

PV Réunion Collectif RCSC – 18/06/2022

Audience:

1. Pierre Cara (T1)
2. Lorenzo Padovan (T1) - via call
3. Francesco Zidda (non-abonné)
4. Lionel Dubois (non-abonné) - via call
5. *Cyril Grosjean (non-abonné) - excusé*
6. Candice Etienne (T3)
7. Tom Pierat (T3)
8. Eric Bernard (partenaire)
9. Geert Chrispeels (partenaire)
10. Thibaut André (T4)
11. Sebastien Mascitelli (T4)
12. Claude Vangasbeck (T4)
13. Jean-Yves Hocq (Président 12ième homme)
14. Simon-Pierre Tirifahy (fancoaching)
15. Michael Mathot (fancoaching)
16. Medhi (RCSC - Administrateur Délégué)
17. Pierre-Yves (RCSC- CEO)
18. Walter (RCSC - CCO)
19. Olivier (RCSC - COO)
20. Audrey (RCSC - Security)
21. Eric (RCSC - Security)
22. Thomas (RCSC - Projet)
23. Damien (RCSC - Communication)
24. Robin (RCSC - Communication)

Points de discussion:

- Présentation de chacun des membres constituant le Collectif RCSC - voir liste membres
- Explication de l'objectif, de la composition, de la gouvernance et des règles du Collectif RCSC - voir présentation
- Explication du lien entre le Collectif et le 12ième Homme - voir présentation
 - Vision du 12^{ième} Homme : être le groupe de supporters partenaire du Sporting, crédible et sérieux
 - Le 12^{ième} Homme comprend 16 clubs de supporters actuellement. L'objectif est de toucher un maximum de gens qui ne sont pas dans un club de supporters, de « recruter ». Il faut que l'expérience soit top pour le supporter et il faut aller chercher une nouvelle base de supporters, pas que rattraper les anciens. L'objectif du 12^{ième} Homme est de synthétiser les avis pour arriver avec une voix qui a du poids vers le Club.
 - Le Collectif RCSC est un organe de représentation des supporters, en nombre restreint, qui aborde les sujets stratégiques du Club. En revanche, le 12^{ième} Homme réunit tous les clubs de supporters, et met en place des groupes de travail sur certains thèmes (e.g. fanday, tarifs, comment attirer supporters au stade) ainsi que des actions de terrain pour booster l'attrait du club et ramener du public au stade. Le 12^{ième} homme peut faire remonter des questions/suggestions au Collectif RCSC via son président (Jean-Yves Hocq). En résumé, le 12ième Homme se réunit bcp plus souvent que le Collectif et est plus opérationnel, alors que le Collectif est + stratégique
- Suggestion d'élire un porte-parole du Collectif RCSC, parmi les membres élus. Cette personne serait en charge de
 - Se faire la voix unique du Collectif
 - Rédiger le compte-rendu des réunions du Collectif
 - Communiquer l'avis du Collectif vers l'extérieur (supporters, ...)
 - Participer aux réunions ad hoc en tant que représentant du Collectif (12ième Homme, ...)
 - Eric Bernard s'est porté candidat
 - La Direction du RCSC laisse le soin aux membres du Collectif de s'organiser à cette fin
- Tour de table concernant les sujets qui préoccupent les supporters
 - BEVERS - problèmes de qualités
 - La qualité du food est très critiqué et ne satisfait pas les supporters. C'est d'autant un problème que cela améliorerait grandement la "première expérience au stade" de potentiels futurs supporters
 - Les prix sont trop élevés. Dans quelle mesure les diminuer permettrait d'augmenter les volumes de vente (et ainsi compenser la baisse de marge)
 - Serait-ce possible de travailler avec des partenaires locaux? Les contraintes opérationnelles et réglementaires liées à cette activité font qu'il est très compliqué de concurrencer Bevers. Néanmoins, le RCSC, comme dans tous ses partenariats, est disposé à refaire un tour de marché, afin de faire jouer la concurrence => cahier des charges à établir

- FAN EXPERIENCE
 - Le RCSC a créé un nouveau département en interne "Fan Experience" afin de revoir et d'améliorer significativement le parcours client (avant l'arrivée au stade (accès, convenance, facilité) + pendant le match (confort, food/drinks, beau jeu) + après le match)
 - Première expérience au stade :
 - à étudier pour créer la première expérience
 - Voir animations autour stade et dans celui-ci
 - Le RCSC est limité par les infrastructures, qui n'ont pas du tout été pensées pour le confort et l'expérience du spectateur. Néanmoins, le Collectif demande d'être innovant afin de remédier aux problèmes et frustrations - e.g. en T1 les bars sont trop petits => problèmes de fluidité. Etre novateur dans l'utilisation des infrastructures
 - Sécurité : il est interdit de revenir dans l'enceinte du stade après en être sorti, décision de la police. De même, il n'est pas possible d'installer des coins fumeur dans le stade actuel, selon la loi.
 - Dans le nouveau stade, il s'agira de penser "parcours client" dès le début - e.g. automatisation, nombre de buvettes adéquat, etc.
 - Le 12ième Homme va également lancer un groupe de travail sur le sujet
- GOUVERNANCE COLLECTIF
 - Planning: Il faut bloquer les dates pour les prochaines rencontres du Collectif à l'avance, et proposer plusieurs dates. Les dates proposées pour les prochaines réunions (Octobre et Janvier) sont probablement trop tard, nous proposons donc une réunion en septembre et une autre en novembre
 - Agenda: il faut envoyer l'ordre du jour à l'avance, et mettre une date butoir (e.g. 2 semaines avant la réunion) afin que les membres puissent partager leurs remarques/questions à l'avance
- GESTION FINANCIERE
 - Mehdi Bayat a expliqué au Collectif en quoi la gestion du RCSC relève de la prise de risque permanente, afin de conclure un budget annuel à l'équilibre.
 - Le RCSC tourne actuellement avec un budget de 25 millions €, et peut compter sur 18 millions € de fonds propres. Il y a 10 ans, à la reprise du club, les fonds propres étaient en négatifs de ~4 millions € et le club était en faillite virtuelle. Le Club n'a jamais versé un € de dividende à ses actionnaires
 - Hors vente de joueurs, le club réalise un CA de 15 millions €. Il est donc nécessaire de vendre des joueurs afin d'équilibrer les comptes. La masse salariale des joueurs a considérablement augmenté, afin de se positionner comme un club du subtop, ce qui en fait aujourd'hui le plus gros poste. L'investissement dans l'école des jeunes est également très important (2,5 Millions€ / an)
 - Afin d'augmenter ses recettes (BS/VIP/Visibilité/Ticketing), le Club a décidé de changer de stade
 - Le bilan financier est publié chaque année et est accessible à tous, et le club fait l'objet d'audits très stricts pour la licence 3x par an

- Sujets à traiter lors des prochaines réunions du Collectif RCSC
 - BEVERS - Inviter un représentant de Bevers lors de la prochaine réunion Collectif (idéalement 1 opérationnel et 1 direction)
 - STADE – Expliquer le financement pour le nouveau stade (e.g. Zebrarena)
 - FOOTBALL - Clarifier la vision footballistique du RCSC
- Explication de la nouvelle politique tarifaire pour la saison 22-23
- Suggestions de changement à la politique tarifaire proposée
 - Augmenter la limite de l'âge d'un "jeune" de 23 ans à 26 ans
 - Donner des points de fidélité pour renouvellement (et e.g. bonus si on le fait en ligne, ce qui est déjà le cas)
 - Conclure des partenariats avec des clubs locaux et en faire un segment client (c'est déjà le cas mais le club travaille à la meilleure approche pour réaliser cela).
 - Initiative via le club
 - Initiative via le 12^{ième} Homme => offrir des places à chaque match ? Le 12^{ième} Homme gèrerait les invitations, planifierait tout à l'avance, contacterait les clubs de supporters, les points de contacts, etc. L'objectif est que ces jeunes viennent entre amis, et que ça leur donne envie de revenir => en réflexion chez RCSC, mais si c'est le cas il faut établir une vraie procédure (liste de personnes, dates, envoi tickets, pour quel match, combien de tickets, etc.) + avoir les infos des personnes dans notre CRM et uniquement un nombre de tickets valables selon les dates et adversaires. De plus attention car les équipes de jeunes sont déjà invitées via le bon de commande disponible sur le site... billets par match et non sous forme d'abonnement... et ce avec l'obligation de recueillir toutes les identités à obligatoire via l'arrêté ministériel
 - Définir et créer une expérience spécifique et unique pour les enfants -> Kids Club. Gadgets, atmosphère, expérience.
 - Augmenter les tarifs en T4 car
 - C'est la tribune la moins chère, et donc plein de gens ne viennent pas et/ou ne chantent pas
 - C'est l'endroit dans le stade où l'expérience de match est la plus exclusive (avec les business)
 - Suggestion émanant du Collectif: diminuer en T3 (pour attirer du monde) et augmenter en T4 afin de réduire la différence, voire même de rendre la T3 moins chère que la T4
 - Suggestion émanant du Collectif: mettre en place un système de rachats de tickets en cas de place inoccupée (comme à Brugge) -> filière de revente organisée par le club
 - Suggestion émanant du Collectif: garder un quota de tickets libres pour la T4, afin de permettre aux non-abonnés de vivre l'expérience
 - Octroyer une réduction de 20% sur tarifs tickets pour membre de clubs supporters (non-abonnés), tout comme les membres de clubs de supporters ont déjà une remise sur les abonnements
 - Coupe: prendre position rapidement afin d'octroyer un avantage substantiel aux abonnés
 - Lancer une échoppe en T3 afin d'y vendre du merchandising