

Compte-rendu

Etaient présents : Vincent Palazzo, EE Home Dôme ; Nicolas Flandrin, EE RIP ; Cécile Anselm, EE Ciarus ; Stéphanie Leroux, EE Parc d'Olhain ; Anne Gutter, EE Lac de Maine ; Véronique Delattre, EE Patrick Varangot ; Laëtitia Cauchon, EE Val de Loire ; Marion Del'homme, EE Eugène Hénaff ; Pauline Simonneau, EE CES Calais ; Anne-Françoise Gloria, EE FIAP Jean Monnet ; Caroline Mignon, Ethic étapes

Etaient excusés : Elodie Stolz, EE Bois du Lys ; Sandrine Renaud, EE CIS de Champagne

I. Informations des centres : initiatives en marketing et communication

EE Lac de Maine, Angers

- présentation de l'action de communication de l'Office de tourisme intitulée Made in Angers qui consiste en des journées portes ouvertes dans les entreprises angevines pour la population locale, les groupes et les autres entreprises. Le Lac de Maine a participé en axant la visite sur les initiatives durables en cuisine. C'est une bonne occasion de se faire connaître au niveau local.

EE Home Dôme, Clermont

- consolidation des partenariats, notamment avec Clermont Communauté, pour l'accès aux équipements sportifs de la ville et favoriser l'identification de Home Dôme comme partenaire hébergement des événements. Un partenariat avec la salle de concert « la Coopérative de Mai » est en discussion afin que Home Dôme puisse, en contrepartie de sa promotion, vendre des billets, et, à terme, proposer des packages concert + hébergement.

EE Eugène Hénaff, Aubervilliers

- poursuite du partenariat avec le CDT 93 pour la mise en place d'une réservation en ligne via le site du CDT.

- mise en place d'un partenariat avec la Villette, le CIS est d'ores et déjà cité dans les offres d'hébergement.

- action sur l'augmentation de la location de salle par des associations, type ONG, le week-end et en août.

EE Centre européen de séjour, Calais

- face à la baisse de fréquentation par les Anglais, développement d'actions de promotion sur la Belgique (sportifs, randonneurs, étudiants) grâce à la présence d'une stagiaire qui a construit des fichiers.

- partenariat finalisé avec la Cité de la Dentelle et de la Mode

- mise en place d'un tarif famille sur booking.com

- en cours : labellisation Tourisme et handicap avec formation à la pratique de la langue des signes.

EE FIAP Jean Monnet, Paris

- développement des expositions, soirées (projections, débats) pour favoriser l'ouverture sur le quartier et la population parisienne.

- ouverture d'un service de restauration rapide au bar

EE RIP, Paris :

- actions de développement de la clientèle individuelle par l'inscription sur différents sites dont booking.com
- projet de partenariat avec le Louvre dans l'optique de créer une vitrine thématique

EE Parc d'Olhain :

- adhésion au réseau de gestionnaires de golf NGF qui gère des parcours et anime un réseau de golfs indépendants. L'objectif de cette action est de conserver le niveau de clientèle abonnée (cette adhésion offrant des conditions dans les autres golfs du réseau pour les abonnés).
- écolabellisation en cours : mise en place d'outils de communication dont la réalisation d'une fresque de 12 m de long sur les éco-gestes et le développement durable.
- visite de la maison du projet du Louvre-Lens (15 mn en car) avec l'ensemble du personnel du Parc.
- mise en place d'emailing vers les jeunes de la région et de démarches thématiques en restauration.
- mise en place d'un e-mailing sur les marques Décathlon (2 séminaires par an).

Il est souhaité que le réseau envisage ce type d'actions auprès de certaines enseignes porteuses de sens.

EE Val de Loire, Blois

- la réhabilitation démarre début mai, le centre reste ouvert jusqu'en octobre et fermera ensuite jusqu'à février. Aucune action de marketing n'est donc menée en ce moment, à l'exception d'un emailing vers les

clients qui fréquenteront le centre pendant les travaux.

EE Patrick Varangot, Saint-Malo

- renforcement de partenariats locaux, avec Sensations Littoral notamment pour le montage de produits « Grandes Marées ».
- action de phoning pour compléter la fréquentation de fin d'année, notamment par des groupes BAFA/BAFD
- rencontre de l'association « le Vélo Voyageur » pour le montage de produits et de séjours clé en main avec leurs carnets de route, très bien conçus.

Il est demandé que le siège rencontre le Vélo Voyageur à Paris pour promouvoir le réseau car les deux associations ont des expertises complémentaires, le Vélo Voyageur étant expert sur la randonnée vélo.

EE Ciarus

Suite à l'arrivée d'une nouvelle directrice, les procédures sont révisées. Le Ciarus s'orienterait sur une stratégie plus commerciale que marketing. Il bénéficie d'une grande marge de développement des séminaires locaux.

Le Ciarus a mené une action vers les autocaristes de France et effectué une relance sur les clients refusés, qui représentent près de 48000 nuitées annuelles.

La stratégie qui se met en place s'oriente vers une diversification vers d'autres clientèles que les scolaires.

II. Compte-rendu des actions des pôles et point sur le plan d'actions

A. L'organisation des pôles

Les pôles se sont constitués depuis la dernière réunion. Toutefois, il est pointé encore des tâtonnements quant à l'organisation des pôles et au temps de travail à y consacrer.

Une clarification sera réalisée et une « lettre de mission » rédigée pour les éthic étapes qui acceptent de participer aux travaux d'un pôle.

B. Les inscriptions aux actions mutualisées

Le peu de fiches d'inscription aux actions mutualisées reçues (19 sur 48 centres) pose de nombreuses questions à la commission.

Elle souhaite comprendre les raisons de ces non-réponses, en réaffirmant l'importance de

ce document que tous les éthic étapes doivent retourner.

Ainsi elle propose que le plan marketing annuel et la fiche d'inscription aux actions mutualisées soient envoyés par courrier, plus tôt, à l'automne, avec une réponse « obligatoire » de tous les centres (même ceux qui ne s'inscrivent à aucune action).

Par ailleurs, une relance des centres n'ayant pas répondu pour le plan d'actions en cours sera répartie entre les animatrices de la commission et le siège.

C. Point sur les actions

Campagnes de communication et Newsletters – pôle scolaire et enfants

Le siège s'est équipé du logiciel Sarbacane pour l'envoi de courriers électroniques en nombre.

Par ailleurs, la maquette de la newsletter sera présentée en comité directeur le 22 mars, elle sera ensuite techniquement construite par l'agence qui devrait la retourner pour exploitation début avril.

Reste un travail important à mener sur la construction de fichiers.

La commission suggère qu'un stagiaire soit engagé au siège pour la création des fichiers : organismes de formation, randonneurs, motards...

Ainsi les actions d'envoi de newsletter de mars seront reportées en avril. Le pôle scolaires et enfants travaille d'ores et déjà au contenu de la première newsletter.

Boîte à outils prospection locale – pôle réunions et séminaires

Le pôle réunions a souhaité réunir, dans le cadre de la création de la boîte à outils de prospection locale, les tarifs et conditions réunions des éthic étapes.

Or, il a été confronté à deux types de réponses qui posent question :

- « allez voir sur le site », que le pôle juge peu commercial

- « je vous les envoie », les documents ne sont pas arrivés

Le pôle a listé les éléments à inclure dans la boîte à outils de prospection locale :

- réalisation d'un tableau avec des indicateurs de suivi et un modèle de bilan d'occupation des salles
- des exemples d'actions innovantes pour favoriser le bouche à oreille, identifié comme le meilleur canal d'information au local
- un masque-type de fichier client pour le séminaire local.
- liste des meilleures méthodes de prospection
- procédures de réponse au téléphone des contacts spontanés
- quels documents et outils prévoir pour les clients salles

Pôle tourisme groupes et sportifs

Après avoir fait le point sur les « spécialités » des membres du pôle en termes de clientèle, chacun a défini en quelques lignes « sa » clientèle et ses spécificités.

Le pôle prévoit, dans le cadre des actions menées sur le monde sportif, de relancer, avec le concours du siège, la consultation dans le réseau sur les équipements sportifs à proximité des éthic étapes, et ce dans l'optique de disposer d'un book complet pour les démarchages de fédérations et d'agences spécialisées.

Les agences réceptives devront avoir été démarchées début juin avant l'AG

Dans le cadre des campagnes de communication, et après réalisation des fichiers, un premier envoi devra avoir été fait vers les motards, les chorales et les randonneurs avant fin juin.

Le tableau des thématiques newsletters réalisé par la commission en 2010 se trouve en pièce jointe du présent compte rendu ainsi que la maquette définitive des newsletters.

Pôle individuels et grand public

Le pôle a mené deux actions :

- la définition de segments de clientèle « individuelle »
- la création d'un questionnaire à soumettre au réseau pour connaître nos clients individuels et évaluer le besoin en actions de promotion vers ces cibles

Le mailing vers les auberges de jeunesse européennes devra être réalisé en avril pour que les dépliants soient en place pendant la période mai-septembre.

III. Editions 2012

Maquette du livret 2012

La commission valide dans les grandes lignes la maquette présentée pour le livret 2012 avec les points d'intérêts du centre dans la trace. La trace devra reprendre le vert du réseau (pantone 383), la couleur des cartes devra évoluer pour un meilleur contraste. Le violet du bandeau vertical est conservé. Ne conserver qu'un code couleur par gamme de produits en prenant le visuel de la maison du logo.

La maquette sera réalisée par le siège qui choisira les photos pour les centres et leur adressera un BAT pour validation.

Proposition d'un flyer générique pour la promotion dans les centres

La commission valide la proposition d'un flyer, sorte de guide de poche allégé. Elle souhaite que ce document fasse figurer la carte des éthic étapes, leur nom, leur téléphone et leur adresse mail.

VI. Projet PLV Vidéo

Le projet de vidéo Rhéa autour des éco-gestes, décidé en Ag, est présenté à la commission. Est aussi présentée l'offre de mise en place d'une « TV éthic étapes » qui animerait les halls en diffusant des informations locales (météo, transports, événements), des informations sur le centre (horaires des repas, occupation des salles),

Evolution du panneau PLV

Une discussion s'engage dans la commission sur le panneau et les flyers PLV, créés en 2007. Bien qu'ils remplissent leur fonction d'image d'un réseau varié et nombreux, les flyers servent plus souvent de jeux des 7 familles, terminent dans les poubelles des chambres et s'envolent dans le hall. Ils demandent un budget de suivi important pour les rééditions et leur envoi dans les centres.

Ce point devra être tranché par le comité directeur notamment vis-à-vis de la question du réassort 2011.

Plaquette institutionnelle

La commission émet à nouveau le souhait de la création d'une plaquette plus institutionnelle qui viendra remplir le rôle de la brochure image.

des informations éthic étapes (mini-reportages sur les autres éthic étapes, infos réseau, film Rhéa sur les éco-gestes). Gérées par serveur, les informations sont adaptées et choisies par chaque centre. Elles peuvent évoluer régulièrement.

Ce projet sera présenté en Comité directeur.

V. Questions diverses

La prochaine réunion est fixée au 25 mai. Elle se tiendra à la Résidence internationale de Paris

N° action	Action	cible	contenu	Objectif	frequence/date	Thématiques et sujets abordés	Déclencheur ouverture
1	newsletter: - 18 ans/classes découvertes, accueil scolaire	Enseignants / écoles	informations/nouveautés /actus		Mars - Avril	Dossier : la restauration en classe de découverte - focus : ça s'est passé dans un éthic étapes - prix Elba - description séjour un peu atypique. - Actu réseau	accroche = mettre le dossier en avant
					Juin	Dossier : des séjours éco citoyens, le DD au quotidien - focus : ça s'est passé dans un éthic étapes - description d'un séjour un peu atypique. - Actu réseau - forum de la visite scolaire à la villette	
					Septembre	Rappel aux enseignants : c'est temps d'organiser son séjour de printemps - Dossier : monter son séjour renvoi sur le blog - focus : ça s'est passé dans un éthic étapes - description d'un séjour un peu atypique - actu sur le réseau - la Classe - les séjours vacances enfants les séjours classes	
2	campagne communication sportifs	fédé et clubs sportifs	infos/nouveautés/actus/ouffres?	Faire connaître Ethic étapes	avr-11	* pensez aux EE pour vos fiches compétitions * E pôle d'excellence sportifs * stages d'été * présentation des éthic étapes participants	* inscriptions mailing list pour recevoir les infos
				* fidélisation réseau	juin-11	* organisation des stages sportifs : zoom centres * EE aime les sportifs: espace dédié à l'accueil de sportifs sur EE.fr * présentation des éthic étapes participants	* inscriptions mailing list pour recevoir les infos
				Faire connaître Ethic étapes	sept-11	* calendrier évènements accueillis dans les éthic étapes * pensez aux EE pour vos fiches compétitions * présentation des éthic étapes participants	* inscriptions mailing list pour recevoir les infos
3	newsletter clients/prospects tourisme	TO, agences, autocaristes	infos/nouveautés/actus/bon plan	* fidélisation réseau	Avril	les nouveaux centres – zoom destination : l'été à la montagne – les séjours insolites et pleine nature – l'évènementiel printemps été EE pour les voyages d'études automne avec zoom centres + promos séjours automne	* inscriptions mailing list pour recevoir les promos
					Juillet	* communication sur la brochure n+1 + tarifs – zoom destination : la mer - les stages thématiques de l'automne – les offres spéciales arrière saison * les ecolabels * zoom produits évènementiels estivaux	* inscriptions mailing list pour recevoir les promos
					Novembre	* promos séjours ski janvier et avril ? * zoom destination : les villes – info générale éthic étapes en vue de susciter des programmations en brochure * spécial sports : EE pour l'accueil de sportifs : des stages, des équipements adaptés, des lieux conviviaux por séjours à l'occasion d'une compet + EE pôle d'excellence sportif * EE pour les voyages d'études printemps	* inscriptions mailing list pour recevoir les promos

N° action	Action	cible	contenu	Objectif	frequence/date	Thématiques et sujets abordés	Déclencheur ouverture
4	campagne randonneurs	groupes de randonneurs		Faire connaître Ethic étapes + fidéliser	avril / juin / septembre / décembre	* présentation du concept EE * témoignages de groupes similaires déjà venus * présentation des éthic étapes partenaires	* inscriptions mailing list pour recevoir les promos
5	campagne motards	Groupes de motards		Faire connaître Ethic étapes + inscription mailing list	avril / juin / septembre / décembre	* présentation du concept EE * témoignages de groupes similaires déjà venus * présentation des éthic étapes partenaires	* inscriptions mailing list pour recevoir les promos
6	campagne chorales	Chorales		Faire connaître Ethic étapes + fidéliser	avril / juin / septembre / décembre	* présentation du concept EE * témoignages de groupes similaires déjà venus * présentation des éthic étapes partenaires	* inscriptions mailing list pour recevoir les promos
7	campagne communication:groupes et réunions/accueil/stages/incitative	collectivités territoriales + acteurs de l'économie sociale	infos/nouveautés/actus/bon plan...	générer des résa découvrir l'ensemble de la gamme	<div>Juin</div> <div>Octobre</div> <div>Février</div>	<div></div> <div>arbre de noel / vœux / AG réunions publiques pour les collectivités territoriales réunions campagne législatives</div> <div></div>	Mettre en avant les atouts : unité de lieu, développement durable, convivialité, tout un état d'esprit
8	campagne communication	organismes de formation	infos/nouveautés/actus/bon plan...	générer des résa découvrir l'offre éthic étapes salles + hbg	Mars / Juin / Septembre	contenu générique sur l'offre	Mettre en avant les atouts : unité de lieu, développement durable, convivialité, tout un état d'esprit



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
we hosts for your passions



ACTUALITÉ

La Rondes Villages à Salignac

< La 3ème édition de la ronde des villages aura lieu les 15 et 16 octobre 2011. Il s'agit d'un week end de randonnée, organisé dans le ...

• Découvrir le séjour

Activités nautiques à St-Malo.

< Avec ses 400 kms d'itinéraires cyclables, Blois Pays de Chambord est une destination idéale pour les amateurs de promenades à v...

• Découvrir le séjour

VERGER, MON AMI

< Partez à la rencontre d'un milieu semi naturel façonné par l'homme

• Découvrir le séjour

NOTRE SELECTION DE DESTINATIONS



ÉTHIC ÉTAPES - HOME DÔME

Au cœur des volcans, dans un environnement naturel et préservé...

• Découvrir le centre

SÉJOUR LINGUISTIQUE IN&OFF EN AUVERGNE

Home Dôme vous propose un séjour linguistique sur mesure !

• Découvrir le centre

Accueillir, c'est une culture Accueillir,

Chez nous, c'est aussi une culture. Nous ne nous contentons pas de vous recevoir, nous sommes heureux de le faire.

Tous quelque chose à nous dire

Toute rencontre est un privilège. Pour nous, pour vous, pour ceux que vous allez croiser chez nous.

Esprit associatif, pour quoi faire ?

Tous les éthic étapes sont à but non-lucratif. En bref, ça ne change pas le goût du jus d'orange... mais ça permet de mieux l'apprécier.

Citoyens du monde

Plus de 100 000 étrangers qui passent chez nous chaque année, c'est autant d'occasions de rencontres.

Jeu, set et match

C'est fou tout ce qui peut se passer en un seul soir autour d'une table de ping-pong. Ou pendant une soirée surprise, une crêpe partie, une expo photo.

Coups de cœur

DECOUVREZ LES SEJOURS

POUR ENFANTS ET ADOLESCENTS >



DECOUVREZ LES SEJOURS

RÉUNIONS ET EVENEMENTS >



NOS SEJOURS TOURISME ET DECOUVERTE >

