



# Programme détaillé du Séminaire & Bulletin d'inscription

## Nouvelles tendances de consommation touristique & tourisme en ligne

Lundi 27 juin 2016, Paris, 9h-17h30

### Présentation du Baromètre annuel 2016 *Raffour Interactif*

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

... enrichi de toutes les évolutions avec plus de 100 items analysés. Ce Baromètre est issu d'un terrain auprès de 1030 Français représentatifs des 15 ans et +, par quotas croisés, interviewés en face à face à domicile par des enquêteurs professionnels en janvier / février 2016

Il sera présenté par **Guy Raffour**, Président du Cabinet Raffour Interactif. L'analyse porte sur les résultats suivants...

**Départs des Français en séjours de tourisme** : combien de Français sont partis en courts séjours marchands en 2015 ? / Combien sont partis en longs séjours marchands ou non marchands / Quels sont leurs profils / Quelles sont leurs périodes de départ par type de séjour : février, Pâques, été, Toussaint, Noël, ou hors vacances scolaires / Combien sont partis en France ou à l'étranger / Quels sont leurs profils / Quel est leur délai de préparation des séjours / Sont-ils partis en couple, avec les enfants, des amis, des collègues, seuls... / Pour quel budget foyer et par personne

**Contenus de leurs séjours** : dans quel types de destination ont-ils passé leurs vacances : mer, lac, montagne été, montagne hiver, campagne, ville, croisière / Auprès de quels acteurs de l'offre réservent-ils : Tour-opérateurs, agences physiques, agences on line, institutionnels, C.E., réservation en direct auprès de prestataires, auprès de particuliers / Quels types d'hébergement : hôtels, résidences de tourisme, campings, gîtes, chambres, locations à des particuliers, croisières maritimes et fluviales / Quelles sont les formules recherchées pour l'étranger : all inclusive, sur mesure, thématique, autotour, city break / Quelle est leur attitude face aux promotions

**Critères de choix des destinations** : quels sont les 19 critères de choix des destinations privilégiés par les Français : dépassement, budget, possibilités sur place, sécurité, accueil, patrimoine, bien-être, paysages, climat, culture, ambiance, trajet etc. / Pour quels profils par critère / Combien de critères sont pris en compte / Et quel est "le" 1<sup>er</sup> choix privilégié entre le thème du séjour et la destination

**Influence des événements géopolitiques** : quelles en sont les conséquences sur la façon de vivre les séjours et sur le taux de départ

**Tourisme en ligne** : combien de Français partis sont internautes / Par quels moyens consultent-ils Internet : ordinateur, tablette, smartphone / Dans quels lieux / Combien de Français préparent leurs séjours en ligne / Quel est leur profil / Ont-ils consulté des sites web (ou applications) liés au tourisme via un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone / Combien ont utilisé internet pour réserver leurs séjours / Quels e-touristes convertissent le plus en réservations / Quelles prestations ont-ils réservé en ligne : forfait, hébergement, transport, activités... / Combien de Français consultent les avis en ligne, avec quels profils / Sont-ils influencés par les avis ?

**M-tourisme** : Combien de Français utilisent un smartphone ou une tablette lors de la préparation des séjours / Quel est leur profil / Organisent-ils davantage leurs séjours une fois sur place / Quels usages touristiques du téléphone mobile leur semblent les plus utiles : réservation de transports, d'hébergements, d'activités, guides, plans, notifications en temps réel...

**Réseaux sociaux** : Combien de Français les consultent pour préparer leurs séjours / Quel est leur profil / De qui émanent les informations qu'ils consultent / Quelles sont leurs attentes de contenus ou de services de la part des professionnels : idées de destinations, articles, photos, informations pratiques, actualité ; assistance, réservation... / Combien d'e-touristes partagent des contenus en ligne ?

#### Les participants à ce Séminaire bénéficieront également de ces interventions de grande qualité...

"Smart Clients, Smart Data et Smart Tourisme". Face à l'empowerment des clients, le Big Data est un levier stratégique de création de valeur ajoutée pour l'e-tourisme... s'il est conjugué avec une nouvelle promesse : celle d'une expérience de voyage augmenté Béatrice Tourvieille, Directrice Marketing, <b>Voyages-sncf.com</b>	Comment les transports publics suisses ont été indissociables de l'innovation touristique depuis 150 ans ? Matteo Spiller, Market Manager France, Italie, Espagne et BeNeLux, <b>Swiss Travel System SA</b>
Local Travel heroes : une nouvelle application pour organiser ses voyages sur mesure sur son iPad. Fun, Fast, Flexible & Friendly ! Claude Blanc, Co-fondateur et Co-Président, <b>Travel &amp; Co</b>	Services et relation clients : leviers d'exclusivité et de différence Sylvain Rabuel, Directeur Général France, BeNeLux, Suisse & Nouveaux marchés Europe-Afrique, <b>Club Med</b>
Pourquoi les Gîtes de France performent malgré l'ubérisation du tourisme ? La mise en oeuvre du test and learn, de contenus différenciants, de valeurs territoriales... Anne-Catherine Péchinot, Directrice Générale, <b>Gîtes de France</b>	La recherche universitaire de l'ESTHUA & d'AngersTourismLab au service de l'innovation touristique. Les cas Accor, Air France, Abbaye de Fontevraud, le Voyage à Nantes... Philippe Duhamel, Professeur, <b>Esthua Université d'Angers</b>
De quelle façon Captain Train a bâti son succès grâce à l'optimisation continue de l'expérience d'achat ? Jean-Daniel Guyot, CEO & Co-Founder, <b>Captain Train</b>	Comment traduit-on les aspirations des clients du TGV dans une expérience client réussie ? Anne Philippot, Directrice Marketing Clients et Marchés, <b>SNCF Voyages</b>
Homo turisticus, quels vents porteurs pour les acteurs français ? Philippe Maud'hui, Directeur Ingénierie et développement des Territoires, <b>Atout France</b>	Comment FlixBus et son réseau de PME partenaires ont construit la première marque de Car Longue Distance en Europe Pierre Gourdain, Managing Director, <b>FlixBus</b>

Quelle stratégie digitale le Portugal va t-il mettre en oeuvre les dix prochaines années pour répondre aux nouvelles tendances touristiques ?  
Jean Pierre Pinheiro, Directeur Tourisme du Portugal en France

## Bulletin d'inscription au Séminaire du lundi 27 juin 2016

### & Souscription au Cdrom contenant le Baromètre 2016 (Bilan de l'année 2015 & perspectives)

à imprimer, compléter et à retourner soit

- par courrier avec le règlement à **Raffour Interactif / Séminaire 27 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 d'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 : [etudes.raffour@orange.fr](mailto:etudes.raffour@orange.fr)

**OPTION 1 : je m'inscris au Séminaire et souscris au Cdrom** contenant : le **Baromètre 2016** établissant le Bilan de l'année 2015 "Courts séjours, Vacances, Nouvelles tendances et E-tourisme" + des extraits de l'étude **Nouveaux comportements de la clientèle loisir** perçus par les Agents de voyages + les supports autorisés du 27 juin + un mémorandum juridique E-tourisme + une synthèse de 6 mois de veille + une synthèse e-tourisme

**Tarif Séminaire et Cdrom : 790 € hors taxes** soit 948 € ttc pour le 1<sup>er</sup> inscrit // **Réduction** (non cumulable) de 10% pour le 1<sup>er</sup> inscrit : 711 € ht soit 853,20 € ttc si membre : ACSEL ADETEM ADONET AFEST ALFA-ACI ANEL ANMSCCT ATOUT France AVEC BIENVENUE A LA FERME CEDIV COMITE BOUGAINVILLE CRESTEL ENTREPRISES DU VOYAGE FEVAD FNCRT FNOTS FEDEPL Femmes du Tourisme FFTST FING FNTV GEFIL GITES de France GESTE IFT LEVEL META Rn2D SKAL SKI France SETO SNELAC SNRT STATION VERTE TELECOM VALLEY UNAT WTEA

► Pour bénéficier de cette remise entourez votre statut

► Tarif individuel à partir du 2<sup>ème</sup> inscrit du même organisme : **490 € ht** soit 588 € ttc

Nb : dans le cas de plusieurs inscrits, merci de nous communiquer leurs **Noms / Prénoms / Fonctions / E-mails** dans un document additionnel

► **Nombre TOTAL de PARTICIPANTS** au Séminaire du 27 juin 2016 + 1 Cdrom / \_\_\_\_ / soit un **Total TTC de** | \_\_\_\_ | € <sup>(1)</sup>

**OPTION 2 : je m'inscris uniquement au Séminaire sans le Cd** : **490€ ht** soit 588€ ttc (tarif appliqué pour chaque inscrit)

► **Nombre TOTAL de PARTICIPANTS** au Séminaire du 27 juin 2016 sans Cdrom / \_\_\_\_ / soit un **Total TTC de** | \_\_\_\_ | € <sup>(1)</sup>

Chaque inscrit, **options 1 ou 2**, recevra le 27 juin en mains propres une carte de réductions **Butterfly "Priviléges"** valable jusqu'en décembre 2017

**OPTION 3 : je souhaite uniquement commander le Cdrom au tarif de 690 € ht** soit 828 € ttc. Il me sera livré 1<sup>ère</sup> quinzaine de juillet

Ci-joint le chèque de règlement au nom de Raffour Interactif Une facture en Pdf sera envoyée dans les 2 jours par e-mail.

**Merci d'écrire en majuscules et au stylo noir** : NOM :

PRENOM :

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

TELEPHONE : ..... **e-mail professionnel personnel** (2) .....

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

**Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente** (3)

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

**TAMPON et SIGNATURE**

(1) TVA à 20% sur encaissements. N° de TVA intracommunautaire : **FR01352142459**

(2) 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**

(3) **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). **17H30** clôture du Séminaire.

**Cdrom** : il sera remis aux seuls participants ayant souscrit à l'**option 1 ou 3**, 1<sup>ère</sup> quinzaine de juillet 2016 à raison d'**un** par organisme. Y seront inclus l'étude Baromètre annuelle, des extraits de l'étude des nouveaux comportements de la clientèle loisir perçus par les AGV, un mémorandum juridique e-tourisme, les présentations PowerPoint des divers intervenants autorisées en diffusion, une synthèse e-tourisme. *Raffour Interactif* conserve l'intégralité des droits d'auteurs et de la propriété intellectuelle relatifs à ces 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 communiquant ses nom, fonction et mail **au plus tard le vendredi 17 juin** et recevra le Cdrom prévu dans son inscription si **Option 1**.

**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 (option 1) 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. Ce programme peut être soumis à modifications.

**Formation continue** : uniquement avec l'**option 1** (790 euros ht) car le support pédagogique du Cdrom fait partie de la formation. *Raffour Interactif* est un organisme de formation enregistré sous le n°DRTEFP IDF 11753384775. Les personnes souhaitant la prise en charge doivent impérativement soumettre préalablement à leur OPCA la Convention de Formation à **télécharger** et vérifier avec leur OPCA cette possibilité de prise en charge selon les conditions d'éligibilité de leur OPCA. 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 envoyé à Raffour Interactif**.