



Les R-Evolutions Touristiques 2015 PROGRAMME

Mercredi 25 novembre
#RTB10

9h-9h30 **Accueil des participants autour d'un petit déjeuner**
9h30 **Accueil par Jean Louis NESTI, président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Corrèze et introduction aux R-Evolutions**

10h-11h30 **Plénière d'Ouverture**

Grandes tendances et dernières évolutions dans le secteur du Tourisme

Intervenant : Stéphane CANARIAS, Directeur Général de Brive Tourisme.

On ne cesse de le répéter, le secteur du tourisme est en perpétuelle évolution, impacté par l'avènement du web, de la réservation en ligne (Booking ...), en passant par les avis de consommateurs (Tripadvisor ...), sans oublier le fulgurant développement des modes d'hébergements collaboratifs (AirBNB ...). Cette première séance plénière analysera l'activité du tourisme sur l'Hexagone, elle décryptera les nouvelles tendances du secteur, les évolutions de la demande, les changements de comportements de nos visiteurs et les difficultés rencontrées par les acteurs du tourisme pour s'adapter à ces évolutions.

11h30 **Présentation des exposants et RDV sur l'espace partenaires des R-Evolutions Touristiques**

12h30 **Pause Déjeuner**

14h- 15h 1^{ère} session d'ateliers

Atelier 1

Le Routard, créer son guide de destination. L'enjeu du référencement dans les guides touristiques

Animateur : Stéphane CANARIAS, Directeur Général de Brive Tourisme

*Intervenant : Pierre JOSSE, Rédacteur en chef du **Guide du Routard***

A l'heure où 71% des Français partis ont consulté Internet pour préparer leurs séjours et où plus de 90% sont influencés par les avis d'autres touristes, les guides touristiques version papier jouent toujours un rôle prépondérant dans la préparation des vacances de millions de Français. Avec près de 2,5 millions de guides vendus, 130 destinations et 25% de part de marché, le Guide du Routard est le leader incontesté des guides touristiques français. Pierre JOSSE, rédacteur en chef « historique » du Routard et voyageur insatiable (plus de 90 pays au compteur), nous dévoilera les secrets des référencements dans les guides touristiques. Il nous livrera également son regard sur l'évolution du tourisme en France. Un atelier instructif et une rencontre à n'en pas douter fascinante pour tous les amoureux de voyage.

Atelier 2

Ça te dit une visite ? Non, je veux vivre une expérience !

Animateur : Jean Philippe GOLD, directeur du CRT Picardie et le CRT Limousin

Intervenants: Différents sites de visites.

Le touriste n'achète plus un produit, il veut vivre une expérience, donner du sens à ses vacances. Pour les opérateurs touristiques, tout l'art consisterait donc à transformer leurs "produits" en de véritables "expériences", propices aux partages sur les réseaux sociaux. Mais comment faire ? Quelles sont les recettes du succès ? Exemples avec deux territoires ; la Picardie et le Limousin.

Atelier 3

Je facebook, tu facebookes, nous facebookons. L'intérêt pour moi professionnel du tourisme !

Animateur : Clémentine FRECHINOS, Community Manager chez Brive Tourisme.

Intervenants : Olivier FOUSSAT, propriétaire du restaurant le Living Brive et association les Tables Gaillardes – Sébastien REPETO et Patrice FORESTI, MyDestination.

Vous vous demandez encore à quoi sert Facebook ? Comment ce réseau social qui vient déjà de fêter ces 10 ans, peut-il impacter l'activité de votre entreprise ? Cet atelier vous propose des échanges d'expériences sur différentes stratégies de communication, de gestion de la relation client grâce à Facebook.

Atelier 4

Taxe de séjour, décrets et nouveautés.

Animateur : Elise DUNAUD, chargée de mission Ingénierie chez Brive Tourisme

Intervenant : Raphaël SOLTNER, avocat spécialisé en droit public.

Le décret précisant les conditions d'application de la réforme de la taxe de séjour est applicable depuis août 2015. Etes-vous au fait des nouveautés : taxation d'office, perception par les opérateurs électroniques,...? Avez-vous toutes les clés en main pour appliquer la taxe de séjour et optimiser sa perception ? Toutes les réponses à vos interrogations durant cet atelier pratique.

Atelier 5

Atelier réservé aux élus : Mon Office de Tourisme, il sert à quoi ?

Animateur : Jean Luc BOULIN ; directeur de la Mission pour les Offices de Tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine

Intervenants : Sophie MARNIER, responsable de la Fédération Régional des Offices de Tourisme du Limousin– Jean Paul CESAR, directeur de l'Office de Tourisme de Fleury Saint Pierre (Aude) et adjoint délégué à la communication de la Ville de Narbonne.

L'Office de Tourisme est l'animateur des acteurs touristiques de sa « destination ». Il assure l'interface et la relation permanente avec les professionnels et les élus. Mais ses missions ont profondément évolué au cours de ces dernières années. L'accueil, la coordination des acteurs locaux du tourisme, l'organisation d'activités et d'événements, la promotion, la commercialisation de séjours, la gestion d'équipements Où commencent et où s'arrêtent les missions d'un office de tourisme. A l'heure où l'argent public se raréfie, quelles sont les missions que les élus et les acteurs locaux choisiront de plébisciter au sein de leur office de tourisme ?

Atelier 6

Appli or not Appli, that is the question.

Intervenants : 2 prestataires spécialisés : Vix inzebox et Noé Interactive

Chaque mobinaute ne compterait qu'une vingtaine d'applications dans son smartphone, dont 3 à 4 dédiées au tourisme. Dans le secteur du tourisme institutionnel, de nombreuses applications ont été créées et développées avec le plus souvent, de faibles niveaux de téléchargement. Alors quelles sont les bonnes pratiques pour satisfaire ses visiteurs avec ce type d'outil ?

15h00 **Pause-Café et RDV sur l'espace partenaires des RTB10**
15h30-16h30 **2^{ème} session d'ateliers**

Atelier 7

De la marque à la boutique; quelles logiques pour autofinancer son Office ?

Animateur : Stéphane CANARIAS, directeur général de Brive Tourisme

Intervenant : Nicolas JABAUDON, directeur de l'Office de Tourisme Médoc Océan

Avec la baisse des budgets de collectivité, nombre d'Offices de Tourisme recherchent des sources d'autofinancement. La création d'une marque et sa déclinaison sur des produits dérivés peuvent être une réponse à cette problématique. Mais créer une stratégie efficace de développement boutique nécessite de véritables compétences très éloignées des métiers premiers des offices : sourcing produit, création de collection, facing, suivi des stocks, définition des prix, shooting photo ... autant de sujets sur lesquels reviendront les intervenants de cet atelier.

Atelier 8

Blogueurs, youtubeurs, instagrameurs... pourquoi et comment travailler avec ces e-influenceurs de voyageurs et de clients ?

Animateur : Clémence DJOUDI FAURE ; Responsable Marketing & Communication à l'Aéroport Brive Vallée de la Dordogne

Intervenants : Franck et Richard du blog One Day One Travel

93% des voyageurs déclarent que les avis en ligne impactent leur décision de réservation, 35% déclarent consulter des blogs de voyages et 20% les réseaux sociaux pour préparer leur séjour. A l'heure où la e réputation est donc primordiale pour les destinations et les professionnels du tourisme, comment travailler avec ces blogueurs suivis par des audiences de lecteurs parfois bien supérieures à celle des grands magazines ? Quels apports pour nos supports et nos contenus ?

Des réponses concrètes avec des blogueurs, instagramers et youtubeurs reconnus dans l'univers des voyages.

Atelier 9

Mieux connaître ses clients pour adapter son offre et répondre à leurs attentes

Animateur : Elise DUNAUD, chargée de mission Ingénierie chez Brive Tourisme

Intervenant : Françoise CLERMONT, consultante spécialisée Observation chez Co Managing.

Qui sont vos clients ? Les connaissez-vous ? Connaissez-vous leurs attentes ? Etes-vous capables de les segmenter pour adapter vos actions ? Aujourd'hui pour optimiser la relation avec ses clients, il est nécessaire de les connaître sur le bout de doigts. Comment faire ? Quels sont les outils et les techniques accessibles pour nos structures sans avoir à casser sa tirelire ? Un atelier pratique pour vous aider à mieux gérer votre relation client.

Atelier 10

Street marketing, un an après, on a testé pour vous ?

Intervenant : Clémentine FRECHINOS, responsable communication, relations presse et community manager chez Brive Tourisme.

Avec toujours moins de budget, toujours plus de concurrents, et des clients saturés par les messages publicitaires, comment mener des actions de communication efficaces et pertinentes ? Un exemple d'action de street marketing expérimentée par l'équipe gaillarde de Brive Tourisme en 2015 accompagnée par le spécialiste du genre, le docteur Marcel Saucet.

Atelier 11

La communication touristique fait son cinéma !

Animateur : Julie HATTU, réalisatrice, journaliste reporter pour France télévisions et We like travel

Aujourd'hui la vidéo représente 60% du trafic web. Sur un mois, on estime que 85% des internautes français ont visionné une vidéo sur Internet, soit 66% de la population.

Toutes les structures touristiques y vont de leur vidéo avec plus ou moins de succès, cet atelier est destiné à décrypter en détails 5 campagnes de communication vidéo : enjeux, forces, faiblesses et résultats.

Séance Cinéma animée par Julie Hattu, une spécialiste TV et Web du sujet.

Atelier 12

Le neuromarketing ; non, ça ne fait pas mal ... nouvelle arme de séduction massive... .

Intervenant : Nicolas DELATTRE, agence Perceptio Media

Le marketing traditionnel a déjà permis d'établir de nombreuses théories sur les différentes étapes du processus d'achat mais aucune d'entre elles ne s'est révélée parfaitement exacte. C'est dans ce contexte qu'au début des années 2000 est né le neuromarketing. Et si, grâce à lui, il était possible de mesurer la charge émotionnelle d'une campagne de communication sur nos clients et de la réajuster en fonction de ce ressenti... et bien c'est ce que permet le neuromarketing. Aux vues de l'engouement des spécialistes du marketing pour les neurosciences, il semble bien que la course au cerveau du consommateur soit lancée. Mais comment ça marche ? Explications avec un spécialiste de la discipline.

16h45 – 18h Les ¼ d’heures R-Evolutionnaires

A tour de rôle et durant un ¼ d’heure, 4 intervenants témoignent d’une action, d’un projet ou d’un phénomène révolutionnaire qui impactent l’univers touristique.

Sous un format très « punchy », ces différentes interventions ont pour objectif de vous questionner, vous inspirer et peut-être vous inciter à révolutionner le monde du tourisme à votre tour !

Intervenants :

- Guillaume COLOMBO, Lascaux IV, les secrets du site
- Jean Philippe GOLD, designer d’expériences touristiques
- Nicolas DELATTRE, Neuromarketing, dans la tête du consommateur
- Franck et Richard du blog One Day One Travel, comment j’ai révolutionné ma vie et le monde du voyage ?

18h – 18h30 Plénière de clôture des #RTB10

Bilan des #RTB10 : le « A retenir » de l’édition 2015.

Intervenants : La team Gaillarde des #RTB10 et les étudiants du Master Aménagement et Gestion des Stations Touristiques à l’Institut d’Aménagement, de Tourisme et d’Urbanisme, Bordeaux 3

Ce qu’il faut retenir des R-Evolutions Touristiques de Brive pour repartir avec l’essentiel de cette journée de rencontres et d’échanges.

**liste des intervenants sous réserve de modifications*

FIN DES #RTB10



