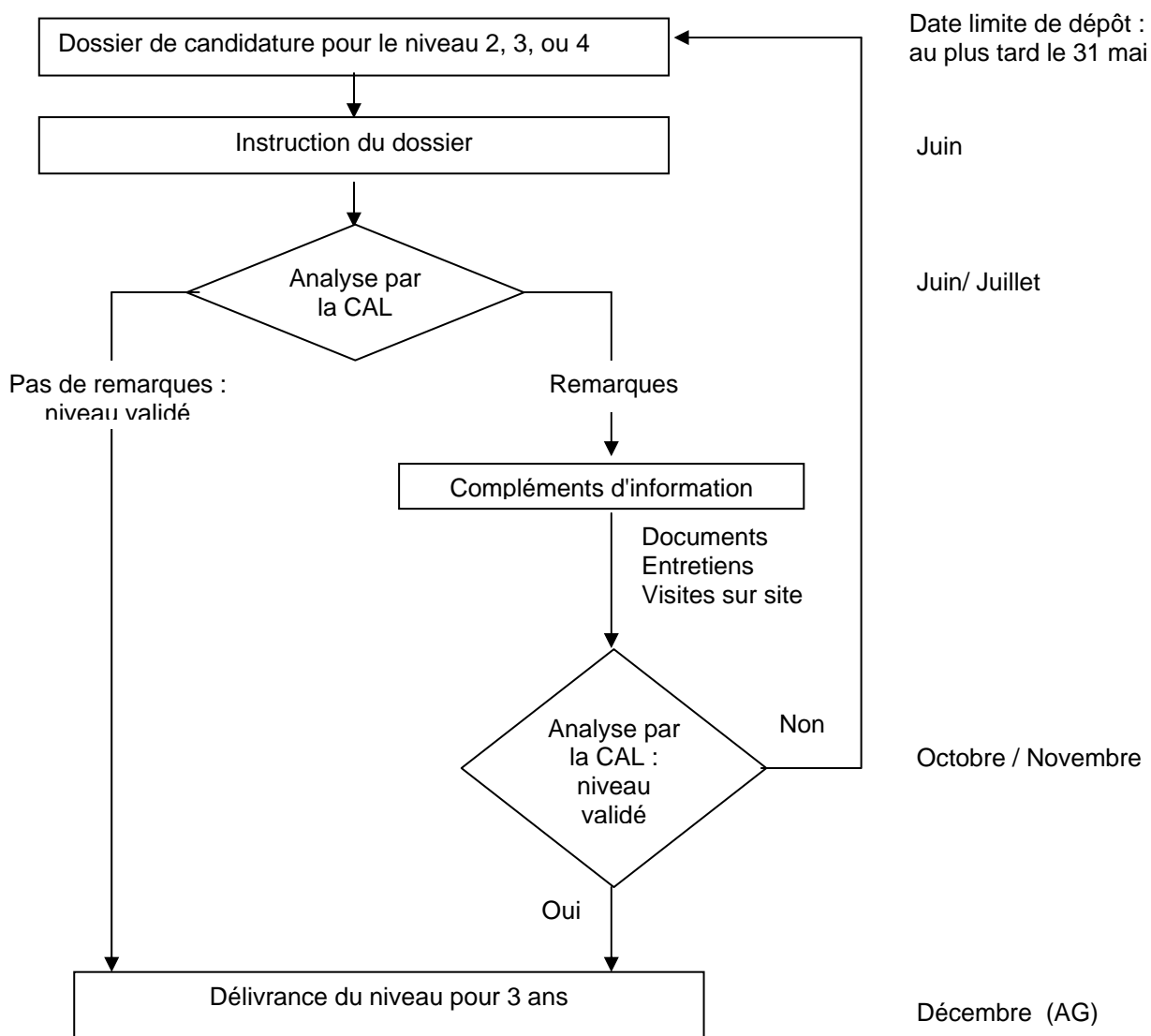
### 3.4 PROCESSUS DE LABELLISATION

Deux processus d'attribution de niveau différents ont été établis selon que les SN sont déjà dans le réseau ou projettent d'entrer dans le réseau.

#### 3.4.1 SN existantes

Toutes les SN existantes sont labellisées au niveau 1 à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008 pour une durée de 3 ans (fin de validité de la labellisation au 31 décembre 2010).

##### Schéma du dispositif



Les SN souhaitant postuler aux niveaux 2, 3 ou 4 doivent déposer un dossier de candidature auprès de FSN avant le 31 mai de l'année de référence.

Le dossier de candidature doit être établi par la SN et contenir :

- une lettre de candidature signée par le Président du conseil de station,
- un manuel présentant la réponse apportée à chaque engagement et critère du niveau sollicité et des niveaux inférieurs,
- les éléments de preuve attestant que le critère est bien réalisé ou atteint. (Voir § 6.4 note de la CAL).

Le dossier de candidature est analysé par FSN : il s'agit de l'instruction du dossier. Cette étape a pour objectif de préparer le travail de la CAL afin de faciliter la prise de décision en séance. Elle consiste en l'analyse complète des éléments de preuve fournis par la SN et se traduit par l'établissement d'un rapport d'instruction.

En juin - juillet, la CAL analyse le rapport d'instruction du dossier de candidature. En cas de remarques par rapport aux éléments du dossier, la CAL peut demander des éléments complémentaires à la SN candidate. Ces éléments doivent être fournis avant la réunion de la CAL d'octobre-novembre. Ils peuvent prendre différentes formes en fonction de la nature des remarques émises par la CAL (documentation, entretien, visite sur site, etc....).

Lors de la réunion d'octobre- novembre, la CAL analyse les réponses apportées par les SN candidates. En cas de décision positive de la CAL, le niveau sollicité est délivré à la SN et annoncé lors de l'AG de décembre. Ce niveau est attribué pour une durée de 3 ans.

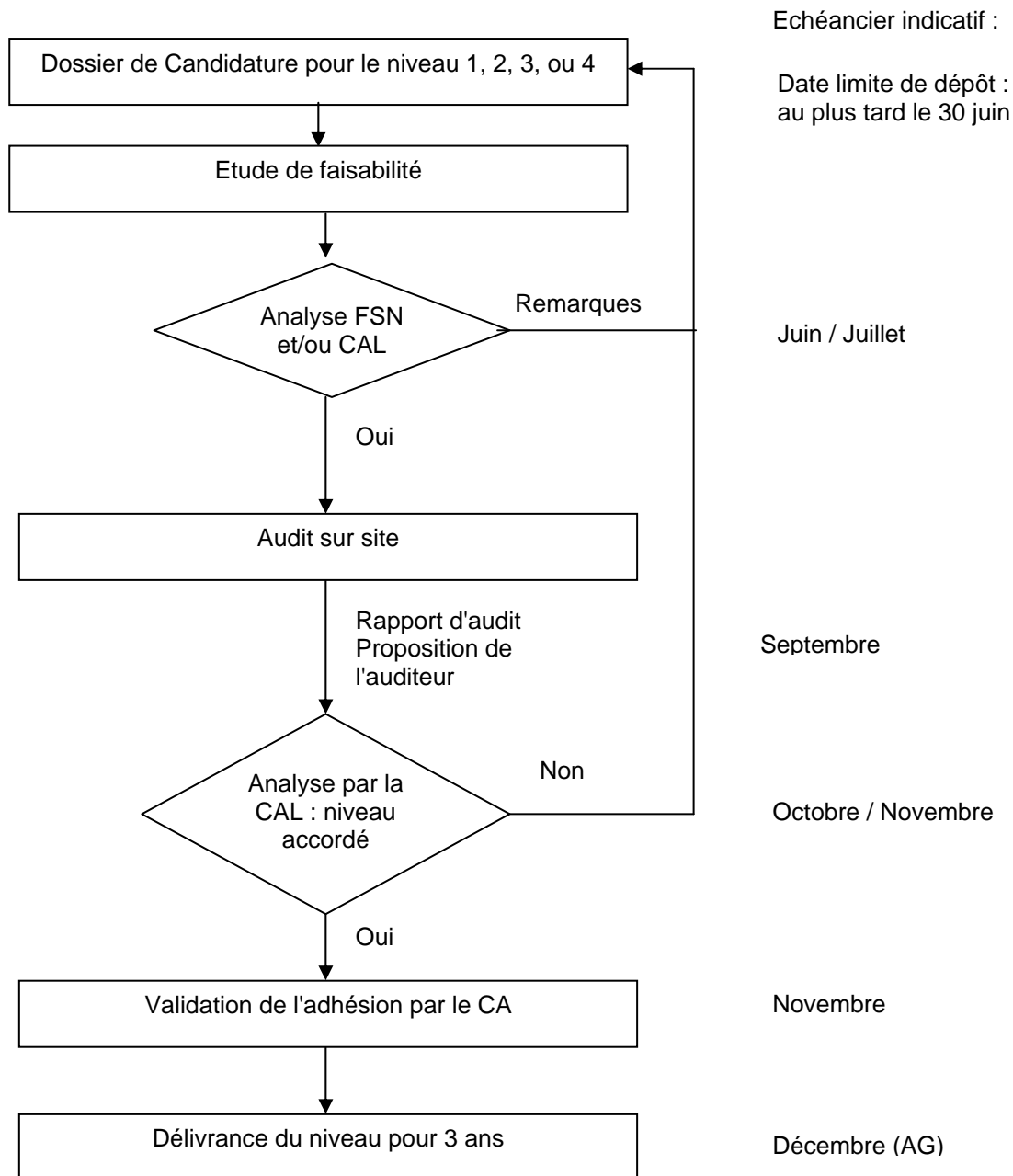
Dans le cas d'une décision négative de la CAL sur le niveau sollicité, la CAL peut proposer de délivrer un niveau de label inférieur. La SN pourra présenter à nouveau une candidature lors de la campagne suivante.

### **3.4.2. Nouvelles SN**

Les nouvelles stations souhaitant entrer dans le réseau FSN doivent faire la preuve de leur respect de la charte pour adhérer au réseau.

Le processus d'attribution est différent pour cette première prise de contact avec le réseau.

### Schéma du dispositif



Les candidats doivent fournir un dossier de candidature avant fin juin. Ce dossier de candidature comprend des éléments administratifs et d'information générale de la SN dont le contenu est précisé dans le document "conditions et procédure d'accès » au réseau FSN et un dossier de candidature pour le niveau sollicité.

FSN procède à une étude de faisabilité sur la base des éléments transmis. Lors de l'analyse du dossier, FSN (ou la CAL) peut émettre des remarques en vue de compléter le dossier.

Si l'étude est positive, FSN organise un audit sur site auprès de la SN candidate au cours de l'été de l'année de référence. Les audits sont réalisés par des auditeurs qualifiés et formés à la démarche qualité.

Le rapport d'audit transmis à la CAL doit tenir compte des réponses apportées par le candidat suite aux remarques émises par l'auditeur au cours de l'audit. Il est complété par une proposition de l'auditeur sur l'attribution du niveau requis et sur les points de vigilance particuliers. L'avis de l'auditeur ne constitue en aucun cas une décision. C'est à la CAL qu'il revient de se prononcer sur la délivrance ou non du niveau.

Sur la base du rapport d'audit, la CAL transmet au CA son avis sur l'attribution du niveau à la nouvelle SN. Le CA valide l'adhésion de la SN au réseau et le niveau obtenu.

A compter de leur première attribution de niveau, les nouvelles SN rejoignent le processus existant pour les SN existantes dans le cadre du maintien et du renouvellement des niveaux.

### 3.5 CAMPAGNE ANNUELLE DE CANDIDATURE

Le dispositif retenu est celui d'une campagne annuelle de délivrance des niveaux.

Les SN peuvent postuler une fois par an pour l'obtention d'un niveau. Si l'évaluation est positive, leur niveau leur est remis lors de l'AG de décembre. Le niveau entre en vigueur à compter de l'annonce de décembre pour une durée de 3 ans.

### 3.6 MAINTIEN DU NIVEAU

Quelque soit le niveau obtenu (de 1 à 4), le label est valable pour une période de 3 ans. Au cours des 3 ans, une surveillance est réalisée par audit mystère auprès des SN.

### **Audit mystère**

L'audit mystère est réalisé au moins une fois au cours de la période des 3 ans de validité du niveau. Il est réalisé sur la base des critères du niveau (de 1 à 4) pouvant être évalués par le grand public. Plusieurs scénarios sont établis en fonction des niveaux concernés.

Suite à l'audit mystère, un rapport est transmis à FSN, à la CAL et à la SN concernée. En fonction des résultats, et en cas de dérive constatée, la SN est alertée et une demande d'actions correctives lui est adressée.

### **Traitement des réclamations**

Les réclamations adressées à FSN sur le non respect de critères par une SN sont traitées par FSN avec information de la SN.

### **Auto-contrôle**

Quel que soit le niveau obtenu (de 1 à 4), il est recommandé à la SN de réaliser des auto-contrôles à intervalles réguliers afin de vérifier que tous les critères du niveau sont toujours respectés et d'identifier des pistes de progrès.

## **3.7 RENOUELEMENT DU NIVEAU**

Une nouvelle demande de candidature doit être formulée avant l'échéance des 3 années, quel que soit le niveau obtenu. La SN peut choisir de renouveler le niveau obtenu ou demander un niveau supérieur.

Afin de permettre à la SN de conserver son niveau sans rupture, le dossier de renouvellement doit être présenté au cours de la troisième année de validité.

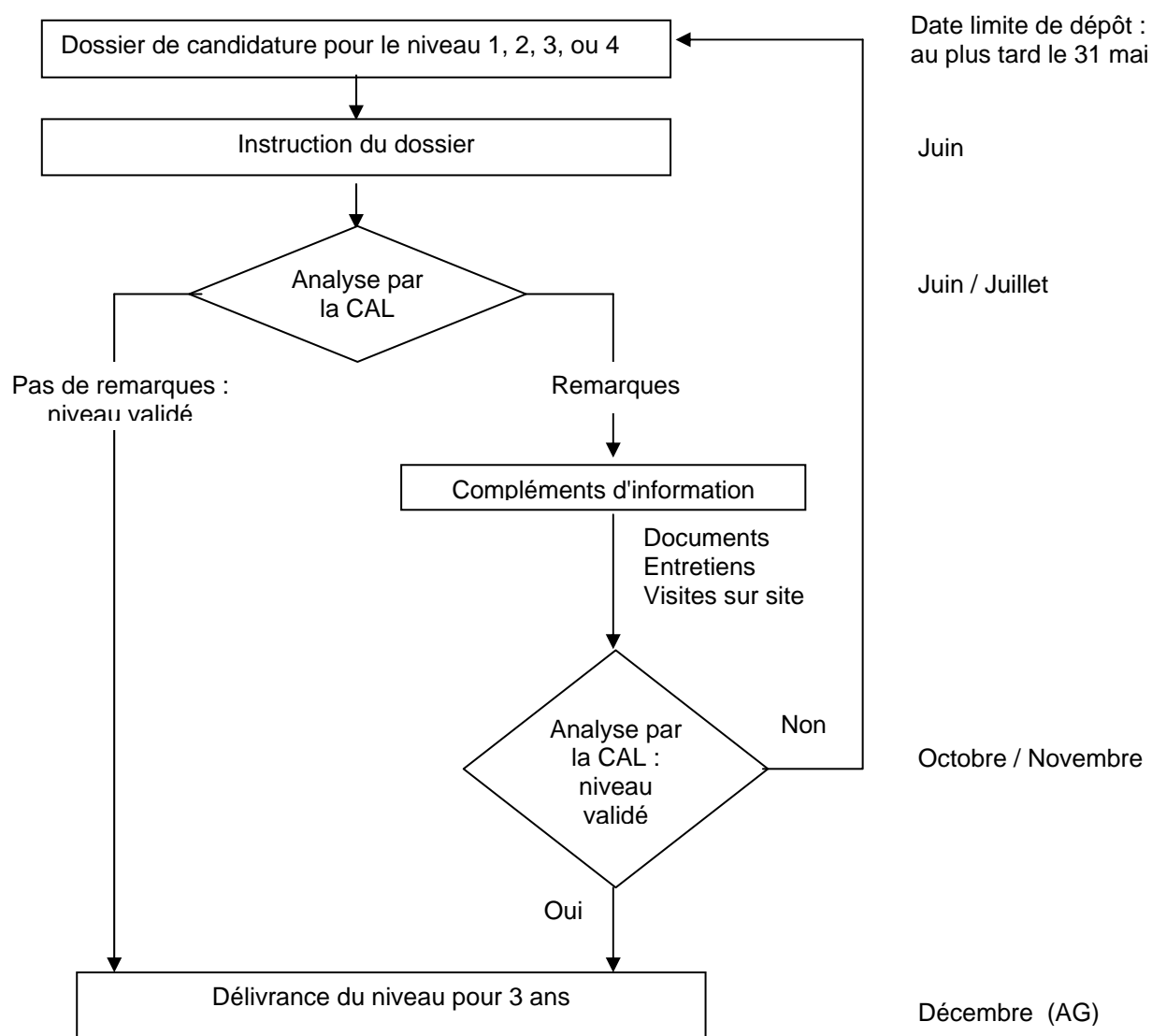
*Exemple 1: La SN obtient le Niveau 2 en décembre 2008. Il est valable jusqu'en décembre 2011. Avant la fin mai 2011, la SN doit déposer son dossier pour renouveler son niveau 2 ou postuler à un autre niveau.*

*Exemple 2: La SN, qui a obtenu automatiquement son niveau 1 en janvier 2008, doit renouveler son niveau 1 ou postuler à un niveau supérieur au cours de l'année 2010 (dossier à déposer avant fin mai 2010).*

Le processus de renouvellement est identique au processus d'attribution originel applicable aux SN existantes. La SN doit réactualiser son dossier de candidature avec les éléments nouveaux et améliorations survenues au cours des 3 ans.

La CAL examine le dossier réactualisé, les résultats des audits mystères, les éventuelles réclamations reçues ainsi que les points de vigilance éventuels relevés lors des audits et les réponses apportées.

### Schéma du dispositif pour le renouvellement





## 4 REFERENTIEL

### Les 9 engagements qualité des Stations Nautiques

1. Une organisation locale concertée

2. Un accueil permanent et facilement accessible

3. Une information claire, valide et adaptée

4. Une offre nautique multiple et permanente

5. Des services et infrastructures adaptés

6. Des animations nombreuses et diversifiées

7. Une démarche de respect de l'environnement

8. Une commercialisation organisée

9. Une écoute au service de la qualité

## I. Une organisation locale concertée

Une organisation locale concertée		Niveau 1
I-1.a	<b>Président de Station Nautique</b>	Le Maire ou le Président de l'EPCI préside la Station Nautique. Il peut déléguer cette mission.
I-1.b	<b>Coordonnateur de Station Nautique</b>	<p>Un coordonnateur est chargé officiellement de la mise en œuvre et du suivi de l'ensemble de la politique définie par la Station Nautique, selon les termes de la convention FSN – SN. Son rôle est défini dans une lettre de mission dont copie est adressée à FSN.</p> <p>Cette mission est connue de tous au niveau local : partenaires institutionnels, acteurs nautiques et partenaires associés.</p> <p>La coordination doit représenter un temps de travail minimum de ¼ temps.</p>

Une organisation locale concertée		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
I-2.a	<b>Constitution du Conseil de station</b>	<p>Il est constitué un Conseil de Station Nautique qui, quel que soit son statut (association, commission extra municipale, établissement public, etc.), regroupe les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenaires institutionnels : Commune, EPCI..., organisation touristique locale et éventuellement les chambres consulaires.</li> <li>• Acteurs nautiques : organisateurs d'activités nautiques (associations, groupements privés, etc.) et Port(s) de plaisance.</li> <li>• Partenaires associés : hébergeurs, établissements artisanaux, industriels et commerciaux du nautisme, groupements culturels liés à l'activité nautique, musée de la mer ...</li> </ul> <p>Le Président de la Station Nautique est responsable du fonctionnement du conseil de Station Nautique vis à vis du Maire ou du Président de l'EPCI et du Président de France Stations Nautiques.</p> <p>Le Président de la Station Nautique s'engage à réunir régulièrement le Conseil de Station selon une fréquence définie localement.</p>
I-2.b	<b>Implication de la Station</b>	La Station Nautique s'implique dans les actions régionales et/ou nationales de FSN

Une organisation locale concertée		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
I-2.c	Missions de pilotage et de coordination	Une coordination est chargée de piloter la SN. Celle-ci assure chacune des missions suivantes : conception et production, animation nautique, promotion-communication et commercialisation.
I-2.d	Centre de ressources	La SN dispose d'une liste de contacts locaux et régionaux pouvant répondre aux questions juridiques et réglementaires des acteurs nautiques.
I-2.e	Diffusion d'information	La SN relaie auprès de l'ensemble des acteurs et partenaires locaux (collectivité locale, acteurs nautiques, organisation touristique locale, port de plaisance, partenaires associés) l'information transmise par FSN.
I-2.f	Professionnalisation des acteurs	La SN encourage vivement les acteurs locaux à suivre au moins une action de formation par an, dispensée par FSN ou par tout autre organisme.

Une organisation locale concertée		Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
I-3.a	Gestion des aléas	La SN élabore avec les acteurs nautiques les actions communes à mettre en place en cas d'aléas, notamment climatiques. Par ex. Que se passe-t-il en cas de mauvais temps ? Proposition d'une activité de substitution, assurance annulation, etc....
I-3.b	Programme d'action concerté	La SN s'engage à établir, en concertation avec les acteurs locaux, un programme d'action annuel avec des objectifs quantifiables et réalisables s'inscrivant dans une stratégie pluriannuelle.
I-3.c	Relais d'informations réseau	La SN est chargée de la transmission des informations entre le personnel de la coordination de la SN, les acteurs nautiques, l'organisation touristique locale, et la collectivité. Ces informations portent notamment sur les activités et les missions conduites par chacun.

<b>Une organisation locale concertée</b>		<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>I-4.a</b>	<b>Implication de la station</b>	<p>Les SN ont un devoir d'exemplarité vis-à-vis du réseau (FSN, SN, acteurs,...)</p> <p>A ce titre, la SN peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer son assistance, son accompagnement</li> <li>• Etre force de proposition</li> <li>• Etre active dans la recherche de nouvelles stations</li> </ul>

## II. Un accueil permanent et facilement accessible

<b>Un accueil permanent et facilement accessible</b>		<b>Niveau 1</b>
<b>II-1.a</b>	<b>Contact téléphonique de la SN</b>	<p>La SN s'organise pour assurer, toute l'année, un accueil téléphonique. La structure en charge de l'accueil téléphonique de la SN doit être identifiée par le public si différente de la SN (exemple : OT, capitainerie...). Le guide nautique est disponible auprès du téléphone afin de fournir un premier niveau de renseignement.</p> <p>En cas d'absence, un répondeur indique les périodes et les heures d'ouverture ou le numéro où le renseignement peut être fourni.</p> <p>Pour chaque appel, le personnel précise le nom de la structure d'accueil, et un bonjour convivial.</p> <p>En cas d'absence de la personne souhaitée, le personnel d'accueil propose, dans la mesure du possible, de répondre à sa place ou, à défaut, de prendre le message et le numéro de téléphone du correspondant en lui proposant de le rappeler ou de transmettre sa demande. Une réponse est alors faite dans les 72 heures qui suivent.</p>
<b>II-1.b</b>	<b>Courriers et Courriels de la SN</b>	Une réponse à toutes les demandes d'informations est faite dans un délai maximum de 72 heures.
<b>II-1.c</b>	<b>Point documentation</b>	Un présentoir identifié avec le logo FSN où se trouve au moins l'annuaire des acteurs nautiques et/ ou le guide nautique de la SN s'il existe, est organisé dans tous les offices de tourisme de la SN.

Un accueil permanent et facilement accessible		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
II-2.a	Point documentation	Un présentoir identifié avec le logo FSN où se trouve au moins le guide nautique de la SN, est organisé chez tous les acteurs nautiques qui accueillent du public.
II-2.b	Accueil nautique	<p>Un lieu d'accueil où des renseignements complets sur les activités nautiques de la SN peuvent être fournis par un personnel d'accueil, est organisé dans au moins un Office de tourisme de la SN. A titre exceptionnel, le lieu d'accueil nautique peut être organisé au sein d'une autre structure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les locaux d'accueil doivent être facilement identifiables par les clients, accueillants et entretenus. L'appartenance au Réseau FSN doit être visible.</li> <li>• Un présentoir, identifié par le logo FSN, avec le guide nautique de la SN et les documentations des acteurs nautiques de la SN doit être accessible.</li> <li>• La grille des tarifs ou des fourchettes de prix de toutes les prestations nautiques de la SN sont disponibles.</li> </ul> <p>En période de fermeture, la SN s'organise pour offrir un service minimum d'information auprès des visiteurs, par exemple affichage, ou organise un relais...</p>
II-2.c	Formation à l'accueil	La SN s'assure auprès des acteurs du territoire de la formation à l'accueil du public de leurs agents d'accueil.
II-2.d	Formation à l'offre nautique du personnel d'accueil	<p>Le personnel d'accueil connaît l'offre et les services de la SN et des acteurs nautiques afin d'informer les visiteurs sur les activités nautiques. Le personnel est en mesure, en cas de besoin, de mettre en contact le client avec le coordonnateur ou la personne pouvant fournir une réponse.</p> <p>Le coordonnateur et l'organisation touristique locale s'assurent de la formation des agents de l'organisation touristique locale afin qu'ils aient une bonne connaissance de l'offre nautique pour dispenser, au comptoir ou par téléphone, des renseignements complets et de qualité sur les activités nautiques.</p>

Un accueil permanent et facilement accessible		Niveau 3 – Aux engagements du niveau inférieur s’ajoutent :
II-3.a	Point documentation	Un présentoir identifié avec le logo FSN où se trouve au moins le guide nautique de la SN, est organisé chez tous les Partenaires de la SN.
II-3.b	Lieu d’accueil nautique	<p>Tous les Offices de Tourisme sur le territoire de la SN sont « Lieu d’accueil Nautique » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les locaux d’accueil doivent être facilement identifiables par les clients, accueillants et entretenus. L’appartenance au Réseau FSN doit être visible.</li> <li>• Un présentoir, identifié par le logo FSN, avec le guide nautique de la SN et les documentations des acteurs nautiques de la SN doit être accessible.</li> <li>• La grille des tarifs ou des fourchettes de prix de toutes les prestations nautiques de la SN sont disponibles.</li> </ul> <p>En période de fermeture, la SN s’organise pour offrir un service minimum d’information auprès des visiteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage</li> <li>- Mise en place de relais</li> </ul> <p>La SN peut aussi identifier d’autres lieux d’accueil nautique sur le territoire de la SN : un local de la SN, un centre nautique, un port de plaisance...</p>

Un accueil permanent et facilement accessible		Niveau 4 – Aux engagements du niveau inférieur s’ajoutent :
II-4.a	Labels	<p>La SN doit justifier de l’obtention d’un label ou d’une marque de certification pour au moins un des lieux d’accueil nautique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Office de tourisme Catégories 1 ou 2</li> <li>- NF service Office de tourisme</li> <li>- Plan Qualité Tourisme</li> <li>- ou doit apporter la preuve qu’il est inscrit dans une démarche qualité</li> </ul> <p>NOTE : Les labels identifiés ne sont pas exhaustifs. La SN peut proposer d’autres labels français (notamment régionaux ou locaux) ou européens</p>

### III. Une information claire, valide et adaptée

Une information claire, valide et adaptée		Niveau 1
III-1.a	Pack promotion FSN	<p>La SN utilise le pack promotion FSN pour la signalétique et s'assure de sa maintenance.</p> <p>La SN diffuse le pack promotion (banderoles, pavillon, présentoir, ...) à tous les acteurs nautiques ainsi qu'au port de plaisance et à l'organisation touristique locale.</p>
III-1.b	Logo et Charte Graphique FSN	<p>La SN s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utiliser le logo FSN pour toutes les publications éditées par la SN</li> <li>• respecter la charte graphique FSN</li> <li>• à fournir le logo FSN –sauf décision motivée- aux acteurs nautiques et à l'organisation touristique locale.</li> </ul>
III-1.c	Annuaire des acteurs	<p>La SN établit un annuaire des acteurs nautiques à destination du public et du personnel d'accueil de la SN.</p> <p>L'annuaire contient l'ensemble des coordonnées des acteurs nautiques de la SN et est revu tous les ans.</p>
III-1.d	Site Internet	<p>La SN est présente sur Internet (par exemple site FSN, site propre ou de pages Internet) et tient à jour les informations.</p> <p>Site FSN : la SN tient à jour les informations la concernant.</p>

Une information claire, valide et adaptée		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
III-2.a	Guide nautique	<p>La SN établit un guide nautique à destination du public et du personnel d'accueil.</p> <p>Le guide nautique doit comporter au minimum l'annuaire des acteurs nautiques, la carte de la SN et la localisation des lieux de pratiques et du port de plaisance, la présentation de l'offre nautique, le calendrier des évènements.</p> <p>Quand ce guide est intégré dans la documentation touristique générale, la partie nautique doit bien être identifiée et faire figurer le logo FSN.</p> <p>Il est recommandé que le guide nautique contienne aussi la grille tarifaire des prestations, d'indiquer aussi les partenaires associés et de fournir le guide nautique en plusieurs langues.</p> <p>Il est revu tous les ans. Ce guide remplace l'annuaire des acteurs (niveau 1).</p>
III-2.b	Signalétique	<p>Une signalétique à l'entrée de la ville annonce son appartenance au réseau FSN.</p> <p>Les accès aux sites d'activités nautiques sont fléchés.</p>
III-2.c	Plan de communication interne	<p>La SN définit sa propre politique de communication interne, notamment en direction des acteurs nautiques et touristiques locaux, des institutionnels locaux, des élus locaux.</p>
III-2.d	Référent	<p>La SN identifie une personne ayant les compétences et les moyens pour développer et suivre la communication de la SN.</p> <p>La SN actualise et transmet cette information à FSN</p>



Une information claire, valide et adaptée		Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
III-3.a	Communication Externe	<p>La SN définit une politique de communication <u>externe</u> à destination des cibles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presse,</li> <li>• Prescripteurs,</li> <li>• Consommateurs,</li> <li>• Institutionnels.</li> </ul> <p>La SN veille à ce que la coordination de la SN, l'organisation touristique locale et le service communication de la collectivité locale travaillent de façon concertée.</p> <p>Quelques exemples d'outils : participation à des salons, publicité, relations publiques, évènementiel, publications, mailings, etc.</p>

Une information claire, valide et adaptée		Niveau 4- Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
III-4.a	Communication Label	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les acteurs nautiques locaux associent le Label FSN à la communication de leurs événements nautiques les plus importants</li> <li>- Les Offices de Tourisme du territoire associent le Label FSN à toute communication sur les événements nautiques du territoire</li> </ul>

#### IV. Une offre nautique multiple et permanente

Une offre nautique multiple et permanente		Niveau 1
IV-1.a	Disciplines	La SN offre et identifie des prestations recouvrant au moins trois disciplines nautiques, et pour chaque discipline deux gammes au moins sont proposées. Les disciplines de base sont : la voile légère, l'activité croisière et plaisance, l'aviron, le canoë-kayak, le surf, le ski nautique, le motonautisme, les sports sous-marins, la glisse aéro-tractée, le char à voile, la pêche, ... Les gammes sont : découverte, apprentissage, nautisme de loisir, nautisme de compétition, organisation d'événement, formation.
IV-1.b	Permanence	La SN identifie et s'assure qu'au moins deux disciplines sont disponibles au moins 8 mois de l'année.
IV-1.c	Population locale	La SN identifie et veille à l'ouverture des activités nautiques à destination de la population locale.

Une offre nautique multiple et permanente		Niveau 2 – Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
IV-2.a	Disciplines	La SN identifie et offre des prestations recouvrant au moins quatre disciplines nautiques, et pour chaque discipline deux gammes au moins. Pour au moins une discipline, l'ensemble des six gammes est couvert.

Une offre nautique multiple et permanente		Niveau 3 – Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
IV-3.a	Grand public	La SN identifie et propose une offre commerciale pour le grand public d'au moins : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 prestations nautiques réparties sur au moins deux disciplines en moyenne saison (des vacances de printemps à celles de la Toussaint en métropole),</li> <li>• 10 prestations nautiques en haute saison touristique.</li> </ul>

Une offre nautique multiple et permanente		Niveau 4 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
IV-4.a	Labels	<p>La SN doit pouvoir justifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que chaque discipline identifiée pour le niveau 2 soit mise en place par au moins une structure disposant d'un label fédéral ou d'une marque de certification.</li> <li>• et que les structures qui mettent en œuvre les 10 prestations nautiques en haute saison touristique (identifiées pour le niveau 3) disposent d'un label fédéral ou d'une marque de certification.</li> </ul> <p>NOTE : Les labels La SN peut proposer d'autres labels français (notamment régionaux ou locaux) ou européens</p>

## V. Des services et infrastructures adaptés

Des services et infrastructures adaptés		Niveau 1
V-1.a	<b>Infrastructures nautiques</b>	Les infrastructures nautiques sont bâties (permanentes ou démontables) et permettent l'accueil, la commercialisation, le rangement du matériel, le dépôt des affaires personnelles des pratiquants, un panneau d'affichage. Celles-ci respectent les réglementations en vigueur et sont régulièrement entretenues (ménages, entretien intérieur, ...)
V-1.b	<b>L'espace club</b>	<p>L'espace Club est un espace de services et de convivialité mis à la disposition des pratiquants dans le cadre de la Station.</p> <p>Il peut être situé dans un centre nautique, dans le local d'un club ou de tout organisateur d'activités nautiques disposant d'un espace accessible au public.</p> <p>L'espace club propose au moins deux des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• services techniques : parking à bateaux, stockage matériel, services de réparation, etc.</li> <li>• services généraux : téléphone, Internet, sanitaires, salle de réunion, etc.</li> <li>• espaces de convivialité : salles de détente, bar, restauration, etc.</li> </ul>
V-1.c	<b>Le port de plaisance ou le mouillage, s'il existe</b>	<p>Le port de plaisance ou le mouillage organisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• est aménagé pour l'accueil et le stationnement des navires de propriétaires, des navires de passage et des navires supports de services (loueurs, services, promenade, etc.). Il peut être complété par une zone technique de mise à terre ou un port à sec, autonome, en réseau ou en partenariat,</li> <li>• propose des services techniques (grutage carénage...), permet l'accès à des prestations (shipchandlers, motoristes, voileries, entreprises d'entretien),</li> <li>• est équipé de douches, sanitaires, systèmes de récupération des déchets répondant aux normes publiques de protection de l'environnement.</li> </ul>

<b>Des services et infrastructures adaptés</b>		<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>V-2.a</b>	<b>Infrastructures nautiques</b>	Les infrastructures nautiques bâties permanentes sont adaptées aux différentes typologies de publics qu'elles annoncent accueillir. Ex : Enfants, adultes, groupes, individuels, personnes à mobilités réduites...
<b>V-2.b</b>	<b>Location d'engins de nautisme léger</b>	La SN propose à proximité immédiate des lieux de forte fréquentation touristique, une offre de prestations et de services reposant sur l'utilisation d'engins de nautisme léger (navigation libre organisée, location, cours particulier). Ex. Point Plage
<b>V-2.c</b>	<b>Le Jardin des mers ou Nautique</b>	La SN propose l'accueil et la mise en œuvre d'activités nautiques de découverte à destination des jeunes enfants (moins de 7 ans).  Cette prestation dispose de locaux (salle spécifique, vestiaires et sanitaires adaptés) et de matériel (supports nautiques, gilets, matériel pédagogique) adaptés et conformes à la législation en vigueur.

Des services et infrastructures adaptés		Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
V-3.a	Infrastructures nautiques	Les disciplines qui s'adressent au « grand public » développent leur offre à partir d'infrastructures nautiques bâties permanentes ou démontables, adaptées aux différentes typologies de public qu'elles annoncent accueillir. Ex : Enfants, adultes, groupes, individuels...
V-3.b	Le « Point Plaisance Station Nautique »	Le « Point Plaisance Station Nautique » est un service destiné à la mise en valeur de toutes les activités et animations mises en œuvre à partir de navires de Plaisance à voile ou à moteur. Il constitue un lieu d'accueil, un centre d'informations nautiques et touristiques et, éventuellement, un point de vente de l'offre d'activités Plaisance. Il est situé dans l'enceinte ou à proximité immédiate du port de plaisance. Il est en mesure de fournir toute information (cartes, guides, zones d'escales de proximité...) utile au plaisancier. Il propose des animations. Ce critère est applicable quand il y a un port de plaisance.
V-3.c	L'Espace Nautique	L'espace nautique est un plan d'eau balisé pour la pratique du nautisme léger et de dimension suffisante pour permettre la navigation simultanée de plusieurs dizaines d'engins. Cet Espace nautique est intégré au schéma d'organisation des secours.  La SN s'assure qu'une information claire et précise est disponible pour les pratiquants.  Dans la mesure du possible, la surveillance de cet espace est organisée.

Des services et infrastructures adaptés		Niveau 4 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
V-4.a	Labels	<p>La SN doit justifier pour au moins une infrastructure nautique bâtie de l'obtention d'un label ou d'une marque de certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Label « Tourisme et Handicap »</li> <li>• Démarche HQE pour les nouveaux équipements</li> <li>• ...</li> </ul> <p>NOTE : Les labels identifiés ne sont pas exhaustifs. La SN peut proposer pour les infrastructures identifiées dans les niveaux précédents, d'autres labels français (notamment régionaux ou locaux) ou européens comme par exemple : Famille Plus, NF Service Nautisme, etc....</p>

## VI. Des animations nombreuses et diversifiées

*Faire vivre le nautisme sur la Station Nautique, de la rencontre conviviale au plus grand des événements nautiques.*

<b>Des animations nombreuses et diversifiées</b>		<b>Niveau 1</b>
<b>VI-1.a</b>	<b>Fête du nautisme</b>	La SN s'assure que la fête du nautisme est organisée localement.
<b>VI-1.b</b>	<b>Animations</b>	La SN s'assure qu'au moins trois animations nautiques par an sont organisées sur son territoire. Par exemple rencontre conviviale, manifestation, évènement....

<b>Des animations nombreuses et diversifiées</b>		<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>VI-2.a</b>	<b>Fête du nautisme</b>	La SN coordonne localement la fête du nautisme.
<b>VI-2.b</b>	<b>Animations</b>	La SN s'assure qu'au moins trois animations nautiques supplémentaires par an sont organisées sur son territoire. Par exemple : rencontre conviviale, manifestation, évènement....
<b>VI-2.c</b>	<b>Calendrier</b>	La SN collecte les informations nécessaires pour assurer l'établissement du calendrier des manifestations nautiques se déroulant sur le territoire de la SN. Ce calendrier est transmis à l'ensemble des acteurs nautiques, à l'organisation touristique locale et à France Station Nautique.

<b>Des animations nombreuses et diversifiées</b>		<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>VI-3.a</b>	<b>Événement</b>	Un événement de portée nationale est organisé sur le territoire de la SN.
<b>VI-3.b</b>	<b>Programmation</b>	La SN organise la concertation avec les acteurs locaux et l'organisation touristique locale pour la programmation des manifestations nautiques.

<b>Des animations nombreuses et diversifiées</b>		<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>VI-4.a</b>	<b>Événement</b>	Un événement de portée internationale est organisé sur le territoire de la SN.



## VII. Une démarche de respect de l'environnement

Une démarche de respect de l'environnement		Niveau 1
VII-1.a	Sensibilisation des acteurs	La SN informe les acteurs nautiques sur le respect des règlements et obligations définis localement en matière de gestion de l'environnement.
VII-1.b	Information et sensibilisation des pratiquants	La SN s'assure que les acteurs nautiques diffusent les informations générales et les spécificités locales en matière de respect de l'environnement (par exemple : affichage d'éco gestes, grille d'éveil, gestion des déchets, préservation des ressources en eau, mesures de protection de telle espèce, variété,...).
VII-1.c	Implication de la SN	La Station Nautique est identifiée par les services en charge de l'environnement du territoire.
VII-1.d	Auto-évaluation environnementale	La SN s'engage à diffuser une grille d'auto-évaluation auprès de ses acteurs nautiques. (exemple en annexe)

Une démarche de respect de l'environnement		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
VII-2.a	Formation des pratiquants	Pour chacune des disciplines identifiées pour le niveau 2 de l'engagement « une offre nautique multiple et permanente », la SN s'assure que les pratiquants reçoivent une formation à l'environnement (le volet environnement des programmes de formation des fédérations nautiques peut apporter une réponse à cet engagement).
VII-2.b	Implication de la SN	La SN réunit au moins une fois par an les acteurs nautiques autour du thème de l'environnement en collaboration avec les services en charge de l'environnement
VII-2.c	Utilisation de produits propres	La SN informe les acteurs nautiques sur l'utilisation de produits propres (Label NF environnement, marque CE). La SN identifie les produits propres existants pour l'entretien et la maintenance des équipements terrestres et nautiques par exemple en s'appuyant éventuellement sur la liste des produits identifiés sur le site « ecolabel.fr ».

<b>Une démarche de respect de l'environnement</b>		<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>VII-2.d</b>	<b>Auto-évaluation environnementale</b>	La SN accompagne les acteurs nautiques dans l'appropriation de l'outil « grille d'auto-évaluation ».

<b>Une démarche de respect de l'environnement</b>		<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>VII-3.a</b>	<b>Actions collectives</b>	La SN et les acteurs nautiques participent ou mettent en place des actions collectives en matière de respect de l'Environnement chaque année. Exemple : journée mondiale des océans...
<b>VII-3.b</b>	<b>Formation des acteurs</b>	La SN propose ou s'associe à une formation spécifique <u>aux particularités environnementales du territoire</u> pour ses acteurs (mieux comprendre le territoire)
<b>VII-3.c</b>	<b>Auto-évaluation environnementale</b>	Pour chacune des prestations composant l'Offre Grand Public dans l'engagement « Une offre nautique multiple et permanente » de niveau 3, au moins un acteur est engagé annuellement dans une démarche d'auto-évaluation environnementale.

<b>Une démarche de respect de l'environnement</b>		<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :</b>
<b>VII-4.a</b>	<b>Labels</b>	La SN doit justifier pour au moins 1 port de plaisance (quand il existe) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de l'obtention d'un label ou d'une marque de certification environnementale</li> </ul> Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ports propres – pavillon bleu des ports</li> <li>• Certification de gestion environnementale portuaire</li> <li>• ISO 14001</li> <li>• Ou être engagé dans une démarche d'auto-évaluation environnementale avec actions correctives suivies</li> </ul>
<b>VII-4.b</b>	<b>Auto-évaluation environnementale</b>	La SN encourage les établissements d'excursion nautique et les établissements de location de bateaux de plaisance à s'engager dans une démarche d'auto-évaluation environnementale

## VIII. Une commercialisation organisée

Une commercialisation organisée		Niveau 1
VIII-1.a	Vente	Les organisateurs d'activités nautiques commercialisent directement leurs prestations auprès du public.
VIII-1.b	Promotion commerciale	La SN propose des « offres d'activités nautiques » sur le site internet de FSN et encourage les acteurs nautiques à en faire autant.

Une commercialisation organisée		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
VIII-2.a	Accompagnement	La SN aide les acteurs nautiques à l'élaboration et la mise en marché des prestations nautiques ou produits mixtes (par exemple activité nautique et hébergement ou activité nautique et activité culturelle, sportive, ...). Il est recommandé de distinguer la clientèle groupe et les individuels.
VIII-2.b	Circuit de vente dans la station	La SN propose aux acteurs nautiques différents points de vente dans la station : hébergeur, structure de commercialisation locale ...  La SN collabore avec l'organisation touristique locale pour intégrer au sein de la politique de commercialisation de l'organisation touristique locale, si elle existe, la vente de prestations nautiques ou mixtes (nautisme et hébergement par exemple). Ce type de commercialisation vient en complément de celle directement effectuée par les organisateurs d'activités nautiques.

Une commercialisation organisée		Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
VIII-3.a	Analyse de l'offre et de la demande	<p>La SN :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• collecte l'ensemble des informations (par exemple, enquête de satisfaction, tableaux de bord, statistiques...)</li> <li>• analyse l'adéquation de l'offre à la demande</li> <li>• transmet les résultats de cette analyse aux acteurs nautiques</li> <li>• peut mener des analyses de la concurrence</li> </ul>
VIII-3.b	Documents commerciaux	La SN élabore un ou plusieurs catalogues de vente des produits nautiques à destination du public. Un manuel de vente à l'intention des vendeurs est également disponible.
VIII-3.c	Circuit de Vente hors site	La SN propose aux acteurs nautiques différents circuits de ventes hors site : site Internet, T.O., agence de voyage, AwoO sport

Une commercialisation organisée		Niveau 4
VIII-4.a		Pas d'exigence supplémentaire

## IX. Une écoute au service de la qualité

Une écoute au service de la qualité		Niveau 1
IX-1.a	Réclamation	<p>Une réponse est donnée à toute réclamation adressée à la SN.</p> <p>Lorsque la réclamation concerne une prestation nautique, la SN consulte l'acteur nautique concerné et répond en concertation avec ce dernier.</p>

Une écoute au service de la qualité		Niveau 2 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
IX-2.a	Satisfaction client	La SN met en place, avec les acteurs nautiques, un dispositif de mesure de la satisfaction du public.
IX-2.b	Analyse et amélioration	La SN analyse les informations issues du dispositif de mesure et met en place des actions d'amélioration si besoin.

Une écoute au service de la qualité		Niveau 3 - Aux engagements du niveau inférieur s'ajoutent :
IX-3.a	Satisfaction des acteurs nautiques	La SN met en place un dispositif de mesure de la satisfaction des acteurs nautiques.
IX-3.b	Analyse et amélioration	La SN analyse les informations issues du dispositif de mesure et met en place des actions d'amélioration si besoin.

Une écoute au service de la qualité		Niveau 4
IX-4.a		Pas d'exigence supplémentaire

## 5 BONNES PRATIQUES

Les éléments qui sont présentés dans ce paragraphe sont issus des travaux conduits avec l'ensemble du réseau dans le cadre de la démarche qualité. Ils sont proposés ici à titre d'exemples et se veulent être des outils au service des Stations.

### 5.1 LA COLLECTIVITE LOCALE

Elle reconnaît la SN comme l'interlocuteur privilégié de ses services en matière de développement du nautisme.

Elle veille à impliquer et valoriser la SN lors de tout événement nautique soutenu par la collectivité locale.

Elle assure un cadre environnemental agréable aux activités nautiques : qualité des équipements et lieux de pratique, propreté des plages, préservation du littoral et du paysage côtier, ...

### 5.2 LE PRESIDENT DE LA STATION

Il adresse le rapport d'activité annuel à FSN dans le courant du premier semestre de l'année qui suit.

### 5.3 ORGANISATION TOURISTIQUE LOCALE

Par nature, les Stations Nautiques sont des sites touristiques où ce secteur d'activité est soit prédominant, soit en voie de développement accentué.

Dans les deux cas, l'offre nautique d'activités constitue une part notable de l'offre touristique du site. Inversement, le nautisme peut bénéficier des fortes fréquentations qui caractérisent ces lieux.

C'est pourquoi la relation entre le nautisme organisé et le tourisme est un élément fort, constitutif d'une bonne structuration de toute Station Nautique.

Il est donc indispensable que les responsables de ces deux types d'activités tissent entre eux des liens solides dans le respect des domaines propres à chacun.

Sur le plan touristique, un site organisé doit normalement disposer d'une direction de station assurant un accueil touristique permanent, une commercialisation efficace, une promotion et une communication adaptées.

L'organisation touristique locale et le Conseil de Station ont une responsabilité conjointe en vue de positionner, valoriser, promouvoir et commercialiser les activités nautiques (prestations et manifestations).

Cette responsabilité fait l'objet d'une coordination permanente et, si nécessaire s'inscrit dans des protocoles définissant les rôles et missions de chacun des acteurs concernés : Direction Touristique de la station, Président et Coordonnateur du Conseil de Station, et éventuellement, prestataires directs d'activités nautiques.

#### 5.4 ACTEURS NAUTIQUES ET PARTENAIRES ASSOCIES

La SN rencontre au moins 1 fois par an chaque acteur nautique.

La SN identifie les structures concernées par le nautisme et les incite à devenir des partenaires associés de la SN.

Elle organise ensuite des rencontres et développe des collaborations avec les partenaires associés.

#### 5.5 PROSPECTION

FSN prospecte pour accueillir de nouvelles SN répondant aux exigences de qualité telles que définies dans ce document. Cette mission est conduite en collaboration avec les associations régionales, lorsqu'elles existent.

La SN fait la promotion du réseau au niveau local et régional.

#### 5.6 INNOVATION

FSN organise des échanges au sein du Réseau pour faire émerger de nouvelles idées.

La SN s'engage à communiquer les idées émergentes à FSN.

#### 5.7 ANNUAIRE DES STATIONS

FSN met à disposition de l'ensemble de ses membres, l'annuaire des Stations actualisé au moins une fois par an.

La SN tient FSN informé de tout changement.

### 6.1 TERMES ET DEFINITIONS

#### 6.1.1. Organismes et structures

##### a) France Stations Nautiques – FSN

Association nationale dont sont membres : les Stations Nautiques, la Fédération Française de Voile, les fédérations de sports nautiques, le CISN, la Fédération Française des Ports de Plaisance et la Fédération des Industries Nautiques.

##### b) Station Nautique – SN

Organe local d'animation et de développement durable des activités nautiques regroupant les acteurs politiques, nautiques et touristiques. La commune ou la structure de coopération intercommunale et le « conseil de station » sont reconnus comme titulaires du label France Station Nautique. La SN développe son programme au sein d'un territoire géographique et/ou administratif précisément défini.

##### c) Conseil de Station

Le Conseil de Station a pour mission de contribuer ou définir la politique générale de développement et d'animation nautique de la Station et de créer dans ce but les synergies nécessaires entre les partenaires de la Station.

##### d) Organisateur d'Activité Nautique – OAN

Structure marchande ou non mettant en œuvre une prestation nautique

##### e) Acteurs nautiques

Ensemble des OAN et du port de plaisance

##### f) Collectivité locale

Collectivité territoriale compétente sur le territoire de la SN. Commune, EPCI, ...

##### g) Organisation touristique locale

Structure touristique locale compétente sur le territoire de la SN. Exemple : Office de tourisme, syndicat d'initiative, service du tourisme de l'EPCI, Pays d'accueil, maison du tourisme, Office municipal du tourisme, Pôle touristique.



#### **h) Partenaire associé**

Structure liée au fonctionnement et à l'activité de la SN. Exemple : Hébergeurs, agence réceptive, établissement industriel, artisanal ou commercial, aquarium, ...

### **6.1.2. Acteurs et missions**

#### **a) Coordination de la SN**

Ensemble de personnes en charge du fonctionnement et de l'animation de la SN

#### **b) Coordonnateur**

Personne chargée officiellement de la mise en œuvre et du suivi de l'ensemble de la politique définie par le Conseil de Station, selon les termes de la convention FSN-SN.

#### **c) Animation nautique**

Action permettant de faire vivre le nautisme sur la Station Nautique de la rencontre conviviale au plus grand des événements nautiques.

#### **d) Commercialisation**

Vente directe ou indirecte (faisant appel à des intermédiaires), sur site ou non.

#### **e) Conception et Production**

Recherche permanente et mise en œuvre d'une bonne adéquation entre l'offre et la demande de prestations nautiques, encadrées ou non.

#### **f) Prestation nautique**

Service ou produit nautique, marchand ou non.

#### **g) Promotion -Communication**

Information et accueil des publics et clients sur site ou non ; promotion des activités et des animations ; information des organisateurs d'activités nautiques, des partenaires associés, des médias et des institutionnels.

## 6.2 OFFRE NAUTIQUE D'ACTIVITES

L'offre nautique n'est pas nécessairement identique dans toutes les Stations ; elle varie en effet selon la taille, la localisation géographique, les particularités de chaque Station.

**Six gammes** d'activités composent l'offre potentielle d'une Station. A l'intérieur de chacune de ces gammes, des formules identifient des programmes – cadres de pratique nautique...

### 1) Découverte

Les prestations s'adressent au public non initié à la pratique des disciplines nautiques et permettent une prise de contact, une première sensibilisation aux spécificités de ces pratiques. Elles peuvent également servir de support à la découverte d'un milieu (mer, lac, rivière), d'un lieu ou d'un site remarquable. Elles n'exigent aucune autonomie de la part du pratiquant, mais requièrent l'utilisation d'un matériel adapté à son inexpérience et l'intervention d'un encadrement qualifié.

Deux formules dominantes peuvent être mises en œuvre :

- Des formules correspondant à des prestations de courte durée : entre ½ heure et la journée. Exemples : Baptême, journée porte ouverte, embarquement immédiat, promenade en mer, lac ou rivière, etc.
- Des formules adaptées notamment aux besoins de certains groupes, permettent une sensibilisation plus complète. Elles peuvent proposer une prise de contact avec plusieurs disciplines ou plusieurs supports de pratique de la même discipline. Elles permettent une familiarisation plus poussée avec le milieu. La durée de ces prestations, supérieure à la journée peut atteindre plusieurs journées, continues ou discontinues. Elles peuvent constituer un moyen privilégié pour l'expansion du tourisme nautique.

Dans tous les cas, ces prestations sont conçues comme des activités et des prestations à part entière, et doivent être mises en œuvre de façon régulière dans le cadre de la Station.

### 2) Apprentissage

Toutes les activités relevant du nautisme ont une spécificité. Elles reposent sur l'emploi d'un matériel (bateaux, engins, matériel de plongée, etc.) qui, pour être utilisé de manière autonome par le pratiquant, impose l'acquisition d'un bagage technique suffisant, condition première de sa sécurité.

Apprendre est donc une nécessité. Cet apprentissage s'effectue généralement dans des structures affiliées à une Fédération sportive ou agréée par elle, notamment lorsqu'il est organisé dans le cadre des "Ecoles Françaises de ...." et répond à des normes fixées par l'Etat ou par les Fédérations.

Deux formules peuvent être mises en œuvre :

- Le cours collectif

Il est généralement organisé sous forme de stage. Ces stages regroupent des pratiquants individuels par niveaux et sont placés sous la responsabilité d'un formateur. Ils peuvent être proposés sous la forme de stages continus (3 à 5 séances durant une semaine), ou de stages discontinus (plusieurs séances réparties dans le trimestre ou le semestre).

Ils comportent un programme pédagogique précis et débouchent sur l'acquisition d'une qualification.

- Le cours particulier

C'est un apprentissage ou l'intervention du formateur s'adresse à une, deux ou trois personnes selon les disciplines ou les supports. Dans tous les cas, l'apprentissage doit avoir un contenu pédagogique précis et déboucher sur l'acquisition d'une qualification.

### **3) Nautisme de Loisir**

Sports de plein air, de plaisir et de sensations à forte composante ludique, les sports nautiques constituent un des domaines privilégiés de l'économie du loisir sportif et touristique. L'organisation du nautisme de loisir doit donc être un des axes privilégiés de l'offre nautique de toutes les stations.

Cette gamme d'activités s'adresse à des pratiquants techniquement autonomes, propriétaires ou non de matériels nautiques. Elle propose des cadres de pratiques au sein desquels les publics peuvent naviguer en pleine autonomie, ce qui n'exclut pas la mise en œuvre d'une surveillance ou d'un encadrement de conseil. Ce sont des pratiques non compétitives.

L'offre de nautisme de loisir peut être répartie selon les trois formules suivantes :

- La navigation individuelle organisée

Cette formule, qui est une réponse adaptée aux attentes des clientèles touristiques ou locales, individuelles ou familiales, propose un cadre de pratique organisé qui doit intégrer au moins deux sur trois des points suivant :

Un aménagement du site permet aux utilisateurs une pratique en autonomie technique dans des conditions optimales de sécurité.

Un technicien-conseil propose aux pratiquants un accompagnement technique ponctuel, avant, pendant ou après l'activité. Sur certains supports, la présence embarquée d'un pratiquant qualifié est requise.

Une prestation de mise à disposition de matériel peut être proposée avec un suivi de sa mise en œuvre.

Les prestations offertes sont généralement de courte durée (de 1 heure à 3 heures consécutives), à l'exception de certains supports qui peuvent définir des programmes plus étendus (croisière avec skipper, randonnée en canoë kayak, raft, pêche au gros par exemple).

- La location

Cette formule correspond à des prestations de mise à disposition de matériels et d'équipements permettant au public de pratiquer une discipline en autonomie totale. Aucun dispositif de surveillance n'est mis en œuvre. Les prestations concernent tous les supports quelle que soit leur taille. La durée peut varier entre ½ heure et plusieurs semaines.

- Le Loisir nautique d'animation locale

Cette formule de pratique n'exige pas nécessairement le recours à une commercialisation mais correspond à l'activité de personnes pratiquant dans le cadre des Stations et rassemblees au sein de groupements organisés. Les activités courantes sont très diverses : pêche, raids, rallyes ou excursions, animation, rencontre à thème et réunions conviviales. L'existence d'espaces de rencontre et de convivialité ouverts aux pratiquants concernés est hautement souhaitable.

#### **4) Nautisme de Compétition**

Si les activités nautiques sont des activités de nature et de loisir, les sports nautiques sont tout autant des sports à part entière capables, par la gestion d'un système raisonné de compétition, l'organisation d'épreuves significatives et la présence d'athlètes de niveau reconnu, de contribuer fortement à l'animation, l'image et la promotion touristique des sites où ils s'exercent de façon privilégiée. Le nautisme de compétition s'inscrit et s'organise dans le strict cadre des politiques et réglementations fédérales. Pour les Stations Nautiques, le développement de cette gamme d'activités doit donc constituer une part importante de leur offre nautique.

Trois formules d'organisation doivent concourir à la mise en place de cette gamme d'activités :

- Un dispositif organisé de formation, d'entraînement et d'aide à la pratique compétitive.

Des organisations et programmes adaptés regroupent dans les différentes disciplines et selon les préconisations propres à chacune, les sportifs désireux de concourir dans les épreuves accessibles à leur niveau de pratique (épreuves locales, de bassin, départementales, régionales, nationales ou internationales).

Quelle que soit la forme d'organisation adoptée, celle-ci nécessite une coordination présentant la définition des programmes d'entraînements et de compétitions, la mise en place d'un système d'aide aux déplacements, et l'organisation du suivi médical des sportifs.

- Le programme local de compétitions

Il offre la possibilité de pratiquer la compétition à tout sportif désireux d'exercer une activité à proximité de son lieu de résidence. Les programmes doivent faire l'objet d'un calendrier établi par les groupements organisateurs et être clairement communiqués. Ils doivent privilégier la convivialité dans la pratique sportive et compétitive.

Cette formule peut en outre accueillir les manifestations non compétitives.

- Les organisations de compétitions sportives officielles

Ce sont les épreuves de caractère départemental, régional, voire national et international, publiées aux calendriers officiels des Fédérations, et qui ne font pas l'objet d'une communication d'envergure ou ne réunissent qu'un nombre limité de participants.

## **5) Organisation d'évènements**

Cette formule concerne les manifestations capables d'attirer un nombre important de compétiteurs ou de pratiquants extérieurs à la station. Leur importance, leur capacité à mobiliser l'attention du public et leur caractère médiatique, permettent de les distinguer des autres organisations. Elles doivent respecter les réglementations publiques et sportives. Deux formules d'évènements doivent être distinguées :

- La compétition sportive. Ces événements sont inscrits aux calendriers officiels des fédérations sportives, ou reconnus par elles.
- Les animations ou rassemblements qui n'ont pas de finalité compétitive.

Dans les deux cas, le bon déroulement de ce type d'évènements nécessite la mise en place de moyens importants permettant l'organisation financière de la manifestation, l'accueil du public et l'établissement d'un système de communication efficace.

## 6) Fonction Formation

La mise en place des programmes de formation doit se faire dans le strict respect des systèmes fédéraux de formation et des réglementations dictées par l'Etat ou par les Fédérations.

Les Stations Nautiques sont vigoureusement invitées à développer en leur sein une fonction formation qui présente pour elles l'avantage de mobiliser positivement, en tant que formateurs ou organisateurs, les dirigeants et techniciens les plus expérimentés. Son existence facilite d'autre part le recrutement de personnels qualifiés au bénéfice des structures actives de la station. Elle renforce la notoriété de la station.

Trois formules principales de formation peuvent être mises en œuvre :

- La formation destinée aux personnels affectés à l'encadrement des activités nautiques de base : initiateurs, moniteurs, entraîneurs.
- La formation – participation aux formations conduisant aux Diplômes d'Etat.
- Les formations d'arbitres.

### 6.3 CONTACT ET ACCUEIL

Sont listées ci-dessous les exigences de base pour tout service d'accueil de public.

Le personnel d'accueil mentionne l'appartenance de la SN au réseau FSN.

#### 1) Accueil physique

Le personnel d'accueil doit prendre en considération et ouvrir le dialogue avec le client dès son arrivée.

Le personnel doit être accueillant :

- Montrer sa disponibilité,
- Être souriant, patient, courtois
- Savoir gérer les conflits éventuels.

La priorité doit être donnée au client par rapport aux tâches administratives et par rapport aux appels téléphoniques.

En présence du public, le personnel ne doit pas entretenir de conversation téléphonique personnelle, ni fumer, boire, manger, ou lire.

## **2) Réponse aux questions**

Le personnel d'accueil doit :

- Écouter le client
- Faire préciser les questions vagues ou générales
- Identifier les besoins du client.

Il doit répondre de manière rapide et efficace sans paraître pressé et expéditif.

## **3) Contact téléphonique**

Il est recommandé de décrocher avant la quatrième sonnerie.

Pour chaque appel, le personnel doit préciser le nom de la structure d'accueil, son prénom et un bonjour convivial.

En cas d'attente, il est recommandé de maintenir un contact régulier avec le correspondant pour lui faire savoir que l'on garde le contact. Si l'attente dépasse une minute, il est recommandé de proposer de rappeler l'interlocuteur ultérieurement.

En cas d'absence de la personne souhaitée, le personnel d'accueil doit proposer, dans la mesure du possible, de répondre à sa place ou, à défaut, de prendre le message et le numéro de téléphone du correspondant en lui proposant de le rappeler ou de transmettre sa demande au prestataire.

Il est recommandé de s'organiser pour assurer la transmission de l'information, par exemple, enregistrer sur un cahier tous les appels qui n'aboutissent pas.

## **4) Courrier aux clients et prospects**

La réponse est adaptée et accompagnée d'un courrier personnalisé.

La documentation adéquate est jointe au courrier : plan d'accès, guide nautique, documentation d'un acteur nautique.

### 1) Note n°1

Au cours de sa séance du 1<sup>er</sup> juillet 2008, la Commission d'Attribution du Label a précisé ce qu'elle entendait comme élément de preuve.

Il peut s'agir :

- de photos
- de liste détaillée d'acteurs locaux, de points géographiques, de points de diffusion, ...
- de copies de textes officiels, arrêtés, statuts, ...
- de comptes rendus de réunion, procès verbaux, ...
- de copies d'articles de presse, de bulletin, ...
- de catalogue, de brochure, de guide, ...
- de tout document édité ou de tout élément produit par une personne extérieure à la Coordination

D'autre part, elle conseille que les prochaines candidatures soient constituées d'un manuel présentant la réponse précise apportée à chaque engagement et critère et indiquant un renvoi vers l'élément de preuve présenté en annexe.

### 2) Note n°2

Afin de faciliter la lecture et l'étude des dossiers de candidatures, la Commission d'Attribution du Label qui s'est réunie le 1<sup>er</sup> juillet 2009 demande que les dossiers de candidature soient accompagnés d'un document présentant :

- pour chaque engagement et chaque sous engagement ou critère,
  - Réponse à l'engagement ou référence de la réponse,
  - Référence de la preuve apportée.

Ci-dessous, le modèle du document qui devra accompagner tout dossier de candidatures à partir de la campagne 2010.





## I. UNE ORGANISATION LOCALE CONCERTEE

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
I-1.a	Président de Station Nautique				
I-1.b	Coordonnateur de Station Nautique				
<b>Niveau 2 – Aux engagements du Niveau 1 s'ajoutent :</b>					
I-2.a	Constitution du Conseil de Station				
I-2.b	Implication de la Station				
I-2.c	Missions de pilotage et de coordination				
I-2.d	Centre de ressources				
I-2.e	Diffusion d'information				
I-2.f	Professionnalisation des acteurs				
<b>Niveau 3 – Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
I-3.a	Gestion des aléas				
I-3.b	Programme d'action concerté				
I-3.c	Relais d'informations Réseau				
<b>Niveau 4 – Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
I-4.a	Implication de la station				

## II. UN ACCUEIL PERMANENT ET FACILEMENT ACCESSIBLE

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
II-1.a	Contact téléphonique de la SN				
II-1.b	Courriers et Courriels de la SN				
II-1.c	Point documentation				
<b>Niveau 2 – Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
II-2.a	Point documentation				
II-2.b	Accueil nautique				
II-2.c	Formation à l'accueil				
II-2.d	Formation à l'offre nautique du personnel d'accueil				
<b>Niveau 3– Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
II-3.a	Point documentation				
II-3.b	Lieu d'accueil nautique				
<b>Niveau 4 – Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
II-4.a	Labels				

### III. UNE INFORMATION CLAIRE, VALIDE ET ADAPTEE

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
III-1.a	Pack promotion FSN				
III-1.b	Logo et Charte Graphique FSN				
III-1.c	Annuaire des acteurs				
III-1.d	Site Internet				
<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
III-2.a	Guide nautique				
III-2.b	Signalétique				
III-2.c	Plan de communication interne				
III-2.d	Référent				
<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
III-3.a	Communication Externe				
<b>Niveau 4- Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
III-4.a	Communication Label				

#### IV. UNE OFFRE NAUTIQUE MULTIPLE ET PERMANENTE

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
IV-1.a	Disciplines				
IV-1.b	Permanence				
IV-1.c	Population locale				
<b>Niveau 2 – Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
IV-2.a	Disciplines				
<b>Niveau 3 – Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
IV-3.a	Grand public				
<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
IV-4.a	Labels				

## V. DES SERVICES ET INFRASTRUCTURES ADAPTES

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
V-1.a	Infrastructures nautiques				
V-1.b	L'espace club				
V-1.c	Le port de plaisance ou le mouillage, s'il existe				
<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
V-2.a	Infrastructures nautiques				
V-2.b	Location d'engins de nautisme léger				
V-2.c	Le Jardin des mers ou Nautique				
<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
V-3.a	Infrastructures nautiques				
V-3.b	Le « Point Plaisance Station Nautique »				
V-3.c	L'Espace Nautique				
<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
V-4.a	Labels				

## VI. DES ANIMATIONS NOMBREUSES ET DIVERSIFIEES

*Faire vivre le nautisme sur la Station Nautique, de la rencontre conviviale au plus grand des événements nautiques.*

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
VI-1.a	Fête du nautisme				
VI-1.b	Animations				
<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
VI-2.a	Fête du nautisme				
VI-2.b	Animations				
VI-2.c	Calendrier				
<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
VI-3.a	Événement				
VI-3.b	Programmation				
<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
VI-4.a	Événement				

## VII. UNE DEMARCHE DE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
VII-1.a	Sensibilisation des acteurs				
VII-1.b	Information et sensibilisation des pratiquants				
VII-1.c	Implication de la SN				
VII-1.d	Auto-évaluation environnementale				
<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
VII-2.a	Formation des pratiquants				
VII-2.b	Implication de la SN				
VII-2.c	Utilisation de produits propres				
VII-2.d	Auto-évaluation environnementale				
<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
VII-3.a	Actions collectives				
VII-3.b	Formation des acteurs				
VII-3.c	Auto-évaluation environnementale				
<b>Niveau 4 - Aux engagements du niveau 3 s'ajoutent :</b>					
VII-4.a	Labels				
VII-4.b	Auto-évaluation environnementale				



## VIII. UNE COMMERCIALISATION ORGANISEE

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
VIII-1.a	Vente				
VIII-1.b	Promotion commerciale				
<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
VIII-2.a	Accompagnement				
VIII-2.b	Circuit de vente dans la station				
<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
VIII-3.a	Analyse de l'offre et de la demande				
VIII-3.b	Documents commerciaux				
VIII-3.c	Circuit de Vente hors site				
<b>Niveau 4</b>					
VIII-4.a	Pas d'exigence complémentaire				

## IX. UNE ECOUTE AU SERVICE DE LA QUALITE

	Exigences	Réponse à l'engagement ou référence de la réponse	Référence de la preuve apportée	Partie réservée à la CAL	
				C/NC	Commentaires
<b>Niveau 1</b>					
IX-1.a	Réclamation				
<b>Niveau 2 - Aux engagements du niveau 1 s'ajoutent :</b>					
IX-2.a	Satisfaction client				
IX-2.b	Analyse et amélioration				
<b>Niveau 3 - Aux engagements du niveau 2 s'ajoutent :</b>					
IX-3.a	Satisfaction des acteurs nautiques				
IX-3.b	Analyse en amélioration				
<b>Niveau 4</b>					
IX-4.a	Pas d'exigence complémentaire				

### **3) Note n°3**

Au cours de sa séance du 3 novembre 2010 la Commission d'Attribution du Label a décidé qu'en cas de non respect des délais de dépôt de dossier (renouvellement ou demande de niveau supérieur), celle-ci pourra demander à la Station Nautique concernée d'effectuer un audit externe pour déterminer le niveau de ses engagements.

Les frais liés à cet audit seront à la charge de la Station