



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

étapes échos

L'HEBDO DU RÉSEAU ÉTHIC ÉTAPES

vendredi 7 octobre 2011 - n°242

édito

Demain, l'équipe de France de rugby défendra nos couleurs face à nos amis Anglais, en quart de finale de la coupe du Monde.

Depuis plus d'un mois, cette compétition a lieu en Nouvelle Zélande, terre d'ovalie mais également d'hospitalité.

Ayant eu l'occasion d'effectuer un voyage dans ce pays, précisément à Christchurch (durant l'AG de janvier à Fort de France), je dois avouer avoir été impressionné par leur humilité depuis l'arrivée à l'aéroport en passant par les restaurants, bars et autres magasins, mais aussi dans la rue j'ai admiré combien l'accueil est, là-bas, fondamentale.

La bonhomie est naturellement présente dans les rapports, même commerciaux.

Ainsi, dans les magasins, on ne vous demande pas si vous désirez de l'aide dès votre arrivée mais plutôt si vous passez une agréable journée ou si votre séjour se déroule bien.

Par conséquent, les rapports à autrui deviennent plus simples et les conflits vite oubliés.

J'ai, personnellement, retiré beaucoup d'enseignement de cette attitude. J'espère qu'à l'avenir nos hôtes étrangers seront accueillis de la même manière chez nous, cela ne pourrait que renforcer notre leadership touristique.

J'espère également que les Bleus vont gagner demain pour poursuivre leur aventure et avoir le droit d'affronter, de nouveau, les néo-zélandais plus tard en finale. Ceci afin de leur démontrer que nous aussi on sait bien faire certaines choses !

David Françon

... cette semaine...

- > La réunion annuelle des pôles s'est réunie...
- > La commission marketing a pris la suite...
- > Présentation du plan marketing et du plan d'actions 2012
- > Séminaire Marketing 2011
- > Un site en bonne forme
- > Passez votre courrier au vert
- > Étapes au CIS de Brest
- > Page 3. Statistique Site septembre 2011

>> La réunion annuelle des pôles s'est réunie...

ce lundi 3 octobre, à l'éthic étapes FIAP Jean Monnet. Rendez-vous annuel des pôles de produits composés de membres de la commission marketing et de personnels d'autres éthic étapes. Cette réunion avait pour objet de dresser le bilan des actions réali-

sées en 2011 et d'envisager le plan d'actions du pôle pour 2012.

Chaque groupe a donc planché sur les actions à mettre en place l'an prochain avec pour objectif de faire plus connaître le réseau et de développer la fréquentation dans les centres. Il peut s'agir

d'actions de promotion (salon, emailing, insertion publi rédactionnelle...) mais également d'actions dites de professionnalisation (étude, création de nouveaux produits, enquête interne au réseau...).

>> La commission marketing a pris la suite...

Le lendemain, la commission marketing s'est saisie de ces propositions pour les mettre en perspective du plan marketing 2012-2014 qui sera prochainement adopté. Cette vision

d'ensemble a ainsi permis de cerner les besoins en outils (éditions, fichiers...).

La commission a également pu faire le point sur les actions transversales lancées cette an-

née : mutualisation des fichiers, mise en place progressive d'une segmentation type dans les éthic étapes, recensement des installations sportives dans les centres...

>> Présentation du plan marketing et du plan d'actions 2012

Conformément à la commande de l'Assemblée générale, le plan marketing 2012-2014 et le plan d'actions 2012 seront présentés en ré-

unions régionales afin de permettre aux éthic étapes de se positionner sur les actions mutualisées dès cet automne. L'anticipation du calendrier

permettra ainsi au réseau et aux centres d'établir leurs budgets respectifs en amont et de mieux planifier l'organisation des actions.

>> Séminaire Marketing 2011

Enfin, la commission a désignée en son sein un comité de pilotage pour l'organisation du Séminaire Marketing, auquel tous les éthic étapes sont conviés, et qui se tiendra le 7 décembre prochain

à l'éthic étapes FIAP Jean Monnet. Ce séminaire a pour objet d'enrichir la connaissance de notre environnement et de nos clientèles par l'intervention de partenaires extérieurs à notre

réseau. Le programme du séminaire et la fiche d'inscription parviendra à l'ensemble des éthic étapes dans le courant du mois d'octobre.

Agenda

3 novembre - Comité directeur

7 décembre - Séminaire Marketing - Paris

en cours...

- > Auto évaluation Charte et développement
- > Questionnaire / Immatriculation opérateur de séjours et de voyages
- > Inscription à la formation 'concevoir et élaborer une stratégie de communication'.
- > Recensement des installations sportives
- > Appel à fichiers éthic étapes / mutualisation
- > Inscription aux formations développement durable

...Le saviez-vous ?...

> Juristourisme consacre son dossier du mois d'octobre aux vacances des enfants.

...promo ...

> N'oubliez pas de mettre vos tarifs 2012 en ligne sur www.ethic-etapes.fr

>> Un site en bonne forme

En cette fin de 3^{ème} trimestre 2011, attardons-nous un peu sur l'outil web mis en ligne il y a 1 an par le réseau.

Avec 13 000 visites supplémentaires par rapport à 2010 et une hausse de 375% des demandes de contacts, le site progresse de manière fulgurante.

La 1^{ère} raison est technique : La refonte nous a permis de devenir « Google friendly », c'est-à-dire d'en faire un site plus facilement référencé par LE moteur de recherche. C'est d'ailleurs pour cette raison que Google est devenu la principale source de trafic et que les produits éthic étapes sont bien positionnés sur de plus en plus de requêtes, parfois même devant des sites tels que Ta-katrouver ou classe-decouverte.info.

La 2^{ème} raison concerne davantage le contenu éditorial. Avec 381 produits créés, découlant directement de la mise en place de notre politique produits, le réseau répond davantage à la demande en leur proposant des produits en adéquation avec leurs besoins. Près de 70 000 séjours ont été visualisés depuis le début de l'année et même si les parties « tourisme individuels » et « séjours scolaires » sont les plus prisées, les gammes « réunions - séminaires » et « tourisme groupes » se développent petit à petit.

Enfin, les actions e-marketing, mises en place depuis plusieurs mois et dont les résultats sont plutôt satisfaisants, ont contribué à la hausse de fréquentation du site. Dans les prochains mois, ce type d'actions va se multiplier : newsletter, emailing, page fan sur Facebook...

>> Passez votre courrier au vert

La poste propose une nouvelle solution d'envoi des courriers, plus respectueuse de l'environnement et moins émettrice en Carbone.

Il s'agit de la lettre verte, dont l'envoi est évalué à 48h et le coût plus économique qu'un affranchissement au coût normal. Son mode de fonctionnement réside sur une optimisation des envois et la limitation de l'utilisation de l'avion. Encore une nouvelle éco attitude facile à adopter.

L'ÉTAPE DE LA SEMAINE...

>> éthic étapes CIS Brest

L'année 2011 est placée sous le signe du renouveau, aussi bien à l'échelle de notre association départementale qu'à celui de l'éthic étape – auberge de jeunesse de Brest.

Une nouvelle directrice nous a rejoint à Brest. Christine Rouillon-Guyot a pris ses nouvelles fonctions début août, ce qui lui a permis de découvrir la structure dans son fonctionnement de haute saison. Issue du monde de l'hébergement associatif, Christine aura à relever le challenge d'un établissement plus important, mais très bien intégré localement et jouissant d'une notoriété indéniable sur la région. Nous lui souhaitons de s'épanouir à ce poste et de pousser l'auberge à étendre encore un peu plus son rayonnement.

Et c'est que la demande existe, y compris au niveau local ! Pour la première fois, l'auberge a été sollicitée par la ville de Brest (qui lui doit un prix d'architecture en 1991), pour participer aux Journées du patrimoine. Le sujet était tout trouvé : « Auberge de Jeunesse de Brest, Volumes et transparence ». L'exposition portait sur une illustration par l'exemple de l'architecture de Roland Schweizer, spécialiste de la construction en bois et des structures collectives. L'exposition a été un succès : vingt-huit ans après sa construction, l'Auberge de Jeunesse de Brest continue à surprendre par la qualité de sa réalisation et par l'esprit qui y a présidé. Une réussite *a priori* comme *a posteriori* !

Mais cette réussite *a posteriori*, c'est aussi celle de l'équipe qui l'a tenue et entretenue, avec amour, avec passion, avec fidélité, au long de ces années, et nous ne saurions finir cet *étapes échos* sans rendre hommage à Jeanne et Jo Tranvouez, qui ont porté le projet d'abord, la gestion ensuite, au long des années, avec un dévouement sans faille. Merci à eux !



Jean-Luc Bleunven
Président de l'Association départementale des auberges de jeunesse du Finistère



éthic étapes

27 rue de Turbigo - 75002 Paris

T 01 40 26 57 64 - F 01 40 26 58 20

E info@ethic-etapes.fr

6 440 visiteurs

comparaison avec septembre 2010: 6 258

7 953 visites

comparaison avec septembre 2010: 6 974

30 216 pages vues

comparaison avec septembre 2010: 48 498

3,8 pages vues par visite

42,4% taux de rebond

81,0% nouvelles visites

Sites référents

Source	visites	visites en %
nouveau-paris-ile-de-france.fr	135	1,70%
cis-lyon.com	93	1,17%
classe-decouverte.info	80	1,01%
pagesjaunes.fr	51	0,64%
facebook	31	0,39%

Pages les plus consultées

Page	Pages vues	visites en %
page d'accueil	5 435	17,99%
les destinations/villes	967	3,20%
destinations/rip	738	2,44%
destinations/paris bvj	696	2,30%
séjours scolaires	652	2,16%

Principales pages d'entrée

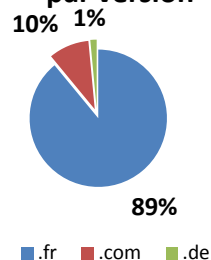
Page	entrées	visites en %
page d'accueil	3 526	44,34%
toutes les destinations	256	3,22%
destinations/angers	150	1,89%
destinations/blois	137	1,72%
accueil_scolaires/hendaye	126	1,58%

Principales pages de sortie

Page	Pages vues	visites en %
page d'accueil	1 544	19,41%
destinations/rip	243	3,06%
destinations/paris bvj	208	2,62%
destinations/angers	192	2,41%
destinations/paris_fiap	162	2,04%

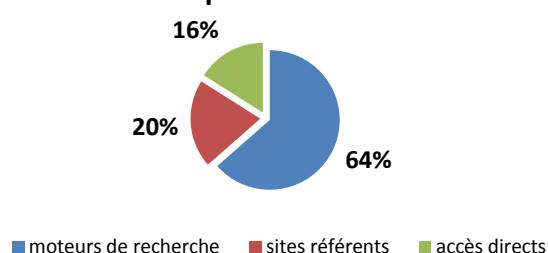
Répartition des visites

par version



Répartition des visites

par source



Quelques stats des 9 premiers mois de 2011...

Les 9 premiers mois de 2011 ont vu exploser la fréquentation du site ethic-etapes.fr:

+ 13 000 visites*

+ 5 550 visiteurs*

Hausse de 375% des demandes de contact (+ 1 147 contacts*)

Un mois de juillet exceptionnel avec 8 845 visites (+43%*)

76% des visites supplémentaires provenaient des moteurs de recherche

* par rapport à 2010