



Ateliers 1&2 : valorisation de ma structure et de mes offres de séjours et journées via les outils de SMBJ

Compte-rendu des ateliers

Jeudi 18 mai 2017 – Les Balcons du Lac d'Annecy (Sevrier)

Les ateliers se sont déroulés en deux temps. Une session de 14h00 à 15h30 et une autre de 15h30 à 16h30. Le premier groupe comptait 14 personnes / le deuxième groupe comptait 8 personnes.

Un tutoriel d'utilisation de l'espace d'adhérent est remis aux hébergements et aux prestataires de visites et d'activités. Celui-ci se trouve en PJ du compte-rendu.

Les ateliers étaient animés par Christelle Vulliez.

Présents :

- Christelle Badin- Centre de vacances Valmontjoie et HB de Saussure
- Joëlle Begain- Le Refuge
- Thierry Bellenger- Terre de Gosses
- Caroline Bernard- Maison du Patrimoine Bornandin
- Christine Brioude- Ethic Etapes Les Alérions
- Nicolas Charlier- UCPA
- Claire Cochat- Notre histoire Musée de Rumilly
- Claire Debede- Fondation Ripaille
- Pierre Deglin- Domaine de Frechet
- Maité Dos Santos- ALVVF Lorraine Savoie
- Anne-Laure Dunand- OT La roche sur Foron
- Jérôme Grozel- Chalet Vacances en Montagne
- Frédéric Isselin- Natur'Envie
- Chantal Januel- Cité des Jeunes
- François Maillet- Esprit Montagne
- Laura Marilly-Tomasik- Fondation Ripaille
- Céline Missilier- Maison du Patrimoine Bornandin
- Olivier Scheer- Chalet Clos Florine
- David Seignobos- Les Florimontains
- Sandra Terroni- Ethic Etapes Coté Lac Evian
- Nathalie Vallier - Auvergne Rhône-Alpes Tourisme, Tourisme Associatif – Tourisme des Jeunes
- Luc Verrier- UCPA Les Glaciers
- Christelle Vulliez - Savoie Mont Blanc Juniors

Les ateliers ont pour objectifs de :

- Présenter les outils mis à disposition par SMBJ pour optimiser la valorisation de l'offre des structures, des séjours, des journées et des activités et visites.
- Former à l'utilisation de l'espace adhérent.
- Échanger les bonnes pratiques.



Ateliers 1&2 : valorisation de ma structure et de mes offres de séjours et journées via les outils de SMBJ

En préambule de la réunion, il est rappelé **que la vente de séjours (ou journées) clé en main est soumise à l'Immatriculation des Opérateurs de voyages** (anciennement *Habilitation Tourisme*) délivrée par Atout France.

L'immatriculation est obligatoire dès lors que la prestation vendue inclue des prestations extérieures à sa propre activité : vente de forfaits, vente d'activités...

Plus de détails sur : <http://atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages>

Les hébergements associatifs peuvent bénéficier de cette Immatriculation en adhérant à l'UNAT.

SMBJ valorise uniquement les offres de séjours clé en main des adhérents immatriculés.

Le site internet

Le site internet répond à l'évolution des attentes des organisateurs de séjours qui recherchent de plus en plus des séjours ou journées « clé en main ». Il permet à présent aux adhérents de saisir en ligne depuis leur espace adhérent des séjours ou des journées.

Les offres séjours et journées sont :

- Une vitrine du potentiel des séjours et de la richesse des activités se pratiquant en SMB.
- Une vitrine de l'offre proposée pour chaque adhérent.

Les séjours « clé en main » sont des prestations qui comprennent (à minima) la pension complète, les activités citées au programme et le transport sur place. Le prix affiché par personne inclut l'ensemble des prestations. Celles-ci doivent être détaillées dans les différents champs requis : descriptif court, descriptif détaillé, programme détaillé...

Remarques participants :

Certains centres s'interrogent sur la pertinence de proposer des séjours dont les programmes seront forcément adaptés aux groupes et aux conditions météo. C'est pourquoi le programme détaillé jour par jour apparait comme un frein à la saisie des offres.

Il est rappelé qu'une offre clé en main met en avant des prestations et activités en rapport avec un prix. Quand bien même l'organisation du séjour doit être revue, les activités mentionnées au programme doivent être honorées (ou remplacées). Les offres clé en main du site de SMBJ ont vocation à être des produits d'appel. Elles doivent attirer l'organisateur à les consulter, cependant elles sont rarement vendues telles quelles : les programmes sont souvent personnalisés.

SMBJ propose d'ajouter une mention sur le site internet, précisant que les offres de séjours ne sont pas contractuelles, sont adaptables et peuvent être soumises à modifications.



Ateliers 1&2 : valorisation de ma structure et de mes offres de séjours et journées via les outils de SMBJ

L'espace adhérent

Les deux espaces adhérents « hébergeurs » et « prestataires » sont présentés et les adhérents retrouvent l'ensemble des détails dans le tutoriel de l'espace adhérent (voir PJ).

Les menus dédiés à la valorisation de l'offre dans les espaces adhérents sont :

- **Le menu « séjours » et « journées »**

La saisie des offres (création et mise à jour) est à la charge des adhérents (hébergeurs et prestataires). SMBJ peut à tout moment accompagner les adhérents pour leur faciliter la mise à jour des contenus.

Une validation systématique est effectuée par SMBJ. En effet, SMBJ se réserve le droit de ne pas publier les offres si celles-ci ne répondent pas aux règles de saisies des séjours. Dans ce cas, l'adhérent est recontacté pour faire évoluer la mise en valeur de son offre avant la mise en ligne.

- **Le menu « hébergement » ou « structure »**

Cette entrée est une passerelle vers les contenus Apidae qui alimentent le site SMBJ.

Les champs utiles à la complétude des fiches du site de SMBJ sont précisés dans les tutoriels d'aide à la saisie des adhérents.

Les contenus adaptés à la cible groupes d'enfants peuvent être enrichis dans un espace spécifique à la cible juniors : l'aspect groupe (en plus du descriptif « standard »). La mise à jour des contenus peut être faite directement par les adhérent (si l'accès extranet est actif) ou par SMBJ, à la demande des adhérents (si l'accès extranet est inactif).

Extranet : précisions sur le fonctionnement de l'extranet dans le tutoriel.

Une validation systématique des mises à jour est effectuée par SMBJ ou par l'Office de Tourisme avant que les contenus remontent sur le site de SMBJ.

- **Le menu « activités » (dédié aux prestataires de visites et d'activités)**

Cette entrée est une passerelle vers les contenus Apidae qui alimentent le site de SMBJ.

Les champs utiles à la complétude des fiches du site de SMBJ sont précisés dans les tutoriels d'aide à la saisie des prestataires.

Les activités que les prestataires souhaitent faire remonter sur le site SMBJ doivent être destinées aux groupes d'enfants. Les contenus sont adaptés et le prix spécifique groupe d'enfant est renseigné.

Les fiches activités (visites, activités, ateliers, jeux...) sont rattachées à l'espace adhérent sur demande à SMBJ (par tel ou mail). Pour les nouvelles activités, il faut également contacter SMBJ pour créer la fiche et que celle-ci soit rattachée à l'espace adhérent.



Ateliers 1&2 : valorisation de ma structure et de mes offres de séjours et journées via les outils de SMBJ

Les brochures

Les brochures « scolaires » :

- Classes de découvertes thématiques en Haute-Savoie
- Ma 1^{ère} classe de découvertes
- Séjours collèges

Les brochures « séjours vacances » :

- Spécial comités d'entreprises et autocaristes
- Spécial accueil de loisirs et de jeunes

Un exemplaire de chaque brochure est mis à disposition des participants.

Toutes les brochures sont en ligne sur le site aux liens suivants :

[Brochures scolaires](#)

[Brochures Séjours vacances, colonies de vacances](#)

Les brochures sont des outils de promotion de séjours scolaires et de séjours vacances. Elles répondent aux besoins des organisateurs de séjours

Elles sont élaborées dans le cadre d'actions spécifiques à SMBJ. Des cahiers des charges sont réalisés pour chacune d'elles puis envoyés à l'ensemble du réseau.

Les adhérents répondant aux obligations des cahiers des charges et ayant retourné leurs offres sont intégrés aux brochures.

Dans le cadre de la réactualisation, les cahiers des charges sont envoyés courant juin en vue de mettre à jour les brochures pendant l'été. Une structure souhaitant intégrer en cours d'année certaines brochures peut soumettre ses offres à SMBJ à tout moment.

La diffusion des brochures se fait soit en version papier (lors de salons, formations, réunions des directeurs d'écoles) soit en format dématérialisé (e-mailing, site internet).

En conclusion, plus les offres de séjours et d'activités sont riches et variées, plus l'offre du territoire est valorisée. Les adhérents sont invités à enrichir toutes les offres (l'exemple des séjours classe de neige est donné : à ce jour seulement 7 séjours sont en ligne !).

De plus, SMBJ va mettre en place des sessions individualisées d'accompagnement à la saisie des offres de séjours et de journées. A la demande des adhérents, Christelle accueillera ½ journée par semaine aux bureaux de SMBJ les adhérents désireux de faire évoluer les descriptifs de leurs offres.