

Programme du Séminaire

Nouvelles tendances de consommation touristique & E-tourisme

Mardi 15 juin 2010, Paris, 9h-18h30

Ces thèmes vous seront présentés par 20 intervenants professionnels de haut niveau...

Baromètre annuel "Courts séjours, vacances, nouvelles tendances, nouveaux comportements et e-tourisme" (*), présenté par **Guy Raffour**, Pdg du Cabinet **Raffour Interactif**, concepteur de cette étude

> **Courts et longs séjours** : Combien de Français partent-ils et avec quelle fréquence ? Quels sont leurs profils ? Qui part en été ? Combien sont-ils fidèles à leur lieu de villégiature ? Qui réserve 15 jours avant le départ, de 15 j à 30 j, plus tôt ? Qui part en France, à l'étranger ? Qui privilégie le thème du séjour versus la destination ? Combien de Français ont-ils "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-ils 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-ils réservés ? Quel est le niveau d'utilisation des applications pour téléphones mobiles pour préparer les séjours ? Sont-elles appréciées ? Quels e-touristes participent-ils au Web 2.0 ? Combien consultent-ils 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 sentent-ils concernés ? Quelles actions envisagent-ils pour participer à la réduction des gaz à effet de serre ?

(*) *Baromètre issu d'un échantillon représentatif de 1100 Français interviewés face à face à domicile (méthode des quotas croisés)*

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**

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

> **Olivier Mouchet**, Directeur général **Hrs France**

Comment répondre aux nouveaux comportements des touristes étrangers ?

> **Christian Delom**, Directeur de la Stratégie, de l'Observation et des Nouvelles Technologies, **ATOUT France**

Guides papier et services numériques : va-t-on vers une substitution ou une complémentarité ? Et sous quelle forme ?

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

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

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

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

> **Julien Cormier**, Chef du Service de la publicité, **Ministère du Tourisme du Québec**

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

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

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

> **Patrick Flamant**, Directeur, **Ogone France**

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

> **Stéphane Hourcq**, Dir. commercial, **groupe Easyvoyage**

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

> **Valérie Assayag**, Directrice ventes Agv et entreprises, **SNCF**

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

> **Philippe Violier**, Directeur, **Esthua** (Université d'Angers)

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

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

En quoi les exigences du Search marketing obligent-elles un site de marque à développer une galaxie de sites thématiques ? Comment gérer la variété des différents modèles B2C & B2B ?

> **Pascal Briodin**, Dir. Commercial, Marketing & Assurance Voyage, **Europ assistance**

Peut-on désormais préparer en ligne des voyages réellement "sur-mesure" ? Et à quelles conditions ?

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

Quels rapports les Européens entretiennent-ils avec la voiture ? Quelles innovations pratiques attendent-ils des loueurs ?

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

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

> **Gilles Granger**, Directeur Général, **Vinivi**

Quelles évolutions du Mix Produits-Prix constate-t-on ? Comment optimiser l'interaction des leviers d'acquisition On Line ?

> **Jérôme Laurent**, Directeur marketing On line, **Go Voyages**

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.fr**

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

■ **Cabinet Raffour Interactif** s.a. ■ Spécialisé dans le secteur du tourisme/ transports/ loisirs ■
■ Tel 33 (0) 1 47 04 02 27 ■ www.raffour-interactif.fr ■ E-Mail : raffour.seminaire@orange.fr ■

Bulletin d'inscription au Séminaire du mardi 15 juin 2010
& Souscription au Cdrom annuel contenant le Baromètre "Bilan 2009 & perspectives 2010"
"Courts séjours, vacances, nouvelles tendances, nouveaux comportements & E-tourisme"

à imprimer, compléter et à retourner soit :

- ▶ par courrier avec le règlement à Raffour Interactif / séminaire, 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 : raffour.seminaire@orange.fr

OUI, je m'inscris au Séminaire, je disposerai, inclus dans le prix, du **Cdrom comprenant le Baromètre Bilan 2009 & perspectives 2010** "Courts séjours, Vacances, Nouvelles tendances et E-tourisme", d'une synthèse de l'étude sur les Nouveaux comportements de la clientèle Loisirs perçus par 450 agents de voyages, ainsi que de tous les supports autorisés en diffusion du séminaire, dont un mémorandum juridique.

TARIF Séminaire comprenant la souscription au Cdrom : 750 € hors taxes soit 897 € ttc pour le 1^{er} inscrit (x)

- ▶ - 25% pour le 2^{ème} inscrit (xx) d'une même société / organisme : 562,50 € ht soit 672,75 ttc
 - ▶ - 35% du tarif "1er inscrit" pour tous les inscrits au-delà du 2^{ème} d'une même société / organisme: 487,50 € ht soit 583,05 ttc
- (x) réduction (non cumulable) de 5% pour le 1^{er} inscrit: 712,5 € ht (soit 852.15 € ttc) si adhérent à l'un de ces organismes : ATOUT France-FNOTSI-RN2D-ANMSCCT-Ski France- FEDSEM-CETO-SNAV-CEDIV-SNET-Autocars de France-FNTV-AVEC-Station Verte-Bienvenue à la ferme-UNAT-ADONET-Gîtes de France-FFTST-Afest-GESTE-GFII-ACSEL-FEVAD-FING-Telecom Valley-

▶ Pour bénéficier de cette réduction **entourez votre statut** sur ce bulletin

(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, transmettez-nous dans un document complémentaire leurs coordonnées complètes (mail, fonction...)

▶ **NOMBRE TOTAL de PARTICIPANTS au Séminaire du 15 juin 2010 / ___ / soit un Total TTC de | _____ | € (1)**

Non, je ne peux pas participer au séminaire, mais souhaite commander le Cdrom de l'étude Baromètre et des présentations autorisées en diffusion du 15 juin au tarif de 650 € ht soit 777,40 € ttc. Ce Cdrom m'est livré 2^{ème} quinzaine de juillet 2010.

Ci-joint le chèque de règlement au nom de Raffour Interactif (2). Une facture en Pdf protégé sera envoyée dans les 6 jours par e-mail.

(*)Si paiement par virement : compte Raffour Interactif ; banque BPVF Rueil Mairie ; code banque 18707 ; code guichet 00015 ;

n° de compte 01521113637 ; clé RIB 84. Spécifiez à votre banque d'indiquer votre nom d'organisme (ou le n° de facture).

Possibilité d'envoyer le bulletin d'inscription par télécopie **uniquement dans le cas d'un paiement par virement** : 33 (0) 1 47 04 02 28

Écrivez le plus lisiblement possible en majuscules: NOM :

PRENOM :

ORGANISME : FONCTION :

TELEPHONE : e-mail professionnel personnel (3)

ADRESSE : CP : VILLE : PAYS :

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente (4)

Fait à le

TAMPON et SIGNATURE

(1) TVA à 19,60% sur encaissements. N° de TVA intracommunautaire : FR01352142459

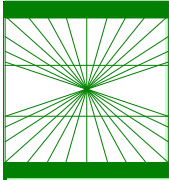
(2) Règlement par chèque barré à l'ordre de Raffour Interactif

(3) 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**.

4) **Conditions générales de vente**

Lieu : Maison de la RATP, 191 RUE de Bercy, Paris 12^{ème} face Gare de Lyon **Déroulement et horaires** : 8h30 accueil, début à 9H00 précises
2 pauses (matinée, après-midi) Un buffet sur place de 13h00 à 14h00 (compris dans le prix) A 12H40 et 18h20: questions/réponses avec la salle

Supports : les supports seront remis sur un Cdrom aux participants 2^{ème} quinzaine de juillet 2010 à raison d'un seul par société / organisme. Y seront incluses l'étude Baromètre annuelle, une synthèse de l'étude sur les Nouveaux comportements de la clientèle Loisirs perçus par 450 Agents de voyages, 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 et recevra, dans tous les cas, le Cdrom prévu dans son inscription. **Annulation du séminaire** : en cas de "force majeure" (grèves...), 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** : ce programme peut être soumis à des modifications. **Formation continue** : Raffour Interactif est un organisme de formation enregistré sous le n°DRTEFP : 11753384775. Les personnes souhaitant la prise en charge en formation continue pour ce Séminaire doivent impérativement soumettre ce dossier à leur organisme de tutelle et vérifier avec lui cette possibilité de prise en charge selon leur propre cursus, le budget restant disponible sur leur compte formation, les objectifs de chaque organisme d'après la branche professionnelle concernée (hôtellerie, transports etc) et leur région. Si cette prise en charge est possible, l'organisme de tutelle doit transmettre un "contrat de prestation de services" à Raffour Interactif qui lui en renverra un exemplaire signé. Le paiement est dû par l'inscrit qui se fait ensuite rembourser par son organisme de tutelle. En cas de refus d'une prise en charge par l'organisme de tutelle, le montant de l'inscription reste dû si celle-ci avait déjà été engagée par ce bulletin renvoyé signé.



Descriptif de l'étude Baromètre livrée dans le Cdrom "Courts séjours, Vacances, nouvelles Tendances, nouveaux comportements & E-tourisme"

Bilan 2009 & perspectives 2010

Ce Baromètre annuel, référence du secteur, est livré au mois de juillet dans le Cdrom envoyé à chaque société/ organisme inscrit le 15 juin ou ayant commandé le Cdrom seul

Méthodologie

Le questionnaire de cette nouvelle édition du Baromètre a été mis au point après des réunions qualitatives avec des touristes de Loisir, après analyse des principales tendances issues de notre veille quotidienne et en tenant compte des résultats des précédents Baromètres : celui-ci représente la 8ème édition. Le terrain face à face à domicile a été mené par des enquêteurs professionnels pendant les mois de janvier/ février 2010 auprès de 1100 personnes représentatives de la population française de 15 ans et +, par quotas croisés d'âge, sexe, région, taille de l'agglomération et catégories socioprofessionnelles. Les résultats sont exploités (traitements, analyses, graphiques) de février à juin 2010 en travail piloté, par un ingénieur statisticien et un chargé d'étude spécialisé.

Les résultats sont présentés dans un document PowerPoint comportant plus de 250 slides séparés en 12 thèmes principaux

Courts et longs séjours : Combien de Français partent en courts et/ou longs séjours ? Avec quelle proportion en séjours marchands et non marchands ? Quels sont les profils des partants ? Quelles sont leurs fréquences de départ ? Qui part en vacances d'été ? Combien sont fidèles à leur lieu de villégiature ?

Délai de réservation des longs séjours marchands : Qui réserve 15 jours avant le départ, de 15 à 30 j, plus tôt ?

Destination : Qui part en France, à l'étranger, dans les deux destinations ? Quelle évolution constate-t-on ?

Choix du séjour : Qui privilégie le thème du séjour vs la destination ?

Réussite des vacances : Combien de Français ont réussi leurs vacances ? Pour quelles raisons ?

Les vacances sont-elles un besoin vital pour lequel les Français sacrifient d'autres dépenses ?

Nouveaux comportements de consommation touristique : Combien de Français partis adoptent (ou accentuent) de nouveaux comportements face à la conjoncture économique difficile ? Avec quelle évolution par rapport à l'année passée ? Et lesquels parmi 21 mesurés ? : comparaison des prestations, prendre plus de temps à la préparation, demander l'avis d'autres personnes, acheter en "direct", décaler les jours de départ ou retour, auto-produire son séjour, partir davantage en France, réserver un hébergement de gamme inférieure, partir à plusieurs, raccourcir les durées de séjour, économiser sur place, etc

Potentiel du e-tourisme : Qui sont les internautes ? Depuis quels lieux se sont-ils connectés ? Qui prépare son séjour en ligne ? Quels sont leurs profils ? Combien ont uniquement préparé en ligne ou en association avec d'autres moyens ? Quels types de prestations détaillés réservent-ils ? Quel est le taux de conversion en ligne entre préparants et réservants ? Quels sont les profils des réservants ?

M-tourisme : Combien d'e-touristes possèdent-ils un téléphone donnant accès à Internet ? Combien l'ont utilisé pour préparer leur séjour ? Combien ont-ils trouvé cela "pratique" ?

Web 2.0 : Quels profils de e-touristes participent au Web2.0 ? Combien contribuent en déposant des avis / vidéos, photos... en ligne ? Combien lisent les avis déposés par d'autres touristes sur les sites de prestataires ? En sont-ils influencés ? Pour quelles raisons certains ne les consultent pas ?

Perspectives 2010 : Qui prévoit de partir en 2010 ? Combien en court séjour marchand ?, en long séjour marchand ou non marchand ? Quels sont leurs profils ?

Réchauffement climatique : Quelle est l'influence du respect de l'environnement sur le taux de départ ? Combien de Français se disent concernés par cette problématique ? Quelles actions concrètes envisagent-ils pour lutter contre l'émission des gaz à effet de serre : choix du mode transport, compensation carbone, hébergement aux normes environnementales ?