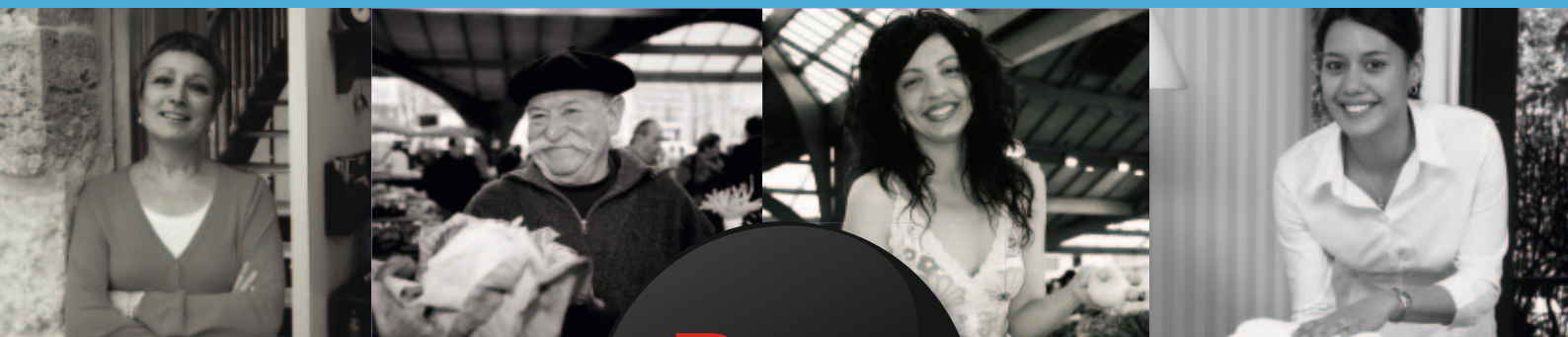


Les 6^e RENCONTRES du TOURISME et du DÉVELOPPEMENT LOCAL

Le tourisme, c'est l'affaire de tous !

23-24 novembre 2011 à Brive-la-Gaillarde



Participez aux 2^e Trophées
des Rencontres
Télécharger le dossier
de candidature sur
<http://rencontres.brive-tourisme.com>

<http://rencontres.brive-tourisme.com>



Rendez-vous pour Les 6^e RENCONTRES du TOURISME et du DÉVELOPPEMENT LOCAL

À Brive-la-Gaillarde les 23 et 24 novembre 2011

Nouveauté

Passage à 1,5 jours
de rencontres et d'échanges

Centre des Congrès de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Corrèze.
10 avenue Maréchal Leclerc à Brive-la-Gaillarde.

LE PROGRAMME

Mercredi 23 novembre

13h-13h45 **Accueil des participants**

14h **Introduction** par Jean Louis NESTI, président de la CCI de la Corrèze.

14h15-15h15

Plénière d'ouverture

• **La bonne utilisation des marques au profit du territoire.**

Présentation: Marcel LÉVY, journaliste expert Tourisme; Stéphane CANARIAS, directeur général de l'Office de Tourisme de Brive et son pays.

Intervenants: Jean-Philippe GOLD, directeur du CRT Picardie ; François GAILLARD, directeur ONLYLYON Tourisme et Congrès.

Aujourd'hui le consommateur est exposé, en moyenne, à plus de 300 messages publicitaires quotidiens alors comment faire émerger la marque de sa destination ou de son entreprise dans cet océan d'offre touristique ?

Nutella, le Pays Basque, Coca-Cola, la Bretagne... sont des marques connues, porteuses de valeurs elles rassurent le consommateur et lui apportent le gage de qualité recherché. Quels sont leurs secrets pour percer ?

Pourquoi et comment mettre en place une marque forte, comment la faire vivre ? Comment la valoriser ? Des points clés pour comprendre l'utilité d'une telle démarche.

15h30-16h45

1^{re} session d'ateliers

ATELIER 1 - Réservé aux élus

• **Enjeux de l'intercommunalité pour l'activité touristique**

Animé par Jean Luc BOULIN, etourisme.info

Avec Gilles LIEBUS, Président de l'Office de Tourisme de la Vallée de la Dordogne ; Jacques DESCARGUES, Président de l'Agence Départementale du Tourisme de la Corrèze, Chrystèle COURSAT, Présidente du Comité Régional du Tourisme du Limousin ; Jean-Louis NESTI, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Corrèze et Marcel LEVY, journaliste expert Tourisme et Henri PEYRAT, Président de l'Office de Tourisme de Brive et son pays.

L'attractivité touristique d'un territoire se confond rarement avec les seuls périmètres administratifs. Avec la réforme des collectivités territoriales et la refonte des cartes intercommunales, les questions de la destination touristique et de l'échelle d'action pertinentes resurgissent. Toute la question de la définition d'une échelle plus pertinente d'action pour mener une politique touristique cohérente, visible et efficace sera abordée ici.

Exemple avec un territoire ayant expérimenté le regroupement.

LES INTERVENANTS

Claude BANNWARTH
Lancéa développement
Fondateur

Frédéric ALLARD
Weekendesk

Nordine BENAMA
Hôtel République
Graphiste

Jean-Luc BOULIN
Etourisme.info
Blogueur rédacteur en chef

Jean-Marc DEVANNE
Cabinet Co Managing
Associé

Stéphane CANARIAS
OT Brive et son pays
Directeur général

Corinne CERVEAUX
Animatrice du cluster tourisme
du Pays Basque

Elisa COMPERE
ProximIT
Chef de Projets

Sylvain COUTY
OT Angoulême
Directeur

Christèle COURSAT
CRT Limousin
Présidente

Pierre CROIZET
Etourisme.info et GMT Éditions
Blogueur et
Gérant directeur associé

Florence CROUZET
Nomad and Co
Co-Fondatrice et directrice

Jacques DESCARGUES
ADT Corrèze
Président

Clémence DJOUDI FAURE
Aéroport Brive
Vallée de la Dordogne
Service Communication -
Presse & Marketing

Michaël DODDS
CRT Bretagne
Directeur

Ludovic DUBLANCHET
Etourisme.info
et société Dublanchet
Blogueur et directeur
fondateur

Christophe GRAVIER
ADRT Tourisme Creuse
Directeur

Élise DUNAUD
OT Brive et son pays
Chargée de mission Ingénierie

Pierre ELOY
Etourisme.info et Touristic
Blogueur et directeur

Paul FABING
Etourisme.info et RésOT Alsace
Blogueur et directeur

Philippe FABRY
Etourisme.info et Atout France
Blogueur et chargé
de mission etourisme

Annie FAVE
Journaliste

Alain FERRANDON
OT Bourges
Directeur

Clémentine FRECHINOS
OT Brive et son Pays
Chargée de communication
et relations Presse

François GAILLARD
Only Lyon Tourisme et Congrès
Directeur général

Emmanuelle GAU
OT Bourges
Directrice adjointe
Responsable Visites Guidées

Jean-Philippe GOLD
CRT Picardie
Directeur

Caroline HERNANDEZ
OT Bourges
Responsable Boutique

Natalie JOLLY
Agence Va BENE
Directrice

Périco LÉGASSE
Marianne et LCP
Journaliste et critique
gastronomique

Marcel LÉVY
Ecritéo
Journaliste spécialisé
Tourisme

Wilfried LEYMARIE
Pays d'Art et d'Histoire
Vézère Ardoise
Animateur de l'architecture
et du patrimoine

Gilles LIEBUS
OT Vallée de la Dordogne
Lotoise
Président

Joëlle MARTY
Association
Muséum et Industries
Vice-présidente
de l'association

Alexis MONS
Emakina.fr
Directeur général délégué

Jean-Louis NESTI
CCI de la Corrèze
Président

François PERROY
Etourisme.info
et Emotio Tourisme
Directeur

Henri PEYRAT
OT Brive et son pays
Président

Olivier PETIT
In Extenso Deloitte
Associé Tourisme Hôtellerie
et Restauration

Sylvie REBILLARD
Société Qassiopé
Directrice associée

Patrick SERMADIRAS
Jardins du Manoir d'Eyrignac
Propriétaire

Nicolas SOSNOWIEZ
atafoto.studio
Marketing and sales manager

ATELIER 2

• L'E-tourisme au service des hébergeurs

Animé par Pierre ELOY, etourisme.info

Internet est devenu l'outil roi de la relation client. Mais au-delà des poncifs technologiques, c'est l'utilisation de l'outil qui fera la différence dans le contact avec les vacanciers et les voyageurs. L'E-tourisme n'est pas une simple vision marketing c'est un élément essentiel de la conquête touristique. Détails et explications dans cet atelier avec des exemples concrets mis en place.

ATELIER 3

• Manager vos communautés

Avec Michaël DODDS, Directeur CRT Bretagne et Jean-Philippe GOLD, Directeur CRT Picardie.

Animé par Clémentine FRECHINOS, Community manager à l'Office de Tourisme de Brive.

Montrer, expliquer, commenter, raconter et faire rêver sont les premiers objectifs d'un site web dont le prolongement naturel se fait par le partage d'expériences que portent les communautés. Comment être présent sur les réseaux sociaux et surtout comment les animer sans lasser et tomber dans le travers commercial, tout un art qui sera expliqué ici avec des retours d'expériences concrets de professionnels du tourisme.

ATELIER 4

• Boutique : comment concilier développement de recettes annexes et respect des valeurs de la marque

Animé par Joëlle MARTY de Muséum et Industrie

Avec Caroline HERNANDEZ responsable boutique de l'OT de Bourges.

Une boutique est un outil intéressant pour une structure telle qu'un Office de Tourisme ou un site touristique car elle crée un service périphérique qui répond aux attentes de la clientèle. Une boutique c'est aussi et surtout une source de recettes annexes qui peut permettre la diffusion de produits porte-étendards pour le territoire.

Prolongement de la découverte touristique, lieu de concrétisation de l'envie d'acheter et lieu d'identification ; comment transformer le visiteur en client, voir en ambassadeur ?

ATELIER 5

• Travailler avec la presse : qu'attendent les guides culinaires ?

Animé par Annie FAVE, journaliste.

Avec Périco LEGASSE, rédacteur en chef de la rubrique « art de vivre » à l'hebdomadaire Marianne, animateur de Toques et politique sur LCP.

Pour un restaurateur, la présence dans les guides est espérée et les articles dans la Presse recherchés. Faire parler de soi et de son établissement est d'une importance capitale : obtenir un article dans une bonne publication se traduit immédiatement en chiffre d'affaires, en afflux de clientèle et en notoriété.

Comment être présent dans un guide ? Que faut-il faire pour s'adapter aux demandes des journalistes... Autant de questions que nous poserons à un grand spécialiste du domaine.

17h-18h

Plénière de fin de journée

• La communication multicanal

avec Florence CROUZET de l'Agence Nomad and Co, Nicolas SOSNOWIEZ, marketing and sales manager chez Atafoto Studio.

En communication, il existe un point d'entrée et d'intégration du message : le cerveau du consommateur. Les canaux disponibles, eux par contre, sont multiples et le consommateur choisit le canal qui lui convient le mieux à un moment donné. Pour être efficace, un annonceur doit donc être présent sur différents médias (les traditionnels, le hors-média, les nouveaux médias numériques) pour mieux occuper les esprits. La complémentarité fait l'efficacité.

Comment être présent partout et garder une cohérence pour plus de puissance ? Quelles sont les bonnes pratiques ? Comment approcher un univers qui enveloppe toutes les techniques relationnelles et marketing dans un monde du tourisme aux frontières multiples ? Cette plénière fera le tour d'un domaine où les interrogations sont nombreuses et les outils complexes.

18h

Remise des 2^e Trophées des Rencontres du Tourisme - salle Escande CCI

Suivi d'un cocktail offert par l'équipe d'organisation des Rencontres - Salle Roncier CCI de la Corrèze.

Véritable événement des Rencontres du Tourisme, cette seconde édition des Trophées permet de récompenser des acteurs qui, par leurs actes et leur engagement, œuvrent en faveur d'un tourisme à l'écoute des terroirs. Deux niveaux de candidatures cette année : une catégorie réservée aux acteurs locaux (Région Limousin) et une autre catégorie réservée aux acteurs nationaux du secteur touristique. Pour gagner, les acteurs devront mettre en avant un exemple d'actions ou de produits alliant originalité et cohérence avec une stratégie de développement touristique locale.

Jeudi 24 novembre

8h-8h45 Accueil des participants autour d'un petit-déjeuner

Introduction

9h-10h30

Séance plénière

• Marques et territoires

La parole aux techniciens :

Focus sur la stratégie de marques partagées du Limousin.

- > Marque et attractivité territoriale du Limousin présenté par Jean-Marc DEVANNE de Co Managing.
- > Impact des stratégies de marque dans la commercialisation limousin présenté par Claude BANNWARTH de Lancéa.
- > De la marque à la stratégie E « marque-ting » en Limousin par Pierre CROIZET de GMT Editions et par Alexis MONS d'Emakina.

La parole aux élus :

Nos invités : Christèle COURSAT, Présidente du CRT Limousin ; Jacques DESCARGUES, Président ADT Corrèze ; Roger BLERON, Président ADT Creuse ; Daniel FAUCHER, Président CDT Haute Vienne.

En donnant la parole aux élus, cette première plénière permettra de faire le point sur les évolutions en cours du point de vue du tourisme régional.

10h30-10h45 Pause café

10h45-12h30

2^e session d'ateliers

ATELIER 6

• Boutique : comment concilier développement de recettes annexes et respect des valeurs de la marque

Animé par Joëlle MARTY de Muséum et Industries.

Avec Caroline HERNANDEZ responsable boutique de l'OT de Bourges.

Une boutique est un outil intéressant pour une structure telle qu'un Office de Tourisme ou un site car elle crée un service périphérique qui répond aux attentes de la clientèle, de plus, elle est source de recettes annexes et peut permettre la diffusion de produits porte-étendards pour le territoire. Prolongement de la découverte touristique, lieu de concrétisation de l'envie d'acheter et lieu d'identification ; comment transformer le visiteur en client voir en ambassadeur ?

ATELIER 7

• Évolutions des métiers : nouveaux outils et accueil des visiteurs en front office

Animé par Paul FABING, etourisme.info avec Elisa COMPERE, chef de projets société ProximIT.

Les nouveaux outils technologiques à disposition (écrans, tablettes tactiles...) peuvent servir les conseillers en séjour lors de l'accueil des visiteurs : répondre à leurs attentes sans attendre, de manière ludique et interactive mais aussi faciliter leur quotidien. Quels sont les nouveaux outils qui facilitent ce relationnel ? Comment les implanter et les utiliser ? Comment les optimiser ? Quelques thématiques d'un atelier attendu qui va démontrer que les évolutions sont indispensables pour répondre aux nouvelles attentes des visiteurs.

ATELIER 8

• Fréquentation et taux de fréquentation ; les enjeux d'une politique d'animations réussie pour son site touristique

Animé par Christophe GRAVIER, directeur ADRT Creuse et avec Patrick SERMADIRAS, propriétaire des Jardins du Manoir d'Eyrignac.

Les sites touristiques cherchent des moyens de susciter la visite et une fois que le touriste est venu, comment le motiver pour le faire revenir ? C'est tout l'enjeu de la mise en place d'une politique d'animations réfléchi tant du point de vue contenu qu'agenda de la programmation. Deux experts viendront exposer leurs facteurs clés de succès pour que politique d'animations rime avec fidélisation.

ATELIER 9

- **Identité et travail autour de la marque**

Animé par Sylvie REBILLARD du Cabinet Qassiopé accompagnée de Corinne CERVEAUX, animatrice du cluster tourisme du Pays Basque.

Comment faire de la marque une valeur reconnue et adoptée par les clients? À cette question, notre spécialiste viendra apporter les premières réponses tout en expliquant la méthodologie nécessaire à l'implantation logique d'une marque.

ATELIER 10

- **Le produit touristique du côté du consommateur**

Animé par François PERROY, *etourisme.info*

Il existe une multitude de produits touristiques, comment ressortir parmi l'offre dense et hyperconcurrentielle ?

Sachez vous adapter aux attentes de vos clients en mettant en place des petits plus qui feront toute la différence.

Quels sont ces petits plus que vous pouvez mettre en place pour satisfaire vos clients ? Comment les mettre en place ? Une heure pour répondre à ce défi.

12h30-13h45 Déjeuner buffet

Ce moment de convivialité vous permettra d'échanger et de déguster les produits gaillards.

14h-15h15

3^e session d'ateliers

ATELIER 11

- **Les clés pour écrire sur le web**

Animé par François PERROY, *etourisme.info*

Bref, précis, documenté, truffé de mots clés pour favoriser le référencement... Voilà les premières qualités d'un texte destiné à être publié sur le web. But recherché : intéresser le voyageur. Conseils pratiques et exemples concrets pour bien comprendre la finesse éditoriale du web.

ATELIER 12

- **Évolutions générales des métiers dans les Offices de Tourisme**

Animé par Jean Luc BOULIN *etourisme.info* avec Philippe FABRY, *etourisme.info* et Atout France.

Les OT changent et avec eux les métiers associés. Désormais, l'OT est la tour de contrôle, souvent intercommunale, du territoire. Sa vision va au-delà de la simple fourniture de documentation pour s'ouvrir aux communautés virtuelles, aux nouvelles tribus de consommateurs. Mais comment appréhender ces évolutions sans peur ni rejet, comment faciliter l'adaptation des équipes ? Réponse dans cet atelier animé par deux grands spécialistes du domaine.

ATELIER 13

- **Travailler avec la presse**

Animé par Natalie JOLLY Agence Va Bene.

Avec Clémence DJOUDI FAURE, Responsable marketing et relations presse Aéroport Brive Vallée de la Dordogne.

Parce que la promotion d'une destination passe forcément par la presse, voyons comment contacter, attirer et accueillir des journalistes qui se feront les porte-paroles de votre destination et de vos produits touristiques auprès du grand public.

ATELIER 14

- **Google: un éventail d'outils gratuits à votre disposition**

Animé par Ludovic DUBLANCHET, *etourisme.info*

Google est devenu l'arme indispensable pour évoluer sur le net. Mais au-delà du seul référencement, le géant américain des moteurs de recherche dispose d'une palette d'outils gratuits capables de faciliter votre travail et de « booster » vos sites. Revue de détail des éléments qui doivent être connus pour accroître l'efficacité de votre présence numérique.

ATELIER 15

- **Événements, territoire et attractivité**

Animé par Élise DUNAUD, chargée de mission Ingénierie Office de Tourisme de Brive, avec Sylvain COUTY, directeur de l'OT d'Angoulême.

La peur numéro 1 des touristes sur leur destination de vacances c'est l'ennui; les animations et les événements permettent de donner une réponse à cette crainte. Comment mettre en place des éléments attractifs, en cohérence avec les valeurs du territoire et comment faire de ces éléments de véritables moteurs de l'attractivité touristique ?

ATELIER 16

- **Les clés d'une bonne communication par l'image**

Animé par Nordine BENAMA, graphiste chez Hôtel République et Florence CROUZET, Agence Nomad and Co.

Une bonne photo vaut mille mots! Et une mauvaise? L'image est le reflet essentiel d'un produit touristique. La réaliser, la choisir, la mettre en valeur sont essentielles à la première perception d'un produit. Quels sont les bons critères de choix? Que faut-il faire dire à l'image? Un atelier pour regarder derrière l'image.

ATELIER 17

- **Évolutions générales des métiers dans les Offices de Tourisme**

Animé par Jean Luc BOULIN etourisme.info avec Philippe FABRY, etourisme.info et Atout France.

Les OT changent et avec eux les métiers associés. Désormais, l'OT est la tour de contrôle, souvent intercommunale, du territoire. Sa vision va au-delà de la simple fourniture de documentation pour s'ouvrir aux communautés virtuelles, aux nouvelles tribus de consommateurs. Mais comment appréhender ces évolutions sans peur ni rejet, comment faciliter l'adaptation des équipes? Réponse dans cet atelier animé par deux grands spécialistes du domaine.

ATELIER 18

- **Remplir votre hébergement hors saison**

Animé par Olivier PETIT, Cabinet Deloitte avec Frédéric ALLARD de Weekend Desk.

Les mois de juillet et août, les périodes de vacances scolaires... des moments de l'année favorables au remplissage de votre hébergement mais les ailes de saison et le hors saison? Comment attirer les touristes sur cette période dans votre établissement?

Comment adapter votre offre aux attentes des porteurs de l'offre sur ces périodes à savoir les clubs, les entreprises, les groupements mais aussi les individuels?

Tour d'horizon des trucs et astuces à mettre en place avec un hébergeur et un expert de l'hôtellerie.

ATELIER 19

- **Les nouvelles formes de découvertes du patrimoine**

Avec Emmanuelle GAU, OT de Bourges; Wilfried LEYMARIE, Pays d'Art et d'Histoire Vézère Ardoise.

Séduire, c'est conduire le touriste vers les richesses territoriales à découvrir. Afin de satisfaire les nouvelles attentes des visiteurs, les guides ont aujourd'hui à leur disposition toute une palette d'outils: ludiques, technologiques, mobiles, interactifs... Panorama de ces éléments et de leur intégration dans la découverte des destinations.

- **Bilan de cette 6^e édition des Rencontres**

Animé par le comité d'organisation.

Que retenir de ces deux jours de travail?

Moments forts et pistes de travail seront ainsi évoqués par les participants et le public.

Les 6^e RENCONTRES du TOURISME et du DÉVELOPPEMENT LOCAL

*Pour tout savoir sur les Rencontres
et les intervenants présents:
<http://rencontres.brive-tourisme.com/>*

Cet événement a pu être réalisé grâce au soutien de la Communauté d'Agglomération de Brive, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Corrèze, du Conseil Général de la Corrèze et du Comité Régional du Tourisme du Limousin.

Pour toutes questions : 05 55 24 50 98 - inscription-rencontres@brive-tourisme.com



**Participez aux 2^e Trophées
des Rencontres du Tourisme**

2 niveaux pour cette 2^e édition :
les catégories valoriseront
des projets touristiques innovants
au niveau régional et national.

Informations et dossier disponible sur :
<http://rencontres.brive-tourisme.com>

