

## Souscription au Cdrom annuel du Cabinet *Raffour Interactif*

### "Courts séjours, vacances, nouvelles tendances et e-tourisme"

& tous les supports de la conférence du 15 juin 2010

& un **mémoire juridique e-tourisme et bonnes pratiques**

**& documents et études liés aux thématiques des nouvelles tendances et du E-tourisme**

Ce Cdrom est une édition à part entière. Toutes les informations contenues représentent une **source opérationnelle d'informations de premier ordre**.

Vous bénéficierez en le consultant des nouvelles tendances de consommation touristique les plus récentes du secteur.

*Ce Cdrom contient trois types de documents...*

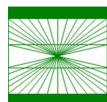
**A) Notre nouvelle étude Barométrique annuelle complète 2010 "Courts séjours, Vacances, Nouvelles Tendances et E-tourisme". Elle est devenue la référence du secteur.**

Le questionnaire a été mis au point après des **réunions qualitatives** avec des voyageurs, en analysant les principales tendances issues de notre **veille** et en tenant compte des **résultats** des précédents baromètres (celui de 2010 est le 8ème)

Le terrain **face à face à domicile** a été mené par des **enquêteurs professionnels** pendant les mois de **janvier et février 2010** auprès de **1100 personnes représentatives** de la population française de **15 ans et plus** sur la base de **quotas croisés** par âge, sexe, région, habitat et catégories socio-professionnelles, France entière.

Nous avons exploité les résultats (traitements, analyses, graphiques) de mars à juin 2010 en travail piloté, réalisé par un chargé d'études et un ingénieur statisticien. Cette étude comporte plus de **300 slides séparés en 29 thèmes** que voici...

01. Profil des Français de 15 ans et +
02. Taux de départ des Français (Longs séjours, courts séjours marchands et fréquence)
03. Profil des partants en court séjour marchand
04. Profil des partants en long séjour
05. Taux de départ et fidélité au lieu de vacances d'été
06. Taux de départ à l'étranger & profil des partants
07. Comparaison partants à l'étranger VS partants en France exclusivement
08. Français prêts à faire des sacrifices sur d'autres dépenses pour partir en vacances
09. Délais de réservation pour les longs séjours marchands
10. Profil des Français dont le revenu mensuel net avant impôts du foyer est supérieur à 3000€
11. Critère du principal séjour (le thème ou la destination)
12. La réussite du principal séjour
13. Question ouverte : Raisons pour lesquelles les Français ont réussi leur séjour
14. Profil des Internautees
15. Evolution du taux d'utilisation d'Internet (selon le niveau d'étude, la PCS et le revenu)
16. Lieux de connexion à Internet
17. Taux de départ des Internautees vs non-Internautes
18. Comparaison Internautees vs non-Internautes
19. Part des Internautees chez les Français partis en séjour
20. La préparation en ligne
21. Préparation des séjours sur Internet exclusivement
22. Profil des réservants vs non-réserveants sur Internet
23. Taux de transformation (part des préparants sur Internet qui réservent en ligne)
24. Types de prestations réservées sur Internet
25. Web 2.0 (Lecture des avis, dépôt de contenus)
26. Préparation du séjour sur mobile
27. Intentions de départs pour 2010 en court séjour marchand et long séjour
28. Evaluation des comportements face à la conjoncture économique difficile
29. Incidence du réchauffement climatique sur les séjours

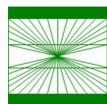


## B) Supports de tous les intervenants de la conférence "Nouvelles tendances de consommation touristique et e-tourisme" du 15 juin 2010

Les supports sont des présentations PowerPoint liées aux thèmes ci-dessous.  
Toutes les interventions sont spécifiques avec différents métiers représentés.

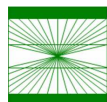
### Thèmes des supports contenus dans ce Cdrom

- ▶ **Affinitiz** : Comment fédérer les "Ambassadeurs" d'une destination touristique sur le Web 2.0 ? Quels outils concrets leur fournir pour en être les meilleurs promoteurs ?
- ▶ **Amadeus** : "Les natifs numériques et le futur du voyage" : présentation d'une étude réalisée pour le compte d'Amadeus avec pour objectif de détecter les nouvelles tendances sociétales et économiques des consommateurs de demain.
- ▶ **ATOOUT France** : Comment répondre aux nouveaux comportements des touristes étrangers ?
- ▶ **Call Expert** : Pour quelles raisons des touristes qui ont préparé leurs voyages en ligne les concluent-ils ensuite via un centre d'appel ? Présentation d'une étude inédite, pilotée par Raffour Interactif, à partir de centaines d'appels à Call expert
- ▶ **Côte d'Or Tourisme** : La recherche scientifique mise au service du tourisme : 1ers résultats d'une méthodologie d'analyse automatisée de posts sur le web
- ▶ **Easyvoyage** : Quelle place l'infomédiation tient-elle dans les leviers d'audience du e-travel européen ?
- ▶ **Esthua** : Vers quel management des destinations doit-on s'orienter aujourd'hui pour gagner en efficacité ?
- ▶ **Europ assistance** : 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 ?
- ▶ **Europcar** : Quels rapports les Européens entretiennent-ils avec la voiture ? Quelles innovations pratiques attendent-ils des loueurs ?
- ▶ **Go Voyages** : Quelles évolutions du Mix Produits-Prix constate-t-on ? Comment optimiser l'interaction des leviers d'acquisition On Line ?
- ▶ **Hrs France** : Quelle croissance du mobile constate-t-on dans la réservation hôtelière ? Est-elle durable ?
- ▶ **Michelin** Cartes et Guides : Guides papier et services numériques : va-t-on vers une substitution ou une complémentarité ? Et sous quelle forme ?
- ▶ **Ministère du Tourisme du Québec** : De quelle façon le e-tourisme a-t-il profondément changé la stratégie marketing du Ministère Québécois du tourisme ?
- ▶ **Ogone** : Comment intégrer les dernières évolutions du paiement en ligne : 3D Secure, paiements d'acomptes & soldes, paiements sur mobile ?
- ▶ **SNCF** : Retours d'expériences et innovations : comment faciliter la vie des voyageurs ?
- ▶ **Vacances Transat** : Comment une connaissance approfondie des clients peut-elle réussir à optimiser la stratégie multicanal d'un producteur ?
- ▶ **ViaMichelin** : Peut-on désormais préparer en ligne des voyages réellement "sur-mesure" ? Et à quelles conditions ?
- ▶ **Vinivi** : Avis de voyageurs & Avis de professionnels en ligne : aident-ils réellement à la vente de voyages ?
- ▶ **Weekendesk.fr** : Quelles évolutions de comportements et de typologies de clients constate-t-on pour la vente de courts séjours en France ?



## C) Documents & études joints liés aux thématiques des nouvelles tendances et du E-tourisme

- ▶ Un rapport de Synthèse de 10 mois de **veille** informationnelle "Nouvelles tendances" (août 2009 à mai 2010) issue de la veille mensuelle du Cabinet (50 sources analysées)
- ▶ une **synthèse** sur le E-tourisme en 2010 rédigée par Guy Raffour
- ▶ un **Mémoire très complet sur tous les aspects juridiques du e-tourisme** et les bonnes pratiques, rédigé par **Eric Barbry, Directeur du Pôle Communications Electroniques du Cabinet Alain Bensoussan**  
*Thèmes abordés...*
  01. Création d'un site, maintenance
  02. Notice légale
  03. Régime d'autorisation
  04. Conditions générales d'utilisation du site
  05. Conditions générales de vente
  06. Conditions générales de prestations touristiques
  07. Conditions générales de vente de locations saisonnières de meubles touristiques
  08. Responsabilité du professionnel de tourisme
  09. Contrat clic
  10. Contrat sous forme électronique
  11. Noms de domaine
  12. Forums de discussion
  13. Hébergement
  14. Liens hypertextes
  15. Liste de diffusion
  16. Paiement électronique
  17. Prospection commerciale
  18. Publicité en ligne
  19. Référencement et métatags
  20. Marque blanche
  21. Informatique et libertés
  22. Droit applicable
- ▶ l'étude complète "**Baromètre des vacances des Européens – 2010**" d'Europ Assistance  
*Thèmes abordés :*
  01. Les intentions de départ pour l'été 2010
  02. La durée des vacances d'été 2010
  03. Les vacances idéales
  04. Les destinations de vacances de l'été 2010
  05. Le type de destinations pressenties
  06. Quelle formule de vacances et quel mode d'hébergement ?
  07. Les facteurs de choix de la destination
  08. La préparation des vacances
  09. Les modalités d'achat
  10. Les budgets vacances
  11. Les risques perçus
  12. La couverture des risques
- ▶ Des extraits liés à la thématique du E-tourisme de l'étude Raffour Interactif "**Nouveaux comportements de la clientèle Loisir perçus par 450 Agents de voyages** (octobre 2009)  
*Thèmes abordés :*
  01. L'information du client
  02. Le Web 2.0
  03. Le tourisme en ligne
  04. La conjoncture / Les nouveaux comportements
  05. La manière de travailler
- ▶ un PowerPoint spécialement établi par le rédacteur en chef de **Voyage & Technologies** sur sa vision d'un an de **E-tourisme**



## Bon de commande du Cdrom 2010 du Cabinet Raffour Interactif

contenant l'étude 2010 "Courts séjours, Vacances, Nouvelles Tendances, E-tourisme",  
& le mémorandum juridique e-tourisme & tous les supports de la conférence du 15 juin  
& les documents cités (A, B, C)

**N'imprimez que cette page de Bon de Commande**, complétez-la et retournez-la :

- ▶ **par courrier avec le règlement par chèque** à **Raffour Interactif / Cdrom 2010**  
**51, rue des Belles Feuilles 75116 Paris, France**
- ▶ ou, si une facture préalable est demandée, par **télécopie** au 33 (0)1 47 04 02 28 en précisant cette demande.

**Ne faxez alors que cette page.** Assurez vous de la bonne réception de la télécopie en envoyant en même temps un e-mail à la boîte : [cdrom.raffour@orange.fr](mailto:cdrom.raffour@orange.fr)

**Je commande le Cdrom 2010 du Cabinet Raffour Interactif au tarif de 650 € ht soit 777,4 € ttc** <sup>(1)</sup>

Le Cdrom me sera livré sous 6 jours par pli recommandé

*La facture acquittée sera envoyée avec le Cdrom (ou par e-mail en format PDF protégé si souhaité au préalable pour règlement)*

**Merci de remplir le plus lisiblement possible tous ces champs obligatoires :**

NOM : ..... ORGANISME : .....

PRENOM : ..... FONCTION : .....

TELEPHONE : ..... **e-mail professionnel personnel** <sup>(2)</sup> .....

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

***Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente*** <sup>(3)</sup>

**TAMPON et SIGNATURE**

Fait à ..... le .....

<sup>(1)</sup> TVA à 19,60% sur encaissements.

N° de TVA intracommunautaire : **FR01352142459**

<sup>(2)</sup> Usage strictement réservé à Raffour Interactif pour envoi de la facture en format PDF protégé. Cet e-mail ne sera jamais communiqué à des tiers

<sup>(3)</sup> **Condition générale de vente**

*Raffour Interactif* conserve l'intégralité des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle attachés à l'édition de ce Cdrom qui constitue à ce titre une œuvre originale et spécifique.

**Ce Cdrom et/ou son contenu ne doivent en aucun cas être diffusés à des tiers non souscripteurs et les informations contenues ne doivent pas être rendues publiques et ce sous quelque support que ce soit.**

La consultation de ce Cdrom est réservée à l'organisme souscripteur pour son propre usage interne.

Toute reproduction ou diffusion non autorisée entraînera le cas échéant des poursuites.

