

VISITE ENTREPRISE

MEDIATION

L'HUMAIN AVANT TOUT

Se définissant comme une agence de conseil en communication spécialisée en marketing relationnel, la particularité de Mediation est de privilégier les outils de communication personnalisés et interactifs, qui permettent de construire des relations fortes. De la définition des objectifs à la mesure de l'atteinte de ces derniers, Mediation assiste ses clients dans toutes les étapes de leurs projets. Retour sur une aventure de plus de 28 ans avec Netty Thines, administratrice déléguée.

Texte : Marie-Hélène Trouillez - Photos : Pierre Guersing

Mediation a été créée en 1991, à une époque où il existait principalement des agences de publicité classiques au Luxembourg. Aucune n'étant spécialisée dans la communication personnalisée via, par exemple, des activations de marque ou des événements. Mediation a

donc choisi de se positionner sur cette communication de niche. L'agence a débuté avec l'organisation d'événements et d'actions sur le terrain, et créé Mediation Field Marketing en 2002 devant l'ampleur des demandes. En parallèle, l'agence, qui compte aujourd'hui 10 em-

ploés, a développé tous les services annexes aux événements et intégré un pôle graphisme. Elle a également développé son propre outil d'enregistrement en ligne, comprenant un module de sondage et de networking. Mediation prône le partage des connaissances au niveau local et international. Ainsi, elle est membre du conseil d'administration de la MarkCom (association des agences de conseil en marketing et communication) et figure parmi les douze actionnaires qui détiennent 27Names, première agence européenne de communication live. Fondée en 2008, 27Names a son siège à Bruxelles et propose les services de quelque 600 professionnels de la communication. L'idée est de travailler en réseau et de gérer des projets d'envergure locale ou internationale. Enfin, Mediation est engagée dans une démarche responsable. Elle est

notamment membre de l'IIMS - Inspiring More Sustainability, et est labellisée ESR (Entreprise Socialement Responsable). À ce titre, l'agence collabore, à titre gracieux et avec plusieurs partenaires, sur différents projets dans le domaine social et humanitaire, entre autres. La vision de l'agence se résume à « FIER » : fiabilité, innovation, engagement et responsabilité. L'équipe se dit « FIER » de faire partie de Mediation, « FIER » des projets qu'elle développe et des clients avec lesquels elle travaille.

Quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?

« Nous travaillons sur de nombreux projets très différents et dans des secteurs variés. Pour ne vous citer que quelques exemples, nous sommes en train de préparer une conférence pour un ministère, un événement



01.



02.



03.

pour une multinationale, des supports pour une commune, un film pour une industrie, ou encore différents sites Internet. En matière de *field marketing*, nous avons de nombreuses actions d'activation de marque tous les week-ends, sans parler des conférences où nos hôtesse travaillent chaque semaine.

Quelle est la réalisation dont vous êtes la plus fière ?

« Il y en a plusieurs et il est difficile de faire un choix. Peut-être la dernière opération de *team-building* que nous avons menée avec 400 personnes durant deux jours ou l'organisation d'une journée à destination des ressortissants étrangers, pour laquelle la gestion des langues et de la logistique était essentielle afin de mener à bien l'événement. Nous avons la chance de travailler avec une équipe passionnée et engagée dans la réussite de

chaque projet, sans oublier nos partenaires fidèles qui sont d'un grand professionnalisme.

Quels sont les grands défis auxquels vous devez faire face dans votre secteur d'activité ?

« Les délais toujours plus courts sont notre plus grand défi. Là où, il y a quelques années, nous organisons un événement en 6 mois, aujourd'hui, nous devons le faire en 2 mois. D'où l'importance de posséder un grand réseau et une bonne connaissance du marché. Grâce à cela, nous pouvons être réactifs et flexibles. Notre deuxième plus grand défi est de recruter du personnel multilingue, parlant notamment l'allemand et possédant une expérience moins théorique et plus tournée vers le terrain.

Si vous pouviez changer une chose dans votre secteur d'activité, quelle serait-elle ?

Que pourrait faire la Chambre de Commerce en ce sens ?

« Ce qui coûte énormément de ressources et d'énergie à notre secteur, ce sont les appels à idées non rémunérés et envoyés à de multiples agences. Parfois aussi, des stagiaires sont mandatés pour consulter les agences sans briefing clair. Au niveau de la MarkCom, nous considérons que ces pratiques sont dévalorisantes pour notre profession. Une communication performante est vitale pour les annonceurs, et les dirigeants doivent en prendre conscience et intégrer la communication à leur stratégie. À ce titre, nous préparons actuellement un *roadshow* et nous souhaitons avoir l'appui de la Chambre de Commerce afin d'amener les entreprises à revoir leur approche de la communication et à mieux travailler avec les agences. » ●

01. (De g. à dr.): David Hrubí, chef de projet; Netty Thines, administratrice déléguée; Anne-Marie Loesch, head of business development & CSR de la Chambre de Commerce; Marlène Gigant, adjointe à la direction et responsable qualité, et Carlo Thelen, CEO/directeur général de la Chambre de Commerce.

02. Fière de concevoir des campagnes de communication qui créent de l'impact et provoquent des résultats mesurables, Mediation revendique être la seule agence de communication luxembourgeoise spécialisée en marketing relationnel.

03. Mediation compte de nombreux clients dans des secteurs très variés et les accompagne de la définition des objectifs à la formulation des messages, jusqu'à la mise en place des outils de communication appropriés et la mesure des résultats de l'opération.

04, 05. Mediation met son expertise et sa créativité au service de ses clients, qu'il s'agisse d'un événement, d'une action de street marketing ou d'une campagne de marketing digital.

L'information continue

Retrouvez toutes les visites d'entreprises sur www.cc.lu



04.



05.