

## édito

Notre réseau est en mouvement, en témoigne les grandes évolutions de ces dernières années : démarche autour des produits, site internet, autonomie de fonctionnement, ... Il vit, il se développe, il agit. C'est ce que nous voulons et nous agissons collectivement pour qu'il en soit ainsi.

Comme tous les réseaux, éthic étapes permet à ses membres (c'est-à-dire nous, les Centres) d'agir et de se développer. Nous choisissons de nous mettre en Réseau pour obtenir des résultats (économiques, contacts, labels, relations, ...) plus difficiles d'atteindre autrement. Et ça marche ! La notoriété du Réseau se développe, et la nôtre (en tant que Centre) par conséquent : le site internet est de plus en plus visité, les actions e-mailing se développent, .... Notre Réseau est inscrit dans un modèle d'organisation collective qui induit le mouvement. Ce dernier est nécessaire à son existence et à la nôtre.

Pour que ce mouvement se perde, il doit rester guidé par nos valeurs et notre « état d'esprit », montrant ainsi toute la spécificité de notre Tourisme Associatif. Nos ambitions sociales, sociétales et environnementales font de nous des gestionnaires de projets dont les finalités humanistes sont primordiales. L'économie de nos Centres est importante et nous permet d'avancer. Mais dans un contexte politique en changement, imbriquée dans une situation économique instable, notre positionnement stratégique est important. Il doit nous permettre d'être repéré, reconnu et fréquenté, non seulement comme un Réseau en mouvement, mais aussi comme un Mouvement en réseau.

Thierry Fauchoux

## ... cette semaine...

- > Une organisation revisitée de nos démarches qualité
- > Le réseau devient un objet d'étude
- > Trophée SNCF 2012 du tourisme responsable
- > éthic étapes Home Dôme, Clermont Ferrand : nos valeurs au quotidien !
- > P3. Statistique de fréquentation du site du mois de mai 2012

## >> Une organisation revisitée de nos démarches qualité

Notre Assemblée générale de Printemps s'est tenue la semaine passée à l'éthic étapes du Bois du Lys de Dammarie les Lys. Les participants ont eu l'occasion de débattre pendant deux jours sur l'actualité chargée du réseau en cette fin de premier semestre 2012. Les présentations des travaux sont en ligne en partie.

La qualité aura ainsi été au cœur du débat avec la présentation des résultats de la démarche d'auto-évaluation. 35 éthic étapes ont répondu à ce jour et l'assemblée générale a validé la suite de la procédure à mettre en œuvre afin que le nouveau classement soit effectif pour intégrer les outils de promotion 2013 (soit au final avant la fin du mois de juillet 2012).

A l'analyse de l'outil, quelques constats s'imposent. D'abord, le classement paraît parfaitement représentatif de l'offre des éthic étapes, garantissant à nos publics une meilleure lisibilité. Il permet ensuite l'instauration de nouvelles méthodes de suivi en interne si on l'adopte comme outil de management de la qualité ou en externe (audit mystère par exemple). Enfin, le mode de calcul et d'attribution retenu favorise la mise en place d'indicateurs de suivi (valeur moyenne, mesure des écarts entre les éthic étapes...) permettant à la fois aux centres de se positionner et au réseau d'identifier des points de progrès et donc d'influer davantage sur ses politiques qualité.

Concernant la suite de la démarche, les éthic

étapes recevront la semaine prochaine un courrier récapitulant leur nouveau classement et les éventuels points de progrès sur lesquels ils pourraient agir et disposeront d'environ trois semaines pour réagir. Leur classement deviendra effectif au 15 juillet et sera intégré à la brochure 2013. Les éthic étapes, qui n'auraient pas encore répondu seront relancés et des propositions d'entretiens téléphoniques leur seront faites. En l'absence de réponse, une mention « en cours de classement » figurera sur les outils de communication et des visites de Charte seront alors programmées dans les mois suivants. Pour plus de renseignements :

[info@ethic-etapes.fr](mailto:info@ethic-etapes.fr) ou [jf.simon@ethic-etapes.fr](mailto:jf.simon@ethic-etapes.fr)

## >> Le réseau devient un objet d'étude

Nous avons accueilli au cours de l'AG de Dammarie, Laurence Moisy, enseignant chercheur à l'estheta d'Angers, qui a effectué ces derniers mois différentes monographies d'acteurs du

tourisme associatif à vocation sociale, dont l'une concernant le réseau. S'inscrivant dans le contexte de l'anniversaire des 50 ans de l'OITS et basée sur le recueil de témoignages

des acteurs qui ont fait et font le réseau aujourd'hui, le but de ce travail est de mettre en évidence la manière dont notre secteur a évolué depuis une cinquantaine d'années et



## agenda

### Prochaine assemblée générale

Les éthic étapes de Calais et d'Olhain accueilleront notre prochaine assemblée générale qui se tiendra du 28 au 31 janvier 2013.

### en cours...

- > Questionnaire référencement
- > Mise à jour des brochures 2013
- > Mise en ligne des tarifs 2013
- > Auto évaluation Charte et développement

### ...Le saviez-vous ?...

> Les présentations éthic étapes de l'assemblée générale de printemps sont disponibles sur l'espace membre du site, [cliquez ici](#)

. Segmentation partagée de la clientèle

. Responsabilité sociétale des entreprises

. Structuration de l'offre ACM au sein du réseau

d'identifier les stratégies mises en oeuvre. Ce travail pour une part introspectif a donné lieu à des échanges passionnants lors d'une première restitution.

Pour aller plus loin, nous souhaiterions mettre en place en partenariat avec l'esthua, une étude pérenne (sur plusieurs années) concernant les pratiques de mobilité et vacancières de nos hôtes. Certains centres se sont d'ores et déjà portés volontaires pour participer à cette opération et des tests seront lancés sur un échantillon restreint d'éthic étapes dès l'automne avant de l'étendre à partir de janvier prochain.

### >> Trophée SNCF 2012 du tourisme responsable

La SnCF lance ses 6<sup>ème</sup> trophées sur le thème « DES IDÉES DE VOYAGES RESPONSABLES, POUR TOUTES LES ENVIES ET TOUS LES BUDGETS »

Organisés par [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com), les Trophées du Tourisme Responsable, soutiennent et récompensent ceux et celles qui, se mobilisent pour un tourisme plus respectueux de l'environnement et des hommes.

Pour candidater cette année de nouvelles catégories (bons plans, bols d'air, urbain, luxe et zen, accessibilité, territoire, restauration responsable...) et procédures plus simples on été mises en place. Il suffit de créer un compte en ligne pour une gestion simplifiée de sa **candidature** qui va à l'essentiel et exige le minimum de justificatifs administratifs. 3 heures : c'est le nombre d'heures évaluées nécessaires pour une candidature complète !

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, le grand public est invité à élire ses lauréats préférés. Dès cet été sera lancé le vote qui comptera pour 50% du choix final, avec à la clef des voyages à gagner.

### >> L'ÉTAPE DE LA SEMAINE...

#### éthic étapes Home Dôme, Clermont Ferrand

#### Nos valeurs au quotidien !

Un éthic étapes, qu'est-ce que c'est ?

Des convictions de solidarité et de responsabilité partagées par les 50 membres du réseau. La rencontre, l'échange et l'éco-responsabilité pour principes d'action.

Des valeurs qui se déclinent en cinq points :

- Rencontre et convivialité
- Sens de l'accueil
- Brassage social et culturel
- But non-lucratif
- Citoyenneté européenne et mondiale

Pas de modestie voilà comment ce 23 mai 2012, nous l'avons mis en musique et servi sur un plateau ... une soirée éthic étapes au menu du restaurant ce mercredi soir.

Notre nouveau Chef au restaurant, Nicolas nous avait concocté un menu marocain, faisant ainsi écho et honneur au groupe de jeunes marocains qui séjourne à Home Dôme jusqu'au 10 juin.

Nouveau chef et nouvelle dynamique, toute l'équipe était sur le pont ! Au menu couscous, pâtisseries orientales et thé à la menthe bien entendu ! Le tout à un tarif pour que tous puissent participer : 7 euros le menu complet !

Un chef d'orchestre également avec le groupe « La voix du Maghreb » aux tons si suaves... et qui nous a régalié et fait danser toute la soirée.

Simplicité, spontanéité et plaisir !

Frais dehors et chaud dedans, tranche de vie exotique à Home Dôme.



Sophie Delhaye

tout étapes échos sur l'espace membre du site

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](mailto:info@ethic-etapes.fr)