

COMPTE RENDU COMMISSION « IMAGE DE L'AUTOCAR »

4^{ème} Réunion –jeudi 6 décembre 2007

Les membres de la commission se sont donc réunis pour la 4^{ème} fois le 6 décembre 2007 de 9h30 à 12H00 dans les locaux du SNET.

Rédacteur : Anne-Marie Pouliquen, Responsable de la Communication du SNET

PRESENTS A LA REUNION

- Thierry Schidler, Président du SNET et PDG d'Autocars Schidler
- Jean-Pierre Michel, Président de cette commission et Vice-Président du SNET,
- Régine Debernis, Directrice des relations publiques et de la communication d'Irisbus
- Sylviane Halphen, Déléguée Générale de l'Unosel.
- Jacques Forget – Directeur de Graphibus
- Anne-Marie Pouliquen, Chargée de communication du SNET

Absents et excusés

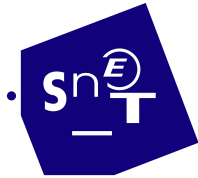
- Michel Barraud, Président de Parisvision
- Alain Jumeau, Président de l'UCAT - Vice-Président du SNET et PDG des Cars Dunois
- Aubry Ladouble, Administrateur du SNET et PDG de Mastercabs Services
- Gilles Baustert, Directeur Marketing et Communication de Scania France,
- Pierre Cossard, Rédacteur en Chef de Bus & Car,

I - RAPPEL : réunion du 5 octobre

Lors de la dernière réunion, en date du 5 octobre, après une présentation de l'étude réalisée par IRISBUS, les membres de la commission « Image de l'Autocar » ont souhaité poursuivre leurs réflexions afin de réaliser un véritable « brief » de la profession de car opérateur, de leurs problématiques et des attentes en matière de notoriété.

Le but étant de remettre un brief détaillé des travaux engagés par la commission « image de l'autocar » du SNET à une agence de communication afin qu'elle puisse travailler sur le concept idéal d'une campagne de communication par le biais d'actions originales et en phase directe avec nos attentes.

A l'issue de la dernière réunion, les membres de la commission ont souhaité convier Jacques Forget, Directeur de Graphibus, société spécialisée en conseil et création graphique de l'autocar afin qu'il nous apporte ses connaissances et ses idées sur le sujet.



II - Adoption de l'ordre du jour : réunion du 6 décembre 2007

1°- Introduction :

A l'ouverture de la séance, Anne-Marie Pouliquen, informe les membres de la Commission qu'elle a réalisé une présentation détaillée sur la revalorisation du tourisme en autocar. Celle-ci s'appuie sur les premiers travaux menés par la commission du SNET, l'étude sur le tourisme de groupes menée par la Direction du tourisme, l'étude d'Irisbus sur la conception d'autocar et la présentation du tourisme senior de Frédéric Serrière.

Cette présentation offre une synthèse complète de l'image du tourisme en autocar actuelle et propose des perspectives à mener dans le cadre d'un plan de revalorisation de l'image du Tourisme en autocar.

Par ailleurs, elle balaye en trois parties : l'état des lieux de la profession des car opérateurs, les attentes majeures et les enjeux des différents types de clientèle-cible (les scolaires, les actifs et les seniors) tant au niveau de l'autocar que des produits touristiques et une proposition de stratégie marketing.

Cette présentation met également en avant la nécessité de travailler collectivement avec les autres organisations professionnelles à promouvoir et valoriser le mode transport par autocar pour une communication commune, plus cohérente et plus forte !

Les membres ont décidé que cette présentation servira de base de travail pour affiner les réflexions et les travaux de la commission.

Présentation de Jacques Forget, Directeur de Graphibus :

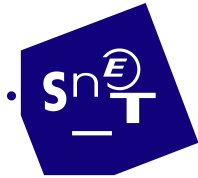
Jacques Forget, nouveau membre de la commission, informe les membres de la nécessité absolue de changer les mentalités des autocaristes afin qu'ils deviennent plus créatifs et qu'ils sachent davantage s'orienter vers le haut de gamme à tous les niveaux et envers chaque type de clientèle s'ils souhaitent créer une nouvelle image de leur profession et de leur outil de travail.

D'après Jacques Forget, il faut absolument mettre l'accent sur l'aspect créatif :

- Dans les autocars,
- Sur les autocars,
- Sur la conception des produits touristiques,
- Sur les brochures,
- Et sur les sites internet...

Il met en avant également la nécessité de bien différencier les autocars de ligne régulière et les autocars de tourisme. Il est impératif lorsque l'on fait du tourisme d'éviter d'utiliser et de traiter la clientèle de la même façon que pour les clients de lignes régulières.

Les autocars utilisés doivent avoir un esthétisme qui répond conformément à l'art de vivre actuel. Quand le client passe trois heures ou plus dans un autocar, il souhaite pouvoir être transporté dans un univers séduisant et confortable pour ne se consacrer qu'au voyage et aux découvertes.



Quand on parle de tourisme, Régine Debernis explique que l'autocar représente seulement 20 % de l'image. Les autres composantes de la conception de l'image du tourisme en autocar relèvent plus de l'expérience/produit et des prestations offertes pendant le voyage.

Par ailleurs, Jacques Forget et Régine Debernis n'hésitent pas à préciser que d'autres éléments rentrent aussi en compte à bord de l'autocar :

- Le confort dynamique et contextuel des sièges,
- L'accessibilité,
- Le confort thermique,
- Le confort acoustique,
- Le confort olfactif...

Sylviane Halphen, quant à elle, précise qu'il est aussi important de ne pas négliger la clientèle scolaire et qu'il est temps aussi que les autocaristes prennent conscience de l'importance de cette cible. En effet, ils sont de futurs clients et c'est aussi dès leur plus jeune âge qu'il faut les séduire.

Il faut nécessairement adapter les messages de communication vers cette cible.

Thierry Schidler et Jean-Pierre Michel informent les membres qu'ils sont satisfaits de l'avancée des travaux et qu'il est désormais important de bien planifier nos actions pour atteindre notre objectif.

2°- Orientations de la commission et actions prévues:

Thierry Schidler rappelle qu'il faut impérativement pouvoir proposer une première ébauche de nos travaux à l'occasion du MAP (mars 2008).

Il précise qu'à l'issue de sa dernière rencontre avec Arlette Alphaize-furet, le SNET sera force de proposition pour créer des animations/ateliers sur le MAP.

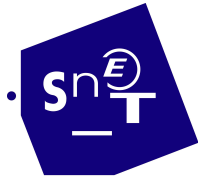
Par ailleurs, le Président du SNET souhaite aussi que ce thème soit traité de façon optimale à l'occasion du prochain congrès du SNET.

La commission se réunit actuellement 1 fois par mois. Afin d'avancer de manière plus constructive et dynamique, Thierry Schidler propose que les membres de la commission se partagent le travail entre chaque réunion selon les différentes actions à entreprendre :

Agence de Communication :

Thierry Schidler propose aux membres de consulter d'ores et déjà une agence spécialisée dans la communication (en s'appuyant sur les travaux déjà engagés par la commission et sur la présentation détaillée d'Anne-Marie Pouliquen).

En effet, la commission dispose à ce jour de suffisamment d'éléments pour constituer un brief permettant à une agence de travailler sur des propositions créatives.



Régine Debernis informe qu'elle travaille déjà avec une agence de communication (agence Carlin – cabinet de tendance) efficace et se propose de prendre rendez-vous avec celle-ci en compagnie de Jean-Pierre Michel et Anne-Marie Pouliquen.

Régine Debernis, Jean-Pierre Michel et Anne-Marie Pouliquen ont convenu de se réunir dans les locaux du SNET le 19 décembre pour recevoir et briefer l'agence de communication.

Dès lors, l'agence de communication disposera de 3 semaines pour travailler sur un plan de recommandations d'actions.

La nouvelle chaîne TV « Vilvolta » :

Jean-Pierre Michel informe la commission qu'une nouvelle chaîne TV (sur câble, satellite et web uniquement) intitulée « Vilvolta » et créée par Philippe GILDAS (ex-Canal +), sera lancée le 10 décembre 2007. Cette chaîne s'adressera aux seniors (de 45-65 ans) qui sont encore actifs mais qui commencent à penser à la suite. Elle proposera donc différentes émissions autour de la santé, la forme, les loisirs, la diététique... traitera du bien être et du bien vivre dans son ensemble.

Jean-Pierre Michel souligne qu'il ne serait pas inintéressant de rencontrer le dirigeant de cette nouvelle chaîne et de lui proposer un angle « tv-rédactionnel » qui pourrait traiter du tourisme en autocar de façon originale et prestigieuse. En effet, les téléspectateurs de cette chaîne sont également le cœur de cible du tourisme en autocar : les baby-boomers.

Régine Debernis propose de se rapprocher de l'un de ses contacts, ancien de Canal +, pour pouvoir obtenir un rendez-vous. Jean-Pierre Michel étant motivé sur cette action, il se propose ensuite de prendre en mains les négociations nécessaires.

MAP :

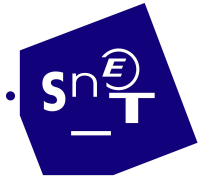
Selon Thierry Schidler, le MAP peut être une réelle opportunité.

Les membres sont favorables pour tenter de créer un véritable espace sous forme de « village-labo des car opérateurs ».

Celui-ci permettrait de mettre en place plusieurs ateliers :

- Image de l'autocar,
- Formation en marketing auprès des autocaristes,
- Ateliers sur les séjours linguistiques orientés seniors,
- Conception de voyages créatifs...

Jacques Forget imagine même que cet espace soit réalisé tel un musée où des œuvres artistiques autour de l'autocar pourraient être exposés. Le but étant de surprendre le grand public sur l'autocar.



L'aménagement de cet espace ne nécessite pas forcément un coût conséquent. On peut faire rêver et améliorer son image même avec des budgets moindres à condition de bien vouloir s'en donner les moyens.

Par ailleurs, Anne-Marie Pouliquen rappelle qu'une animation sous forme de « vidéo-trottoir » pourrait être réalisée par Fabrice Nidiau, Directeur de Tourisme.tv, en vue d'illustrer nos propos. Les membres de la commission proposent qu'il soit invité à la prochaine réunion.

13^{ème} Congrès du SNET :

Le congrès du SNET rassemble plus de 100 participants chaque année sur une destination différente pendant un périple de 4 jours. Ce congrès est bien évidemment toujours agrémenté de séances de travail sur des thèmes d'actualité et des préoccupations de la profession. Thierry Schidler informe que le SNET abordera à cette occasion le thème de l'image du tourisme en autocar. A travers cette séance de travail, le SNET souhaite pouvoir stimuler et convaincre ses adhérents de la nécessité d'agir rapidement pour préserver l'avenir des car opérateurs dans un contexte toujours plus concurrentiel.

Anne-Marie Pouliquen ajoute qu'à cette occasion, des intervenants de qualités de pays voisins (Luc Glorieux, membre de la FBAA et Directeur de Busworld ainsi que le Président de l'APAQ, nos confrères québécois) viendront également nous apporter leurs expériences et leurs connaissances en la matière.

A cette même occasion, une formation orientée « communication/marketing » pourrait-être mise en place et menée par un étudiant d'une école de design afin de donner une ouverture sur le sujet.

3^o) Prochaine réunion :

A l'issue de cette 4^{ème} réunion, les membres fixent la prochaine réunion au 15 janvier dans les locaux du SNET, toute la journée, afin de travailler plus assidûment. Un déjeuner « plateau-repas » sera offert par Irisbus à cette occasion.

Cette journée se présentera (sous réserve de modification) de la façon suivante :

- **9H30-12H00** : Réunion entre les membres et présentation de la proposition de l'agence de communication
- **12H00-14H00** : déjeuner « débriefing » entre les membres,
- **14H00-17H00** : Propositions et analyse des possibilités d'actions à mettre en place sur le MAP en présence d'Arlette Alphaize-Furet.
Fabrice Nidiau (Tourisme.tv) pourrait également nous rejoindre pour échanger à ce sujet.

SNET/PARIS.