

Etaient présents : Vincent Palazzo, EE Home Dôme ; Nicolas Flandrin, EE RIP ; Anne Gutter, EE Lac de Maine ; Marion Del'homme, EE Eugène Hénaff ; Pauline Simonneau, EE CES Calais ; Elodie Stolz, EE Bois du Lys, Caroline Mignon, Sophie Landmann, Fabian Diethelm, Ethic étapes

Etaient excusés : EE CIS de Champagne ; Cécile Anselm, EE Ciarus ; Stéphanie Leroux, EE Parc d'Olhain ; Véronique Delattre, EE Patrick Varangot ; Laëtitia Cauchon, EE Val de Loire ; Anne-Françoise Gloria, EE FIAP Jean Monnet

Compte-rendu

En introduction, la commission est informée du désistement de Cécile Anselm pour l'animation du pôle réunions et séminaires. En effet, du fait de la réorganisation interne

du Ciarus, Cécile ne peut plus assurer cette charge et ne participe provisoirement plus aux travaux de la commission.

I. Informations des centres : initiatives en marketing et communication

EE Home Dôme, Clermont / Clairmatin, Saint Ours les Roches

- consolidation des partenariats Vulcania et Lemptégy pour ouverture de Saint Ours début juillet. Le site internet de Saint Ours est en ligne, des plaquettes communes Saint Ours /Clermont ont été réalisées.
- Travail sur la clientèle familles, associations de randonneurs et de motards pour l'été

EE Bois du Lys, Dammarie

La site web est en cours de traduction. Un projet de film type « lipdub » est en cours pour dynamiser l'image du Bois du Lys. Le blog est également régulièrement alimenté et fédère une communauté de fidèles lecteurs.

EE RIP, Paris :

- la mise en ligne sur booking.com est effective et a déjà porté ses fruits
- partenariat réactivé avec la commission Basket handisport.

- projet de communication autour de la Homeless worldcup partiellement hébergée à la RIP.

EE Eugène Hénaff, Aubervilliers

- pas d'actions de promotion en ce moment, plutôt consacré à l'organisation de l'équipe après le départ de Marie et la dénonciation par le Préfet du chantier d'insertion des Roms.

EE Lac de Maine, Angers

- projet de 2 teasers (films de 40s) en cours avec une agence de communication : accueil de groupes et individuels, séminaires, clientèle du midi.
- Projet en cours de réalisation de sets de table avec espace de notes, destinés aux salles de réunion.

II. Compte-rendu de la réunion des animateurs de pôles

Les animateurs de pôle se sont réunis en conférence téléphonique le 26 avril pour clarifier le rôle des pôles et l'engagement des membres dans ces pôles.

Il a été souhaité que le siège rédige un projet de « liste de tâches » par pôle, mentionnant les bénéfices et une évaluation du temps à y consacrer.

L'organisation clarifiée devra être opérationnelle dès septembre pour une mise en place parallèle au plan d'actions 2012.

Le groupe s'est aussi prononcé sur le projet de mutualisation de fichiers dans le réseau.

III. La mutualisation des fichiers

La procédure de mutualisation des fichiers validée par le Comité directeur du 9 mai est présentée.

Elle sera envoyée dans la semaine par mail et par courrier à l'ensemble des centres. Le premier appel à fichier devrait intervenir fin mai-début juin pour les campagnes motards, chorales et randonneurs.

La commission soumet l'idée de récupérer les contacts des clients Hostelworld pour

enrichir les envois. Ceci devrait pouvoir être envisagé centre par centre.

Par ailleurs, il est souhaité que le siège rencontre Adequat Système pour la mise en place d'une même base de segmentation (adaptable selon les centres) pour l'ensemble des éthic étapes équipés de Hestia.

IV. Présentation des travaux sur les fichiers du siège

Fabian Diethelm, en stage au siège d'éthic étapes du 18 avril au 10 juin, présente ses travaux.

Sa mission principale consiste en la création de fichiers en vue des campagnes de communication prévues au plan d'actions.

Il a ainsi créé :

- un fichier d'organismes de formation professionnelle (800 adresses)
- un fichier d'associations de motards (120 contacts)
- un fichier des clubs de randonnée affiliés FF Randonnée (3500 adresses)

Il a par ailleurs travaillé à un recensement des établissements d'accueil de jeunes et de groupes en Europe dans l'objectif de développer des liens internet croisés et de développer d'éventuels partenariats transfrontaliers.

Enfin, il a réalisé une étude des sites communautaires, des sites orientés voyages et autres des marchés allemand et suisse sur lesquels il serait intéressant de promouvoir la version allemande de notre site, prochainement en ligne.

V. Point sur le plan d'actions 2011

Pôle individuels

Une segmentation a été proposée par le pôle et intégrée dans une enquête visant à mieux connaître els clients individuels des éthic étapes et de cerner les souhaits de

développement de cette clientèle dans les éthic étapes.

A ce jour, 19 centres ont répondu. Une relance sera réalisée.



Les résultats serviront de base de travail au pôle pour la définition de son plan d'actions 2012.

Autres projets du pôle :

- création un document d'évaluation type des clientèles individuelles
- développement de liens croisés avec les réseaux d'accueil européens

Pôle Tourisme de groupes

Retour sur Destination Nature : opération satisfaisante en termes d'image, de nombre et de qualité de contacts ;

La commission suggère toutefois (comme les participants) que cette action puisse s'inscrire dans le budget réseau car elle profite à tous les centres. Par ailleurs, l'organisation par région n'était pas utile car les demandes étaient très générales. Cette organisation a entraîné une inscription tardive, un stand encombré (en mobilier et en personnes !).

Une image éthic étapes réseau permettrait une meilleure lisibilité du produit.

Priorités du pôle tourisme groupes :

- réaliser les campagnes motards, randonneurs et chorales
- réaliser le recensement des installations sportives en vue des démarchages et campagnes à destination du monde sportif.
- favoriser la mise en ligne des tarifs 2012 en vue du démarchage des agences réceptives.

VI. Editions 2012

Document d'appel 2012

La maquette du dépliant réalisée sur les bases des indications de la dernière commission est présentée.

La commission est unanime sur le trop grand nombre d'informations qui y sont mentionnées par rapport au format du dépliant (2 volets, 10x21 cm, NDLR).

Rappel : ce document est destiné à tous les utilisateurs des centres qui demandent de l'information sur le réseau.

- Diffuser la première newsletter tourisme

Pôle scolaires et enfants

Le pôle a travaillé sur les thématiques de la newsletter qui sera envoyée en septembre. Vincent doit les transmettre au siège.

Un appel à fichier sera réalisé pour enrichir le fichier « scolaires » du siège.

Actions du pôle scolaires :

- Salon de l'éducation de Namur – validé (informer les centres partenaires – date et organisation)
- Insertion La Classe – validée
- Insertion EPS – annulée faute d'un nombre suffisant de centres partenaires
- Elba – reporté (en informer les centres partenaires)
- Forum de la visite scolaire – validé (informer les centres partenaires – date et organisation)

Pôle réunions et séminaires

La campagne organismes de formation est reportée en juin.

La commission souhaite que l'offre d'achat de fichiers Datapresse soit faite au réseau rapidement.

Certains membres de la commission estiment qu'il faut un document avec les coordonnées de tous les centres (pourquoi ne pas garder le dépliant actuel ?)

D'autres souhaiteraient un document plus centré sur le produit, avec une mise en avant de la carte.

Une nouvelle maquette sera réalisée sur la base d'un 3 volets avec une mise en avant « produit » et carte du réseau

Panneau PLV

Suite à la réunion du Comité directeur qui a confirmé le maintien des PLV, il convient de mettre en chantier le retraitage des flyers.

Affiches

Un jeu de 4 nouvelles affiches est également prévu : affiche générique logos, randonnées (reprendre le slogan de destination nature), réunions, développement durable.

Site web

Les versions anglaise et allemande sont en cours de finalisation et devraient être en ligne rapidement.

La version espagnole sera en ligne début 2012.

V. Le plan marketing 2012-2014 et le plan d'actions 2012

Les grandes lignes des orientations 2012-2014 seront abordées en AG de printemps.

Le plan marketing devra en être une déclinaison.

La réunion de commission de septembre devra réunir les pôles à Paris qui auront pour

tâches de proposer des actions. La commission se réunira ensuite pour finaliser sa proposition de plan d'actions qui devra être présenté dans le réseau en octobre.

VI. Séminaire Marketing : idées d'interventions ?

La commission propose quelques idées d'interventions possibles pour le séminaire marketing éthic étapes de décembre.

- le yield management (cf. Nicolas pour intervenant)
- le community management (cf. Incréa communication ?)
- intervention d'un réseau national étranger sur leur organisation marketing

- intervention de Hostelworld : fonctionnement ?
- intervention théorique sur la fixation des prix, la politique tarifaire dans le tourisme
- le monde du handicap : l'organisation du secteur (par plusieurs intervenants d'horizons divers)
- Takatrouver : quel démarchage du milieu enseignant ?
- France Festivals
- TO anglais scolaire

VII. Prochaines rencontres

29 septembre : réunions des pôles

30 septembre : commission marketing

7 décembre : Séminaire Marketing