



# Programme détaillé du Séminaire & Bulletin d'inscription Nouvelles tendances de consommation touristique & tourisme en ligne

Lundi 29 juin 2015, Paris, 9h-18h30

## Présentation du Baromètre annuel 2015 *Raffour Interactif*

### "Courts 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 échantillon de 1035 Français représentatifs des Français de 15 ans et +, par 5 quotas croisés, interviewés en face à face à domicile par des enquêteurs professionnels en janvier / février 2015

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

**Tourisme** : Combien de Français partent en courts séjours marchands ? / Combien partent en longs séjours marchands ou non marchands ? Quels sont leurs profils ? / Quelles sont leurs périodes de départ : février, Pâques, été, Toussaint, Noël, ou hors vacances scolaires ? / Qui part en France et/ou à l'étranger / Quelles sont les formules recherchées pour l'étranger : all inclusive, sur mesure, thématiques, autotours, city break ? / Quel a été le délai de préparation ? / Quels ont été les modes de réservation : TO, agences physiques, agences on line, institutionnels, C.E., réservation en direct auprès de prestataires, auprès de particuliers ? / Et pour quels types d'hébergement : hôtels, résidences de tourisme, campings, gîtes, chambres, locations à des particuliers, croisières maritimes et fluviales ? / Dans quel type de destination ont-ils passé leurs vacances : mer, lac, montagne été, montagne hiver, campagne, ville, croisière ? / Sont-ils partis en couple, avec les enfants, des amis, des collègues, seuls... / Pour quel budget total, par foyer et par personne ?

**Critères de choix des destinations** : quels sont les 19 critères de choix des destinations privilégiés par les Français : dépaysement, budget, possibilités sur place, sécurité, accueil, patrimoine, bien-être, paysages, climat, culture, ambiance, trajet etc. ? / Par quels profils ?

**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 ? / Ont-ils 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 ? Et en sont-ils influencés ?

**M-tourisme** : Combien de Français utilisent un smartphone et/ou une tablette lors de la préparation des séjours ? / Quel est leur profil / Organisent-ils alors davantage leurs séjours sur place ? / Quels usages touristiques du téléphone mobile leurs 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 ? Qui sont-ils ? / De qui émanent les informations qu'ils consultent ? Quels types de contenus : idées de destinations, articles, photos, informations pratiques, actualité... et de services : assistance, réservation etc, doivent être proposés par les professionnels ? Combien de e-touristes partagent des contenus en ligne ?

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

#### Big Data, Big promesses ou Big mirage pour le e-tourisme ?

Franck Gervais, Directeur Général, **Voyages-sncf.com**

#### Comment une marque qui fête ses 60 ans a su réussir le virage du numérique et de l'authenticité ?

Anne-Catherine Péchinot, Directeur Général, **Gîtes de France**

#### Comment rajeunir la clientèle des Croisières ? Quel rôle jouent les Ntic dans cette perspective ?

Antoine Lacarrière, Directeur Général, **Croisières de France**

#### Marketing à la performance dans un continuum d'écrans : quelles opportunités pour le tourisme ?

Daniele Beccari, Head of Travel Products, **Criteo**

#### Comment un professionnel de la location saisonnière peut-il se différencier face à la multiplication des offres d'hébergements ?

Patrick Bourdillat, Directeur Général, **Interhome**

#### Quel potentiel touristique peut-on attendre du marché Chinois ? Quelles en sont ses caractéristiques ?

Philippe Violier, Directeur UFR ITBS, **Esthua Université d'Angers**

#### Comment répondre aux nouveaux comportements des clients et optimiser leur parcours multicanal ?

Marania Boixière, Directrice Innovation & Développement, **Bluelink**

#### La clientèle haut de gamme, quelles aspirations aujourd'hui ?

Sylvain Rabuel, Directeur Général France, BeNeLux, Suisse & Nouveaux marchés Europe-Afrique, **Club Med**

#### Comment l'innovation révolutionne l'expérience de la location de vacances ?

Vincent Wermus, Directeur Général, **Homeaway France**

#### Quel défi organisationnel et technique représente la connectivité d'un territoire ? Comment délivrer une information juste à temps ?

Stéphane Bénédict, Directeur, **ADT de la Nièvre**

#### MOOCs, COOCs, SPOCs : la formation digitale, un levier pour révolutionner la montée en compétence et l'engagement des acteurs de l'industrie touristique ?

Marie Bergereau, Cofondatrice, **Tourism Academy**

#### Près de 70% des Français prévoient un budget pour partir : comment les acteurs de l'offre peuvent-ils répondre à ce défi ?

Serge Milon, CEO, **Simpki** & Guy Raffour

#### L'importance de l'offre "train" dans un séjour packagé, d'après les résultats d'1 étude menée par Raffour Interactif pour Voyages SNCF

Laurent Bijaoui, Dir. National Ventes AGV, **Voyages SNCF**

#### Expérience utilisateur et trafic sortant : peut-on monétiser sans cannibaliser ?

Alexandre Jorre, Dir. Marketing & Communication, **Amadeus France**

#### Quelles sont les attentes des touristes Français qui visitent le Japon ? Comment les professionnels locaux y répondent-ils ?

Koji Takahashi, Directeur Général, **JNTO**

#### Compétitivité et investissement touristiques en France, où en sommes nous ?

Christian Delom, Directeur Stratégie, Observation et NTIC, **Atout France**

■ **Cabinet Raffour Interactif SAS** ■ Spécialisé dans le secteur du tourisme/ transports/ loisirs & affaires ■  
■ RCS PARIS B Siret 352 142 459 00028 ■ APE 7023Z ■ n° DRTEFP 11753384775 ■ Tél : 33 (0) 1 47 04 02 27 ■  
■ [www.raffour-interactif.fr](http://www.raffour-interactif.fr) ■ Mail [raffour.seminaire@orange.fr](mailto:raffour.seminaire@orange.fr) ■ 51, rue des Belles Feuilles 75116 Paris ■ France ■

## Bulletin d'inscription au Séminaire du lundi 29 juin 2015 & Souscription au Cdrom annuel contenant le Baromètre "Bilan 2014 & perspectives"

à imprimer, compléter et à retourner soit

- ▶ par courrier avec le règlement à Raffour Interactif / Séminaire 29 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](mailto:raffour.seminaire@orange.fr)

**OPTION 1 : je m'inscris au Séminaire et souscris au Cdrom** contenant : le **Baromètre Bilan 2014 & perspectives** "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 + l'étude 2014 sur les **clients de l'aérien (\*)** + les **supports** autorisés du 29 juin + un **mémoire juridique E-tourisme** + une synthèse de 6 mois de **veille**

**Tarif Séminaire + Cdrom : 790 € hors taxes soit 948 € ttc** pour le 1<sup>er</sup> inscrit // **Réduction** (non cumulable) de 5% pour le 1<sup>er</sup> inscrit : **750,5 € ht soit 900,60 € ttc** Si **membre** : ACSEL ADETEM ADONET AFEST ALFA-ACI ANEL ANMSCCT ATOUT France AVEC BIENVENUE A LA FERME CEDIV COMITE BOUGAINVILLE CRESTEL FEVAD FNCRT FNOSI FedEpl Femmes du Tourisme FFTST FING FNTV GEFIL GITES de France GESTE IFT LEVEL META Rn2D SKAL SKI France SETO SNAV SNELAC SNRT STATION VERTE TELECOM VALLEY UNAT WTEA

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

▶ Tarif pour le 2<sup>ème</sup> inscrit du **même** organisme : **590 € ht soit 708 € ttc** // Pour chaque inscrit **au-delà du 2<sup>ème</sup>** : **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 29 juin 2015 + 1 Cdrom / / soit un Total TTC de | | € (1)**

(\*) : **Etude des nouveaux comportements des clients loisir qui prennent l'avion** (mai 2014, Bourse des Vols). *Thèmes abordés* : Nombre de Français et profils qui ont pris l'avion au cours des 3 dernières années / types de vols effectués : court-moyen-long courrier / pour quelles destinations / modes de réservation des vols / tiennent-ils compte de la réputation des compagnies / différence perçue entre compagnies low-cost et classiques / type de billet privilégié : direct vs escale / choix des services à bord / choix du siège / bagages compris ? / l'inquiétude pour les bagages / transport choisi pour se rendre à l'aéroport de départ / inquiétude de voyager en avion ? / les appareils électroniques pendant le vol / les aspects à améliorer du départ jusqu'à l'arrivée

**OPTION 2 : je m'inscris uniquement au Séminaire : 590€ ht soit 708€ ttc // Pour chaque inscrit au delà du 1<sup>er</sup> : 490 € ht (588 € ttc)**

▶ **Nombre TOTAL de PARTICIPANTS au Séminaire du 29 juin 2015 sans Cdrom / / soit un Total TTC de | | € (1)**

**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). **18H30** 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 2015 à raison d'**un par organisme**. Y seront incluses l'étude Baromètre annuelle, des extraits de l'étude des nouveaux comportements de la clientèle loisir perçus par les AGV, l'étude BDV des comportements des clients de l'aérien, un mémoire juridique e-tourisme, 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 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 nous donnant son nom au préalable **au plus tard le vendredi 19 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 pour cette cause. Ce programme peut être soumis à modifications. **Formation continue** : seule l'**option 1** est valable 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** fournie en téléchargement par Raffour Interactif 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 par l'OPCA, **le montant de l'inscription reste dû** si celle-ci avait déjà été engagée par ce bulletin déjà envoyé à Raffour Interactif.