



FIAP

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2010

JEAN MONNET ■ PARIS



JEAN MONNET ■ PARIS

fiap



Le mot du Président

Notre projet associatif plus actuel que jamais !

Imaginé il y a un demi-siècle pour favoriser la découverte mutuelle entre les jeunesses du monde entier, le FIAP Jean Monnet a su s'adapter à un contexte en perpétuelle mutation.

Au début des années 60, notre monde n'était pas encore tout à fait « un village ». Le voyage aérien restait réservé à une minorité - le 747 entre en service en 1970 - ; le transport maritime n'avait pas connu la révolution du porte-conteneurs ; l'hôtellerie économique balbutiait ; les images, elles-mêmes, ne circulaient qu'au prix d'« exploits techniques » qui font sourire aujourd'hui, à l'époque d'Internet.

A son ouverture en 1968, le FIAP était le seul établissement parisien à offrir un accueil peu onéreux à des groupes de jeunes, pionniers du voyage « au long cours », le plus souvent sur initiative publique : boursiers africains du gouvernement français, échanges franco-allemands.

La situation s'est inversée depuis. Nos 40 000 hôtes sont une faible part des millions de jeunes voyageurs de toutes origines qui découvrent l'Europe chaque année. Leur attachement à notre maison ne se dément pas pour autant, attachement à son « ambiance internationale », à la qualité de l'accueil qui fait notre différence par rapport à la concurrence, pléthorique en termes purement « hôteliers ».

Qu'en sera-t-il demain ? La tendance semble s'inverser : de nombreux facteurs tendent aujourd'hui à morceler ce monde « globalisé », à entraver à nouveau la mobilité des hommes et des marchandises, à encourager les réflexes de repli sur soi. Certains, inhérents à la nature humaine, ont fabriqué l'horreur au milieu du siècle précédent : intolérance et peur de l'autre. D'autres sont liés à la prise de conscience des risques qu'une croissance débridée fait peser sur l'avenir de la terre : le prix exorbitant de la mobilité, -des hommes comme des marchandises-, en termes de « bilan carbone », rendra sans doute une hausse des tarifs de transport, non seulement inévitable, mais acceptable par les opinions, dans les décennies à venir.

A nous de retrouver le sens du projet fondateur de notre association, pour éviter l'appauvrissement que représenterait une sélection de nos hôtes par le seul critère du pouvoir d'achat.

La diversification des origines des groupes accueillis est une première réponse : nos efforts en ce domaine commencent à porter leurs fruits.

Autre piste que nous devons creuser dans les années qui viennent : les échanges de jeunes professionnels, aussi bien à l'intérieur de l'Europe des 27 que dans un cadre élargi aux pays émergents.

Patrice CHEVALLIER,
Président du FIAP Jean Monnet



Édito

Aucune année n'est identique au FIAP et 2010 ne fait pas exception.

L'impact du contexte économique est bien réel, mais la politique de diversification engagée par l'équipe commerciale depuis 3 ans permet de conserver un haut niveau d'activité, tout en respectant la mission d'origine de notre centre.

Diversité, le mot fut plus que jamais à l'ordre du jour, non seulement parmi les hôtes accueillis, mais aussi dans la programmation culturelle, qui entremêla l'art contemporain et la condition féminine.

Nous vivons une période complexe où les choix qui s'imposent ne sont pas gratuits ; décider, en période de crise, d'investir massivement dans **la communication, la promotion et la rénovation** n'est pas dénué de risques, mais les retours des clients rencontrés autour du monde, qui apprécient notre déplacement vers eux, ou ceux des utilisateurs enchantés des couleurs et de l'ambiance conviviale du centre, nous renforcent dans la conviction qu'il est indispensable de maintenir le bon équilibre entre gestion et investissement.

Le client est au cœur de notre préoccupation, non comme un sujet d'inquiétude, mais plutôt comme une richesse à découvrir. **La qualité de l'accueil et de la relation**, l'intérêt pour ce qui se passe ailleurs, que ce soit dans une autre région de France ou dans un pays lointain : tel est le cœur de notre « métier » commun, au-delà de nos savoirs faire particuliers. Cela justifie des échanges permanents au sein de nos équipes, des évolutions dans nos réflexes et nos comportements.

Mais quelle chance de pouvoir aujourd'hui exercer un métier qui contribue à notre enrichissement personnel.

Elisabeth CRESPIY,
Directrice Générale du FIAP Jean Monnet

Sommaire

○ Conseil d'administration
p. 6

○ Structure
p. 8

○ Chiffres clés
p. 10

○ Nos clients
p. 12

○ FIAP CultureS
p. 14

○ Communication
p. 18

○ Ressources humaines
p. 20

○ Patrimoine
p. 22

○ Perspectives
p. 24

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PREMIER COLLÈGE

COLLÈGE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Ville de Paris

Monsieur Jean-Bernard BROS

adjoint au maire chargé du tourisme

Monsieur Bruno JULLIARD

adjoint au maire chargé de la jeunesse

Monsieur Pascal CHERKI

maire du 14ème arrondissement

Monsieur Hamou BOUAKKAZ

adjoint au maire chargé de la démocratie locale et de la vie associative

Région Île-de-France

en attente de nomination

DEUXIÈME COLLÈGE

COLLÈGE DES ASSOCIATIONS ET ORGANISMES ASSOCIÉS

American University of Paris

représentée par madame Nancy Le BALC'H

Centre tchèque

représenté par monsieur Jean-Gaspard PALENICEK

Groupe CEI Club des 4 vents

représenté par monsieur Guillaume DUFRESNE

Comité Régional du Tourisme d'Île-de-France (CRT)

représenté par monsieur Jean-Pierre BLAT

Frères des Hommes

représenté par monsieur Jean-Pierre DARDAUD

Fédération Internationale des Professeurs de Français (FIPF)

représentée par madame Madeleine ROLLE- BOUMLIC

NST Travel Group

représenté par madame Sheelagh CLEEG

Union Nationale des Associations de Tourisme

représentée par monsieur Louis BASDEVANT

TROISIÈME COLLÈGE

COLLÈGE DES PERSONNES QUALIFIÉES

Monsieur Jean-Pierre BOBICHON
Monsieur Patrice CHEVALLIER
Monsieur Bernard CHEVALLIER
Monsieur Jean-Jacques TARTINVILLE
Monsieur Serge GIROUY
Monsieur Jacques GRAINDORGE
Monsieur Yves OGE

QUATRIÈME COLLÈGE

COLLÈGE DES MEMBRES ACTIFS

Monsieur Charles Etienne BELANGER
Monsieur Xavier BOGGIO
Monsieur Jérôme BOUVIER
Monsieur Lucien COUSIN
Monsieur Hervé De la MOISSONNIERE
Madame Jitka De PREVAL
Monsieur François Xavier DESJARDINS
Monsieur Jean Pierre DUPORT
Madame Marie-Lise GALL
Monsieur Claude GUIMARD
Madame Marie Françoise LEGRAND
Madame Marie Claire LOUVEAU
Madame Inès MININ
Madame Marie Claire MODOT
Monsieur Dante MONTFERRER
Monsieur François PACQUEMENT
Monsieur Jacques POMONTI
Madame Nadja RINGART
Madame Marie-Noëlle ROSENWEG
Madame Mireille SEGRETAIN
Monsieur Denis SESBOUE
Monsieur Joan VALADOU

BUREAU

Président

Monsieur Patrice CHEVALLIER

Vice-Président

Monsieur Guillaume DUFRESNE

Secrétaire

Monsieur Jean-Pierre DARDAUD

Trésorier

Monsieur Jacques GRAINDORGE

Monsieur Jean-Bernard BROS

Monsieur Yves OGE

Contrôleur financier

Monsieur SARREO

Commissaire aux comptes

Monsieur Jacques BOUVIER

Expert comptable Fiduciaire de la Tour

représenté par Monsieur Jean-Pierre PAUMARD

Directrice générale FIAP Jean Monnet

Madame Élisabeth CRESPIY

Représentants du personnel FIAP Jean Monnet

Monsieur Bruno HEROULT

Monsieur Giuseppe MULE



Pour mener à bien ses activités dans le respect de son projet associatif et de sa qualité de Centre international de séjour, le FIAP Jean Monnet dispose de différents espaces adaptés à sa clientèle et en conformité avec des exigences de confort, de qualité et de modernité.

■ ESPACES DE VIE

Au rez-de-chaussée, le **hall et l'accueil-réception** du FIAP ont été rénovés en 2008 et adaptés à l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Au sous-sol et au 1^{er} étage, des **espaces d'exposition** et une **salle polyvalente** sont à la disposition des jeunes en soirée.

Le Hall



Le Bar



Espace Delouvrier



RESTAURATION

Un bar (rénové en 2008)

Un self de 170 places

Un restaurant de 180 couverts (rénové en 2009)



Restaurant le Francilien



Une chambre



HÉBERGEMENT

500 lits dans 196 chambres de 1 à 6 personnes :

15 chambres individuelles

134 chambres à 2 lits

38 chambres à 3 ou 4 lits

9 chambres à 6 lits

dont 11 chambres aménagées spécialement pour faciliter le séjour des personnes à mobilité réduite.

SÉMINAIRES

22 salles de réunion

(de 8 à 200 places) dont 1 amphithéâtre rénové en 2010.

Espaces « stands » (hall)

Salle Bruxelles



CHIFFRES CLÉS

HÉBERGEMENT

128 286 nuitées

42 979 hôtes

5 481 106 nuitées depuis 1968

Taux d'occupation : 86 %

Hébergement (chiffre d'affaires)

2010	3 580 169 €	+ 1,93 % ↗
2009	3 515 673 €	

GROUPES

785 groupes



Les 10 premières nationalités en nombre d'hôtes

France
Grande-Bretagne
États-Unis
Espagne
Océanie Australie
Belgique
Brésil
Italie
Allemagne
Amérique du Sud (Autres)

Les 10 premières nationalités en nuitées

France
États-Unis
Grande-Bretagne
Argentine
Espagne
Italie
Océanie Australie
Brésil
Allemagne
Amérique du Sud (Autres)

SÉMINAIRES

4 440 réunions

1 624 organismes

57 829 pauses servies

Taux d'occupation : 43 %

Salles de réunions (chiffre d'affaires)

2010	1 161 163 €	- 0,37 %	↘
2009	1 165 525 €		

RESTAURATION

224 869 repas servis
au self l'Européen

22 612 repas servis
au restaurant Le Francilien

Self L'Européen (chiffre d'affaires)

2010	2 874 903 €	+ 4,72 %	↗
2009	2 796 052 €		

Restaurant Le Francilien (chiffre d'affaires)

2010	704 039 €	+ 4,72 %	↗
2009	672 290 €		

Bar Le Parisien (chiffre d'affaires)

2010	154 098 €	- 1,62 %	↘
2009	156 631 €		

Chiffre d'affaires total de l'activité

2010	8 474 372 €	+ 2,03 %	↗
2009	8 306 171 €		



Espace Jean Monnet



NOS CLIENTS

CONTEXTE

Dans le contexte général de crise, 2010 a été une année très positive pour le FIAP avec **128 286 nuitées** contre 129 000 en 2009.

Mais cette année 2010 a été marquée par l'imprévu obligeant les équipes du FIAP à se mobiliser pour apprendre à gérer et à s'adapter à ces situations. Ainsi, l'éruption volcanique en Islande a empêché la participation du FIAP au SEDIFRALE (Congrès des professeurs de français d'Amérique Latine) et a perturbé le congrès Experiment tandis que les menaces terroristes au mois de décembre ont provoqué l'annulation de quelques groupes.

En avril et juillet, mois traditionnellement chargés au FIAP, la baisse du nombre de groupes longue durée a été compensée par les individuels.

HÉBERGEMENT

De manière générale, la composition de la clientèle accueillie au FIAP en 2010 est très proche de celle des années précédentes : beaucoup d'établissements scolaires reviennent chaque année avec de nouveaux élèves et les mêmes nationalités sont présentes tout au long de l'année, en fonction des saisons et des vacances scolaires. La France, l'Angleterre et les Etats-Unis restent les pays les plus accueillis au FIAP. Pays proches et lointains se côtoient : présence des « voisins européens » : Allemands, Espagnols, Italiens, Belges etc. mais aussi des pays plus éloignés comme le Brésil, l'Equateur ou le Japon.

Au-delà de ce paysage « classique », en 2010, une **augmentation très significative des groupes Australiens et Néo-zélandais** - en particulier au second semestre - a été constatée avec **plus de 33 groupes accueillis** au FIAP au cours de l'année. Cela s'explique notamment par le fait que ces pays n'ont quasiment pas connu la crise économique mais aussi parce que de nombreuses écoles, relativement excentrées, organisent des voyages scolaires pour faire découvrir l'Europe à leurs élèves. Ces groupes sont souvent hébergés au FIAP en deux temps : 2 ou 3 nuits à leur arrivée en France et 1 ou 2 nuits avant leur retour.

Cependant, en 2010, une légère diminution des groupes longue durée (séjour de 2 semaines minimum) a été observée mais aussi des groupes en court séjour avec des effectifs et une durée moyenne de séjour réduits. Ainsi, en 2010, **39 groupes longue durée** ont été accueillis (43 en 2009) et **684 groupes en court séjour** (696 en 2009). Au total, cela correspond à environ 1000 nuitées de moins qu'en 2009.

En revanche, les individuels accueillis au FIAP connaissent une importante augmentation grâce aux réservations en ligne via la plateforme de réservation internationale Hostelworld : + 35 % par rapport à 2009. Cela représente **8476 personnes accueillies en 2010** contre 3715 personnes en 2009. Les nationalités accueillies sont nombreuses et diverses : Américains, Brésiliens, Canadiens, Allemands, Australiens Chinois, Mexicains, Roumains, Grecs... Avec ce léger changement dans la structuration de notre clientèle en 2010, il importe d'observer si ces tendances sont passagères car liées à la crise économique ou si l'hébergement au FIAP peut évoluer de manière plus durable. En effet, l'accueil des groupes de jeunes est la priorité de l'activité du FIAP depuis sa création.

■ SÉMINAIRES

En 2010, les effets de la crise ont été perceptibles pour l'activité « réunion ». Cela s'est traduit par une légère augmentation de location de salle sans autres prestations ce qui a eu pour incidence de réduire les prestations annexes : pauses, repas au restaurant le Francilien ou location de matériel technique.

Cependant l'activité du restaurant le Francilien a légèrement progressé par rapport à l'année 2009 avec une augmentation des repas et cocktails sans location de salle.

2010 a également été marquée par la décision croissante de nombreux organismes à ne pas réserver de repas en laissant aux participants le soin de s'en occuper ce qui a eu pour conséquence d'augmenter le nombre de passages au self L'Européen.

Cette situation a conduit le service commercial à une gestion plus stricte des options en 2010. Globalement cette année, une clientèle fidèle a été présente même si l'effectif est plus réduit qu'en 2009.

Les week-ends ont quant à eux été marqués par la présence de nombreux organismes de psychologues ainsi que de petits centres de formation professionnelle.

■ PROMOTIONS RÉALISÉES À L'ÉTRANGER

En 2010, le FIAP a poursuivi ses actions de promotion à l'étranger sur les marchés qui lui étaient familiers mais a aussi approché de nouveaux marchés dans le cadre de sa politique commerciale de diversification.

Sur les marchés habituels :

→ **Etats-Unis :**

- Participation au workshop de WETM (Work Experience Travel Market),
- Participation à la conférence annuelle de l'AATF (Association Américaine des professeurs de français)
- Participation à l'ACTFL (conférence annuelle de professeurs de langues étrangères)

→ **Brésil :**

- Démarchage individuel dans 4 villes, avec des résultats immédiats

→ **Singapour :**

- Démarchage dans les universités et Alliance Française

Approche de nouveaux marchés en Asie :

→ **Thaïlande :**

- Rencontre avec les écoles internationales

→ **Hong Kong et Taipei :**

- Démarchage avec Atout France* dans les agences

Pour ces trois nouveaux marchés, seuls les Thaïlandais ont besoin d'un visa pour venir en France. Ces populations voyagent beaucoup et pour elles, la France est un passage obligé.

*Agence de développement touristique de la France.

ZOOM SUR :

Les questionnaires de satisfaction

Dans le cadre de la démarche qualité, un outil d'évaluation de la satisfaction des clients (séminaires et hébergement) a été mis en place en septembre 2010. Il s'agit d'un questionnaire qui porte sur l'ensemble des prestations, équipements et services du FIAP.

Globalement, les appréciations des clients hébergés ou en séminaires sont bonnes et les commentaires laissés sont très positifs : les clients sont satisfaits de ce qu'ils trouvent au FIAP.

Accueil, réservation, rapport qualité / prix sont notés comme très bon ou bon. Tous souhaitent revenir au FIAP ! Les axes d'amélioration sont toujours les mêmes et reviennent régulièrement. Ils portent sur :

→ **La restauration** et la nécessité de proposer une offre aussi qualitative quelle que soit la prestation proposée : en ce qui concerne le self, les clients sont satisfaits du déjeuner mais le petit déjeuner, le dîner ou les pauses ne répondent pas toujours à leurs attentes. Le restaurant est quant à lui plutôt bien évalué.

→ **Le confort des salles** : chauffage et climatisation sont au cœur des problèmes évoqués avec une perpétuelle adaptation entre le « trop chaud » ou « trop froid ».

→ **La signalétique** : un problème de lisibilité et de clarté dans l'affichage des salles a été constaté par de nombreux clients

Dans un souci permanent d'offrir la meilleure qualité de service aux clients du FIAP, ces remarques sont prises en compte pour répondre au plus près aux besoins et aux attentes des personnes accueillies quotidiennement. Ainsi, suite aux remarques portant sur la signalétique, les mesures adéquates ont été mises en place au cours de l'année. L'efficacité de ces mesures a été constatée sur les questionnaires avec une diminution progressive des remarques portant sur le sujet.

Au cœur du projet associatif du FIAP, se trouve la volonté de favoriser les rencontres, de lutter contre toutes les formes de discriminations, ou encore de participer à la construction d'une citoyenneté internationale... Autour de ces thèmes, le service FIAP CultureS invite le public du FIAP à voyager, à se divertir et à se dépayser. La diversité des personnes accueillies inspire chaque année une programmation variée qui puise aussi bien dans la multiplicité des cultures du monde que dans les différentes époques de l'Histoire et qui s'inscrit également dans une démarche de modernité et d'originalité.

BIENVENUE À BORD DU VOL « TOUR DU MONDE » 2010 !

« Notre tour du monde 2010 débute en Amérique du Sud avec une exposition des photographies de **Marcus Brandao** mettant en parallèle Paris et Brasilia. La musique n'est pas en reste avec un concert du pianiste argentin **Matias Martino**, ainsi que le groupe **Llapaku**, son Charango et ses flûtes de Pan de Bolivie.

Il est déjà temps de faire une première escale aux Antilles françaises avec le bal créole de **La Tipica Francesa** et le jam antillais de **Kryoline** puis à Haïti où **Mélica et Ludwig Nestor** proposent de se déhancher au son des rythmes caribéens.

Nous survolons ensuite l'Afrique pour faire escale sur l'île de la Réunion, grâce au séga, au maloya et aux chants créoles proposés par les élèves du **Collège Beau Séjour**.

Au mois d'avril, une correspondance pour la Corée du Sud est annoncée avec une rencontre musicale improbable entre le **Mezcal Jazz Unit** (France) et **E'Joung-Ju** joueuse de Gômungo.

Un transfert vers le Kirghizistan est ensuite prévu. Nous y rencontrons un groupe qui vient pour la deuxième année au FIAP attiré par son ambiance internationale.

Notre dernière escale se fait en Grèce où le **Lycée Leonin de Patisia** nous propose de découvrir des danses traditionnelles. Puis nous partons en balade en Europe de l'est à travers le swing manouche du **Sara French Quintette** et la musique aux accents slaves de **Padam**.

Le retour en France s'accompagne d'une flânerie en musique dans les rues de la capitale grâce au **Piéton**. »

VOYAGE À TRAVERS LE TEMPS...

« **1580** - le FIAP est plongé en plein XVIème siècle grâce à **une initiation à la danse baroque** : nous voilà au bal de la cour, les couples dansent, la grâce et l'élégance envahissent le hall...

Puis un groupe de jeunes lycéens talentueux entraînent les hôtes du FIAP dans les années **1740** en leur offrant **un concert lyrique et harmonique** à travers les compositions de femmes célèbres.

L'aventure spatio-temporelle se poursuit en Amérique du sud : **l'association Vamos Capoeira** initie les jeunes du FIAP à la **capoeira**, mouvement mêlant art, combat et spectacle né en **1800** et créé par des hommes exilés de leur pays natal.

C'est ensuite la musique qui propulse le FIAP dans le XX^{ème} siècle avec un premier arrêt dans les années **1920**. Le swing et le jazz sont à l'honneur grâce aux **Swinging poules** : un piano, une ambiance tamisée et trois divas de l'opéra qui chantent le swing.

Le voyage continue dans les années **1960**, dans l'univers des labels Motown et Stax aux Etats-Unis : en Jamaïque, les artistes s'en inspirent et réinterprètent de célèbres mélodies à la sauce reggae et rocksteady. Le groupe **The Jouby's** partage ainsi avec les hôtes du FIAP des mélodies chaleureuses empruntées à Ken Boothe ou encore à Marvin Gaye.

Retour en France, en **1970**, les femmes se révoltent, chantent et s'exclament pour leurs droits : le **Mouvement de Libération des Femmes (MLF)** voit le jour... Le FIAP est allé à la rencontre de ces femmes militantes et passionnées en leur proposant d'investir les lieux pendant trois mois à travers des expositions, des débats ou des concerts !

2010 : Marguerite et les Naked Boys chantent « What a day for a day dream » : une manière poétique de terminer ce voyage dans le temps...»

TENDANCES ACTUELLES

En 2010, le FIAP Jean Monnet s'inscrit dans son temps en se faisant l'écho dans sa programmation culturelle des grands enjeux actuels mais aussi des axes artistiques contemporains.

L'écologie et le développement durable

Plusieurs artistes se sont mobilisés autour de ces thèmes :

Parmi eux, **Florent Kolandjian** en janvier présentait au FIAP les terres d'Amazonie, leur destin tragique dû à la déforestation et les impacts néfastes qui en découlent.

En mars, une exposition photographique de **Jean Yves Dubos** mettait à l'honneur les jardins ouvriers à travers une approche urbaine du potager et de la production bio.

En avril, l'artiste coréen **Nam Myunglae** proposait des dessins percutants et provocateurs sur le devenir de la terre et de l'humanité. Pour inscrire ces thématiques dans une action concrète, l'équipe FIAP CultureS a fait appel à **Talacatak**, un collectif mêlant la musique et le recyclage, qui a proposé aux hôtes du FIAP un atelier de création d'instruments de musiques à l'aide de matériaux de récupération.

La nouvelle scène et ses étoiles montantes

Les arts de la scène sont en perpétuel mouvement, ils s'accordent avec les nouvelles tendances technologiques, dans une recherche constante d'innovation et d'originalité.

C'est dans cet esprit de nouveauté et de création que le FIAP a mis en place une exposition photographique intitulée « **Live, une vie en scène** », offrant une vision novatrice et scénographique mêlant danse, concert et théâtre.

De nouvelles formes de spectacles se sont aussi invitées dans les espaces. Ce fut le cas avec la **danse hype**, sorte de hip hop revisitée ou également avec la danse contemporaine, mélange de classique et de jazz. Le quatrième art n'a pas été mis de côté avec la programmation d'artistes musicaux émergents tels que **The White Crocodile** ou **Deux Z'Elles** qui ont offert une réadaptation et une personnalisation de la chanson française et de la pop folk.



L'INSOLITE

Le voyage passe aussi par l'inconnu, la surprise, l'étonnement. Goûter un plat que l'on ne connaît pas, se perdre dans les rues de Paris, découvrir en haut d'un escalier, un point de vue insoupçonné. Au FIAP, les expériences insolites ont toute leur place !

En janvier, **Marcus Brandao**, photographe brésilien a emmené certains groupes du FIAP dans le quartier de la Défense. Il y a révélé quelques secrets de photographe, pour capter les reflets multiples produits par l'eau, les vitres, les glaces...

En franchissant la porte de la salle Bruxelles, un soir de février, d'autres groupes ont découvert le mime **Emilien Gobard** en pleine performance corporelle. Entre poésie et éclats de rire, était-ce un rêve ou la réalité ?

Pour conclure les longues journées d'été, sur la terrasse du FIAP, des jeux de société étaient proposés... De quoi se sentir tout petit face à la taille des pions, des dés, ou d'autres éléments de ces jeux qui présentaient la particularité d'être géants : **Mikados colossaux, Dames gigantesques, énormes Puissance 4** ...

Lors des soirées à thèmes organisées pour les groupes en séjour longue durée, la surprise et l'originalité sont elles aussi au rendez-vous. Au cours d'une de ces soirées, chacun des participants a pu ainsi repartir avec sa **création de pièce d'origami**, grâce aux explications éclairées d'une artiste japonaise.

Enfin au détour d'une soirée de vernissage, certains hôtes ont pu croiser l'artiste graffeur **Mandra**, muni de ses bombes « non polluantes ». Inspiré par un souffle écologique et par l'ambiance du FIAP, il a réalisé en direct pendant 1h30, une fresque sur le thème de la nature.

ZOOM SUR :

366/366, Xavier Boggio : Un challenge artistique

Pendant 2 mois, le FIAP est investi du sous-sol au 8^{ème} étage par 366 œuvres gigantesques d'art contemporain dans une démarche de démocratisation de l'art.

- 366 toiles de 1,20m x 1,20m - 12kg chacune en moyenne
- 10 jours d'accrochage

→ **Retombées :**

- Un très beau vernissage avec une mise en espace du hall
- Nombreux visiteurs quotidiens
- 80 toiles vendues par l'artiste
- Très bons retours de la part des clients hébergés et en séminaire.

40 ans du MLF au FIAP

Evènement – Exposition, débats, projections, concerts.

Sous 3 axes : Les 40 années passées, les nouveaux enjeux du féminisme et la thématique internationale.

Avec la participation de deux invitées étrangères : **Anita Khemka** (photographe indienne sur la condition des femmes), **Gracia Violeta Ross** (activiste Bolivienne, pour la défense des droits des femmes séropositives)

→ **Retombées :**

- Visite de personnages publics - **Anne Sylvestre**, **Nancy Houston**, **Agnès Varda** - et participation de **Caroline Fourest** au débat du 9 novembre sur les enjeux internationaux du féminisme.
- De bons retours presse
- Nombreuses visites quotidiennes de l'exposition
- Une bonne participation au débat avec en moyenne 200 personnes sur les 3 soirées organisées
- Pour les écoles : visite de l'exposition suivie d'une rencontre avec **Nadja Ringart**.

→ **Suite donnée au projet :**

- Soutien de la Mairie du 14^{ème} : Exposition des photographies dans ses locaux du 7 au 18 mars 2011 à l'occasion de la journée internationale des femmes.
- lemonde.fr sort en avril 2011, un portfolio des photographies de l'exposition du FIAP, accompagné d'une interview de Nadja Ringart sur le Mouvement.

Plus d'infos sur l'expo 366 ?
Le site dédié à l'exposition
est encore en ligne :
www.fiap-expo366.fr



BOGGIO 366 / 366



COMMUNICATION

ÉVOLUTION DU LOGO

En novembre, la refonte du logo du FIAP a été présentée aux membres du bureau et validé par ces derniers. Le logo a été retravaillé de manière à accentuer l'impression de bulle grâce à un effet « gloss » qui lui donne plus de relief. La flèche a été supprimée pour donner plus de légèreté à l'ensemble et connoter une certaine maturité.

24/7 – LES ÉCHOS DU FIAP :

Un outil au service de la communication interne du FIAP

Présenté lors de l'Assemblée Générale de décembre 2009, le 24/7 a été tout au long de l'année 2010 le **support privilégié pour transmettre les informations entre les services** : formation, vie sociale, arrivées et départs etc. En mai 2010, **un questionnaire d'évaluation** a été distribué aux salariés afin de pouvoir appréhender la façon dont était perçu ce nouvel outil. L'évaluation s'est avérée globalement positive montrant ainsi que le 24/7 remplit son rôle : il fait cheminer les informations et contribue à la bonne communication entre les services.

Deux **numéros spéciaux** ont été réalisés au cours de l'année : l'édition de septembre /octobre présentait les nouveaux accords signés par les partenaires sociaux tandis que celle du mois de décembre portait sur la réforme des retraites.

OUTILS DE PROMOTION

Sur les salons, la concurrence est rude. Ainsi pour diffuser au mieux l'image du FIAP et marquer les esprits des prospects démarchés lors de ces événements, de nombreux outils de promotion ont été créés à l'effigie du FIAP (étiquettes à bagages, agendas, clef USB, portes cartes...). Le succès de ces outils auprès des futurs clients montre l'importance de communiquer sur l'image du FIAP et de continuer à développer les actions de promotion à travers le monde !

CAMPAGNE DE COMMUNICATION :

Lancement de SO FIAP au Bar

A l'occasion du lancement de l'offre de restauration rapide au FIAP, une campagne de communication a été mise en place dans le quartier et dans les locaux du FIAP. A l'extérieur, l'objectif visé était de faire connaître l'offre à un public de quartier (bureaux, écoles...) qui n'a pas beaucoup de temps pour le déjeuner en profitant de l'absence d'offres concurrentes avoisinantes : des **flyers** ont ainsi été distribués en plusieurs vagues au cours du mois de novembre et un communiqué de presse envoyé aux media du quartier.

Au sein du FIAP, **affiches, kakémono et stop-trottoir** ont été installés dans des endroits stratégiques du centre pour faire connaître aux habitués cette nouvelle formule.

La campagne a également été déployée sur le **web** avec un encart sur le site du FIAP et une invitation à destination des « amis du FIAP » sur **Facebook**.

Flyer So Fiap !

24/7 - Les échos du FIAP

Nouveau dans votre quartier
métro glacière, rue Cabanis

so Fiap !
la formule déjeuner du FIAP Jean Monnet

Pourquoi aller déjeuner plus loin?

Du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30 au bar du FIAP Jean Monnet 30 rue Cabanis - 75014 Paris www.fiap-paris.org

BAR LE PARISIEN
so fiap!

24/7 - Les échos du FIAP
Journal Interne

NUMÉRO SPÉCIAL
PROPOSEZ VOS PROJETS
POUR LE DÉVELOPPEMENT

ÉCHOS - LES ÉCHOS DES RETRAITÉS

En cette fin d'année, nous avons choisi de faire de ce numéro de décembre du 24/7 une édition spéciale «Échos des Retraités». Avec l'adoption définitive du texte de loi par le Parlement en octobre dernier, le régime des retraites est désormais applicable à l'ensemble des salariés modifié, contrairement aux règles du droit social. L'objectif de ce numéro est donc de vous présenter les principaux éléments de la réforme afin de vous permettre d'en avoir une vision plus nette et de répondre aux questions que vous pouvez vous poser.

Le régime des salariés (composition de la retraite)

La retraite des salariés fonctionne sur le mode de la répartition. Elle est composée de deux parties obligatoires :

- une retraite de base
- une retraite complémentaire et éventuellement d'une retraite complémentaire facultative.

Le montant de la retraite de base dépend :

- D'un revenu moyen, appelé **salaires annuels moyens (SAM)**, calculé à partir des meilleures années de salaires de la carrière.
- De la durée de liquidation de la pension.
- De la durée d'assurance au régime.

De la durée d'assurance (la durée légale de départ à la retraite)

Étape de départ à la retraite passera à 62 ans en 2018. Chaque année, à partir du 1er juillet 2011, les futurs retraités auront 6 mois plus tard à la retraite jusqu'à 60 ans en 2016, 61 ans en 2017, 62 ans en 2018, 63 ans en 2019, 64 ans en 2020, 65 ans en 2021, 66 ans en 2022, 67 ans en 2023.

Date de naissance	Âge de départ avant la réforme	Date de départ après la réforme	Écart du âge de départ	Âge de départ après la réforme	Date de départ après la réforme
1er juillet 1951	60 ans	1er juillet 2011	4 mois	60 ans et 4 mois	1er novembre 2011
1er janvier 1952	60 ans	1er juillet 2012	8 mois	60 ans et 8 mois	1er novembre 2012
1er janvier 1953	60 ans	1er juillet 2013	1 an	61 ans	1er janvier 2014
1er janvier 1954	60 ans	1er juillet 2014	1 an et 4 mois	61 ans et 4 mois	1er mai 2015
1er janvier 1955	60 ans	1er juillet 2015	1 an et 8 mois	62 ans et 8 mois	1er septembre 2015
1er janvier 1956	60 ans	1er juillet 2016	2 ans	62 ans	1er janvier 2018

FIAP - JEAN MONNET PARIS

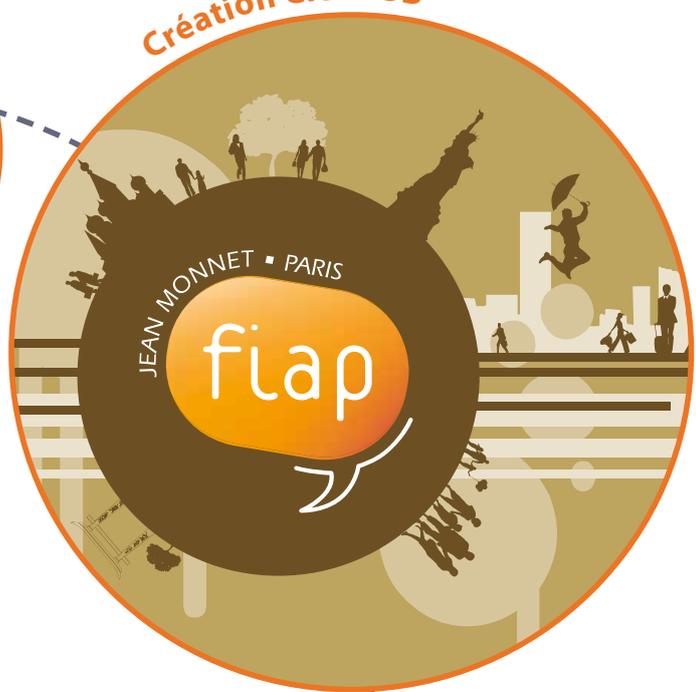
Après

Création Clef USB

Avant



JEAN MONNET ■ PARIS



Agenda



RESSOURCES HUMAINES

RETOURS SUR 2010

L'année 2010 a été marquée par une stabilité globale de la structure. Les effectifs de la communauté de travail FIAP dans son ensemble et ceux du FIAP en particulier montrent une stabilité par rapport aux années précédentes. Cette stabilité des effectifs est une des caractéristiques du FIAP. Elle se renforce par un vieillissement accru du personnel, confirmé encore comme en 2009 avec 1 an de moyenne d'âge supplémentaire en une année.

La politique salariale du FIAP permet aux différentes catégories de personnel de bénéficier de salaires supérieurs aux minima de la convention collective. L'augmentation salariale de 2010 tient également compte du coût de la vie avec une augmentation de 1% et l'intéressement versé en 2010 à son plus haut niveau depuis sa mise en place. Ce niveau d'intéressement exceptionnel (+100% par rapport à l'année précédente) permet la redistribution d'une partie des bénéfiques directement aux salariés tout en garantissant un niveau d'investissement favorable au maintien de la qualité de l'équipement.

C'est un équilibre qui permet de construire le futur.

Cet équilibre est également illustré par l'octroi d'une prime en novembre 2010 pour un montant global de 25 000 € et distribuée à l'ensemble des salariés du FIAP (critère de répartition de la prime d'intéressement) comme s'y était engagée la Direction du FIAP en début d'année en cas de bons résultats budgétaires.

En 2010, le FIAP a accueilli **16 apprentis et stagiaires** et renforce ainsi sa politique sociale en les formant chaque année au sein de plusieurs services.

Cet aspect s'inscrit dans une volonté plus globale de promouvoir la formation et d'accompagner les salariés dans leurs parcours professionnels, avec un souci constant de dialogue social et d'amélioration des conditions de travail.

Pour cela, le service RH a agi prioritairement en faveur :

- D'une **mise à jour de la grille de classifications et des fiches emploi repère**, à l'issue d'une concertation avec les organisations syndicales ;
- De la signature d'un **accord sur la formation et la sécurisation des parcours professionnels** ;
- De la signature d'un **accord sur le stress au travail** après une étude du CHSCT ;
- De la **modernisation des procédures et des outils RH** grâce à une gestion optimisée du temps de travail à travers un nouveau logiciel informatique opérationnel et la généralisation de la dématérialisation des actes transmis aux différentes administrations et partenaires.

TÉMOIGNAGES

Helen Desjardins en contrat d'alternance depuis septembre 2010 pour 2 ans au service Administration / Ressources Humaines est en première année de DUT Gestion des Administrations et des Entreprises option Ressources Humaines.

« Ma première année de formation est très généraliste, les enseignements nous permettent d'avoir une vision globale d'une entreprise : comptabilité, mathématiques, droit etc. J'ai choisi l'option Ressources Humaines car je souhaite me spécialiser dans cette voie - tout ce qui touche à la formation m'intéresse particulièrement - mais pour l'instant peu de temps est consacré à cette option. C'est surtout en deuxième année que l'on peut vraiment se professionnaliser dans un domaine donné. Les missions qui me sont confiées quand je suis au FIAP s'inscrivent dans ce cadre car elles abordent les problématiques liées à la gestion des Ressources Humaines. Pour moi, l'avantage principal de faire mon apprentissage au FIAP est lié à sa taille : comme il s'agit d'une petite structure, je peux voir tous les aspects des Ressources Humaines. Le rythme une semaine de cours / une semaine en formation n'est pas évident à suivre car nous sommes évalués en contrôle continu donc je dois travailler le soir aussi quand je rentre du FIAP. A la fin de l'année je vais devoir choisir un thème pour mon projet d'étude sur lequel je serai évaluée l'année prochaine. »

Adeline Tarnaud en contrat d'alternance depuis septembre 2010 pour 2 ans au FIAP (Accueil-Réception et immersions ponctuelles dans les services Restauration-Ménage-Commercial) est en première année de BTS Hôtellerie et Restauration.

« Dans le cadre de ma formation, j'ai d'abord eu la pratique avant la théorie. En effet, j'ai commencé mon alternance au FIAP avant que les cours ne débutent à l'école. Le FIAP m'a donc permis de mieux comprendre ces cours auxquels j'assiste. Ma première année est axée sur l'ensemble des thèmes liés aux métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration, l'année prochaine, je choisirai l'option Gestion Hôtelière et Mercatique. Je me sens très bien au FIAP, j'y ai été très bien accueillie et j'arrive facilement à gérer le rythme 2 jours à l'école / 3 jours en entreprise. Cela me plaît beaucoup d'être à l'accueil car je suis en contact direct avec les clients, je peux échanger avec eux et pratiquer d'autres langues. Les périodes d'immersions que je vais réaliser dans les autres services vont me permettre de voir le fonctionnement général du FIAP et de m'aider dans le choix d'une problématique pour mon projet d'étude. »

QUELQUES CHIFFRES

Effectifs moyens avec intérim : **49.42**

Effectifs moyen avec apprentis : **53.83**

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **8**

8 stagiaires accueillis en 2010

336,5 heures de formation en 2010,

concernant **27** salariés

95 heures de formation dans le cadre du DIF

72 heures de bilan de compétences

Budget total RH : **2.3** millions d'euros (+**2.4%**/2009)

Le service RH appartient au pôle «Administration».

Le FIAP, c'est :

plus de 15 métiers

50 salariés FIAP

104 salariés

« Communauté de travail »



EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Suite à la réalisation d'un audit fin 2009, il a été décidé de migrer au 31 décembre 2010 vers une version plus récente du logiciel de gestion hôtelière utilisé au FIAP appelé Starlight et fourni par la société Hogatex.

Cette migration s'est déroulée en plusieurs phases : au mois d'octobre, des tests ont été réalisés par la société exploitant le logiciel pour passer de la version 6.4 à 6.5 puis 7.0.

Un groupe de travail composé de membres de chaque service utilisant le logiciel (Commercial, Comptabilité, Accueil / Réception...) a été mis en place au sein du FIAP. Chaque membre du groupe s'est vu confier les missions de répertorier les principales fonctionnalités utilisées sur la version 6.4 dans son service afin de repérer les éventuelles disparités avec la nouvelle version et d'accompagner la migration en assurant l'interface avec son service.

Dès la mi-novembre, une station test de la nouvelle version a été installée au FIAP afin de faire découvrir les nouvelles fonctionnalités aux équipes.

Le 15 décembre, l'ensemble des postes s'est retrouvé équipé de cette nouvelle version et une formation a été engagée sur l'ensemble des services afin que cette version puisse être opérationnelle au 1^{er} janvier 2011.

RENOVATION DES ESPACES

Plusieurs projets de rénovation ont été lancés en 2010. C'est le cas notamment des chambres du FIAP pour lesquelles deux cabinets d'architecte ont travaillé de leur côté pour proposer aux hôtes accueillis la « chambre de demain ». Les chambres seront mises en service en 2011 pour une phase de test permettant de recueillir les avis et impressions des clients autant que le ressenti des services ménage et technique face aux exigences requises par ces nouveaux espaces. Ces témoignages seront d'autant plus importants qu'ils permettront de voir comment concilier les attentes des clients avec les impératifs de rénovation du FIAP tout en maintenant la qualité des conditions de travail.

En 2010, un important projet de rénovation de la plus grande salle du FIAP - la salle Bruxelles - a par ailleurs été engagé. Cet amphithéâtre a été entièrement repensé dans une logique de modernité et de fonctionnalité. Les équipements ont été perfectionnés (amélioration de l'acoustique et de la qualité audio, tables d'accueil devant l'entrée, enregistrement des débats en numérique, ...) et le confort et l'adaptabilité de la salle renforcés (meilleure accessibilité handicapés - boucle magnétique pour les malentendants, éclairage perfectionné pour les déficients visuels -, fauteuils avec tablette conférence, fontaines écologiques...)

L'Espace Paul Delouvrier (espace d'exposition) qui avait vu ses travaux de rénovation débuter en 2009, a lui aussi été entièrement rénové en 2010.

AUDIT INFORMATIQUE

La nécessité de sécuriser l'outil de travail a conduit la direction du FIAP à faire réaliser un audit informatique en décembre. Cet audit a permis de mettre en lumière les points de faiblesse existants afin d'établir un plan d'action pour pallier les dysfonctionnements et mettre en place des mesures visant à améliorer l'ensemble du système informatique.



PERSPECTIVES

TRAVAUX 2011

En 2011, le travail sur l'amélioration de l'acoustique dans le hall va être poursuivi : une mission dont le CHSCT s'est saisi début 2009 en élaborant en concertation avec des experts un plan d'action dont les réalisations se feront en plusieurs phases en 2011.

Par ailleurs, la direction a confié à Gabriel Kowalski, l'architecte de la Salle Bruxelles, la réflexion sur le premier étage, espace stratégique du FIAP de par la diversité des publics qui le fréquente : clients en séminaire dans la journée, jeunes le soir ; espace d'exposition, de discussion ou de restauration et le projet d'installation d'un pôle mobilité professionnelle des jeunes avec le CEI.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Suite à l'audit informatique réalisé en décembre 2010, un processus de sécurisation informatique va être engagé au FIAP. Les préconisations issues de l'audit permettront la mise en œuvre de moyens techniques adaptés. La dimension humaine doit également être prise en compte avec notamment le projet de création d'une charte informatique ou encore la mise en place de formation et d'information sur le bon usage informatique.

RESSOURCES HUMAINES :

Réflexion sur l'aide à la pré-orientation dans la gestion des carrières

Préparer une réorientation professionnelle, convaincre un jury de sa capacité à intégrer une formation donnée, appréhender les évolutions liées à certains métiers... Autant de questions qui peuvent faire partie à plus ou moins long terme des préoccupations des salariés du FIAP. Dans un souci d'accompagner les salariés tout au long de leur parcours professionnel, la direction du FIAP a donc décidé de lancer une réflexion sur l'aide à la pré-orientation dans la gestion des carrières. Concrètement, il s'agit de trouver les interlocuteurs adaptés pour répondre aux interrogations des salariés et de constituer une équipe de « personnes ressources » susceptibles d'être sollicitées dans des cas précis d'orientation.

■ RÉNOVATION DES 200 CHAMBRES

Avec le lancement début 2010 des deux projets de chambre et leur mise en service en 2011 se pose dans un avenir proche la question de la rénovation des 200 chambres du FIAP. Une étude de faisabilité doit être engagée afin de réfléchir au calendrier et aux solutions de financements de l'opération qui devrait représenter un investissement conséquent pour le FIAP.

■ PÔLE EXPLOITATION :

Renforcement du management opérationnel et de la qualité client

Avec le recrutement en 2011 d'une nouvelle responsable du Pôle Exploitation au FIAP, les orientations du pôle ont été redéfinies pour permettre un meilleur fonctionnement au quotidien. Parmi les priorités, il est prévu notamment un renforcement du management et de mettre en place les moyens nécessaires au service de la qualité client.

■ PARTENARIAT :

Montage d'une formation à l'accueil international

Désireux de proposer des outils adaptés à l'accueil de demain, le FIAP souhaite initier un projet de formation à l'accueil international avec ses partenaires. L'objectif visé est d'anticiper les évolutions des pratiques professionnelles tout autant que d'offrir aux futurs participants la possibilité de découvrir des environnements nouveaux en s'ouvrant à la diversité.

■ LOBBYING INTERNATIONAL

Depuis un certain temps, la Direction du FIAP a pu constater l'écart croissant entre la stratégie globale menée par certains réseaux auxquels il appartient et ses propres orientations stratégiques. La prise de conscience de la nécessité de renouveler et d'enrichir les partenariats noués de longue date avec certains réseaux conduit à la mise en oeuvre de certaines formes d'action. Le développement d'un projet autour de la mobilité professionnelle et internationale des jeunes, une stratégie commerciale en « face à face » plutôt que sur des salons ou encore l'utilité de proposer une communication adaptée font partie des axes sur lesquels le FIAP souhaite s'investir dans les années à venir.



Rapport d'activités du FIAP Jean Monnet 2010

Ont participé à l'élaboration de ce document :

Patrice CHEVALLIER, Président
Élisabeth CRESPIY, Directrice générale
Vincent SEGUIN, Directeur adjoint
Karen DI CATO, Directrice adjointe
Anne-Françoise GLORIA, Responsable suivi commercial
Nicolas CÉLIK, Responsables des ventes
Romuald TAHARI, Responsable ressources humaines
Aventurine SESBOUÉ, Chargée de Communication
Élise OUDOT, Responsable FIAP CultureS
Sandrine BEURARD, Service FIAP CultureS
Karen POULET, Service FIAP CultureS
Clémentine AMIEL, Service FIAP CultureS
Alexandre BERGER, Conseil en communication

Crédits photos : FIAP Jean Monnet - Julia MUNOZ

Rémi HOSTEKIND, Photographe

Conception : L-103 Communication - www.L-103.fr

Impression : Imprimerie Moutot - 01 46 57 79 79

FIAP JEAN MONNET
30, rue Cabanis
75014 PARIS
Tél. : 01 43 13 17 00
www.fiap-paris.org

JEAN MONNET • PARIS



FIAP

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2010



FIAP Jean Monnet
Centre International de Séjour
30 rue Cabanis
75014 Paris
www.fiap-paris.org