



éthic étapes

nous hébergeons vos passions  
havens for your passions



éthic étapes

# LE GUIDE DES SERVICES

## AUX ADHÉRENTS DU RÉSEAU

2024  
2025



# SOMMAIRE

- 02** | Qui sommes-nous ?
- 03** | Nos engagements
- 04** | Formation, accompagnement et conseil
- 06** | Marque éthic étapes et promotion des centres
- 08** | Accompagnement à la fidélisation des clients et à la commercialisation
- 10** | Échanges et partages
- 12** | Représentation institutionnelle et partenariats
- 14** | Quelques chiffres
- 15** | Adhérer au réseau
- 19** | Contacts

# QUI SOMMES NOUS ?



## A PROPOS DE NOUS

**Pionnier dans l'hébergement collectif**, le réseau éthic étapes, association loi 1901, s'engage depuis 1979 autour de **valeurs d'inclusion, de diversité, de durabilité et de mixité sociale**. A la montagne, à la campagne, à la ville ou à la mer, les hébergements membres du réseau accueillent toute l'année des voyageurs partout en France.

**Entreprises, scolaires, groupes de sportifs, familles, groupes d'amis...** toutes les occasions sont bonnes pour se rassembler dans les éthic étapes.

Afin d'assurer une accessibilité aux personnes en situation de handicap, **19 éthic étapes sont labellisés Tourisme & Handicap**.

Les éthic étapes agissent également en faveur d'un tourisme respectueux de l'environnement et dans une démarche de développement durable. **17 des établissements du réseau sont déjà écolabellisés**.

## NOS MISSIONS

**Promouvoir, accompagner, conseiller, fédérer et échanger** sont les maîtres mots de nos actions au service de nos adhérents, afin de demeurer un **acteur incontournable du tourisme social et solidaire**.



## NOS OBJECTIFS

- Développer une **politique** et un **engagement RSE**.
- Renforcer notre action sociale pour favoriser les **vacances pour tous**.
- Faire gagner de la **visibilité** à nos adhérents.
- Accueillir plus d'adhérents partageant nos valeurs.

Au siège de l'association, situé à Paris, notre équipe est à votre disposition et vous propose à travers ce guide de nombreux services répondant à vos besoins.

## A PROPOS DE CE GUIDE

Ce livret est un **guide répertoriant les divers services accessibles aux adhérents** du réseau éthic étapes.

L'ensemble des **services présentés dans ce guide est compris dans l'adhésion**, à l'exception de certaines actions mutualisées de promotion et de formation.

# NOS ENGAGEMENTS

---

**01.** Des hébergements confortables & une restauration de qualité dans le respect d'une politique tarifaire adaptée.



**02.** Des installations conformes et sécurisées.

**03.** Des services d'accueil pour aider à organiser les séjours et découvrir les richesses des régions.

**04.** Des établissements qui s'inscrivent dans le champ de l'économie sociale et solidaire.

**05.** La prise en compte du développement durable dans nos pratiques.

**06.** Des établissements accessibles aux personnes en situation de handicap. La majorité de nos hébergements dispose de chambres PMR, et nous travaillons à ce que l'ensemble du réseau s'améliore sur ce point.

**07.** Un réseau qui, à travers ses missions d'éducation populaire, défend les valeurs fondamentales qui fondent son action.

**08.** Des activités culturelles, sportives ou artistiques variées.

**09.** Des équipes de professionnels qualifiés et motivés par leur mission éducative et culturelle.

**10.** Des espaces de détente et d'animation pour profiter du séjour.



GUIDE DES SERVICES

**FORMATION,  
ACCOMPAGNEMENT  
ET CONSEIL**

# 01

## WEBINAIRES/ATELIERS

Accès à un programme de webinaires et de présentations organisés par le réseau.

Calendrier en ligne sur notre site web.

# 03

## ACCOMPAGNEMENT ET CONSEIL

Accompagnement sur différentes thématiques :

- Communication/marketing
- Commercialisation
- Gestion opérationnelle
- Ressources humaines...

L'accompagnement peut s'organiser ponctuellement ou dans la durée. Il peut se faire par des membres du siège, du réseau ou des professionnels extérieurs.

# 02

## FORMATIONS

Accès à des parcours de formation et mise en relation possible avec des centres de formation selon les besoins.

# 04

## ACCUEIL

Accueil spécifique des nouveaux adhérents : tutorat, parrainage.

Jumelage à l'international.

# 05

## LABELLISATION

Accompagnement spécifique pour l'obtention du classement auberge collective et d'autres labels du développement durable et RSE.





GUIDE DES SERVICES

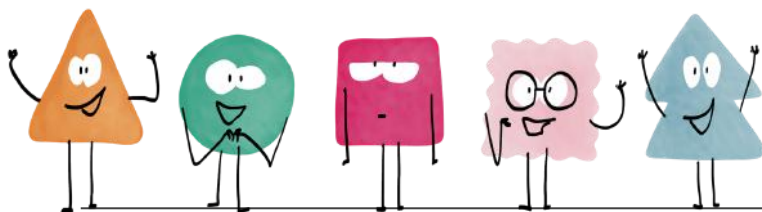
# MARQUE ÉTHIC ÉTAPES ET PROMOTION DES CENTRES

# 01

## SUPPORTS ET OUTILS

éthiC étapes a développé différents éléments afin de véhiculer sa marque et renforcer la notoriété du réseau.

- Site internet entièrement actualisé et optimisé pour un lancement au cours du dernier trimestre 2023. C'est le support qui concentre l'ensemble de l'information relative au réseau. C'est aussi un nouveau point d'entrée pour les futurs adhérents.
- Outils d'emailing (Brevo, ex Sendinblue).
- Newsletter.
- Réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Instagram).
- Charte graphique complète et actualisée.
- Documents réseau : guide des services, dossier de presse, magazine annuel.
- PLV (promotion sur les lieux de vente) pour vos événements : affiches, kakémono, goodies...
- Banque de photos actualisée.
- Mascottes "Famille Rhéa" : personnages pour sensibiliser aux éco-gestes déclinés sur différents supports.



# 02

## PROMOTION

Les actions de promotion du réseau visent principalement à mettre en valeur la marque éthiC étapes, ainsi qu'à augmenter et fidéliser la clientèle des centres adhérents.

### Actions

- Evènements internes au réseau (séminaires, assemblées, soirée de lancement, animations culturelles...).
- Evènements externes (participation à des salons promotionnels du champs du tourisme et de l'économie sociale et solidaire, Workshop en France et à l'international).
- Organisation d'éductours régionaux.
- Réseautage dans la sphère du tourisme.
- Comité de rédaction principalement dédié à la création du magazine éthiC étapes.
- Insertions presse spécialisées (scolaires, sports, tourisme, jeunes...).
- Référencement sur des sites et blogs spécialisés (tourisme, ESS, développement durable...).
- Campagnes d'emailing et de phoning.
- Campagnes Google Ads.
- Conseil et accompagnement.





GUIDE DES SERVICES

ACCOMPAGNEMENT  
À LA FIDÉLISATION  
DES CLIENTS ET À LA  
COMMERCIALISATION

# 01

## STRATÉGIE D'ACQUISITION DES CLIENTS

- Contacts et mise en relation des centres avec différents prescripteurs (opérateurs touristiques, acteurs de l'éducation populaire, insitutionnels, organisations sportives).
- Création et/ou achat de fichiers pour des actions de marketing direct.
- Démarchage auprès de grands comptes (futurs clients et partenaires).
- Présentation complète de l'offre de service auprès des prescripteurs.
- Actions de promotion en direction du grand public.
- Mise en place de partenariats.
- Valorisation des centres sur des plateformes de réservation.



# 02

## FIDÉLISATION DES CLIENTS

Mise en place d'opérations d'évaluation de la satisfaction client (questionnaires, emailing, phoning...).

Conseils pour le déploiement d'une stratégie de fidélisation (évaluation des besoins, offres adaptées, avantages...)

# 03

## AIDE À LA COMMERCIALISATION

Conseils et accompagnement pour la mise en place de logiciels de réservation (Property Management System).

Mise en relation avec une solution de construction de séjours et de paiement. Soutien et accompagnement lors de vos visites commerciales.





GUIDE DES SERVICES

ÉCHANGES ET PARTAGE

# 01

## WORKPLACE

Accès à un espace d'échange numérique interne, afin d'être toujours informé de l'actualité du réseau et renforcer les liens entre tous les membres.

# 03

## RENCONTRES

Organisation de rencontres régionales.

Contacts des animateurs régionaux :

Grand-Ouest : Anne Guitter  
(anne.guitter@lacedemaine.fr)

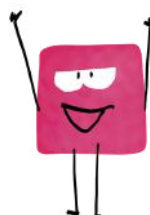
Grand-Sud : Florence Couvreur  
(direction@lecart.net) et Hachem Ben Zid  
(h.benzid@fjtclairvivre.com)

Grand-Est : Jacques Gasser  
(jacques.gasser@odcvl.org) et Martine Solczanski  
(martine@cis-reims.com)

# 05

## DOCUMENTATION

Partage d'articles et de documents de veille à télécharger dans le réseau, abonnement offert à la revue Espaces.



# 02

## ÉCHANGES DE COMPÉTENCES

Échanges de compétences entre salariés, immersion de différents professionnels au sein des centres. Identification des pairs-experts dans le réseau et mutualisation des savoir-faire.

# 04

## AVANTAGES

Mise à disposition d'une carte avantages annuelle, offrant des tarifs préférentiels aux salariés éthic étapes séjournant dans un établissement du réseau.

# 06

## RASSEMBLEMENTS

- Assemblée Générale sous forme d'un séminaire de 3 jours en début d'année civile.
- Séminaire thématique à la fin du premier semestre.
- Groupes de travail sur des thématiques spécifiques.



GUIDE DES SERVICES

# REPRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE ET PARTENARIATS

# 01

## RELATIONS AVEC LES INSTITUTIONS

Participation aux travaux de l'UNAT régionale et nationale, dont la participation aux commissions Vacances Enfants Ados et Tourisme des Jeunes.

Fonds Mutuel de Solidarité (FMS) de l'UNAT : garantie financière dans le cadre de l'immatriculation auprès d'Atout France.

Echanges et ateliers de réflexion avec la Direction Générale des Entreprises (DGE) projet "tourisme pour tous".



# 02

## PARTENARIATS

Mise en place de partenariats nationaux et internationaux. Nous élaborons et participons conjointement avec nos partenaires à des actions de promotion, de développement, de notoriété et d'achats mutualisés.

Nous sommes immatriculés Atout France pour la vente de séjours packagés.



# éthic étapes en quelques chiffres...

**360 000**

personnes accueillies en 2022

**37**

établissements  
adhérents

**8**

centres classés  
auberges collectives

**&**

**14** qui envisagent de  
s'engager prochainement

**19**

labellisés  
Tourisme & Handicap

**17**

éthic étapes écolabellisés

**900 000**

nuitées en 2022

# ADHÉRER AU RÉSEAU



## UN ENGAGEMENT DURABLE

Rejoindre éthic étapes, c'est **adhérer à des valeurs communes**, mais c'est aussi grandir ensemble, et participer aux temps forts d'une vie de réseau riche en opportunités de rencontres et d'échanges.

En adhérant, l'établissement s'engage à respecter les statuts, le règlement intérieur, ainsi qu'à favoriser la communication et la solidarité au sein du réseau.

Enfin, adhérer c'est **bénéficier des différents services et dispositifs d'accompagnement** énoncés dans ce guide :

### FORMATION, ACCOMPAGNEMENT ET CONSEIL

- Des webinaires et ateliers.
- Un accompagnement et conseil sur différentes thématiques.
- Un accès à des parcours de formations
- Un accueil spécifique des nouveaux adhérents.
- Un accompagnement spécifique pour l'obtention de labels.

### MARQUE ÉTHIC ÉTAPES ET PROMOTION DES CENTRES

- Un accès à différents supports et outils de promotion.
- Des actions de promotion diverses visant à augmenter et fidéliser votre clientèle.



### ACCOMPAGNEMENT À LA FIDÉLISATION DES CLIENTS ET À LA COMMERCIALISATION

- Une stratégie d'acquisition des clients.
- La fidélisation de vos clients.
- Une aide à la commercialisation.

### ÉCHANGES ET PARTAGE

- Des rencontres et échanges.
- Une carte avantages.
- De la documentation gratuite.
- Des rassemblements et événements.

### REPRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE ET PARTENARIATS

- Des relations avec les institutions.
- Des partenariats nationaux et internationaux.

## COÛT DE L'ADHÉSION

La cotisation se compose de la manière suivante :

- Une part fixe.
- Une part variable .
- Un droit d'entrée nouvel adhérent.
- Une part forfaitaire dédiée à la promotion.

Contactez l'équipe du siège pour obtenir une estimation du montant de votre cotisation. (contacts en p18).



# ADHÉRER AU RÉSEAU



## STATUT MEMBRE OBSERVATEUR

Devenir membre observateur du réseau éthic étapes c'est..

### PARTICIPER AUX TEMPS FORTS DU RÉSEAU

En tant que membre observateur, vous serez invités à participer à l'**Assemblée Générale annuelle** du réseau. Vous pourrez également être présents aux **divers temps forts du réseau tout au long de l'année** : séminaires marketing, formations, réunions régionales (la structure sera affectée à une région selon sa situation géographique) et autres rendez-vous....

### DÉCOUVRIR DES OUTILS COLLABORATIFS

L'établissement membre observateur aura accès à **Workplace**, notre **réseau social interne**, ainsi qu'à divers dossiers de notre bibliothèque en ligne. Il pourra ainsi avoir une vision globale et régulière des échanges au sein du réseau, bénéficier d'**échanges de pratiques**, poser des questions aux adhérents, mais aussi prendre connaissance des **documents annuels du réseau** (rapports d'activité et financiers).

### BÉNÉFICIER D'UNE COTISATION ALLÉGÉE

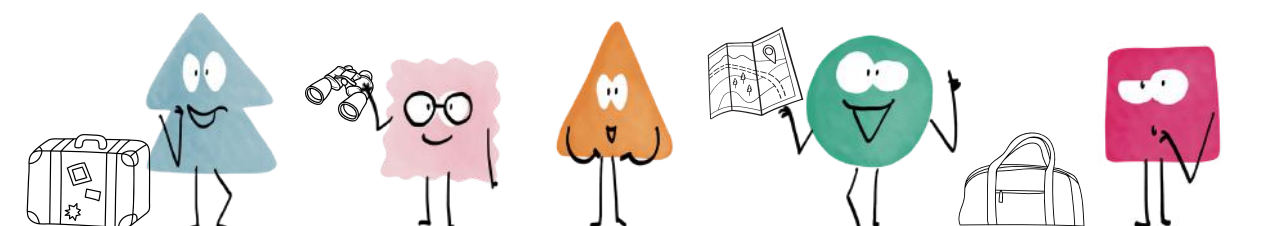
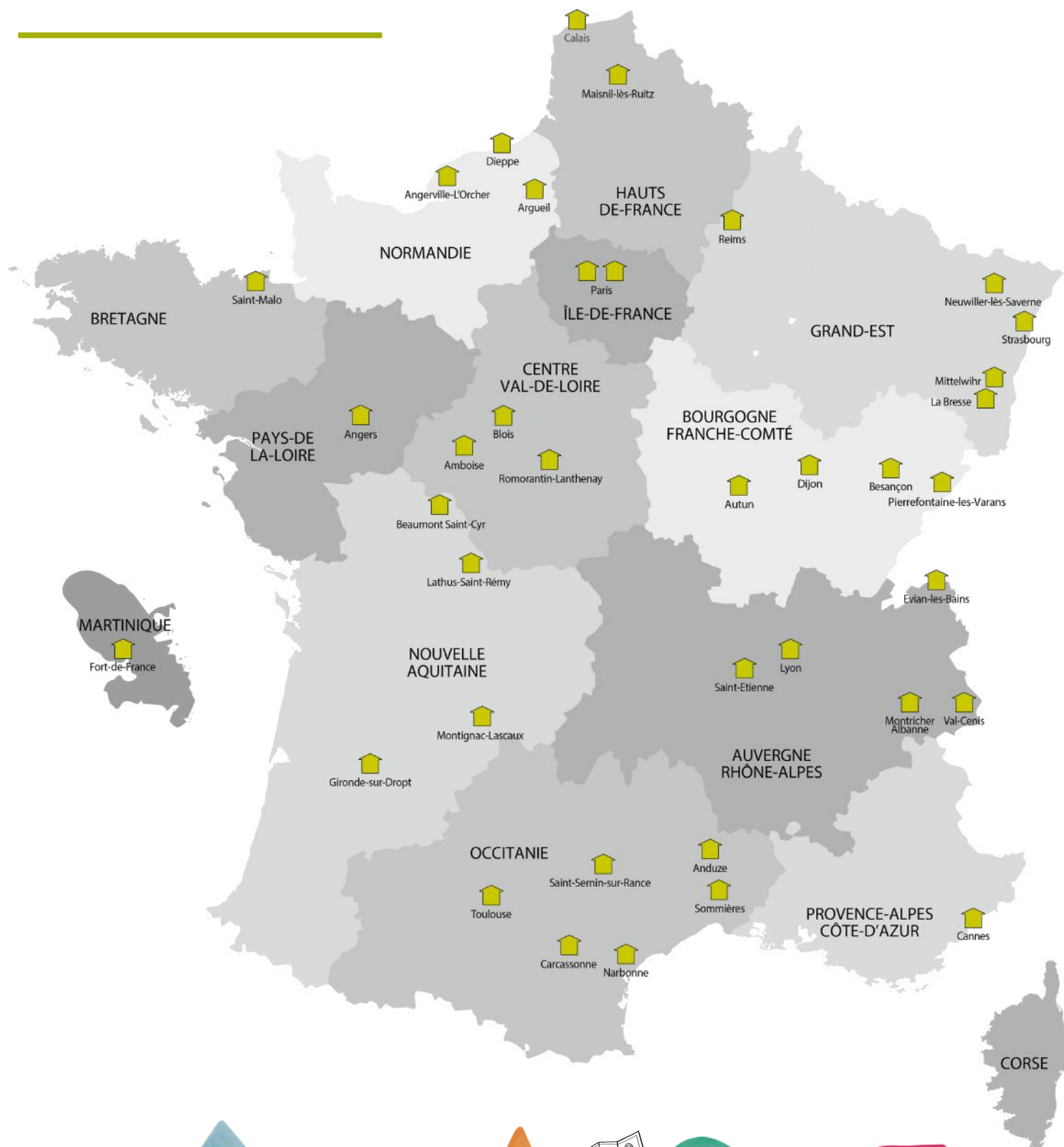
Le membre observateur s'acquittera d'une **cotisation annuelle allégée**, qui pourra être calculée au prorata de la date d'entrée dans le réseau. Ce tarif réduit lui permettra de découvrir les avantages et le fonctionnement du réseau éthic étapes durant cette période de reconnaissance.

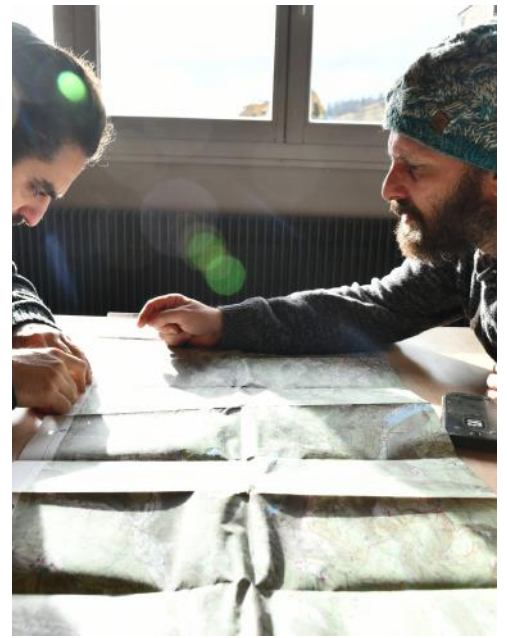
### ET APRÈS ?

**Au bout d'un an, vous aurez la possibilité de confirmer votre adhésion.** Vous deviendrez donc officiellement membre du réseau. Les équipes du siège se chargent de créer le logo, la page de votre centre sur le site web éthic étapes, votre structure est intégrée dans nos divers supports et vous pourrez bénéficier de notre accompagnement complet.

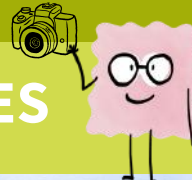


# NOS ÉTHIC ÉTAPES EN FRANCE





éthiC  
étapes  
EN IMAGES



# CONTACTS



**Philippe YAPO**

Directeur délégué

✉ p.yapo@ethic-etapes.fr

☎ 06 74 85 95 20



**Marie-Noëlle CHALUMEAU**

éthic étapes Val de Loire (Blois)

Présidente du réseau

✉ mn.chalumeau@ethicetapes-blois.fr



**Sarah MEYER**

Chargée de communication

✉ s.meyer@ethic-etapes.fr

☎ 07 72 10 96 82



**Alicia BARANDIARAN**

Assistante chargée

de webmarketing

✉ a.barandiaran@ethic-etapes.fr

## POUR NOUS RETROUVER



**Site web**

www.ethic-etapes.fr



**LinkedIn**

@ethicetapes



**Instagram**

@ethic\_etapes



**Facebook**

@ethicetapes



**Adresse**

30 rue Cabanis, 75014 PARIS



**Contact mail**

info@ethic-etapes.fr