



éthic étapes

nous hébergeons vos passions  
havens for your passions

# étapes échos

L'HEBDO DU RÉSEAU ÉTHIC ÉTAPES

vendredi 6 mai - n°224

## édito

### Accueillir les différences.....

C'est beau comme slogan mais comment faisons-nous au quotidien, dans nos centres remodelés au fil du temps, des moyens ou des nouvelles attentes de nos usagers, pour conjuguer Handicap et bien vivre, confort, beauté ?

Les Secrétariats d'Etat chargés du Tourisme et de la Solidarité ont souhaité mettre en place un label venant distinguer l'accessibilité des territoires touristiques aux personnes handicapées

Pouvoir partir en vacances comme tout autre citoyen, en toute autonomie, sur des destinations proposant des activités diversifiées et adaptées, tel est l'objectif que se fixe le nouveau label « Destination pour tous » qui ajoute ainsi une dimension territoriale à la démarche « Tourisme & Handicap » créé en 2001 et vient valider l'engagement des collectivités proposant une offre globale, variée, permanente et de qualité, tant en matière touristique (hébergement, restauration, équipements et activités culturelles et sportifs, activités de pleine nature...), que de services facilitant la vie quotidienne (commerces, services publics, services de soin, d'aide et d'accompagnement, transports).

L'Aude, et Narbonne en particulier, ont été validés comme l'un des six sites pilotes chargés d'expérimenter le référentiel qui encadrera à terme l'attribution nationale du label.

Le Centre International de Séjour éthic étapes de Narbonne a reçu la délégation interministérielle : sous peu nous pourrons fêter avec vous la pose de notre plaque « Tourisme et Handicap » pour les 4 handicaps, soulignés de celui de « Destination pour tous ».

Je mets le muscat au frais..... avec les lucques.

Rose-Marie Manogil

### ... cette semaine...

- > 11<sup>e</sup> édition de la Quinzaine du Commerce équitable
- > Le séminaire du CFTJ sur la côte Basque
- > le site web de la Fédé de randonnée
- > Trophées SNCF 2011
- > Étapes au Cis de Mittelwihr
- > P.3 - Stats de fréquentation de site en avril

### >> 11<sup>ème</sup> édition de la Quinzaine du Commerce Equitable

La 11<sup>ème</sup> édition de la quinzaine du commerce équitable se déroulera du 14 au 29 mai 2011 pour une consommation responsable et engagée porteuse de justice sociale, économique et environnementale !

Initiée en 2001 par les membres de la Plate Forme pour le Commerce Equitable, la Quinzaine du Commerce Equitable est une période clé du calendrier de la consommation responsable et de la solidarité internationale. C'est pour tous un moment fort de sensibilisation au commerce équitable à ne pas manquer !

La consommation responsable comme réponse aux enjeux globaux

A l'occasion de cette 11<sup>ème</sup> édition de la Quinzaine, les organisations de commerce équitable affichent leurs alliances avec les autres acteurs de la consommation responsable (commerce solidaire, circuit courts, produits bio, associations d'insertion, etc.).

Il s'agit ici de promouvoir les spécificités du commerce équitable tout en affirmant son appartenance à un mouvement plus large basé sur la promotion d'une consommation citoyenne et de modes

de production durables.

Les crises économiques, financières et environnementales que traverse le monde actuellement viennent confirmer les impasses dans lequel le modèle de développement des pays industrialisés nous emmène. Mais elles sont également l'occasion pour un nombre croissant de citoyens de rechercher des alternatives. Les organisations de commerce équitable proposent des alternatives et vous font découvrir leurs engagements pendant la Quinzaine du Commerce Equitable.

### >> Le séminaire du CFTJ sur la côte Basque !

Dans le cadre enchanteur du Pays Basque, entre l'éthic étapes d'Hendaye et l'Auberge de jeunesse de Biarritz, le séminaire annuel du Club Jeunes d'Atout France s'attèlera à la définition de ses axes stratégiques et de développement.

Un travail sur le positionnement du Club en regard des nouvelles stratégies de destination d'Atout France redéfinira les priorités d'actions des prochaines années. Le plan d'actions 2012 sera défini en vue de son vote en Assemblée générale, traditionnelle-

ment tenue fin novembre. Ainsi sera effectué le choix des marchés et cibles prioritaires.

Une intervention de Jean-François Simon clôturera la rencontre sur le thème « mes préoccupations de développement durable appliquées à la démarche marketing ».



### agenda

- 12-13 /05 : Séminaire CFTJ
- 15-17/05: Rendez-vous de l'Unat (Mur de Bretagne)
- 24/05 : Formation web : Analyser la fréquentation de son site (EE Fiap)
- 25/05 : Commission Marketing (éthïc étapes Rip)
- 15-16/06 : Réunion régionale Grand Est
- 22 et 23/06 AG de printemps à Angers

### en cours...

- > Enquête Musique – 'Droits Voisins'
- > Questionnaires Fournisseurs Référence-ment
- > Inscription aux formations Web
- > Inscription aux formations développement durable

### 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

### >> Découvrez le site web de la Fédération de la randonnée

Une foule d'informations utiles sur ce site : le rôle des comités départementaux et régionaux, les caractéristiques des différents types de randonnées, des liens vers les comités de votre département/région qui, pour certains, proposent une liste d'hébergements, les dates et les informations sur les grands rendez-vous de cette fédération qui regroupe 207000 adhérents en France répartis dans 3300 clubs locaux. Mais aussi les cursus de formation de la fédération, les voyages fédéraux etc.

<http://www.ffrandonnee.fr>

### >> Trophées SNCF 2011

Organisés par Voyages-sncf.com depuis 5 ans, les Trophées du Tourisme Responsable, soutiennent et récompensent ceux et celles qui, au quotidien, se mobilisent et innovent pour un tourisme plus respectueux de l'environnement et des hommes.

Ce concours est ouvert à tous types de professionnels (personnes morales) - entreprises, associations, organismes publics et parapublics, tours opérateurs, agences de voyage, hébergeurs, groupements d'associations, fédérations, leur siège social devant se situer sur le territoire français, les produits, actions ou services pouvant par contre être organisés à l'international. Les candidats peuvent postuler au titre de différentes catégories : Bons plans, Luxe et Zen, Bol d'air, Urbain, Solidaire, Eco-mobilité, Information, Territoires, Accessibilité, Voyage humanitaire Routard.com. Le concours est doté, outre d'une belle médiatisation, d'une dotation en équivalent d'espace promotionnel sur le site voyages-sncf.com.

Rappelons nous que l'éthïc étapes Lathus avait l'an passé remporté le trophée dans la catégorie « hébergement responsable ».

Pour plus d'information : [www.tropheesdutourismeresponsable.com](http://www.tropheesdutourismeresponsable.com) – Date limite de candidature : 15/06/2011

### L'ÉTAPE DE LA SEMAINE...

### >> éthïc étapes CIS de Mittelwihr



Pas le temps de chômer, les groupes se succèdent depuis plus d'un mois sans discontinuer.

Nous avons quand même eu le temps de voir les premiers amandiers fleurir, le couple de cigognes revenir s'installer sur le nid du clocher du village, mais notre activité est passée à la vitesse supérieure.

Groupes de tous âges, scolaires français, belges ou luxembourgeois, séminaires syndicaux, actualité sociale très forte et mobilisatrice en ce début d'année, séminaires sportifs ou stages d'échecs.

Nous avons notamment eu le plaisir d'accueillir le président de la Ligue française de hand ball, venu donner la « bonne parole » aux jeunes de la ligue d'Alsace en ce dimanche 6 mars...

Mais l'actualité va nous rattraper bientôt, nous sommes en attente d'accueillir un groupe de près de 100 lycéennes japonaises de la région de Tokyo pour un séjour en Alsace de 5 jours. Madame Tokue, chargée de projet au Centre Européen d'Études Japonaises d'Alsace, avec laquelle je suis en contact depuis le séisme, se veut rassurante, « tous les élèves de Shiraume (nom du lycée) sont sortis sains et saufs, les professeurs aussi ».

Il va falloir être « au top » pour gâter nos hôtes, être inventif et créatif avec l'équipe de la cuisine pour les « boîtes à Bento », les boîtes de repas froids que nos japonaises vont emporter tous les jours pour leurs excursions.

Comme l'année dernière, je vais ressortir à l'attention de tout le personnel un lexique simple, avec une dizaine de mots courants, bonjour, merci, au revoir, s'il vous plaît, etc. « Sayonara »

Joël Ernst



## Fréquentation du site

5794 visiteurs

7208 visites

24 748 pages vues

3,43 pages par visites

48,17% taux de rebond

74,92% Nouvelles visites

3 mn 04  
Temps moyen passé  
sur le site

## Sites référents

Source	Visites	Visites (en %)
google.fr	123	8,52 %
bonjour-laplace.com	115	7,96 %
cis-lyon.com	110	7,62 %
ethic-etapes-angers.fr	69	4,78 %
parcdolhain.fr	59	4,09 %
Afficher le rapport		

## Pages les plus consultées

Page	Pages vues	Visites (en %)
www.ethic-etapes.fr	4 700	18,99 %
/les-destinations/ville.42.html	795	3,21 %
/les-destinations/paris_residence_internatio	591	2,39 %
/les-destinations/mer.39.html	579	2,34 %
/a-chacun-son-sejour/tourisme-et-decouvert	570	2,30 %
Afficher le rapport		

## Principales pages de destination

Page	Entrées	Visites (en %)
www.ethic-etapes.fr	2 995	41,55 %
/les-destinations/angers_lac_de_maine.77.2l	242	3,36 %
/les-destinations/paris_residence_internation	190	2,64 %
/les-destinations/aubervilliers_eugene_hena1	187	2,59 %
/les-destinations/hendaye_bella_vista.77.13f	173	2,40 %
Afficher le rapport		

## Principales pages de sortie

Page	Sorties	Visites (en %)
www.ethic-etapes.fr	1 408	19,53 %
/les-destinations/paris_residence_internatio	284	3,94 %
/les-destinations/angers_lac_de_maine.77.2l	242	3,36 %
/les-destinations/hendaye_bella_vista.77.13f	177	2,46 %
/les-destinations/aubervilliers_eugene_hena1	164	2,28 %
Afficher le rapport		

48% de taux de rebond

Le taux de rebond est l'un des indicateurs les plus intéressants, mais c'est pour le coup le plus mal compris et interprété. Essayons donc d'y voir un peu plus clair ... Avant tout, qu'est ce qu'un rebond? C'est une visite au cours de laquelle l'internaute quitte votre site dès la page d'entrée. Les sites français ont en moyenne un taux de rebond entre 40% et 60%.

On assimile souvent un fort taux de rebond à un manque d'intérêt des internautes pour un site. Mais avant de faire des conclusions trop hâtives, il convient de mener une analyse en profondeur.

- 1/ Si sur la page d'entrée, le visiteur clique sur un lien sortant, une adresse email ou retourne sur la page précédente, il est considéré comme un rebond. Or, ce n'est pas forcément synonyme de perte du client. Sur le site ethic-etapes par exemple, une grande partie des liens sortants amènent le visiteur sur le site d'un centre ou sur la plateforme de réservation d'Hostelworld.
- 2/ De même, il est important de prendre en compte la durée de cette visite: Si un visiteur passe plus qu'une minute sur une page puis quitte le site, cette visite sera classée en rebond. Pourtant, il est fort probable que le visiteur ait récupéré les informations.

Le taux de rebond de 48% en avril 2011 n'est donc pas alarmiste. D'autant qu'en moyenne, les visiteurs restent 3 minutes sur le site, que les visites où le rebond est important concerne des recherches précises (ex : parc d'olhain) et que sur ces recherches, l'internaute arrive directement sur la fiche de présentation de la structure.