



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

étapes échos

L'HEBDO DU RÉSEAU ÉTHIC ÉTAPES

vendredi 18 novembre 2011 - n°247

édito

La campagne d'e-mailing lancée par le réseau se poursuit. 15 novembre : l'équipe fait un point sur les derniers e-mailing envoyés à nos listes de destinataires et surtout sur les résultats des trackings, soit du suivi des ouvertures des mails et du nombre d'internautes qui ont cliqué.

Une excellente surprise nous attend sur les deux campagnes, pour l'une destinée aux randonneurs et l'autre aux Choeurs et chorales. A chaque fois le taux d'ouverture se situe aux alentours de 30% (chiffre largement supérieur à la moyenne) et le nombre d'ouvertures est d'au moins 1,66 indiquant que les ouvreurs reviennent sur le courriel. Enfin le taux de réactivité (%age des ouvreurs cliquant pour accéder au site internet) se situe aux alentours de plus de 45%, chiffre là encore très largement supérieur à la moyenne. Parallèlement on observe ce même jour une fréquentation du site multipliée par trois : la boucle est bouclée....

Ces résultats ne seraient pas obtenus sans :

- Un positionnement clair, épaulé par une politique de produits correspondant aux attentes de nos cibles
- De nouveaux outils internet performants qui permettent une évaluation pertinente
- Un travail important de définition des contenus, de programmation (le choix de la date est essentiel pour optimiser les ouvertures) et de constitution de fichiers

Parallèlement se déroule à St Malo une formation consacrée à la définition et à la mise en oeuvre d'une stratégie de communication, permettant à une dizaine de membres du réseau, directeurs ou chargés de promotion de poser ou de renforcer les incontournables de la valorisation de nos activités et de nos offres. Présent une partie de ces deux jours, j'ai pu constater non seulement l'unanimité de l'ensemble des participants saluant la qualité et l'opérationnalité de cette formation menée par une consultante externe au réseau, mais aussi la cohérence entre son propos et les politiques que nous menons aujourd'hui.

Jean-François Simon

... cette semaine...

- > Commission Charte et développement tourisme en ville »
- > Le Club Jeunes d'Atout France a tenu son Assemblée générale
- > Etude « tourisme durable » publiée par le CREDOC
- > Une lecture : « Développement durable du
- > Quelques échos du Ciarus à Strasbourg

>> Commission Charte et développement

La commission charte et développement du réseau s'est réunie le vendredi 18 novembre au siège d'éthic étapes. Son ordre du jour chargé consistait en deux points principaux : l'établissement de la nouvelle grille de classement du réseau et le lancement d'une réflexion concernant l'évolution de l'organisation de notre action de développement et d'ingénierie suite au départ programmé en fin d'année d'Yvon Bonnet en retraite.

Une vingtaine d'éthic étapes, nous les en remercions, nous avaient à ce jour fourni leur fichier d'auto-évaluation, cet échantillon paraissant suffisamment représentatif du réseau. On a pu, du coup, tirer les premiers enseignements de cette nouvelle démarche.

1^{er} constat : l'outil fonctionne, est accessible et semble tenir ses promesses.

2^{ème} constat : à l'aulne des évaluations réalisées, le

classement apparaît cohérent et semble refléter la réalité des établissements audités.

La prochaine étape consistera à faire valider cet étalonnage lors de notre prochain comité directeur avant de finaliser la nouvelle classification de l'ensemble des éthic étapes lors de notre prochaine assemblée générale qui se déroulera du 23 au 26 janvier 2012 à Mittelwhir.

>> Le Club Jeunes d'Atout France a tenu son Assemblée générale

Mardi 15 novembre, le CFTJ a organisé son Assemblée générale annuelle à l'Auberge St Christopher's de Paris. Cette réunion fut l'occasion de présenter le bilan des actions menées en 2011 et de dévoiler le plan d'actions 2012 qui s'articulera sur les marchés prioritaires suivants : Allemagne, Grande Bretagne, Espagne, Brésil auxquelles

s'ajouteront quelques actions d'image multi-marchés via internet et les réseaux sociaux. 2012 verra la création d'une plateforme numérique à destination des professionnels qui remplacera le Manuel des ventes du Club Jeunes.

Le renouvellement partiel du bureau du Club dont a vu entre autres la réélection d'éthic étapes

pour un mandat de deux ans.

Enfin, la matinée a été consacrée à une rencontre entre membres actuels du Club et potentiels nouveaux membres afin de leur permettre de découvrir le fonctionnement du Club, ses actions et d'échanger, selon leur famille d'activités, avec des membres actifs.

>> Une lecture : « Développement durable du tourisme en ville »

Cahier Espaces n°110
Développer un tourisme qui préserve l'équilibre entre les aspects environnementaux, économiques et sociaux : telle

est l'ambition du développement touristique durable. À l'échelle de la destination, cela implique de faire de cette ambition le fil conduc-

teur de la stratégie touristique pour le choix du positionnement, des cibles de clientèles, des transports, de la gestion environnementale...

Agenda

22 novembre - Réunion régionale à Sommières

23 novembre - Réunion régionale à Lyon

29 novembre - Réunion régionale à Angers

30 novembre - Réunion régionale à Mittelwihr

2 décembre - Réunion régionale à Dammarie les Lys

7 décembre - Séminaire Marketing - Paris

8 décembre - Comité directeur - Paris

en cours...

- > Inscription au Séminaire Marketing du 7 décembre
- > Auto évaluation Charte et développement
- > Questionnaire / Immatriculation opérateur de séjours et de voyages
- > Recensement des installations sportives

...Le saviez-vous ?...

> **Nous allons participer...**

Louis Basdevant représentera le réseau et interviendra lors du colloque de l'Unat Aquitaine, qui se déroulera le 21 novembre, dans une table ronde consacrée aux vacances des jeunes et des enfants. Il sera de nouveau sollicité à l'occasion du forum européen du tourisme social qui se tiendra du 23 au 25 à Malte pour présenter notre conception du rôle des opérateurs dans les politiques sociales du tourisme. A suivre....

éthïc étapes

27 rue de Turbigo - 75002 Paris

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

E info@ethic-etapes.fr

Cela implique aussi d'inciter l'ensemble des opérateurs, hébergeurs, gestionnaires de sites, monuments et services à s'approprier la démarche.

Développer un tourisme durable dans une ville durable, intégrer la réflexion sur le tourisme (et sur les touristes) au projet de ville, tel est le défi des prochaines années pour le tourisme urbain. Changer le tourisme dans la ville, c'est contribuer à changer la ville, pour le plus grand bénéfice de ses habitants.

Cet ouvrage collectif a été réalisé en collaboration avec le comité régional du tourisme Paris - Île-de-France. Ethic étapes a contribué par la rédaction d'un article concernant son approche d'un tourisme urbain durable.

>> Etude « tourisme durable » publiée par le CREDOC

Le Crédoc a réalisé une étude sur le tourisme durable et ce que recouvrait cette notion auprès des touristes. Cette enquête s'est attachée à interroger les vacanciers partant à l'étranger au travers d'entretiens collectifs et d'une analyse de sites Internet des plus grands offreurs.

Les attentes des touristes sont présentées sous les trois volets environnement / social / économie.

Il en ressort quelques grandes orientations comme le rejet de la formule club tout compris, du refus des catalogues papiers "luxueux" au profit des sites Internet. Les modes de déplacement peu polluants sont privilégiés ainsi que des petites structures, plus économiques et mieux associées à l'idée de durabilité. Les auberges de jeunesse sont appréciées en raison de leur usage collectif. L'achat et la consommation de produits locaux ou issus de circuits courts est en totale adéquation avec l'idée de juste rémunération des producteurs et d'impact économique local positif.

Les amateurs de voyages durables, responsables, éthiques...voient là une occasion de redonner du sens à leur vacances, malgré des obstacles et des contradictions comme la nécessité d'utiliser l'avion pour un voyage lointain ou des hébergements locaux insatisfaisants en matière de sécurité et de confort.

(source : flash unat)

L'ÉTAPE DE LA SEMAINE...

>> éthïc étapes Ciarus, Strasbourg

Quelques échos du Ciarus

Les grands défis du moment sont d'une part, de maintenir en état le bâtiment afin de garantir une qualité d'accueil et de sécurité constante et d'autre part de s'adapter au rythme des clients en leur offrant un choix de restauration qui correspond à leur besoin du moment.

Pour se faire, les chambres font peau neuve en attendant le grand chantier de réhabilitation qui devrait voir le jour en 2012-2013.

Le plateau élargit son offre,

- en plus de son petit déjeuner en self-service et une formule « au comptoir », service au bar.

- il propose également un nouveau concept : le snack & co. Croque – monsieur, panini, et bien sûr salade et fruit frais de saison pour équilibrer le tout, sont servis au bar, cadre chaleureux et tendance à la fois: musique d'ambiance (grâce au juke box musique & enseigne), accès wifi, billard, baby-foot, jeux...

Pour promouvoir cette nouvelle offre, une campagne de communication va être lancée via la diffusion de 10 000 flyers, la mise en ligne d'un jeu concours sur facebook et la distribution de 200 invitations offertes à un panel d'ambassadeurs snack & co.

Et maintenant grand sprint final ... de Noël. Noël en Alsace c'est surtout l'Avant : ses marchés, ses douceurs, ses animations, ses illuminations et ses nombreux touristes, alors au Ciarus tout le monde est sur le pont pour recréer cette ambiance magique que le monde entier nous envie !

Cécile Anselm

