

**Mardi 20 septembre 2011**

**Forum Développement Durable & Tourisme Responsable** en partenariat avec **Ecorismo**

---

**14h30-15h30**

**Conférence IFTM Top Resa 1**

**Comment mettre en œuvre le développement durable dans mon entreprise ?**

Le développement durable est un sujet clé des 5 dernières années, mais concrètement comment cela se traduit-il dans l'entreprise ? Des processus amont avec les fournisseurs à la commercialisation des produits avec les clients, en passant par les processus internes avec les salariés, quels sont les impacts du développement durable sur l'entreprise ? Et finalement est-ce qu'une entreprise « Eco-responsable » génère du business ?

Intervenants\* :

- Ghislain Dauvigny - Pierre & Vacances
- Jean-Michel Coeffe - Cap France
- Marion Rivière - Ecorismo
- Olivier Ponthieu - Groupe Lucien Barrière
- Frédérique Nicoli Ly - CSC
- Nom à venir - SNCF

**16h30-17h30**

**Conférence IFTM Top Resa 2**

**Comment être acteur du « changement » durable ?**

Au sein de la filière Tourisme, comment être un acteur et non un spectateur du « changement durable » auprès des destinations ? Les récents événements dans le bassin méditerranéen en sont la parfaite illustration. Quels rôles doivent jouer les acteurs du tourisme pour participer voir contribuer à l'émergence positive de ces changements ?

Intervenants\* :

- Mr Hamid ADDOU - Maroc OT
- Antoine Cachin - FRAM Voyages
- Gilles Clément - Ecorismo
- Patrick Elouarghi - Groupe Hi Life.
- Frédérique Nicoli Ly – CSC

**10h30-11h00**

**Conférence IFTM Top Resa 3**

**Baromètre sur les tendances de l'industrie de la communication événementielle**

L'ANAé (Association des agences de communication événementielle) prend régulièrement le pouls du marché au travers de l'activité de ses membres. Ce Baromètre Flash a pour vocation de définir les tendances du marché de l'événementiel et de l'incentive ainsi que celles des agences adhérentes à l'association selon plusieurs items : tendance générale, moral général, emploi, tendances par business, appels d'offre, tendances développement durable.

Intervenants\* :

- Gérard Denis - ANAé

**11h00-11h45**

**Conférence IFTM Top Resa 4 en co-partenariat avec MeeT and TRaVeL MaG**

**Quand le voyage devient événement**

Formidable créateur de liens, générateur exceptionnel d'émotion, le voyage constitue un événement particulièrement apprécié de l'entreprise.

Motivation en interne, incentive pour les forces de ventes, les réseaux, voyages d'études, congrès...

Quelle est aujourd'hui la place du voyage dans les dispositifs événementiels d'une entreprise ?

Quelles stratégies, pour quels objectifs, comment les agences et les entreprises s'adaptent-elles aux nouvelles contraintes (crise, image, sécurité...) ?

Intervenants\* :

- Michel Bensadoun - ANAé
- Michel Foraud - MeeT and TRaVeL MaG

**12h00-12h45**

**Conférence IFTM Top Resa 5**

**Le voyage comme acte citoyen**

Face aux actualités des révolutions arabes, les entreprises doivent-elles faire preuve d'action citoyenne, en organisant des événements dans les pays concernés et aider ainsi l'économie et l'emploi ? Le choix d'une destination n'est pas neutre en termes de communication, il véhicule un message qui sera interprété en interne et en externe. Le voyage citoyen peut-il être fédérateur, porteur de messages forts, et constituer un nouvel axe pour les entreprises ?

Intervenants\* :

- Noms à venir - Société

**13h00-14h00**

**Cocktail de l'ANAé** (sur invitation) - Travel Club (bar VIP)

**Forum Destination et Consommation touristique**

---

**14h00-15h00**

**Conférence IFTM Top Resa 6 en partenariat avec l'Echo Touristique**  
**Quelles sont les destinations préférées des Français ?**

Où sont allés les Français en vacances en 2010 et pendant l'été 2011 ? Quelles ont été les conséquences du printemps arabe sur les vacances des Français ? Le palmarès annuel des destinations de l'Echo Touristique, rendez-vous incontournable de la profession, révélera les principales tendances.

Intervenants\* :

- Pascale Fillâtre - Echo Touristique
- Laurence Rousseau - Echo Touristique
- René-Marc Chikli - CETO
- Mounir Fakhry Abdel Nour - Ministre égyptien du tourisme
- Florian Vighier - Marmara

**15h00-16h30**

**Conférence IFTM Top Resa 7**  
**Consommation, quelles tendances et quelles évolutions à venir ? Du point de vue producteurs et distributeurs.**

Comment décrypter les tendances de consommation générale émergentes en Europe et dans le reste du monde ? Quels en sont les ressorts et conséquences potentielles pour l'industrie du tourisme ? A partir d'exemples issus du secteur du tourisme et d'illustrations issues d'autres secteurs, tentative de projection sur les tendances générales à venir.

Intervenants\* :

- Brice Auckenthaler - Tilt Ideas
- Emmanuel Foiry - Kuoni
- Jean-Pierre Mas - AFAT Voyages
- Frédéric Pierret - OMT
- Sandra Teakle - Commission Canadienne du Tourisme

**17h00-18h00**

**Conférence IFTM Top Resa 7 en partenariat avec Raffour Interactif**  
**Conférence du cabinet Raffour Interactif sur les nouveaux comportements de la clientèle "Loisirs" observés par les Agents de voyages.**

En présence de témoins professionnels, Guy Raffour présente les résultats d'une étude menée pendant tout l'été 2011. Quels sont les nouveaux comportements de la clientèle Loisir ?, quelles réponses leur apporter ?

Intervenants\* :

- Guy Raffour - Raffour Interactif
- Arnaud Debuchy - Amadeus
- Pascal Briodin - Europ assistance
- Thomas Saison - Vacances Transat]
- Valérie Assayag - SNCF
- et d'autres témoins professionnels ...

10h30-11h15

**Conférence IFTM Top Resa 9 en partenariat avec Tour Hebdo et Altarès**

**Le marché de la distribution en France : les forces en présence**

Pour la deuxième année consécutive, Tour Hebdo a établi un panorama de la distribution de voyages en France, en partenariat avec Altarès, spécialiste de l'information sur les entreprises.

Le dossier s'appuie sur un palmarès des sociétés distributrices de voyages, et fait la lumière sur bien des aspects : la rentabilité de la profession, l'implantation géographique des agences physiques, la place de la distribution online.

Intervenants\* :

- Virginie Dennemont - Tour Hebdo
- Thierry Millon ou Wilfried Joly - Altarès

11h30-12h30

**Conférence IFTM Top Resa 10 en partenariat avec SNAV et ATOUT FRANCE**

**Baromètre SNAV - Atout France.**

Ce baromètre rend compte tous les 2 mois depuis début 2011 des tendances de l'activité des distributeurs français de voyages de toute nature.

Il porte à la fois sur les réservations et sur les départs de chaque mois.

Il permet selon les pays de destination de connaître l'évolution du marché en volume d'affaires comme en nombre de passagers.

Il comporte en outre des indications sur les délais de réservation et les durées de séjour.

Intervenants\* :

- Noms à venir

12h30-14h00

Cocktail SNAV - ATOUT FRANCE (sur invitation) – Travel Club (bar VIP)

**Forum Voyage d'Affaires**

---

**14h30-15h30**

**Conférence IFTM Top Resa 11 en partenariat avec Voyages d'Affaires**  
**Quelle valeur ajoutée pour le voyageur d'affaires ?**

La vision des producteurs, des distributeurs et des Travel Managers peut-elle être convergente et conciliable ? ...

Intervenants\* :

- Valérie Sasset - BCD TRAVEL
- Soline de Montrémy - Air France
- Philippe de Saint-Victor - AS Voyages
- Michel Dieleman - AFTM
- Valérie Assayag - SNCF
- Arnaud Deltenre - Voyages d'Affaires

**16h30-17h30**

**Conférence IFTM Top Resa 12 en partenariat avec DéplacementsPros.com et Mondial Assistance**

**Le baromètre du voyage d'affaires**

Le baromètre 2011 Mondial Assistance/DéplacementsPros.com s'intéresse cette année aux voyageurs d'affaires, à leurs attentes et leurs demandes. Réalisé en complément de l'édition mensuelle, ce baromètre exclusif, réalisé spécialement pour IFTM Top Resa, est le seul à présenter des tendances en matière de dépenses engagées par les entreprises pour leurs déplacements professionnels. L'édition 2011 est réalisée auprès de 1125 voyageurs.

Intervenants\* :

- Céline Chopin - Mondial Assistance
- Yann Le Goff - Sidel
- Jean Claude Tacnet -Marco Polo
- Alain Joyet - Sociologue
- Marcel Lévy - Déplacementspros.com

**18h00- 19h00**

**Remise des Lauriers du voyage d'affaires en partenariat avec Déplacements Pros et Thalys.**

**Les Lauriers du Voyage d'Affaires**

Les meilleures entreprises de l'univers des Déplacements Professionnels seront récompensées pour leur savoir faire et leurs innovations dans 5 catégories : compagnie aérienne, hôtel, Innovation technologique ou service, développement durable et « l'Ultimate expérience »

Prix spécial pour le meilleur Travel Manager 2011

Suivi d'un cocktail au Travel Club

10h30-11h30

**Conférence IFTM Top Resa 13**

**Comment repositionner l'agent de voyages vis-à-vis de son client ?**

Lorsqu'un client entre dans une agence de voyages il dispose bien souvent de tous les éléments pour maîtriser parfaitement une destination. Quels sont les outils à mettre à disposition de l'agent de voyages pour lui permettre d'être suffisamment informé afin d'apporter une vraie valeur ajoutée à son client ? Comment optimiser le « Off » par le « On » ?

Intervenants\* :

- Rémi Bain-Thouvez - I-Tourisme
- Cyril Laurent - Leadperformance
- Jean-Pierre Nadir - Easy Voyages
- Arnaud Debuchy - Amadeus
- Bernard Chartier - CSC
- Frédéric Prigent - TradeDoublor

11h30-12h30

**Conférence IFTM Top Resa 14**

**Quelle stratégie adopter vis-à-vis des médias sociaux ?**

Avec plus de 350 millions de membres pour Facebook et avec plus d'un milliard de « twits » par mois pour Twitter, les médias sociaux sont, aujourd'hui, devenus incontournables. Pour autant, quels sont les avantages pour l'industrie du tourisme et quelles perspectives donner à ces outils ? Peut-on ou doit-on en attendre un retour sur investissement ?

Intervenants\* :

- Rémi Bain-Thouvez - I-Tourisme
- Pascal Podvin - PDG Compario
- François Laxalt - Néolane
- Emeric Ernoult - Affinitiz
- Malcolm Boyd - CSC

**Forum Etudiants et futurs professionnels du Tourisme** en partenariat avec la **FFTST**

(sur inscription auprès de la FFTST)

---

Animé par Pierre Boudot-Lamotte

13h00-14h15

**Conférence IFTM Top Resa Campus 1**

**Séduire et fidéliser les clientèles françaises...**

Quels sont la stratégie et les moyens mis en œuvre par 3 grandes destinations touristiques étrangères ?

14h30-15h45

**Conférence IFTM Top Resa Campus 2**

**Séduire et fidéliser les clientèles métropolitaines...**

Quels sont la stratégie et les moyens mis en œuvre par 3 départements et territoires