



PROGRAMME DES 8ÈMES RENCONTRES NATIONALES DU ETOURISME INSTITUTIONNEL

DÉROULÉ GLOBAL

Lundi 22 octobre

- 10h30-18h00 : 2ème Journée Nationale des Animateurs Numériques de Territoire
- 14h00-18h00 : possibilité de réunion de réseaux
- 17h30-18h30 : enregistrement des premiers participants
- 18h30 : Ouverture du Forum de l'Innovation
- 18h30-23h00 : Apéritif dinatoire collaboratif au gré des régions présentes

Mardi 23 octobre

- 09h30-10h00 : Accueil et Forum de l'Innovation
- 10h00-10h20 : Ouverture officielle, par Renaud Lagrave, Vice-Président du Conseil Régional Aquitaine en charge du tourisme
- 10h20-11h00 : Tendances et baromètre etourisme par Guy Raffour
- 11h00-11h40 : la stratégie web de la Suisse
- 11h40-12h20 : les grandes tendances (e)-tourisme
- 12h30-14h30 : Déjeuner et Forum de l'Innovation
- 14h30-15h45 : 1ère série d'ateliers
- 15h45-16h30 : Pause et Forum de l'Innovation
- 16h30-17h45 : Présentation des nominés aux Trophées du etourisme institutionnel
- 17h45-18h15 : Vers une organisation 2.0 chez Tourisme Montréal
- 18h15-18h45 : La relation client de BonjourQuébec
- 20h00 : Soirée de gala conviviale et Bar à eaux de vie régionales

Mercredi 24 octobre

- 08h30-09h00 : Accueil et Forum de l'Innovation
- 09h00-10h30 : "15mn chrono"
- 10h30-11h15 : Pause et Forum de l'Innovation
- 11h15-12h30 : 2ème série d'ateliers
- 12h30-13h30 : Apéritif dégustation de vins de Jurançon, fromage pur brebis des Pyrénées et jambon de Bayonne offert par la ville, l'agglomération et l'Office de Pau
- 13h30-14h30 : Déjeuner
- 14h30-15h45 : 3ème série d'ateliers
- 15h45-16h15 : Pause et Forum de l'Innovation
- 16h15-17h00 : Plénière de conclusion





PRÉ-PROGRAMME DÉTAILLÉ DES RENCONTRES

Mardi 23 octobre

09h30-10h00 : Accueil et Forum de l'Innovation

Séance Plénière

10h00-10h20 : **Ouverture officielle**, par Renaud Lagrave, Vice-Président du Conseil Régional Aquitaine en charge du tourisme

10h20-11h00 : **tendances, baromètre tourisme** avec Guy Raffour (Raffour Interactif)

11h00-11h40 : **la stratégie web de la Suisse**, avec Armando Troncana, Responsable marketing de Suisse Tourisme Paris

11h40-12h20 : **les grandes tendances (e)-tourisme**, avec Jean-Luc Boulin (MOPA) et Ludovic Dublanche (#Dublanche)

12h30-14h30 : Déjeuner buffet et Forum de l'Innovation

14h30-15h45 : 1ère série d'ateliers

A1 : "Nous sommes là pour faire des histoires"

Les histoires que nous racontons sont trop formatées, nous n'apportons pas la preuve de ce que nous disons, nous nous arrêtons aux promesses. Comment mettre en musique, en scène, revenir aux fondamentaux, au simple et au vrai ! Se repositionner sur l'humain ne serait-il pas la solution pour faire du bon « storytelling » ?

Animé par François Perroy (Emotio Tourisme), avec les interventions de Nicolas De Dianous (MonNuage), François Gaillard (Office de Tourisme de Lyon), Christian Berger (CRT Nord Pas de Calais)

A2 : "Réussir une véritable stratégie marketing à 360°"

Transmédia, cross média, gamification, comment développer une stratégie multicanale cohérente permettant de sortir d'un travail en silos ?

Animé par Antoine Chotard (AEC), avec les interventions de Anne Laroque (Backstory), Arnaud Haquin (The Rabbit Hole)

A3 : "Du bon usage de Facebook"

Au-delà de l'animation, comment optimiser les outils disponibles et fonctionnalités de Facebook (actualités sponsorisées, applications, deals, f-commerce...), suivre les évolutions permanentes de l'appt-forme et de ses services ?

Animé par Mathieu Bruc (CRDT Auvergne), avec les interventions de Christophe Ramel (alias Kriisiis), Yves Demangel et Mathieu D'Auria (CRT Alsace).





A4 : "L'internet de séjour"

Smartphones, tablettes et wifi envahissent le quotidien de nos mobinautes, destructurant le classique cycle du voyageur avant/pendant/après. Comment répondre à ce bouleversement ? Que mettre en oeuvre pour y répondre ? Pourquoi le papier a encore de beaux jours devant lui ? Comment délocaliser l'Office chez chaque prestataire ? Venez découvrir le concept d'Internet de séjour.

Animé par Pierre Eloy (Touristic), avec les interventions de Laurence Harispe (Terres et côtes basques) et Bruno Le Lan (Maison du tourisme Baie de Morlaix Monts d'Arrée)

A5 : "Que l'esprit de la bidouille soit avec vous"

Les exemples d'utilisations d'outils simples, pas ou peu coûteuses mais aussi pertinentes ne manquent pas... De bonnes idées à piocher pour la valorisation de fêtes et manifestations, de sites de patrimoine, ou pourquoi pas, de petits offices de tourisme.

Animé par Nicolas Monseigne (Pays Médoc), avec l'intervention d'Hervé Rieux (Pays Couserans)

A6 spécial élus : "Moi, Élu en charge du tourisme, ..."

Quel rôle peut/doit jouer un élu en charge de près ou de loin du tourisme sur son territoire ? Quels projets impulsés, pousser ? Quelle place pour l'action politique ? Quelles clés pour prendre les bonnes décisions ? Comment convaincre ses collègues et remettre l'économie touristique à sa vraie place ?

Animé par Ludovic Dublanchet (#Dublanchet) et Jean-Luc Boulin (MOPA)

15h45-16h30 : Pause et Forum de l'Innovation

Séance plénière

16h30-17h45 : **Présentation des nominés aux Trophées du tourisme institutionnel**
Les nominés par le jury vous présentent leurs projets, leur réalisations.

17h45-18h15 : **Vers une organisation 2.0 ?**

Avec Pierre Bellerose Vice-Président Relations Publiques, Recherche et Développement du produit de l'Office de Tourisme de Montréal

18h15-18h45 : **La relation client de BonjourQuébec**

Avec Suzanne Asselin, Directrice de l'accueil au Ministère du Tourisme du Québec.

20h00 : Soirée de gala conviviale et Bar à eaux de vie régionales





Mercredi 24 octobre

08h30-09h00 : Accueil et Forum de l'Innovation

Séance Plénière

09h00-10h30 : "15mn chrono"

- Pierre Croizet (GMT Editions)
- Anne Magnien (Journaliste, productrice de télévision, enseignante)
- Fadhila Brahim (FB-Associés)
- Beer Bergman (Bilance)
- Frédéric Soussin (Conseil en Idées neuves)

10h30-11h00 : Pause et Forum de l'Innovation

11h00-12h15 : 2ème série d'ateliers

A7 : "L'e-mobilisation générale au service de la destination",

Le numérique impose une mobilisation globale de tous les citoyens du territoire et il réinvente le modèle de développement territorial. Comment organiser un management des services en ligne et en mobilité à l'échelle des territoires en limitant les productions sans audience, sans compétence et sans budget.

Animé par Claude Bannwarth (Lancea Développement), avec les interventions de Aurélie Peneau (Le Voyage à Nantes), Nicolas Graeff (CDT64)

A8 : Monitorer son activité sur le web social

Vous accédez aux insights fournis par Facebook, vous utilisez Klout, Social Mention et autres, vous analysez les transformations sur votre site via Google analytics... et pourtant, vous en voulez plus ! Cet atelier est fait pour vous !

Animé par Mathieu Bruc (CRDT Auvergne), avec l'interventions de Christophe Ramel (Kriisiis)

A9 : "L'accueil numérique in and out"

L'accueil numérique permet de dégager les personnels de certaines tâches répétitives apportant peu de plus value, pour se concentrer davantage sur l'accueil, mais aussi de mettre à disposition des clientèles des outils et informations pour une expérience enrichie.

Animé par Philippe Fabry (Atout France), avec les interventions de Pierre Croizet (GMT Editions), Jérôme Jarmasson (Canopée) et Lise Trincaretto (Office de Tourisme du Pays Vaison Ventoux).





A10 : “Expérientiel off et on line, tendance du marketing en 2012”

En dix ans la publicité a fait un saut créatif. Du message on est passé à l'expérience, et on a ajouté une 3ème dimension à la relation marque-consommateur, celle de l'interactivité. La récolte d'information, l'acte d'achat, l'usage du produit et même la relation-client, tout désormais est expérience, qu'on soit on line ou off line, (ce qu'on appelait autrefois la vraie vie).

De nouvelles techniques sont utilisées ou d'anciennes, boostées par les nouvelles technologies: personnalisation des produits et services, design des lieux de marques, pérennes ou éphémères, complémentarité physique/ virtuel événements de rue, animation de communautés, jeux de marques, co création, utilisation de l'Art. Exemples concrets issus d'autres univers que le tourisme.

Avec l'intervention d'Anne Magnien (Journaliste, productrice de télévision, enseignante).

A11 : “Nos sites internet se refont une jeunesse” : HTML5, CSS3

Après le "tout réseaux sociaux", après le tout "application mobile", les nouvelles technologies HTML5 / CSS3 et la maturité de jQuery nous poussent à revoir nos sites (principes d'ergonomie, accès à l'information, affichage et complémentarité multisupport, etc.) et à les remettre au centre des problématiques techniques de nos structures.

Animé par Vincent Vandeveld (Fisheye Communication), avec l'intervention de Bérangère Faure (Saint-Etienne Tourisme Métropole), et Benjamin Bastien (GMT Editions)

12h30-13h30 : Apéritif dégustation de vins de Jurançon, fromage pur brebis des Pyrénées et jambon de Bayonne offert par la ville, l'agglomération et l'Office de Tourisme de Pau

13h30-14h30 : Déjeuner

14h30-15h45 : 3ème série d'ateliers

A12 : “Les amis de mes amis sont mes clients”

A l'heure où la communication et le marketing des marques sont jugés peu crédibles et intrusives, comment construire une stratégie marketing construite sur le modèle de la "long tail" ou marketing de niche. Cet atelier propose des exemples de dispositifs fondés sur la conquête de prospects grâce à des leaders d'opinion ou experts permettant de valoriser sa destination auprès de niches.

Animé par Philippe Fabry (Atout France), avec les interventions d'Aurélien Peneau (Le Voyage à Nantes), l'équipe et les « carnetiers » du CRT Picardie.





A13 : “Réenchanter les destinations pour conquérir et transformer”

Mise en désir, mise en marché, mise en ligne, et mise en lien. Il faut en revenir aux fondamentaux du marketing : remettre le client au centre, comprendre leurs besoins pour mieux adapter nos contenus, réinventer les partenariats public-privé, conjuguer les apports respectifs des territoires et des professionnels du secteur marchand.

Animé par Marie Bergereau (Lancéa Développement), avec les interventions de Déborah Le Goff (CRT Bretagne), Séverine Dubois (ARDT Corrèze), Sylvie Varoqui (Com&Va).

A14 : “Commerce connecté : le numérique au service du commerce physique”

Comment l'institution touristique peut-elle favoriser, encourager le commerce connecté comme un levier de vente en local, à travers les nouveaux modes de paiement alternatifs mobiles (portefeuille mobile, couponing, NFC, billetterie sociale...)

Animé par Antoine Chotard (AEC), avec les interventions de Laurent Bourgitteau Guiard (Snapp' Fidme), Gilles Barbier (Dismoiou)

A15 : “L’open data, c’est pour demain ?”

Deux ans que l’on évoque l’open data, et pourtant, on en est toujours seulement aux prémisses.

Animé par Laurent-Pierre Gilliard (AEC), avec l’intervention de Gilles Rolland (Bouches du Rhône Tourisme).

A16 : “Je google, tu googles, nous googlons”

Impossible de passer à côté de Google, de ses outils et services. Tour d’horizon pour prendre en main les incontournables, mais aussi parler référencement naturel et payant, duplicate content, ...

Animé par Mathieu Bruc (CRDT Auvergne), avec les interventions de Jonathan Vidor (JV Web) et Ludovic Renoult (Triple Lootz)

15h45-16h15 : Pause et Forum de l’Innovation

16h15-17h00 : Plénière de conclusion : “Demain, tous journalistes ? L’éditorialisation à l’heure du numérique, du crowdsourcing et du multi-écrans”, *avec Joël Aubert, Aquifr*

15h30-17h30 : Vente de Jurançon au 1er étage du Palais Beaumont

