

# CONVENTION SIMPLIFIEE de FORMATION PROFESSIONNELLE (art L 920-1) "Nouvelles tendances de Consommation touristique et E-tourisme", 15 juin, Paris

Entre les soussignés :

**Raffour Interactif**, Cabinet d'études et de recherche spécialisé dans le secteur du tourisme, enregistré sous le numéro de déclaration d'activité **11753384775** auprès de la **Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Ile de France** depuis 1993,

et l'organisme .....

représenté par : .....

*Les deux parties concluent la convention suivante, en application des dispositions du Livre IX du code du travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente.*

**Article 1 Objet de la Convention** : Raffour Interactif organise le mardi **15 juin** l'action de formation "**Nouvelles tendances de consommation touristique et E-tourisme**"

**Objectif de la formation** : prendre connaissance d'expériences concrètes et opérationnelles de professionnels du tourisme de différents domaines d'activité sur ces deux thématiques et favoriser les échanges, ceci pour optimiser le développement touristique en France.

Cette formation vise à une évolution des savoirs des participants. A l'issue de celle-ci les participants sont capables d'apprécier à leur juste niveau, dans les différents domaines du tourisme : *édition touristique, assurance voyages, contenus web2.0, infomédiation, centres d'appel, itinéraires, avis de touristes, paiement en ligne, courts séjours, longs séjours, réservation hôtelière, promotion de destinations, location de voitures, GDS, tour opérateurs, transporteurs, ...* les nouvelles tendances de consommation touristique à prendre en compte et l'impact du tourisme ligne. Cette formation leur permet d'appliquer concrètement leur nouveau savoir à leur mission quotidienne dans leurs structures respectives, publiques ou privées.

**Public visé** : sont concernés par cette formation les responsables de la production, les responsables de la commercialisation, de la promotion, de la communication, du marketing, des sites internet, de la prospective, de la gestion et ce dans tous les secteurs que couvre le tourisme : hôtellerie traditionnelle et de plein air, location de voitures, restauration, distribution de produits touristiques (agences de voyage face à face ou en ligne), patrimoine, culture, transport, activités de loisir, Tour opérating, collectivités territoriales à vocation touristique...

**Contenu de la formation** : Le programme d'acquisition des connaissances du 15 juin figure ci-après, sachant que l'acquisition se poursuit par la prise en compte de tous les supports intégrés et fournis dans un Cdrom, complétés par des documents d'étude, de recherche et de cas, spécialement créés pour les participants relatifs aux 2 thématiques.

Les intervenants du 15 juin, professionnels et qualifiés, répondent à des questionnements précis définis au préalable par Raffour Interactif en cohérence avec les deux thèmes de la formation. Ces interventions sont illustrées par des exemples concrets et des données issues d'études statistiques. Chaque intervenant dispose d'un temps de parole individuel dédié et il s'appuie sur un support PowerPoint pour une meilleure compréhension des participants à la formation.

Plusieurs temps de questions sont proposés aux participants : en séance, en fin de matinée et d'après midi et lors des 2 pauses et du déjeuner sur place. Chaque participant possède un badge nominatif pour pouvoir faciliter les échanges. Après la formation figure sur le support de l'intervenant ses coordonnées pour un lien direct avec le participant.

## Moyens pédagogiques

La formation a lieu dans un amphithéâtre. Chaque intervenant projette son PowerPoint et/ ou ses documents en temps réel captés sur internet, via un appareil de vidéo projection. Tous les supports sont fournis sur Cdrom à chaque organisme inscrit.



■ **Cabinet Raffour Interactif** ■ [www.raffour-interactif.fr](http://www.raffour-interactif.fr) ■ Tel 01 47 04 02 27 ■  
■ **Organisme de formation enregistré** sous le n°**DRTEFP Ile de France** : **11753384775** ■  
■ RCS PARIS B ■ Siret 352 142 459 00028 ■ APE 7320 Z ■ Fax 01 47 04 02 28 ■  
■ 51, rue des Belles Feuilles 75116 Paris ■ [raffour.seminaire@orange.fr](mailto:raffour.seminaire@orange.fr) ■

# **CONVENTION SIMPLIFIEE de FORMATION PROFESSIONNELLE (art L 920-1)** **"Nouvelles tendances de Consommation touristique et E-tourisme", 15 juin, Paris**

## **Emargement/ attestation de formation**

Le jour même, les participants signent une liste d'emargement et leur est remise en mains propres une attestation de présence à la formation "Nouvelles tendances de consommation touristique et e-tourisme" à faire valoir à leur organisme de formation et/ ou employeur.

## **Encadrement**

Cette formation a été mise au point par Guy Raffour, dont figurent ci-après les compétences. Guy Raffour a, au préalable de la journée de formation, conçu le programme, sélectionné les intervenants professionnels les plus aptes à répondre aux deux thématiques et réputés dans leurs missions respectives, après un travail d'intelligence économique. Leurs compétences sont d'ordre technique et professionnel et leur niveau et fonction en font des intervenants particulièrement compétents. Leur expérience est concrète et transposable dans le quotidien professionnel du participant.

**Programme** : pages suivantes

**Type d'action** de formation (article L900-2 du code du travail) :

**Acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances**

**Date** : **mardi 15 juin 2010**

**Lieu** : Maison de la RATP, 191 RUE de Bercy, **Paris 12ème**

**Déroulement et horaires** : 8h30 accueil, début à **9H00** précises, clôture **18H30** , soit 9H30 de présence

## **Article 2 Effectif formé**

Raffour Interactif accueillera les personnes suivantes de l'organisme (prénoms, noms, fonctions, e-mail professionnel personnel)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **Article 3 Dispositions financières**

En contrepartie de cette action de formation, l'organisme en bénéficiant s'acquittera des frais de formation suivants, comprenant le Cdrom de tous les supports d'études et des intervenants (un par organisme) :

- **750 €** hors taxes soit 897 € ttc pour le 1er inscrit
- - 25% pour le 2ème inscrit : **562,50 € ht** soit 672,75 ttc
- - 35% du tarif "1er inscrit" pour les inscrits au-delà du 2ème : **487,50 € ht** soit 583,05 ttc

## **Article 4 Facturation - Modalités de règlement**

A réception de l'inscription, une facture sera adressée pour son règlement.

Pour les collectivités : l'inscription a valeur de « service fait ». Merci d'adresser un justificatif du règlement (avis de mandatement, de virement, etc) à Raffour Interactif

Si une facture doit être libellée et adressée à l'organisme de formation dont dépend l'organisme inscrit, elle ne peut l'être qu'à la condition que celui-ci ait au préalable envoyé un **contrat de prestation de service** au Cabinet Raffour Interactif notifiant la prise en charge. Une facture émise ne pourra en aucun cas faire l'objet de modification ultérieure.



## **CONVENTION SIMPLIFIEE de FORMATION PROFESSIONNELLE (art L 920-1)** **"Nouvelles tendances de Consommation touristique et E-tourisme", 15 juin, Paris**

### **Article 5 : Eligibilité de la convention**

Les personnes souhaitant la prise en charge par leur organisme de formation de cette journée de formation sont réputées avoir soumis à cet organisme le projet de formation accompagné de cette convention et que cet organisme leur ait confirmé cette possibilité de prise en charge par un contrat de prestation de service. Cette prise en charge dépend usuellement de leur propre cursus, du budget restant disponible sur leur compte formation, des objectifs de chaque organisme d'après la branche professionnelle concernée (hôtellerie, transports etc) et de leur région.

Après accord de cet organisme, celui-ci transmet le contrat de prestation de services à Raffour Interactif qui lui en renvoie un exemplaire. Le paiement est dû par l'inscrit qui se fait ensuite rembourser par son organisme de tutelle (sauf paiement direct par l'organisme de formation : à spécifier dans ce cas)

En cas de refus d'une prise en charge par l'organisme de formation, le montant de l'inscription reste dû si celle-ci a déjà été engagée auprès de Raffour Interactif.

### **Article 6 : Annulation, modification**

Toute annulation d'une inscription 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 à Raffour Interactif au plus tard 48 heures avant la tenue de la conférence, les nom/ fonction/ mail de la personne remplaçante. Le Cdrom prévu dans son inscription sera envoyé à raison d'un par organisme.

**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 cause de force majeure.

**Modifications** : le programme peut être soumis à des modifications.

Fait en double exemplaire, à Paris, le .....

Pour l'**organisme** : Cachet de l'organisme accompagné de la signature

Prénom et nom :

Fonction

Téléphone

E-mail professionnel

*Pour Raffour Interactif, Guy Raffour, Pdg*



■ **Cabinet Raffour Interactif** ■ [www.raffour-interactif.fr](http://www.raffour-interactif.fr) ■ Tel 01 47 04 02 27 ■

■ **Organisme de formation enregistré** sous le n°**DRTEFP Ile de France** : **11753384775** ■

■ RCS PARIS B ■ **Siret** 352 142 459 00028 ■ APE 7320 Z ■ Fax 01 47 04 02 28 ■

■ 51, rue des Belles Feuilles 75116 Paris ■ [raffour.seminaire@orange.fr](mailto:raffour.seminaire@orange.fr) ■

# CONVENTION SIMPLIFIEE de FORMATION PROFESSIONNELLE (art L 920-1) "Nouvelles tendances de Consommation touristique et E-tourisme", 15 juin, Paris

## Programme de la formation

**Bilan 2009 de l'année touristique et perspectives 2010 sur la base du Baromètre annuel 2010 "Courts séjours, vacances, nouvelles tendances et e-tourisme"** : Courts et longs séjours : Combien de Français partent et avec quelle fréquence ? Quels sont leurs profils ? Qui part en été ? Combien sont fidèles à leur lieu de villégiature ? Qui réserve 15 jours avant le départ, de 15 à 30 j, plus tôt ? Qui part en France, à l'étranger ? Qui privilégie le thème du séjour vs la destination ? Combien de Français ont "réussi" leurs vacances ? Sont-elles un besoin vital pour lequel ils sont prêts à sacrifier d'autres dépenses ? Nouveaux comportements de consommation touristique : Combien de Français partis en adoptent face à la conjoncture ? Lesquels parmi 21 mesurés ? Potentiel du e-tourisme : Qui prépare son séjour en ligne ? et de façon exclusive ? Quels types de prestations sont réservés ? Quel est le niveau d'utilisation des applications pour téléphones mobiles pour préparer les séjours ? Sont-elles appréciées ? Quels e-touristes participent au Web 2.0 ? Combien lisent les avis ? En sont-ils influencés ? Perspectives 2010 : Qui prévoit de partir en 2010, en court séjour et/ou en long séjour ? Réchauffement climatique : Combien de Français se disent concernés ? Quelles actions envisagent-ils pour participer à la réduction des gaz à effet de serre ?

*Présentation et analyses par Guy Raffour, Pdg de Raffour Interactif et organisateur de la formation. Il crée en 1989 le Cabinet Raffour Interactif spécialisé dans les études marketing dédiées au tourisme/ transport/ loisirs. Il a été missionné en 2001 pour représenter le pays au GT "E" de la Commission européenne "Tourisme et Nouvelles Technologies". Son rapport sur les "zones sensibles" a été repris en totalité. Il a été 5 ans Conseiller technique du Conseil National du Tourisme et auteur du rapport "E-tourisme, l'enjeu des infomédiations sur l'offre et la demande touristique" (Documentation Française) et coauteur avec Philip Wade du rapport "Tourisme et Ntic, le futur est déjà là" (Doc Française). Il participe à des projets européens et figure dans la base d'experts Oséo. Il enseigne le e-tourisme à l'Esthvia et est coauteur de nombreux ouvrages comme le marketing interactif, le guide du e-commerce, Internet les enjeux pour la France...Il a été nommé au prix de l'innovation marketing. Son Cabinet travaille notamment sur les nouvelles tendances et les nouveaux comportements de la clientèle Loisir, sur les évolutions du tourisme dans les années à venir, en interrogeant des échantillons représentatifs de Français et d'Agents de voyages.*

### **AFFINITIZ**

Comment fédérer les "Ambassadeurs" d'une destination touristique sur le Web2.0 ? Quels outils concrets leur fournir pour en être les meilleurs promoteurs ?

*Emeric Ernoult, co-fondateur, Agence Affinitiz*

### **AMADEUS**

Amadeus présentera les résultats d'une étude dont l'objectif est de détecter les nouvelles tendances sociétales et économiques des consommateurs de demain.

### **ATOUT FRANCE**

Comment répondre aux nouveaux comportements des touristes étrangers ?

*Christian Delom, Directeur de la Stratégie, de l'Observation et des NTIC, ATOUT France*

### **CALL EXPERT**

Pour quelles raisons des e-touristes ayant préparé leurs voyages en ligne, les concluent via un centre d'appel ?

*Didier Rus, Directeur du développement de Call expert, présentera une étude inédite, supervisée par Raffour Interactif, menée sur des centaines d'appels reçus par Call expert de février à mai 2010.*

### **COTE d'OR TOURISME**

Comment la recherche scientifique peut-elle se mettre au service du tourisme ?

*Pascale Lambert, Directrice de Côte d'Or Tourisme, présentera les 1ers résultats d'une méthodologie d'analyse automatisée de posts sur le Web*

### **EASYVOYAGE**

Quelle place tient l'infomédiation dans les leviers d'audience du e-travel européen ?

*Stéphane Hourcq, Directeur commercial, groupe Easyvoyage*

### **ESTHUA**

Vers quel management des destinations doit-on s'orienter aujourd'hui pour gagner en efficacité ?

*Philippe Violier, Directeur, Esthvia (Université d'Angers)*



■ **Cabinet Raffour Interactif** ■ [www.raffour-interactif.fr](http://www.raffour-interactif.fr) ■ Tel 01 47 04 02 27 ■

■ **Organisme de formation enregistré** sous le n°**DRTEFP Ile de France** : **11753384775** ■

■ RCS PARIS B ■ Siret 352 142 459 00028 ■ APE 7320 Z ■ Fax 01 47 04 02 28 ■

■ 51, rue des Belles Feuilles 75116 Paris ■ [raffour.seminaire@orange.fr](mailto:raffour.seminaire@orange.fr) ■

# CONVENTION SIMPLIFIEE de FORMATION PROFESSIONNELLE (art L 920-1) "Nouvelles tendances de Consommation touristique et E-tourisme", 15 juin, Paris

## EUROP ASSISTANCE

En quoi les exigences du Search marketing obligent un site de marque à développer une galaxie de sites thématiques ?

Comment gérer la variété des différents modèles B2C & B2B ?

*Pascal Briodin - Directeur Commercial, Marketing & Assurance Voyage, Europ assistance*

## EUROPCAR

Quels rapports entretiennent les Européens avec la voiture ?

Quelles innovations pratiques attendent-ils des loueurs ?

*Jehan de Thé, International Global Marketing Director, Europcar*

## HRS

Quelle croissance constate-t-on du mobile dans la réservation hôtelière ? Est-elle durable ?

*Olivier Mouchet, Directeur général Hrs France*

## GO VOYAGES

Quelles évolutions du Mix Produits/ Prix constate-t-on ?

Comment optimiser l'interaction des leviers d'acquisition On Line ?

*Jérôme Laurent, Directeur du marketing Web, Go Voyages*

## MICHELIN Cartes et Guides

Guides papier & services numériques : va-t-on vers une substitution, une complémentarité ? sous quelle forme ?

*Olivier Brossollet, Directeur des Guides de tourisme et du développement international, Michelin Cartes et Guides*

## MINISTERE DU TOURISME QUEBECOIS

De quelle façon le e-tourisme a profondément changé la stratégie marketing du Ministère du tourisme ?

*Julien Cormier, Chef du service Marketing électronique, Ministère du Tourisme du Québec*

## OGONE

Comment intégrer les dernières évolutions du paiement en ligne : 3D Secure, paiements d'acomptes & soldes, paiements sur mobile... ?

*Patrick Flamant, Directeur, Ogone France*

## SNCF

Retours d'expériences et innovations, comment faciliter la vie des voyageurs ?

*Valérie Assayag, Directrice des ventes agences de voyages et entreprises*

## VACANCES TRANSAT

Comment une connaissance approfondie des clients peut-elle optimiser la stratégie multicanal d'un producteur ?

*Thomas Saison - Directeur e-commerce, Vacances Transat*

## VIA MICHELIN

Peut-on désormais préparer en ligne des voyages réellement "sur-mesure" ?

Et à quelles conditions ?

*Frédéric Tachon, Directeur Produits Internet et Mobile, ViaMichelin*

## VINIVI

Avis de voyageurs & Avis de professionnels en ligne : aident-ils réellement à la vente de voyages ?

*Gilles Granger, Directeur Général, Vinivi*

## WEEKENDESK

Quelles évolutions de comportements et de typologies de clients constate-t-on pour la vente de courts séjours en France ?

*Bertrand Clavières, Directeur Général, Weekendsk*



■ **Cabinet Raffour Interactif** ■ [www.raffour-interactif.fr](http://www.raffour-interactif.fr) ■ Tel 01 47 04 02 27 ■

■ **Organisme de formation enregistré** sous le n°**DRTEFP Ile de France** : **11753384775** ■

■ RCS PARIS B ■ Siret 352 142 459 00028 ■ APE 7320 Z ■ Fax 01 47 04 02 28 ■

■ 51, rue des Belles Feuilles 75116 Paris ■ [raffour.seminaire@orange.fr](mailto:raffour.seminaire@orange.fr) ■