



éthic étapes

nous hébergeons vos passions  
havens for your passions

## RAPPORT D'ACTIVITE 2010

---

## RAPPORT D'ACTIVITE 2010

---

*2010 s'inscrit pleinement dans la continuité de l'année 2009. Dans un contexte économique rendu difficile par les conséquences de la crise financière de 2008, le réseau poursuit malgré tout sa marche en avant. Ces avancées, bien évidemment, se font au prix des efforts de chacun et ce, pour le bien être de tous.*

*Nous avons pris, lors de notre assemblée générale 2009, à l'éthic étapes CIS de Narbonne un certain nombre d'orientations pour trois ans qui portaient, entre autres, sur :*

- *la poursuite de la mise en place de notre stratégie marketing et le renforcement de notre mise en marché en particulier à travers la mise en place d'une politique de produits*
- *le développement de notre dynamique de formation, permettant la professionnalisation et l'adaptation des salariés et bénévoles des éthic étapes à l'évolution du secteur*
- *l'exploration de nouvelles pistes de développement du réseau, notamment à l'international et de renforcement de notre charte*
- *la poursuite de nos engagements en matière de développement durable et en particulier la mise en œuvre de l'écolabel européen des hébergements touristiques au sein de nos établissements.*

*Nous nous sommes également dotés au cours de cette AG de l'organisation financière nécessaire à la mise en œuvre de ces engagements*

*2010 restera dans les annales d'éthic étapes, marquée par notre plongée dans l'univers du web 2.0 avec la refonte complète de notre site web. D'autres événements ont également ponctué l'année :*

- *Le développement de nos politiques produits et la mise en œuvre de stratégies marketing différenciées par gamme*
- *La refonte de nos outils de Charte de qualité et un travail sur les ratios économiques*
- *L'entrée de 5 nouveaux centres dans le réseau*
- *Le développement du pôle multimédia*
- *Un horizon institutionnel marqué par le désengagement définitif (??) de l'Etat des politiques de tourisme des jeunes*

*Afin de faire face, le réseau, à travers ses différentes instances, n'a pas manqué de se mobiliser.*

### *1. Les assemblées générales*

*L'assemblée générale 2010 s'est déroulée à l'éthic étapes La Roche du Trésor de Pierrefontaine Les Varans. Qualité, mise en place des politiques de produits, dynamisation de notre ouverture européenne sont autant de sujets qui auront été traités, avec en point d'orgue la remise de l'écolabel européen « services d'hébergement touristique » à la Roche du Trésor.*

*L'assemblée générale de printemps s'est déroulée à l'éthic étapes CIS Val de Loire de Blois. C'est au cours de cette rencontre qu'a pu être présenté le nouveau site internet du réseau [www.ethic-etapes.fr](http://www.ethic-etapes.fr). Pendant cette assemblée, un rendu du travail mené par Camille Gérome concernant l'évaluation des émissions en carbone des éthic étapes a également été effectué.*

## *2. Le comité directeur et le bureau*

*Le comité directeur s'est réuni 4 fois en 2010. L'habituelle réunion de rentrée, décentralisée en province a été accueillie par l'éthic étapes Centre Européen de Séjour de Calais. Le bureau s'est réuni deux fois.*

## *3. Le siège*

*L'équipe du siège s'est renforcée au cours de l'année grâce à la présence de deux stagiaires issues de différents horizons :*

*Camille Gérome, en Master 1 « Tourisme & Environnement » à l'université de Versailles St Quentin en Yvelines a étudié les émissions de CO2 d'un panel représentatif d'éthic étapes. Ce travail, particulièrement précieux, sera poursuivi en 2011.*

*Benjamin Oget, en licence pro « Concepteur et intégrateur web et multimédia », a effectué un stage de 4 mois dans le réseau et a renforcé habilement le pôle « multimédia ».*

*Caroline Mignon, en attente d'un heureux évènement survenu en janvier 2010, a été remplacée à son poste pour quelques mois par Mélanie Lelaidier, jusque début juin 2010.*

## *4. La vie en régions*

*Les régions maintiennent leur activité. Certains membres à l'intérieur des régions se sont particulièrement mobilisés, comme en Bretagne, où se mettent en place depuis deux ans des opérations mutualisées de promotion.*

*Notons également que des rassemblements régionaux ont eu lieu cette année au printemps afin que chacun puisse se former au fonctionnement de l'interface de gestion des contenus du nouveau site internet [www.ethic-etapes.fr](http://www.ethic-etapes.fr)*

*Au cours des classiques réunions d'automne, deux points ont été abordés dans toutes les régions : l'appropriation de la politique de produits et la participation aux actions de formation et les besoins en formation.*

### *▪ Rhône Alpes-Auvergne (animateur : Yves Franquelin)*

*La région s'est réunie une fois cette année à Lyon à l'éthic étapes CISL. La région Grand Sud s'était jointe à Rhône Alpes Auvergne pour cette occasion. Notons également que des partenaires et des fournisseurs avaient pu être invités pour l'occasion. Leurs participations ont enrichi les travaux. Une initiative à signaler.*

### *▪ Grand Est (animateur : en cours de désignation)*

*La région a tenu une réunion, à l'éthic étapes CIS Metz qui a pu à cette occasion présenter à ses collègues régionaux le grand projet de rénovation du centre.*

### *▪ Grand Sud (animatrice : Marylène Badoux)*

*La région s'est retrouvée une fois à l'éthic étapes CISL pour une réunion commune avec la région Rhône Alpes-Auvergne*

### *▪ Grand Ouest (animateurs : Daniel Capillon et Marie Noëlle Chalumeau)*

*L'éthic étapes du Lac de Maine (Angers) a accueilli la réunion régionale.*

- Ile de France (animateur : David Françon)

*La région s'est réunie deux fois à l'éthic étapes Résidence Internationale de Paris.*

#### *5. Le séminaire de bienvenue*

*Le réseau a tenu son séminaire annuel de bienvenue à l'éthic étapes CIS de Champagne de Reims en mars 2010. 18 salariés et administrateurs des ethic étapes ont participé à ce rendez-vous incontournable de la vie du réseau.*

*Une forte mobilisation de ses acteurs bénévoles et salariés, le maintien de son dynamisme, une année qui marque un renouveau en matière de communication, l'évolution positive du réseau ressentie en 2009 se confirme en 2010, et d'ores et déjà 2011 qui s'annonce sous de bonnes augures.*

*Malgré cela, certaines inquiétudes concernant l'avenir persistent : le désengagement de l'Etat de nos activités est consommé ; l'activité, si elle se maintient, est plus difficile à analyser, entraînant des besoins réguliers d'adaptation. Cependant le réseau s'affirme plus fort que jamais et reconnu dans son positionnement. C'est sans conteste à travers le maintien de cet effort collectif que nous pourrons pérenniser nos activités.*

## I. LE DEVELOPPEMENT DU RESEAU

**Nos orientations :** « Dans la continuité de la réflexion mise en œuvre en 2008, la Charte de Qualité du réseau fera l'objet d'une mise à jour afin d'en améliorer sa lisibilité et de la rendre conforme à nos nouveaux engagements. En outre, l'application de la charte sera renforcée par la mise en place d'une auto évaluation annuelle, suivie de préconisations et d'accompagnement. Des méthodes inédites de suivi et de contrôle de nos engagements pourront être étudiées. La mise en place de la marque « Qualité tourisme » pourra constituer un axe intéressant de la lisibilité de notre démarche de qualité.

Un effort particulier sera mené afin de renforcer l'image véhiculée par le réseau auprès des acteurs du tourisme en région.

La mise en relation et les échanges avec des partenaires européens constitue un axe essentiel de l'affirmation de notre concept.

La réflexion exploratoire engagée par la commission Charte et développement concernant l'ouverture du réseau sera poursuivie. »

### Le réseau accélère son développement en 2010

#### 1. Les adhésions au réseau

---

Nous avons accueilli 4 nouveaux éthic étapes lors de notre assemblée générale (éthic étapes Domaine de la Presqu'île – Quiberon, éthic étapes Château de Libarrenx – Gotein Libarrenx, éthic étapes Pilatre du Rozier – Metz, éthic étapes centre européen de séjour – Calais,) et lors de l'assemblée générale de printemps, c'est l'association CBE - Horizons, gestionnaire éthic étapes Bellavista – Hendaye, qui nous a rejoint.

Le nombre de lits du réseau, en augmentation, est de 7437 à ce jour.

#### 2. L'activité d'ingénierie et d'accompagnement

---

##### a. structures externes au réseau

Nous avons accompagné en 2010 différentes collectivités territoriales. C'est le cas du pays d'Aubagne, de par la réalisation d'une étude de faisabilité économique, et de Caen dont nous poursuivons les réflexions depuis deux ans maintenant. Ces dossiers devraient aboutir dans un avenir proche à des créations de CIS.

##### b. dans le réseau

Nous avons accompagné différents éthic étapes tout au long de cette année :

- Ethic étapes Patrick Varangot (Saint Malo) : mise en œuvre d'une démarche de progrès
- Ethic étapes CISL : mise en place d'un plan de formation « écolabel européen services d'hébergement touristique »
- Ethic étapes Archipel : création d'un site web
- Ethic étapes Val de Loire : création d'un site web

##### c. L'activité de formation

L'obtention en 2009 d'un numéro d'agrément de formation professionnelle nous a permis de développer notre activité de formation. Le réseau a proposé cette année différents cycles de formations consacrées à l'intégration du développement durable dans les métiers de l'hébergement touristique et aux nouvelles technologies (web 2.0), qui sont aujourd'hui des sujets incontournables.

Le réseau a également animé des cycles de formation pour d'autres partenaires du tourisme associatif à vocation sociale (Unat Rhône Alpes, Unat Poitou Charentes...).

### 3. La commission charte

---

#### a. des réunions

La commission s'est réunie quatre fois, sous l'impulsion de Sophie Delhaye, directrice de l'éthic étapes Home Dôme de Clermont Ferrand. Son travail s'est concentré essentiellement sur le renforcement de l'application de la charte et a permis de finaliser un système d'autoévaluation annuel qui permet d'avoir une approche globale du fonctionnement de son éthic étapes.

Le référentiel d'engagement client sera compatible avec les engagements qualité de la marque Qualité Tourisme et intègre également la réflexion sur des engagements nationaux du tourisme associatif pilotée actuellement par l'Unat Pays de Loire.

Parallèlement, un groupe de travail a finalisé le travail sur les ratios de gestion des éthic étapes. Cette étape de modélisation économique, doublée du dispositif d'autoévaluation, constitue la préfiguration du cahier expert du réseau.

Enfin, une première réunion a eu lieu rassemblant les membres du réseau organisateurs de vacances pour enfants. Particulièrement riche, cette première rencontre a permis d'esquisser quelques lignes visant à structurer cette activité en développement au sein du réseau.

#### b. les visites de charte de qualité

Conformément au tirage au sort effectué lors de l'assemblée générale 2010, 4 éthic étapes ont été visitées cette année. Il s'agit des centres suivants :

- Ethic étapes L'escale - Poissy
- Ethic étapes La vie en Vert – Neuwiller
- Ethic étapes du Périgord noir – Salignac
- Ethic étapes Home Dôme – Clermont Ferrand (visite non réalisée – programmée)

Tous les établissements visités sont conformes à la Charte. Les visites ont permis d'effectuer des tests du nouveau dispositif d'autoévaluation.

## II. PROMOTION ET COMMERCIALISATION

**Nos orientations** : « La mise en œuvre d'une stratégie marketing fondée sur la notion de produits, ouverte aux exigences des demandes de nos utilisateurs, constitue désormais une phase structurante essentielle du renforcement de la mise en marché de nos équipements. Cette stratégie nécessite une adaptation de nos offres, de nos outils et de nos méthodes de travail. »

### 1. La création du site [www.ethic-etapes.fr](http://www.ethic-etapes.fr)

---

Ce lancement est sans conteste l'évènement majeur de cette année 2010. Le site constitue la colonne vertébrale de notre stratégie marketing. Il a été conçu pour répondre à différents objectifs :

- Répondre de façon pertinente aux besoins de nos usagers et des internautes : un soin tout particulier a été apporté à l'ergonomie du site et à la facilité de navigation.
- Intégrer les spécificités du web 2.0 et créer de nouvelles passerelles avec les internautes
- Rendre compte de la diversité de l'offre proposée par le réseau, et mettre en valeur nos produits.

- Donner la possibilité à chaque éthic étapes d'intégrer ses contenus et de les actualiser à travers une interface simple et fonctionnelle

A fin décembre 2010, 36 éthic étapes ont utilisé le back office du site pour mettre à jour le contenu du site ethic-etapes.fr, 89 séjours scolaires sont en ligne et 26 établissements ont intégrés leurs salles de réunions.

Une grande partie du référencement du site précédent a pu être récupérée. Le site figure parmi les premiers résultats de nombreuses requêtes tels que « hébergement groupe ». Par ailleurs, plusieurs séjours scolaires figurent déjà en première position sur des requêtes Google.

## 2. Des actions ciblées

Les actions principales menées cette année portaient sur quelques cibles prioritaires :

- les CE
- les scolaires
- les professionnels et prescripteurs étrangers

Après des CE, un partenariat a été mis en place avec l'Uncovac. A ce jour, la situation de ce dernier ne nous permet pas de tirer une évaluation précise des retombées. Ethic étapes a également participé à une journée de l'Ancav TT.

Après des scolaires, le partenariat avec le fabricant de papeterie Elba a été lancé en septembre. Il a vu l'inscription de plus de 150 écoles qui ont toutes réalisé une fresque dont la meilleure sera récompensée par le séjour offert par éthic étapes. Au 17 janvier 2011, le concours avait totalisé 34500 votes pour 19182 visiteurs uniques.

Egalement pour la cible scolaire, des insertions mutualisées ont été réalisées dans plusieurs supports spécialisés dont La Classe, l'Annuaire de l'enseignement privé, EPS... et éthic étapes a participé au Forum de la visite scolaire pour la troisième année consécutive.

Enfin, vers les Tours Opérateurs et prescripteurs étrangers, éthic étapes a participé à Rendez-vous en France en mars 2010 à Cannes en partageant un stand avec la Fuaj et au workshop France de Londres en juin. Enfin, une journée à Madrid nous a permis de rencontrer les responsables des principales alliances françaises espagnoles.

## 3. Une nouvelle organisation pour de nouvelles méthodes de travail

La commission marketing s'est réunie 5 fois au cours de l'année. En septembre, suite au départ annoncé de Marie-Noëlle Chalumeau, deux nouvelles co-animatrices ont été choisies en les personnes d'Anne Gutter (Lac de Maine) et Stéphanie Leroux (Parc d' Olhain).

La commission s'est attelée cette année à proposer un plan d'actions marketing en phase avec la nouvelle stratégie, plan d'actions qui mixe actions de e-marketing et actions de promotion directe.

Ce plan a pu être présenté début décembre 2010, permettant aux éthic étapes d'anticiper sur leurs actions 2011.

La mise en œuvre de ces plans d'actions, définis par gamme, sera suivie par les pôles produits opérationnels depuis ce mois de janvier.

#### 4. Le séminaire Marketing

---

Le séminaire a eu lieu le 8 décembre 2010, malgré des conditions météorologiques particulièrement difficiles. Il a regroupé 30 participants dont la plupart des nouveaux adhérents. 5 interventions extérieures de qualité ont été proposées (Château de Chambord, France Sport, French Travel Partners, Atout France et S. Dewitte ) en lien avec les cibles et problématiques marketing du plan d'actions 2011. Ce séminaire fut aussi l'occasion de présenter au réseau ce nouveau plan d'actions.

#### 5. Partenariat avec Hostelworld

---

Le partenariat avec la centrale de réservation en ligne Hostelworld s'est développé tout au long de l'année 2010. Aujourd'hui 21 éthic étapes ont adopté le module hostelworld. En 2010, 11108 réservations (+10%) représentant un chiffre d'affaire équivalent à 1 204 000,00 euros ont transité par le site Hostelworld.com (ou via les sites des centres ou du réseau équipés du module de réservation Hostelworld) à destination des éthic étapes.

#### 6. Le pôle multimédia

---

Le pôle multimédia a fait face cette année à une actualité particulièrement chargée. Son activité s'est articulée autour des points suivants :

- Suivi de la création du site web
- Suivi et accompagnement de 10 éthic étapes, via la plateforme éthic étapes Conseil
- Mise en place de formations web 2.0 (4 formations de 1 à 2 jours)
- Création des sites web de l'éthic étapes Archipel et de l'éthic étapes Val de Loire.

### III. DEVELOPPEMENT DURABLE

**Nos orientations :** « Notre démarche de développement durable, constitue un de nos axes forts d'actions vers un tourisme plus responsable ; la formalisation de cet engagement par la certification ecolabel européen des hébergements de tourisme constitue un objectif essentiel pour chacun des membres du réseau. »

#### 1. Mise en place d'une étude concernant l'évaluation des émissions en CO2 des éthic étapes

---

Nous avons accueilli au sein du réseau pour quelques mois Camille Gérôme, qui a effectué une étude visant à évaluer les émissions de CO2 produites par l'activité des éthic étapes. Le changement climatique constitue sans conteste une des problématiques essentielles auxquelles l'homme se trouve aujourd'hui confronté. L'activité touristique et les flux et émissions qu'elle génère sont responsables d'environ 5 à 6% des émissions totales émises. Ce travail remarquable a permis de sensibiliser le réseau à ces problématiques et d'envisager de nouvelles pistes de travail, qui enrichiront à terme notre démarche de développement durable.



## 2. Un programme complet de formation

---

Nous avons mis en place, en partenariat avec Cap France et grâce à un financement exceptionnel (hors plan de formation) d'Uniformation, obtenu tardivement, un cycle de 12 formations concernant l'intégration développement durable dans les différents métiers de l'hébergement touristique :

- Construire son système de management environnemental (directeurs & chargés des démarches développement durable)
- Le développement durable dans la pratique quotidienne du métier de la propreté (personnels de ménage & gouvernantes)
- Vers une restauration durable (personnels de cuisine, chargés d'économat)
- Le développement durable dans la pratique quotidienne de l'entretien technique des équipements (personnels d'entretien technique)
- Le développement durable dans la pratique quotidienne des métiers de l'accueil et de l'animation (personnel d'accueil et d'animation)
- Le développement durable dans la pratique quotidienne des métiers du service et de la restauration

Ces formations devraient être reconduites en 2011.

Nous avons également mis en place un cycle de formations destinées aux associations de l'Unat Rhône Alpes et sommes intervenus en partenariat avec l'éthic étapes de Lathus auprès de l'unat Poitou Charentes.

## 3. Vers l'écolabel européen des hébergements touristiques

---

L'éthic étapes la Roche du Trésor s'est vu remettre l'écolabel européen « services d'hébergement touristique » en Janvier. La démarche se poursuit et plusieurs éthic étapes devraient en 2011 obtenir l'écolabel européen « services d'hébergement touristique ». Le réseau travaille également en partenariat avec l'Unat Aquitaine sur la création d'un outil de formalisation de l'écolabel, facilitant l'écriture du dossier.

## NOS PARTENAIRES

### 1. Le référencement fournisseurs

---

Un nouveau contrat de référencement a été conclu cette année avec le groupe Pierre LeGoff qui porte sur ses gammes produits d'entretien, linge, ouate, accessoires hôtellerie et restauration.

Le recours aux fournisseurs référencés par 38 centres en 2009 a généré un revenu de 12 999,32 euros pour le réseau en 2010.

### 2. Nos partenaires associatifs

---

#### a. L'Unat

L'union est particulièrement active au sein de l'Unat, tant au niveau régional que national. Les éthic étapes, en effet, représentent l'Union dans les Unat régionales et en assurent la Présidence

de 6 d'entre elles. Louis Basdevant en est le trésorier et Patrick Drouet a succédé à Thierry Soreau au conseil d'administration de l'Unat nationale en qualité de représentant des régions.

Nous continuons de participer activement à différents groupes de travail au sein de l'Unat. Il s'agit en particulier de la commission patrimoine, du groupe de travail consacré au tourisme et au développement durable et de celui consacré à l'accessibilité.

#### b. Le BITS

Louis Basdevant a participé cette année au congrès mondial du tourisme social, qui s'est déroulé à Rimini (Italie) et qui a vu entre autres le BITS devenir OITS. Le Congrès fut également l'occasion de tenir la première réunion de la nouvelle Alliance sur la formation et la recherche en tourisme social et solidaire créée au sein de l'OITS à laquelle le réseau participe. L'Alliance qui se veut une plate-forme de collaboration entre les organismes membres intéressés, principalement les universités, vise à réaliser des recherches, des publications à caractère professionnel et scientifique, des séminaires et des cours de formation.

#### c. Le CFTJ & Atout France

Ethic étapes est représenté au bureau du CFTJ par Caroline Mignon, reconduite en décembre 2010.

2010 a été une année mouvementée pour les Clubs d'Atout France qui, après avoir été quasiment condamnés sur l'autel d'un financement d'Etat réduit, ont été maintenus grâce à mobilisation de l'ensemble de leurs présidents et membres. Les moyens financiers (abondement des cotisations des membres par Atout France) et humains (Nomination de chefs de produits par clubs) ont été à ce jour sauvegardés.

Une nouvelle stratégie 2010-2020 par pôle de destinations est en marche qui vise à une rationalisation des moyens sur les marchés étrangers notamment en développant une plus grande mutualisation entre les Clubs.

Le CFTJ a mené de nombreuses actions en 2010 tant à destination des professionnels, des prescripteurs (poursuite d'un partenariat riche avec TV5 Monde vers la cible des professeurs de français) mais aussi du grand public, avec entre autres un blog « découverte des villes de France » à destination des jeunes adultes allemands.

Le CFTJ s'affirme comme un partenaire aujourd'hui important de la mise en œuvre de nos plans d'actions.

#### d. Tourisme et handicaps

A ce jour, 16 Ethic étapes bénéficient du label Tourisme et Handicaps.

### 3. les partenaires institutionnels

#### a. Le ministère de la jeunesse et des sports, de la vie associative

L'année a été fortement marquée par le désengagement en cours d'année et contre toute attente, du Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la vie Associative qui contribuait au

financement du réseau, à travers une convention d'objectifs, pour un montant de 16 000 euros annuel. Ce désengagement a profondément impacté nos résultats financiers 2010.