

COLLOQUE IFURTA & ATOUT France

Mercredi 23 et jeudi 24 mai 2012 à Aix-en-Provence

TRANSPORT AERIEN ET TOURISME

Développer les leviers de croissance partagés

Présidé par **Christian Mantei**,
Directeur Général, Atout France

Animé par **Philippe Rochat**,
ancien Secrétaire Général, OACI

Faculté de Droit et de Science Politique d'Aix-en-Provence, 3 avenue Robert Schuman, **Amphi PEIRESC**



Objet du colloque

Le transport aérien va continuer à se développer dans des proportions supérieures à celles du PIB avec une part prépondérante de touristes. La montée en charge des compagnies low cost, la baisse des coûts de tous les opérateurs, la compétition mondiale, associés à l'évolution récente des comportements, en constituent les défis actuels; le transport aérien doit donc se réinventer.

En parallèle, la croissance du tourisme international nourrit, pour une part importante, le transport aérien. L'évolution prévue, avec l'arrivée de nouveaux touristes (pays émergents, BRIC...) et les changements de comportements des consommateurs des pays matures, nécessitent des concertations et des coordinations de plus en plus fortes entre les opérateurs du tourisme et les opérateurs aériens. La stimulation par des politiques adaptées et sur mesure, est devenue une nécessité pour éviter le gaspillage et parvenir à une croissance harmonieuse.

L'objectif de ce colloque est de mettre en avant les éléments clés d'un développement aérien et touristique concertés au travers des réflexions et témoignages des acteurs de ces secteurs.

Rendre ainsi possible une meilleure exploitation des produits aériens et touristiques doit être notre ambition à tous.

Mercredi 23 mai

1^{ère} session : Le consommateur au centre d'une démarche globale : destination touristique et attractivité d'un territoire

Portée par la succession de vies professionnelles, familiales et sociales qui font le quotidien de chacun, la mobilité touristique se développe. Les professionnels doivent être en perpétuelle adaptation pour suivre la demande de ces consommateurs toujours prêts à suivre de nouvelles tendances, à expérimenter des nouvelles offres, à partager leurs «bons plans » et autres coups de cœur... En plus du challenge permanent d'attirer les clientèles touristiques de nos marchés traditionnels, l'arrivée en nombre de clientèles lointaines (Brics notamment), dont les habitudes culturelles et les attentes sont bien spécifiques, nécessite une adaptation de l'offre pour répondre au défi de l'attractivité de notre pays dans un contexte de concurrence internationale très forte. Cette attractivité passe nécessairement par l'association de tous les acteurs des secteurs du transport comme du tourisme, mais bien au-delà, par une démarche globale de destination touristique.

08H45 Accueil des congressistes, café

09H15 Ouverture du colloque et allocutions :

- Gilbert Orsoni, Doyen de la Faculté de Droit et de Science Politique
- Bernard Pestel, Directeur de l'IFURTA
- Christian Mantei, Directeur Général de Atout France
- Philippe Rochat, ancien Secrétaire Général, OACI

09H55 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Fanny Justet
- Tao Li
- Edouard Pouhjon
- Clément Serieys
- Quin Su
- Marine Vial

10H30 Des ailes et des connexions, les mobilités à venir...

- Didier Masurier, sociologue, Maître de conférences à l'Université Blaise Pascal de Clermont-Ferrand 2

10H45 L'importance du marketing touristique

- Michel Goetschman, professeur, consultant en stratégie touristique

11H00 Les grands courants touristiques, les BRICS

- Christian Delom, Directeur Stratégie, Observation et Nouvelles Technologies, Atout France

11H15 La nécessité d'un marketing global

- Jean-Pierre Lavail, consultant en stratégie touristique

11H30 Renforcer l'attractivité d'un territoire

- Stéphane Lopez, Directeur adjoint de l'Espace Public, ville de Montpellier

11H45 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, questions réponses avec les participants

12H10 Déjeuner au restaurant universitaire

2^{ème} session : comment vont évoluer les opérateurs du transport aérien

Concurrence accrue, coûts croissants et pour une part, non contrôlables sont des problématiques communes aux opérateurs aériens. Les consommateurs de transport aérien sont toujours néanmoins toujours présents. Ils seront toujours plus nombreux à condition que les prix soient les plus bas possible.

Les transporteurs confrontés à l'augmentation inexorable du prix du pétrole, pourront-ils en refacturer tout ou partie, et le justifier sans service associé ? A quel prix les clients seront-ils prêts à payer le niveau de service inclus dans le prix du voyage et les prestations complémentaires facturées séparément ? Commission zéro, ventes par l'utilisation des nouvelles technologies en progression constante... Comment les distributeurs vont-ils justifier leurs prestations, quelles valeurs ajoutées faut-il développer pour les futurs clients ?

Avec des pressions croissantes sur les coûts, comment les organisateurs de voyages vont-ils se positionner pour continuer à séduire de nouveaux clients ?

14H10 Ouverture de la session

-

14H20 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Laurie Abouab
- Dandan Chang
- Yifan Wang
- Samira Zenasni
- Jean-Jacques Berto

14H55 L'évolution des passagers touristiques

- Philippe Ayoun, Sous-directeur des Etudes, des Statistiques et de la prospective, Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)

15H10 L'agence de voyage de demain

- Jean-Marc Rozé, Secrétaire Général du Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV)

15H25 Le nouveau modèle des compagnies charter

- Laurent Magnin, Président Directeur Général, XL Airways

15H40 Pause

16H00 Le rôle d'une compagnie du Golfe dans le développement du tourisme

- Thierry Aucoc, Directeur Général France Emirates

16H15 L'importance des flux touristiques pour une compagnie major

- Claude Malacan, Directeur du Programme, Air France

16H30 Le développement des lignes touristiques au départ de France

- Lionel Guerin, Président Directeur Général Transavia France

16H45 Les facteurs clés qui conditionnent l'avenir des TO

- Jean Brajon, Directeur Général Hélicoptères

17H00 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, questions réponses avec les participants

17H30 Clôture de la 1^{ère} journée

19H30 Echanges autour d'un apéritif, Hôtel Aquabella - 2 rue des étuves - 13100 Aix-en-Provence - Tel : 04 42 99 15 00

20H00 Dîner de gala, Hôtel Aquabella

Jeudi 24 mai

3^{ème} session : Droit du Passager, entre défense du consommateur et réalisme économique

Depuis le début du transport aérien, l'arsenal juridique s'est considérablement renforcé. La défense du consommateur est une tendance lourde qui se retrouve tant au niveau de la réglementation que de la jurisprudence. Comment se déroule l'application des textes et comment évolue la jurisprudence dans les différents pays de l'Union Européenne ? Comment s'articulent, selon les opérateurs, les textes afférant au consommateur, au tourisme et au transport aérien ? Quelles sont les notions partagées et celles divergentes entre les différents opérateurs ? Quelle pierre apporte la médiation à l'édifice ? Comment l'évolution de la réglementation est-elle vue par les différentes instances ?

08H30 Accueil des congressistes, café

09H00 Ouverture de la 2e journée

09H10 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Yanis Agag
- Arménouhie Ekmektchian
- Marine Itier
- Laura Martin
- Céline Monclard
- Albane Raoux

09H45 L'évolution du droit des passagers

- Jean-Louis Colson, Chef de l'unité droit des passagers, DG mobilité et transport, Commission Européenne

10H05 L'application du règlement européen dans les 27 pays de l'Union, la jurisprudence européenne, difficultés d'application :

- Martine Merigeau, Directrice Générale, Centre Européen de la Consommation (CEC)

10H25 Protection du client passager : articulation code du tourisme et réglementation aérienne

- Emmanuelle Llop, Avocat à la cour

10H45 Pause

11H05 Assurer le respect du droit des passagers

- Patrice Gabelle, Chef du bureau des passagers aériens, DGAC

11H15 La responsabilité des agences de voyages envers leurs clients

- Valérie Boned, Secrétaire générale déléguée et directrice juridique, SNAV

11H25 L'impact de la législation sur les compagnies aériennes

- Fabrice Pradon, Avocat à la cour

11H35 La médiation tourisme voyage

- Jean-Pierre Teyssier, médiateur du tourisme et des voyages

11H45 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, questions réponses avec les participants

12H10 Clôture de la session

12H15 Déjeuner au restaurant universitaire

4^{ème} session : Tourisme et transport aérien, développer les leviers d'une croissance partagée

Le développement touristique est une formidable opportunité pour le transport aérien. Si nous voulons continuer dans cette voie, d'autant plus nécessaire à l'économie de notre pays, nous devons nous appuyer sur une démarche volontariste des acteurs économiques. Optimiser les retombées attendues de ces voyages sur notre territoire de ces voyages passe par l'adaptation des systèmes de transport aux nouveaux enjeux. Cela nécessite des choix d'infrastructures, le développement de l'intermodalité... mais plus encore de développer la capacité des acteurs à se coordonner.

14H10 Ouverture de la session

- Maryse Joissains Masini, Président de la Communauté du Pays d'Aix, Maire d'Aix-en-Provence
- Christian Louit, Vice-président de la Communauté du Pays d'Aix délégué à l'Enseignement supérieur et recherche et aux grands projets scientifiques

14H20 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Sélim Cheour
- Yohan Chetrit
- Emilie Coureau
- Omr Saleh
- Gaëlle Schaeffer

14H55 Synergie site touristique et loisir avec partenaire aérien

- Sabine Boulinguez, Directeur des transports, Eurodisney

15H15 L'opposition entre la lisibilité d'une destination touristique et le millefeuille français de territoires et d'administrations : Le paradoxe de la promotion touristique

- Loic Chovelon, chef du service promotions et communication, Aéroport Marseille-Provence

15H25 La dynamique de promotion au départ d'une région

- Agnès Henry Scalliet, Responsable Relation clients/e-commerce Club Airport Premier - Plaisir de Partir, Aéroport de Nice-Côte d'Azur

15H35 Développer l'accessibilité et la mobilité au sein d'un territoire

- Régis Hallot, Directeur de Mission, Ingénieur en Chef, SETEC International

15H55 Pause

16H15 Les clientèles touristiques venant en avion en Provence-Alpes-Côte d'Azur

- Marc Bonnefoy, Responsable Etudes Observation, Comité Régional du Tourisme PACA

16H25 Synergies développement aérien et touristique

- Isabelle Bremond, Directeur Général Comité Départemental du Tourisme des Bouches-du-Rhône

16H35 Comment coordonner le développement touristique

- Jean-David Ciot, Vice-président de la Communauté du Pays d'Aix délégué à la Promotion et valorisation des activités touristiques, Maire du Puy-Sainte-Réparate

16H45 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, échanges sur les meilleures pratiques et les synergies à développer.

17H30 Clôture du colloque

Une formation tout au long de la vie, conférence et débat de l'IFURTA

Transport aérien et tourisme en partenariat avec Atout France

Les meilleurs experts échangeront avec vous sur le futur de vos métiers

Convention de formation (20h) délivrée sur demande

Compagnies aériennes pour mieux évaluer les politiques locales et régionales en matière de transport et échanger sur des exemples d'interaction et de synergies tourisme et transport aérien.

Aéroports pour développer des échanges avec les meilleures pratiques des acteurs touristiques et politiques locaux et régionaux.

Tours opérateurs et distributeurs de voyages pour mieux prendre en compte les évolutions sociologiques et les évolutions réglementaires et juridiques, dans un contexte de concurrence et de développement des outils liés aux nouvelles technologies

Collectivités territoriales, comités départementaux et régionaux de tourisme, offices de tourisme pour mieux appréhender les interactions entre les nombreux acteurs intervenant dans la chaîne transport aérien et tourisme et mieux comprendre les contraintes et atouts des nombreux opérateurs.

Avocats et juristes s'intéressant aux problématiques complexes concernant le droit lié au consommateur, au passager aérien, au distributeur, au transporteur...

Tout organisme, société ou service concerné par les touristes utilisant le transport aérien, pour mieux intégrer les interactions et les enjeux des différents partenaires.



www.ifurta.fr



www.atout-france.fr

Pour vous inscrire, remplissez le bulletin joint à nous retourner avec votre règlement à
IFURTA

**15 Allée Claude Forbin
13627 Aix en Provence cedex 1**

Pour tout renseignement, contacter l'IFURTA : 04 42 52 72 90 - secretariat.ifurta@univ-cezanne.fr