



# Programme détaillé du Séminaire & Bulletin d'inscription

## Nouvelles tendances de consommation touristique & tourisme en ligne

Lundi 17 juin 2013, Paris, 9h-18h30

Ces thèmes vous seront présentés par 19 intervenants professionnels de haut niveau lors d'interventions individuelles

### Baromètre annuel 2013 *Raffour Interactif*

#### "Courts séjours, vacances, nouvelles tendances, nouveaux comportements, e-tourisme & réseaux sociaux"

.. enrichi de toutes les évolutions 2013 (au total plus de 100 questions). Ce Baromètre est issu d'un échantillon de 1000 Français représentatifs par quotas croisés, interviewés face à face à domicile par enquêteurs professionnels en 2013. Il sera présenté par **Guy Raffour**, Président du Cabinet Raffour Interactif. *Son analyse portera sur les résultats suivants...*

**Tourisme** : Combien de Français partent en courts séjours marchands ? avec quelle fréquence ? Combien partent en longs séjours marchands et non marchands ? Quels sont leurs profils ? Quel a été le délai de préparation ? Qui part en France, à l'étranger ? Quelles sont les périodes de séjour (février, Pâques, été, Toussaint, Noël, ou hors VS) ? Quels ont été les modes de réservation (TO, Agences, en direct...) ? Et pour quels types d'hébergement ? Combien prévoient un budget ? Quelle est leur attitude face aux opérations promotionnelles ?

**Nouvelles tendances** : Quelles sont les formules recherchées (all inclusive, sur mesure, thématiques...) ? Quels sont, parmi 18 principaux critères de choix des destinations à l'étranger, ceux pris en compte par les Français (dépaysement, qualité des hébergements, gastronomie, bien être etc.) ? Les Français sont-ils fidèles à leur lieu de séjour ? Parmi 21 nouveaux comportements de consommation touristique, lesquels sont les plus adoptés et par qui (comparer, choix des gammes, dernière minute, partir à plusieurs...) ? Quelle est l'évolution de ces nouveaux comportements en 5 ans ?

**Potentiel du tourisme en ligne** : Combien de Français partis sont internautes ? Quels Français préparent leurs séjours en ligne ? Combien de sites consultent-ils ? Quelles prestations sont réservées ? Quels e-touristes convertissent le plus ? Les E-touristes jugent-ils que la préparation en ligne s'est faite facilement (ou non) et pourquoi. Qui consulte les avis et en est influencé ? Combien de touristes déposent des avis, des vidéos ?

**M-tourisme** : Quel est le taux d'équipement en smartphones ? Combien les utilisent pour préparer les séjours ? Dans quels domaines (réservations, guides échanges...) ? Jugent-ils cela pratique ?

**Réseaux sociaux** : Combien en consultent pour préparer leurs séjours ? De qui émanent les informations qu'ils consultent ? Souhaitent-ils plus d'activité sociale des acteurs privés et institutionnels ? Quels types de contenus et de services les professionnels doivent-ils proposer ?

**Quelle stratégie de contenus numériques pour les destinations ?**  
par Christian Delom, Dir. Stratégie, Observation et NTIC, **Atout France**

**Nouveaux comportements du client, quel avenir pour le marketing du e-tourisme ?** par Yves Tyrode, Directeur général, **Voyages-sncf.com**

**Quelles nouvelles stratégies mettre au point pour s'adapter aux nouveaux comportements touristiques ?**  
par Gilles Dind, Directeur Europe de l'Ouest, membre de la direction, **Suisse Tourisme**

**Les nouveaux parcours des touristes en situation de mobilité dans les transports, les hôtels, les loisirs...** par Vincent Lahoche, Directeur Business Development, Agence Grands Comptes Transport et Tourisme, **Orange Business Services**

**Les itinéraires cyclables européens comme levier de développement touristique : l'exemple de la Vélodyssée**  
par Jean-Philippe Javello, Directeur, **Loire Atlantique Tourisme**

**Quelles sont les dernières tendances du marché de la croisière ; le client est-il sensible à une offre Française ?**  
par Antoine Lacarrière, Directeur général, **Croisières de France**

**Comment tirer profit des nouvelles technologies qui permettent d'interagir avec les clients sur le net, pour augmenter le taux de transformation ?** par Damien Grandemenge, Dir. Adj. Travel, **Webhelp**

**Le tourisme, un phénomène économique méconnu et sous-estimé ?**  
par Philippe Violier, Directeur de l'UFR ITBS & Cécile Clergeau-Allain des Beauvais, Directeur adjoint, **Univ. d'Angers**

**QuébecOriginal : la création et le déploiement d'une nouvelle identité de destination**  
par Julien Cormier, Directeur de la Promotion, **Tourisme Québec**

**Impact des nouveaux comportements consommateurs sur la 1ère destination touristique européenne**  
par Javier Martinez, Vice Président Marketing & Ventes France et Benelux, **Disneyland Paris**

**Quelle segmentation promotionnelle doit-on créer pour optimiser ses parts de marché ?**  
par Alain Barbey, Directeur Général, **Lyria SAS**

**Comment évaluer et assurer ses performances sur les principaux réseaux sociaux ? avec quels contenus et stratégie éditoriale ?**  
par Nicolas de Dianous, Directeur associé, **We Like Travel**

**Quels sont les apports pour les professionnels, de la future norme française concernant les avis de consommateurs ?**  
par Thierry Spencer, co-fondateur et auteur du blog "le sens du client" & Thomas Myszkowski, responsable du secteur tourisme, **Testntrust**

**Comment mettre la prise de décision en temps réel au service des campagnes Display ?**  
par Thomas Jeanjean, Managing Director France, **Criteo**

**Tourisme chez l'habitant : quel impact économique pour les villes ?**  
par Olivier Grémillon, Directeur France, Belgique et Maroc, **Airbnb**

**La transformation digitale des entreprises du tourisme : quelles opportunités pour la saison été 2013 ?**  
par Thomas Steinbrecher, Head of Travel, **Google**

**Bulletin d'inscription au Séminaire du lundi 17 juin 2013**  
**& Souscription au Cdrom annuel contenant le Baromètre "Bilan 2012 & perspectives 2013"**  
**"Courts séjours, vacances, nouvelles tendances, E et m-tourisme & réseaux sociaux"**

à imprimer, compléter et à retourner soit :

- ▶ par courrier avec le règlement à **Raffour Interactif / Séminaire juin, 51, rue des Belles Feuilles, 75116 Paris, France**
- ▶ ou télécopie au 33 (0)1 47 04 02 28 et ce **uniquement** dans le cas d'un paiement par virement (\*) ou une demande de **facture préalable** avant règlement : **spécifiez-le** à votre envoi télécopié. Merci de ne **faxer que cette page**.
- ▶ Assurez-vous de la bonne réception de la télécopie en envoyant en **parallèle un e-mail** à la boîte mail : **raffour.seminaire@orange.fr**

**OUI, je m'inscris au Séminaire**, je disposerai, inclus dans le prix, du **Cdrom contenant le Baromètre Bilan 2012 & perspectives 2013** "Courts séjours, Vacances, Nouvelles tendances et E-tourisme", des extraits de l'étude sur les Nouveaux comportements de la clientèle loisirs perçus par 250 Agents de voyages, ainsi que les supports autorisés en diffusion du Séminaire et un memorandum juridique E-tourisme.

**TARIF Séminaire comprenant la souscription au Cdrom : 790 € hors taxes soit 944,84 € ttc** pour le 1<sup>er</sup> inscrit (x)

- ▶ - 20% du tarif de base pour le 2<sup>ème</sup> inscrit d'un **même** organisme (xx) : 632 € ht soit 755,87 ttc
- ▶ - 30% du tarif de base pour tous les inscrits au-delà du 2<sup>ème</sup> d'un même organisme: 553 € ht soit 661,39 ttc

(x) réduction (non cumulable) de 6% pour le 1<sup>er</sup> inscrit: 742,6 € ht (soit 888,15 € ttc) si **membre de l'un de ces organismes** : ACSEL ADETEM ADONET AFEST ALFA-ACI ANEL ANMSCCT ATOUT France AVEC BIENVENUE A LA FERME CEDIV CETO COMITE BOUGAINVILLE CRESTEL FEVAD FNCRT FNOSI FedEpl FFTST FING FNTV GEFIL GITES de France GESTE IFT LEVEL META Rn2D SKAL SKI France SNAV SNELAC SNRT STATION VERTE TELECOM VALLEY UNAT WTEA Membres LinkedIn du réseau Guy Raffour

▶ Pour bénéficier de cette remise **entourez votre statut** .

(xx) nous admettons au tarif "2ème ou 3ème inscrit" un Loisirs Accueil hébergé par un CDT/ ADT qui s'inscrit.

Nb : dans le cas de plusieurs inscrits, merci de nous donner leur **Nom / Prénom/ Fonction/ E-mail** dans un document **additionnel**

▶ **NOMBRE TOTAL de PARTICIPANTS au Séminaire du lundi 17 juin 2013** / \_\_\_ / soit un **Total TTC de** | \_\_\_\_\_ | €<sup>(1)</sup>

**Non, je ne peux pas participer au Séminaire, mais souhaite commander le Cdrom de l'étude Baromètre et des présentations autorisées en diffusion du 17 juin au tarif de 690 € ht soit 825,24 € ttc. Ce Cdrom m'est livré 1ère quinzaine de juillet 2013.**

Ci-joint le chèque de règlement au nom de Raffour Interactif Une facture en Pdf protégé sera envoyée dans les 6 jours par **e-mail**.

**Ecrivez le plus lisiblement possible en majuscules** : NOM :

PRENOM :

ORGANISME : ..... FONCTION : .....

TELEPHONE : ..... **e-mail professionnel personnel** <sup>(3)</sup> .....

ADRESSE : ..... CP : ..... VILLE : ..... PAYS : .....

**Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente** <sup>(4)</sup>

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

**TAMPON et SIGNATURE**

<sup>(1)</sup> TVA à 19,60% sur encaissements. N° de TVA intracommunautaire : **FR01352142459**

<sup>(2)</sup> Usage de l'e-mail réservé à Raffour Interactif et **indispensable** à l'envoi de la **convocation & des informations et l'envoi de la facture** (PDF). Cet e-mail ne sera **jamais communiqué à des tiers**.

<sup>(3)</sup> **Conditions générales de vente**

**Lieu : Maison de la RATP, 189 RUE de Bercy, Paris 12<sup>ème</sup> face Gare de Lyon Déroulement et horaires** : 8h30 accueil, début à 9H00 **précises**. 2 pauses (matinée, après-midi) Un **buffet** sur place de 13h15 à 14h15 (compris dans le prix). **18H30** clôture du Séminaire

**Supports** : les supports seront remis sur un Cdrom aux participants 1ère quinzaine de juillet 2013 à raison d'**un par organisme**. Y seront incluses l'étude Baromètre annuelle, des extraits de l'étude sur les Nouveaux comportements de la clientèle loisirs perçus par 250 Agents de voyages, un memorandum juridique e-tourisme, ainsi que les présentations PowerPoint des divers intervenants autorisées en diffusion. *Raffour Interactif* conserve l'intégralité des droits d'auteurs et de la propriété intellectuelle relatifs à ses propres contenus. **Toute reproduction ou divulgation en dehors de l'organisme du souscripteur est interdite.**

**Annulation d'inscription** : toute annulation ne donne droit à aucun remboursement et en cas de paiement différé, celui-ci reste dû. L'inscrit peut toutefois se faire **remplacer par une personne de son propre organisme** en nous donnant son nom au préalable **au plus tard le lundi 10 juin** et recevra le Cdrom prévu dans son inscription. **Annulation du séminaire** : en cas de "force majeure" (grèves, catastrophe naturelle...), *Raffour Interactif* se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler le Séminaire. L'envoi du Cdrom contenant les travaux cités est toujours effectué, le montant reste dû dans sa totalité. *Raffour Interactif* ne peut être tenu responsable des coûts ou dommages consécutifs à l'annulation du Séminaire ou à son report à une date ultérieure pour cette cause. Ce programme peut être soumis à modifications. **Formation continue** : Raffour Interactif est un organisme de formation enregistré sous le n°DRTEFP île de France **11753384775**. Les personnes souhaitant la prise en charge en Formation Continue doivent impérativement soumettre à leur OPCA la **Convention de Formation** fournie en téléchargement par Raffour Interactif et **vérifier avec lui cette possibilité de prise en charge selon ses propres conditions d'éligibilité**. Si cette prise en charge est acceptée, l'OPCA transmet un **contrat de prestation de services** à Raffour Interactif. L'inscrit avertit en parallèle Raffour Interactif. **Le paiement est dû par l'inscrit qui se fait ensuite rembourser par son OPCA**. En cas de refus de prise en charge par l'OPCA, **le montant de l'inscription reste dû** si celle-ci avait déjà été engagée par ce bulletin complété. **Cliquez ici pour télécharger la Convention de Formation** (format Pdf)