

CONTENU**Page**

| | |
|--|---|
| Le Livret International de Voile | 1 |
| Bilan de l'AG annuelle | 1 |
| www.sailingschools.org | 2 |
| Nouveaux adhérents. | 2 |
| De nouveaux dériveurs pour l'enseignement. | 3 |
| Conférence – L'enseignement de la voile de par le monde | 3 |
| Le service clientèle en Ecole de Voile : 2 points de vue | 4 |
| Risques Réels et risques perçus en Ecole de Voile | 5 |
| Offres d'emploi dans la bourse de l'emploi ISSA | 8 |
| Bon de commande des Livrets ISSA | 8 |

Le Livret International de Voile

Le président de l'ISSA, Steve Colgate, a présenté les 100 premiers exemplaires du Livret International de Voile lors de l'Assemblée Générale Annuelle de l'association. Ce livret est un vrai carnet de bord et permet d'y noter les expériences et diplômes du navigateur. Il est édité en trois langues : anglais, français et espagnol. N'importe laquelle de ces langues peut être remplacée par la langue du pays de son détenteur. Ces carnets sont édités sur demande en grande quantité mais aussi en quantité aussi minime que 100 exemplaires.

Des écoles de voiles aussi éloignées les unes des autres telles que celles d'Italie, de République Dominicaine ou encore du Japon ont déjà exprimé leur intérêt pour ces livrets. Quand le livret est édité en anglais, français et japonais, l'élève peut remplir son livret même s'il ne parle ni français ni anglais. Quand il sera amené à voyager dans des pays où l'on ne parle pas japonais, les gens pourront prendre connaissance de son expérience en lisant les parties écrites en l'une des deux autres langues.

Les Ecoles de voiles membres de l'ISSA peuvent se procurer ces livrets au prix de 3€ (ou à un prix moindre si la quantité de livrets commandés est plus importante) et les revendre à leurs élèves. Le prix de revente conseillé est de 6€. Les membres de l'ISSA en règle peuvent passer commande auprès de Isla Craig au secrétariat de l'ISSA. Un bon de commande se trouve à la fin de ce document.

Rapport de l'Assemblée Générale Annuelle de l'ISSA 2001

Le Rapport de l'Assemblée Générale Annuelle de l'ISSA 2001 est disponible pour tous les adhérents sur simple demande à issa@sailingschools.org

www.sailingschools.org

Nous actualisons constamment le site internet de l'ISSA afin de le rendre plus attractif et plus facile d'accès.

Images et textes dans les mini-sites

Des changements significatifs ont été faits en ce qui concerne la mise en forme des mini-sites destinés aux écoles de voile membres. Les mini-sites comportant des photos ou images ont plus d'impact que ceux n'en ayant pas. C'est pour cela que si vous ne nous en avez pas encore transmis, le webmaster se servira d'images collectées sur votre propre site pour compléter votre mini-site ISSA. **Attention!** Veuillez vérifier que le mini-site ISSA consacré à votre école de voile est conforme à vos souhaits. Si vous désirez nous communiquer vos propres images et textes (30 mots environ) veuillez les envoyer à Isla - issa@sailingschools.org.

Un site en plusieurs langues

Afin que le site de l'ISSA reste dans la course en ce qui concerne les moteurs de recherché Internet nous devons constamment l'actualiser. Ceci comprend entre l'intégration de plusieurs langues. Nous avons déjà un site en deux langues, anglais et français. Nous voudrions enrichir le site en le traduisant en d'autres langues. Pour ce faire, nous cherchons des **bénévoles** pour traduire les textes du site en d'autres langues. Si vous pouvez nous aider veuillez contacter à: issa@sailingschools.org.

Des liens vers l'ISSA!

Notre site est l'un des seuls moyens pour des stagiaires potentiels de prendre connaissance des actions de l'ISSA. Plus nous accueillons de visiteurs sur notre site, plus il y a de passage, plus nous avons la possibilité de les rediriger vers votre site web. Il est essentiel que toute école de voile ou tout club nautique soit en mesure de présenter un lien ISSA. Demandez à votre webmaster de créer un lien "International Sailing Schools Association", adressé à "www.sailingschools.org". Pour une copy du logo ISSA afin de présenter le lien, veuillez nous contacter à : issa@sailingschools.org.

www.sailingschools.org

Nous actualisons constamment le site internet de l'ISSA afin de le rendre plus attractif et plus facile d'accès.

Images et textes dans les mini-sites

Des changements significatifs ont été faits en ce qui concerne la mise en forme des mini-sites destinés aux écoles de voile membres. Les mini-sites comportant des photos ou images ont plus d'impact que ceux n'en ayant pas. C'est pour cela que si vous ne nous en avez pas encore transmises, le webmaster se servira d'images collectées sur votre propre site pour compléter votre mini-site ISSA. **Attention!** Veuillez vérifier que votre que le mini-site ISSA consacré à votre école de voile est conforme à vos souhaits. Si vous désirez nous communiquer vos propres images et textes (30 mots environ) veuillez les envoyer à Isla - issa@sailingschools.org.

Un site en plusieurs langues

Afin que le site de l'ISSA reste dans la course en ce qui concerne les moteurs de recherché Internet nous devons constamment l'actualiser. Ceci comprend entre l'intégration de plusieurs langues. Nous avons déjà un site en deux langues, anglais et français. Nous voudrions enrichir le site en le traduisant en d'autres langues. Pour ce faire, nous cherchons des **bénévoles** pour traduire les textes du site en d'autres langues. Si vous pouvez nous aider veuillez contacter à: issa@sailingschools.org.

Des liens vers l'ISSA!

Notre site est l'un des seuls moyens pour des stagiaires potentiels de prendre connaissance des actions de l'ISSA. Plus nous accueillons de visiteurs sur notre site, plus il y a de passage, plus nous avons la possibilité de les rediriger vers votre site web. Il est essentiel que toute école de voile ou tout club nautique soit en mesure de présenter un lien ISSA. Demandez à votre webmaster de créer un lien "International Sailing Schools Association", adressé à "www.sailingschools.org". Pour une copy du logo ISSA afin de présenter le lien, veuillez nous contacter à : issa@sailingschools.org.

BIENVENUE AUX NOUVEAUX MEMBRES

STS Bodrum, une nouvelle goélette de 33m basée à Bodrum, en Turquie. Elle fut conçue et réalisée en matériaux traditionnels. Ce voilier sert à l'apprentissage de la navigation. Il est le symbole d'un programme très ambitieux. Il a pour but de redorer l'image de la voile et de sa pratique au sein de la communauté. Le voilier sort toute l'année et accueille des marins du monde entier, de tous niveaux, pour des croisières de 5 jours ou plus.

Era Bodrum Sailing Club offre des stages de dériveurs, en Optimiste et en Laser, et accueil des moniteurs venant de l'étranger tous les étés.

Mini 12 - Intergrativer Segelverein basé à Vienne. Autriche est unique en ce sens qu'elle n'utilise que des mini-12 et des quillard solitaires pour l'apprentissage de la voile. Son manager, Walter Pavlis, fit une intervention intéressante à propos de cette école lors de la Conférence ISSA 2001

Emirates Sailing Club, basé à Abu Dhabi, sa flotte est composée de dériveurs, de catamarans et de planches à voile.

Yacht Keci basée à Bodrum en Turquie. C'est une magnifique goélette conçue et réalisée par ses propriétaires dans le but d'initier aux joies de la navigation sur grands voiliers traditionnels.

The Skipper Education Centre à Belgrade, République Fédérale de Yougoslavie, enseigne le dériveur l'habitable et la planche à voile. New teaching dinghies on the market

Deux membres de l'ISSA ont amené 2 nouveaux dériveurs sur le marché.

- Topper Dinghies International Ltd a lancé le **Taz**, Un dériveur sloop avec un gréement à livarde, conçu pour embarqué le débutant et le moniteur en même temps. Pour plus d'informations, visitez le site : www.toppersailboats.com
- La Fondation Access Dinghy a développé le nouveau dériveur lesté **Liberty**, pratiquement inchavirable, il possède un cockpit permettant de s'y asseoir, avec des hiloires conçus de telle sorte qu'ils permettent au barreur de rester au sec. Liberty est pourvu de deux gouvernails jumeaux pour un contrôle optimal et d'un foc auto-virant. Contactez accessdinghy@msn.com.au pour en savoir plus!

The ISSA Conference Report

L'ISSA voudrait remercier les quinze intervenants qui ont partagé leur temps et leurs compétences afin de faire de cette Conférence un succès. Conférence fut élaborée de façon à rapprocher les écoles de voiles et les industries Nautiques. Nous remercions la Fédération des Industries Nautiques qui nous a gracieusement accueillis au sein du Salon Nautique de Paris pendant ces trois jours. Merci aussi à la fédération Française de Voile et à Nautisme en Finistère pour leur aide à l'organisation et au bon déroulement de la conférence.

La toute première Conférence Internationale des Ecoles de Voile s'était tenue à Paris, Au Palais du Chaillot, il y a de ça 34 ans. Elle avait été organisée par Les Glénans qui ont encore offert leur soutien lors de cette Conférence 2001.

Les sujets abordés étaient les suivants :

- ❖ Comment sélectionner un nouveau dériveur pour l'enseignement de la voile.
- ❖ Concevoir, Produire et vendre des dériveurs destinés aux Ecoles de Voile.
- ❖ Concevoir, Produire et vendre des bateaux sécu pour les Ecoles de Voile.
- ❖ L'équipement de planche à voile pour l'enseignement.
- ❖ Amener la voile vers les plages fréquentées.
- ❖ Promouvoir la voile sur le plan National.
- ❖ Diriger et prendre soin des moniteurs.
- ❖ Le service clientèle en école de voile. *Inclus dans ce bulletin*
- ❖ Le service clientèle *inclus dans ce bulletin*
- ❖ Réseau de soutien pour les écoles de voile.
- ❖ Risques réels – risques perçus en Ecole de voile. *Inclus dans ce bulletin*
- ❖ L'avenir des sports Nautiques.
- ❖ Handy Cup.
- ❖ Ecole de voile en Mini-12

Les rapports de chacune de ces interventions ont été réunis et adaptés par John Jameson

Une sélection de certaines de ces interventions est incluse dans ce bulletin. D'autres seront présentées dans les éditions futures!

Le Service Clientèle en Ecole de Voile – Deux points de vue

Point de vue n°1 - Les Glenans

Les Glenans est une association de voile à but non-lucratif. Elle se situe au milieu d'un paysage de toute beauté. Les Glenans est une organisation indépendante, qui conçoit et produit ses propres bateaux, leurs fiches techniques, des CD-Roms, etc. Depuis 1947 260 000 personnes ont appris la voile au sein des Glenans. Le nombre d'adhérents est actuellement de 13 000 dont 800 moniteurs fédéraux.

What is Service?

Nous sommes tous les clients des autres au sein d'une école de voile et il est nécessaire de développer ce côté relationnel à tous les niveaux. Le « Service » est la clef. Quelle type d'école de voile sommes nous – notre philosophie ? La voile est un moyen merveilleux de rencontrer des nouveaux amis, de développer des amitiés. C'est développer le respect, la prise d'initiative et la prise de responsabilité.

Etre loyal envers les clients – L'objectif étant de garder l'enthousiasme du débutant tout au long du cursus vers le niveau de skipper et de moniteur. Nous devons répondre à la fois aux besoins du débutant et du pratiquant de plus haut niveau. Ceci repose sur des bases fragiles dépendant sur le degré d'enthousiasme lors de l'apprentissage à tous les niveaux. Il requiert des connaissances techniques expertes et un environnement convivial.

Rester dans le vent – Nous devons nous adapter aux fluctuations du marché, la flotte devant régulièrement être adaptée et renouvelée. Le marché est demandeur de sessions plus courtes et plus accessibles. Nous devons avoir être une organisation à l'écoute de ses clients et adaptant ses produits. Etant une association à but non-lucratif, Les Glenans doit y parvenir sans faire de publicité, uniquement grâce au bouche à oreille et à la fidélisation de sa clientèle.

Conclusion

L'optique des Glenans est donc de fidéliser sa clientèle en mettant l'accent sur les valeurs humaines plutôt que sur une politique de consommation. Les Glenans est à l'écoute à tous les niveaux, tout au long de l'évolution du niveau de pratique du 'client'. C'est une organisation où tout est inclus, étant constamment en relation avec le client.

Bertrand Pichene

Point de vue n°2 - Rockley Watersports

Rockley Watersports est une organisation commerciale proposant des stages de voiles au Royaume-Uni et des séjours voile en France.

Le Service Clientèle :

- Satisfaire les clients et leur donner envie de revenir.
- Un bon rapport qualité/prix mais avant tout un SERVICE
- Un service de première classe doit être offert par tous les employés à tous les moments dans tous les domaines.
- Le Service Clientèle est une compétence qui peut être enseignée.
- Mener un stage de qualité.
- Offrir le stage approprié, le bon produit.

Réalité commerciale.

- Rockley Watersports est le dernier vrai centre à but lucratif au Royaume-Uni
- L'entreprise doit être bonne sous tous les angles.
- Les stages doivent être continus.
- La devise pour toute école de voile commerciale: attention au coût.
- Réagir aux demandes des clients.

Un marché en mouvement constant.

- Les gens changent de loisirs.
- Les statistiques montrent que dans les 1^é dernières années, le nombre de personnes suivant des stages de voile a chute de 50 % - par contre le nombre de clients en séjour voile familiales a augmenté de 50 %. C'est probablement le reflet du type de vie actuel, trépidant et individualiste. Ces séjours sont un temps de retrouvailles familiales. De plus, il est étonnant de constater que de plus en plus de personnes ne pratiquent la voile qu'une fois par an, comme le font la plupart des skieurs.

Pourquoi 26 % de croissance?

- En contrepartie, les statistiques montrent une croissance de 26 % de participation aux stages dans les 12 derniers mois au Royaume-Uni. Pourquoi ?
- La voile redevient à la mode grâce au succès d' Ellen Mc Arthur dans le Vendée Globe Challenge, et à la médaille d'or de l'équipe de Grande-Bretagne aux jeux de Sydney
- Moins d'écoles de voile se consacrant à la compétition.
- Un changement dans le contenu des stages.
- Plus de stages de perfectionnement.

'Le Service Clientèle, c'est d'avoir le bon produit'

Peter Gordon.

- Leur connaissance et le respect de la mer
- Leur facilité à vivre en communauté

Risques Réels – Risques Perçus

Encourager la découverte de la voile en identifiant et maîtrisant les risques réels.

Qui sommes-nous?

- Les Glenans fut créé il y a 54 ans dans l'archipel des Glénans et n'a cessé d'encourager la découverte de la voile.
- Tranche d'âge, de 13 à 77 ans
- 5 bases en Bretagne et en Méditerranée.
- Sur des habitables, des dériveurs, des catamarans et des planches à voile.
- Du débutant à la navigation au large.

Encourager la découverte de la voile...

- Pour 12 000 adhérents chaque année
- Avec 800 moniteurs dont 85% sont des moniteurs fédéraux.
- Grâce au professionnalisme des 60 à 130 employés permanents.
- Association à but non-lucratif

Nos valeurs

4épanouir ensemble au travers de la voile...

- Responsabilité
- Solidarité
- Autonomie

Nos objectifs

Offrir l'opportunité à quiconque de participer à nos stages et d'améliorer...

- Leurs compétences techniques
- Leur capacité à naviguer en toute sécurité
- Leur responsabilité

Apprendre à maîtriser le risque

- Part entière de notre enseignement
- Une leçon valable à vie

En tant qu'école de voile très active, nous devons faire face à...

- De nombreux accidents - échouages, collisions entre les bateaux, hommes à la mer...
- Très peu d'accidents,
 - en 54 ans 2 personnes sont décédées (1 par dessus-bord, 1 crise cardiaque)
 - En 10 ans 1 accident grave.
 - Tous les ans de 50 à 60 "accidents" demandant une assistance médicale (traumatismes, doigts coupés, etc)

Les risques

- Les risques sont connus
- Ils sont maîtrisés

Les clefs de la maîtrise de risque

- **Former les moniteurs**
 - Tous nos moniteurs ont un diplôme reconnu par la FFV
 - Maniement du bateau et compétences en navigation (1 à 2 semaines)
 - Pédagogie (10 jours + 2 semaines)
 - La Formation Continue est organisée et financée par les Glénans pour soutenir les moniteurs.
 - Un suivi
 - Des conseils
 - Des contrôles

- Orientation
- **Tester et fournir l'équipement de sécurité**
 - Gilets de sauvetage
 - Des lignes de vie
 - Des radeaux de survie
- **Informier et former les formateurs**
 - Conscience et reconnaissance du risque
 - Les compétences techniques de navigation
 - Prévention des accidents
 - Exercices d'urgence.
- **Permettre l'acquisition d'une large expérience de navigation pour apprendre à connaître...**
 - Le bateau
 - Soi-même
 - L'équipage... qui change!
- **Permettre une large expérience de navigation pour apprendre à...**
 - Reconnaître le niveau de risque
 - Comment adapter la navigation aux conditions.

Enquêter sur les accidents et incidents et en analyser les causes.

- Un apprentissage continue grâce à l'expérience de tout le monde.
- Une Commission d'Enquête sur les Accidents composée de moniteurs, d'employés permanents, et de membres du Bureau.
- Un Bulletin de Sécurité: toujours disponible.

Qu'en est-il du risque perçu?

- **Accepter le risque**
- L'attitude par rapport au risque
- En général
- Dans les activités de plein air
- Dans les activités organisées
- **Conscience du risqué réel**
- Les gens *ont peur de...* Ne PAS voir la côte.
- Les gens *ont peur de...* naviguer la nuit.
- Les gens *n'ont pas peur d'...* être dans l'eau.
- Les gens *n'ont pas peur d'...* aller nager.

Le risque zéro est impossible

- Minimiser le risque grâce aux techniques et à l'équipement connus est notre devoir.
- Le risque dans le milieu nautique provient principalement du facteur humain.

Rendre les gens conscients du risque et capables de le maîtriser.

- Nous devons leur permettre de naviguer dans des conditions difficiles dans un environnement sécurisant.
- Nous devons encourager l'auto évaluation permanente.

La voile offre l'opportunité d'apprendre à concrètement maîtriser le risque

Christine Fourichon

Offres dans la bourse de l'emploi ISSA

La bourse de l'emploi ISSA est maintenant accessible **gratuitement** pour tous les visiteurs du site. Nous invitons toutes les écoles membres à proposer des emplois dans cette liste – veuillez vous assurer que nous sommes à jour pour la prochaine saison ! Nous indiquons quelques détails des postes à pourvoir avec vos coordonnées. Les moniteurs visionnant l'annonce vous contactent par la suite pour plus d'information ou pour postuler.

Rappelez-nous d'effacer votre annonce lorsque vous n'avez plus de postes à pourvoir. Contactez Isla Craig à issa@sailingschools.org pour ajouter ou modifier une annonce.

Livret de Voile International ISSA – Formulaire de commande

(Pour plus d'information sur le Livret de Voile International, rappez-vous à la page 1 de ce bulletin!)

Nom de l'école de voile: _____ Nom du Contact: _____

Adresse: _____

Adresse Email : _____

Langues (choisir 3) Anglais Français Espagnol Autre _____
(précisez)

Nbr d'exemplaires: _____ 3€ chaque **Prix Total: _____**
(les frais d'envoi seront facturés au cas par cas)

Méthode de paiement:

Visa / Master Card. N° de carte: _____

Date d'expiration: ____ / ____

Nom sur la carte: _____

Transfert Bancaire. Compte: 00279044 Sort Code: 80-02-19
Bank of Scotland, 564 Queensferry Road, Edinburgh, EH4 6AT, UK

Chèque (joint)

veuillez renvoyer ce formulaire à: Isla Craig, 23 Lt. Sales Avenue, Dalgety Bay, Fife KY11 9GB, UK

Email: issa@sailingschools.org

Tel/ Fax: +44 1383 825731