

## **STRATEGIE**

### **ADHESION & RELATION MEMBRES :**

#### **EN VUE DE DEVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES ET AMELIORER NOTRE COMMUNICATION AVEC NOS MEMBRES**

***Le luxe est synonyme de qualité et de raffinement***

### **I/ Adhésion & Relation Membres**

#### **1- Adapter et développer notre offre en fonction des prérogatives du marché**

L'objectif et la ligne directrice de toute la stratégie de communication et de marketing est de maintenir la position de l'IACE en tant que « produit de luxe » et ce en :

- Ayant des membres privilégiés et de mieux en mieux informés
- Prédéfinissant les membres cibles : attirer les entreprises dominantes dans les différents secteurs d'activité en Tunisie afin d'avoir une place incontestable sur le marché des associations et des think tanks
- Assurant une qualité de service régie par le raffinement, permettant de la sorte une distinction sociale aux membres : sentiment d'exclusivité
- Garantissant une qualité de service infaillible
- Accordant une importance à l'environnement interne au sein de l'IACE qui a également son importance : la décoration, le mobilier, la vaisselle, la tenue du personnel, la tenue des agents de sécurité ou du serveur...
- Misant sur le marketing relationnel : la construction d'une relation durable avec les membres est nécessaire car un membre fidèle est plus rentable qu'un nouveau membre

#### **2- Proposition de nouvelles offres pour l'adhésion**

L'offre de prix de l'adhésion prendra en considération les :

- Composantes directes :
  - o Salaire du personnel dédié à l'adhésion et à la Maison de l'Entreprise
  - o Consommable relatif à la Maison de l'Entreprise et aux supports de communication afférents à l'adhésion
- Composantes indirectes :
  - o Pourcentage d'affectation du loyer
  - o Pourcentage d'affectation des services généraux (eau, électricité, direction générale,...)

|  | PLATINIUM                               | GOLD                   | SILVER              |
|--|---|------------------------|---------------------|
| <b>Accueil prioritaire</b>   | ✓                                       | ✓                      | ✓                   |
| <b>Accès aux salles de la Maison de l'Entreprise</b>   | <b>Illimité</b>                         | <b>12/an (*1)</b>      | <b>6/an (*1)</b>    |
| <b>Recevoir les rapports et les études établies par l'IACE en avant-première</b>                                   | ✓                                       | ✓                      | ✓                   |
| <b>Participation gratuite aux forums, tables rondes et conférences organisées par l'IACE (*2)</b>                  | ✓                                       | ✓                      | ✓                   |
| <b>Journées de l'Entreprise</b>  | <b>1 accès gratuit</b>                  | <b>1 accès gratuit</b> | <b>Tarif réduit</b> |
| <b>Visibilité durant les Journées de l'Entreprise</b>  | <b>1 Totem</b>                          | -                      | -                   |
| <b>Forum de la fiscalité</b>   | <b>1 accès gratuit</b>                  | <b>Tarif réduit</b>    | <b>Tarif réduit</b> |
| <b>Stand de 2 m<sup>2</sup> garanti durant les événements (*3)</b>   | ✓                                       | -                      | -                   |
| <b>Accès club Maison de l'Entreprise (*4)</b>  | <b>2 fois par mois pour 4 personnes</b> | -                      | -                   |
| <b>Intégrer les programmes de formation exclusifs de l'IACE destinés aux cadres dirigeants et à haut potentiel</b> | ✓                                       | ✓                      | ✓                   |
| <b>Visibilité dans notre newsletter (bannière avec le logo)</b>  | ✓                                       | ✓                      | ✓                   |
| <b>Carte privilège</b>   | ✓                                       | ✓                      | ✓                   |
| <b>Prix</b>  | <b>A définir</b>                        | <b>A définir</b>       | <b>A définir</b>    |
| <b>Suggestion prix</b>   | <b>6000 Tnd</b>                         | <b>4500 Tnd</b>        | <b>1500 Tnd</b>     |

(\*1) Au-delà des gratuités vous bénéficiez de 20% de réduction sur nos prix de salles et de matériel technique

(\*2) A l'exception des Journées de l'Entreprise et du Forum de Fiscalité

(\*3) Sous réserve d'envoyer la demande de réservation du stand à J-45 de la date de l'évènement et excepté les Journées de l'Entreprise qui n'englobent pas cette gratuité. Cette gratuité dépend également des places disponibles.

(\*4) Café, eau et thé gratuits

Nb :

- La carte privilège est une carte qui renvoie aux offres négociées par l'IACE auprès d'organismes de différents secteurs : hôtellerie, restauration, assurances...
- Chaque membre aura une carte membre en fonction de son :
  - Type d'adhésion
  - Mentionnant des informations générales : Nom & Prénom, Entreprise, Fonction et date de validité de la carte avec un QR code

## **II/ Valorisation des travaux entreprises & organisation**

### **1- Organisation et suivi de la relation avec les membres :**

Travailler sur 3 volets : la créativité/ l'innovation/ la capacité d'attirer

- ✓ Créativité et innovation :
  - Thématiques des forums, événements et formations : toujours choisir des thèmes innovants
  - Etre avant-gardiste dans notre style en devançant nos concurrents ex : nos méthodes sont archaïques alors que nous abordons des thèmes innovants → appliquer ce que nous démontrons dans nos rapports.
- ✓ Capacité d'attirer :
  - Le visible :
    - Notre personnel
    - Nos locaux
    - Notre présence dans les médias et dans les différents supports de communication usuels
    - La qualité de nos événements, études et rapports
  - L'invisible :
    - Notre communication en interne
    - Nos stratégies de communication et de marketing
    - Nos objectifs et nos priorités
    - Affectation des ressources

### **3- Les actions à mener**

#### **- Au niveau du personnel :**

##### **✓ Le staff actuel :**

- Sensibiliser et créer une puissance collective où chacun doit se sentir responsable et concerné car une seule personne peut détruire l'image de marque de l'IACE et ce, à travers une mini formation sur la qualité de service

- Exiger une tenue vestimentaire (dress code) en adéquation avec la nature de l'activité de l'IACE : jean, baskets ...à bannir
  - Se réinventer : tables rondes trimestrielles avec les collaborateurs de l'IACE ayant pour thème : recueil des idées innovantes
- ✓ **Système de rotation pour les nouvelles recrues** : chaque nouvelle recrue doit rencontrer l'ensemble des services de l'IACE et passer une journée par service (Accueil et ME, études, projets, relations entreprises, financier) durant une semaine. Suite à la première semaine d'intégration, la nouvelle recrue doit fournir un rapport d'étonnement qui sera analysé par le Responsable Relations Entreprises. Le but de cette manœuvre est de faciliter l'intégration des nouvelles recrues et surtout avoir les remarques à chaud d'un regard externe ce qui constituera une mine d'informations nécessaires pour détecter ce que le personnel de l'IACE ne remarque plus comme anormal.
- ✓ **Mise en place d'un livret d'accueil à distribuer aux nouveaux** : il est destiné à faciliter les démarches du collaborateur au sein de sa nouvelle structure et doit néanmoins présenter l'organisation dans les grandes lignes et proposer des éléments utiles et pratiques pour que le salarié puisse s'orienter dans son nouvel environnement. Le livret d'accueil doit être une boîte à outils dans laquelle le nouveau membre du personnel peut se plonger pour trouver des réponses à ses questions. Le contenu du fascicule peut se découper en plusieurs grands chapitres parmi lesquels figure la présentation de l'IACE et de ses services. La rubrique des informations pratiques est bien développée puisqu'elle permet au salarié de savoir par exemple où manger, comment accéder au parking... Les grands principes qui régissent l'association doivent être inscrits dans le livret d'accueil : règlement intérieur mais aussi horaires de travail ou encore des informations sur l'hygiène et la sécurité sont aussi mentionnées avec la définition, notamment, des lieux où le personnel peut fumer au sein de l'entreprise.
- ✓ **La communication interne à l'IACE / « Je communique, donc nous sommes »** :
- Le lien social au sein d'une association est primordial : des salariés aux volontaires en passant par les membres adhérents, nous devons assurer la connexion de tout ce monde. Si nous ne sommes pas capables de fédérer en interne, nous ne serons pas davantage capables d'intégrer de nouveaux membres. En communiquant de la meilleure manière en interne, il nous sera plus facile de mobiliser les ressources de notre environnement aux moments clefs. De même, il nous sera plus facile d'intégrer de nouveaux membres, car ces derniers seront réceptifs à la bonne ambiance régnant au sein de notre structure.

- **Au niveau de la communication avec les membres :**

✓ **Relation client personnalisée à travers la mise en place d'un système d'échange régulier et ce, à travers :**

- Un interlocuteur unique / Recruter un responsable Relations Entreprises qui aura pour principale mission l'échange avec les membres, recensement de leurs feed-back et besoins, l'adaptation des contenus des rapports et études élaborées par l'IACE aux besoins des entreprises.
- Le lancement du CRM qui permettra de :
  - Connaître toutes les informations utiles concernant les membres (historique des contacts, des participations, des réservations....)
  - La segmentation :
    - Catégoriser les membres afin de leur proposer des produits et services adaptés
    - Dynamiser les membres inactifs
    - Intensifier et pérenniser la relation avec les membres

✓ **Le digital :**

- En interne :
  - Digitaliser les inscriptions aux forums et événements organisés par l'IACE
  - Mise en place d'un outil qui permet de recueillir les suggestions du personnel
  - Mise en place d'un outil en ligne qui permet au personnel d'avoir une visibilité sur l'ensemble des actions, projets, études en cours de chaque département ou de chaque salarié via par exemple l'outil « Trello ». Ceci permet de garantir que tout le personnel soit informé de tout ce qui passe au sein de l'IACE. Ainsi, chaque collaborateur qui peut croiser des membres ou a à interagir avec eux, occasionnellement ou régulièrement, dispose de l'ensemble des informations concernant son organisation. Cet outil doit être appuyé par les moyens classiques de communication tels que l'affichage sur un tableau dans les espaces communs afin d'instaurer cette culture d'échange et de partage de l'information.
- En externe :
  - Mettre en place une plateforme d'échange dédiée aux membres : chaque membre aura un compte via lequel il pourra interagir avec l'IACE (proposer, réclamer, demander des informations...)

✓ **Ecouter ses membres :**

- Mise en place d'une campagne de satisfaction annuelle : appeler tous les membres de l'IACE, une fois par an, pour recueillir leurs ressentis et degré de satisfaction quant à l'IACE. Cette campagne doit être préparée au préalable, appuyée par un questionnaire étudié et ciblé.
- Networking Event : organiser, une fois par an, suite aux Journées de l'Entreprise une réception pour discuter avec les membres, recueillir leurs impressions et ressenties en face à face sur l'année écoulée et voir une idée générale sur leurs attentes pour l'année suivante.

- **Au niveau de la Maison de l'entreprise :**

✓ **Tenue et attitude des agents d'accueil, de sécurité, de maintenance et de service**

- Tenue officielle IACE pour l'agent de sécurité et le serveur
- Ordinateur pour l'agent de sécurité : pour véhiculer une image positive, éviter que l'agent soit assis d'une manière inadéquate (ex : mains sur le visage, cigarette à la main....)
- Ligne Téléphonique interne pour l'agent de sécurité : pour éviter qu'elle déambule dans les couloirs à la recherche d'un collaborateur ...)
- Chaque collaborateur doit porter un badge nominatif ce qui facilitera l'échange avec les membres
- Mini formation sur les B à Bas de chaque fonction
- Mise en place d'un système d'audit interne mensuel qui vise à contrôler d'une manière régulière notre qualité de service moyennant des critères d'évaluation clairs et précis qui vont de l'hygiène à l'organisation et à la prise en charge de nos clients qu'ils soient membres ou pas membres.

✓ **Fournisseurs et offres de prix :**

- Fournisseurs :
  - Nous pouvons rajouter un menu de la gastronomie française qui demeure mondialement connue comme signe de luxe et de raffinement. Elle coûtera sûrement cher mais elle intéressera sûrement ceux qui veulent mettre le prix.
  - Voir un autre fournisseur que Ben Ayed (ex : <http://www.traiteur-tunisie.com/accueil> ou <http://www.diamantbanquets.com>) ce qui peut donner un sentiment de nouveauté à nos habitués à qui on sert les mêmes pauses et les mêmes menus depuis des années.
- Offres de prix :

- Rendre les menus que nous envoyons à nos clients plus attrayants : faire une carte des pauses et des menus avec l'agence Wide Web Words avec qui nous avons un crédit de 5 brochures.
- **Au niveau de l'aspect administratif :**
  - ✓ Elaboration d'un contrat d'adhésion qui comporte :
    - Les conditions générales
    - La nature du contrat d'adhésion (platinum, gold ou silver)
    - Les avantages offerts par l'IACE
    - Echéance de renouvellement
    - Les informations utiles

### III/ Récapitulatif du plan d'action

| Nature de l'action  | Détail des actions proposées   |
|---|--|
| <b>Segmentation de l'adhésion en 3 packs</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cf. tableau</li> <li>• Brochure de présentation de l'IACE</li> </ul>  |
| <b>Personnel IACE</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• une mini formation sur la qualité de service</li> <li>• tenue vestimentaire</li> </ul>  |
| <b>Nouvelles recrues</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de rotation durant 5 jours &amp; rapport d'étonnement</li> <li>• livret d'accueil</li> </ul>  |
| <b>Communication interne</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tables rondes trimestrielles</li> <li>• Mise en place d'un outil qui permet de recueillir les suggestions du personnel</li> <li>• Mise en place d'un outil en ligne qui permet au personnel d'avoir une visibilité sur l'ensemble des actions, projets, études en cours de chaque département</li> </ul>                                      |
| <b>Communication avec les membres</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un interlocuteur unique / Recruter un responsable Relations Entreprises</li> <li>• Le lancement du CRM</li> <li>• Mettre en place une plateforme d'échange dédiée aux membres</li> <li>• campagne de satisfaction annuelle</li> <li>• Networking event</li> </ul>   |
| <b>Maison de l'Entreprise- Personnel</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenue officielle IACE pour l'agent de sécurité et le serveur</li> <li>• Ordinateur pour l'agent de sécurité</li> <li>• Ligne téléphonique interne pour l'agent de sécurité</li> <li>• Badges nominatifs</li> <li>• Mini formation sur les B à Bas de chaque fonction</li> <li>• Mise en place d'un système d'audit interne mensuel</li> </ul> |
| <b>Maison de l'Entreprise- Fournisseurs et offres de prix</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rajouter un menu de la gastronomie française</li> <li>• Voir un autre fournisseur que Ben Ayed</li> <li>• Une carte des pauses et des menus</li> </ul>  |
| <b>Au niveau administratif</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboration d'un contrat d'adhésion</li> </ul>  |