

Congrès 2007

des festivals,
événements
et attractions
touristiques

INTERNET : LE CLIENT AU POUVOIR

Du 14 au 16 novembre 2007
À l'Hôtel Sheraton Laval



En collaboration avec :





Mot des présidents

Le client est au cœur des préoccupations de toutes les organisations. Lors du **Congrès 2007 des festivals, événements et attractions touristiques**, nous avons choisi d'aborder ce sujet à l'aide de la thématique Internet. L'internaute a un contrôle grandissant sur ce puissant média : sur le contenu qui y est véhiculé et sur les publicités auxquelles il est exposé. Comment pouvez-vous adapter vos stratégies? Une des premières étapes est la connaissance des diverses possibilités offertes : promotions sur le Web, moteurs de recherche et marketing par courriel seront quelques-uns des sujets abordés. Du 14 au 16 novembre, venez cliquer sur les nouvelles technologies!

Ce rendez-vous de l'industrie des attractions touristiques et des événements, où l'atmosphère est toujours propice aux échanges et au partage des connaissances, est une excellente opportunité de réseautage avec vos pairs.

Profitez également de cette occasion pour découvrir la multitude de services en organisation d'événements que vous offrent les exposants du **Salon de L'Organisateur**. De plus, venez célébrer l'excellence des réalisations promotionnelles des attractions et des événements lors de la remise des **Prix Coup d'Éclat!** et honorer des personnalités hors du commun lors des **Prix Hommage**.

Au plaisir de vous y rencontrer!

Paul Labrecque
Président
Société des Attractions Touristiques du Québec

Camille Trudel
Président
Festivals et Événements Québec

4545, Pierre-De Coubertin, C.P. 1000, succ. M,
Montréal, Québec H1V 3R2
514 252-3037 • 1 800 361-7688
info@satqfeq.com
www.satqfeq.com/congres.html

ACTIVITÉS PRÉ-CONGRÈS - MERCREDI 14 NOVEMBRE

13 h 00 à 20 h 00 – Accueil et inscription

14 h 00 à 15 h 30 – Activité 1 :

ATELIER SUR LE GABARIT DE PLAN D'AFFAIRES ET LE PLAN BUDGÉTAIRE

Conférencier : Éric Savard, Organifest

Depuis maintenant trois ans, le Gabarit de Plan d'affaires, réalisé par Organifest, est disponible gratuitement pour les membres de FEQ et de la SATQ. Son concepteur, Éric Savard, vous offre la possibilité de discuter de son fonctionnement et de l'adaptation du plan budgétaire en direct. À la fin de cet atelier interactif, tous les participants connaîtront le fonctionnement de ces deux outils des plus utiles.

* Pour participer à l'atelier, vous devez vous inscrire à l'aide du formulaire du Congrès 2007 (Maximum 30 personnes). TRÈS IMPORTANT : Chaque participant devra avoir son ordinateur portable avec le logiciel Access afin de participer adéquatement à cette activité. Un CD avec les documents en formats Word et Access (IBM seulement) vous seront remis sur place.

15 h 30 à 17 h 30 – Activité 2 :

POUR OFFRIR DES VACANCES DE QUALITÉ!

**Conférencières : Michelle Drolet, ministère du Tourisme
Élyse Lauzon, Bureau de normalisation du Québec**

**Panélistes : Hélène McNicoll, Canyon Sainte-Anne
Helen Goulet, Quais du Vieux-Port de Montréal
François Bédard, Festival de Lanaudière**

La qualité, c'est payant! Lancée officiellement en décembre 2006, la Démarche Qualité Tourisme permet aux organisations de suivre un processus établi qui les mènera vers une certification reconnue de leurs prestations de services. La marque «certifié Qualité Tourisme» peut s'avérer un puissant outil de commercialisation puisqu'elle permet de se différencier de ses concurrents.

Cette rencontre d'information vous permettra de mieux connaître la Démarche Qualité Tourisme, ainsi que les éléments qui y sont rattachés tels que les incitatifs, les outils disponibles, les exigences et les étapes. Des témoignages d'organisations s'étant certifiées donneront également un point de vue intéressant aux participants. *Pour participer à la rencontre, vous devez vous inscrire à l'aide du formulaire du Congrès 2007.

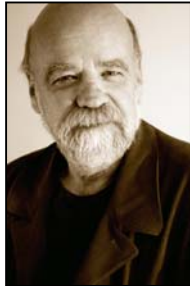
PROGRAMMATION CONGRÈS

MERCREDI 14 NOVEMBRE

15 h 30 à 20 h 00 – **Accueil et inscription**

20 h 00 à 20 h 15 – **Mot de bienvenue**

20 h 15 à 21 h 30



Conférence d'ouverture : LA RÉVOLUTION D'UNE SOCIÉTÉ QUI CLIQUE

Conférencier : Serge Bouchard

Anthropologue, communicateur et conteur imagé, Serge Bouchard participe depuis nombre d'années à des documentaires et à des émissions de télévision et de radio. Il est possible de l'entendre à la Première Chaîne de Radio-Canada.

Fervent observateur des mœurs humaines, il viendra aborder les impacts d'Internet qui se répercutent dans toute la société et sur toutes les organisations. *YouTube* et *MySpace* remportent un succès phénoménal. Qu'est-ce que ça reflète de la société actuelle? Est-ce une tendance à long terme ou une mode passagère? Qu'est-ce qui fait le succès de la vague de fond des nouvelles technologies?

21 h 30 – **Cocktail d'ouverture**

JEUDI 15 NOVEMBRE

7 h 00 – **Accueil et inscription**

7 h 00 à 8 h 30 – **Déjeuner**

8 h 30 à 10 h 00



LA CLIENTÈLE VIRTUELLE À UN CLIC

Conférencier : Paul-André Robitaille, CEFRIO

Internet est bien ancré dans le quotidien des Québécois. Au cours des dernières années, ils ont rattrapé leur retard en matière d'utilisation d'Internet et ils comptent désormais parmi les plus grands utilisateurs à l'échelle mondiale. Que font-ils sur Internet, comment l'utilisent-ils, quelles sont leurs préférences et suivent-ils les tendances? Quelle est la relation des différentes générations face à Internet? Quelles sont leurs habitudes envers les produits touristiques?

Fort de son expérience en gestion et dans le domaine des technologies de l'information acquise au cours des 25 dernières années, Paul-André Robitaille apporte son savoir-faire au CEFRIO depuis 1992 où il dirige actuellement le Secrétariat général et le Service aux membres. Avant d'occuper ce poste, il dirigeait le développement de nombreux projets en technologie de l'information liés à la santé, la gestion du savoir, le gouvernement en ligne et l'utilisation d'Internet.

10 h 30 à 12 h 00



AVOIR UN SITE EFFICACE, ACTUEL ET CLIQUABLE

**Conférencier : François-G. Chevrier,
Chaire de tourisme Transat – ESG UQAM**

Une majorité d'organisations touristiques ont un site Web... Mais, est-ce que celui-ci aide ou nuit à l'entreprise? Voici quelques bonnes questions à se poser : Est-ce que les internautes y trouvent l'information recherchée? Est-ce qu'il répond aux besoins de l'internaute ou aux besoins de votre organisation? Quels sont les critères d'efficacité d'un site Web? Combien doit-on investir pour avoir un site adéquat? Est-ce réaliste d'avoir des objectifs de rentabilité? À quelle fréquence devrait-on mettre à jour le contenu?

François-G. Chevrier partagera avec vous sa réflexion sur le sujet. Avant de se joindre au Réseau de veille en novembre 2005, il a réalisé des mandats de recherche, de direction d'entreprise, de développement des affaires, de planification stratégique et de planification marketing.

12 h 00 à 14 h 00 – Dîner et visite du Salon de L'Organisateur

14 h 00 à 15 h 15

CHOIX 1 - ÇA CLIQUE ENTRE LES MÉDIAS TRADITIONNELS ET LES NOUVEAUX MÉDIAS

Internet a redéfini le monde des communications et a déjà commencé à entraîner la transformation des autres médias. De nombreux choix s'offrent aux annonceurs et le «mix médias» adéquat peut être complexe à réaliser.

À titre d'annonceur, vous êtes possiblement assailli par les possibilités qui s'offrent à vous. Cette conférence vise à vous éclairer sur la cohabitation entre les médias interactifs et traditionnels et sur les stratégies à adopter.

Selon les rapports sur la réalité administratives des membres de la SATQ et de FEQ 2006, la proportion du budget allouée à Internet n'est pas très élevée, mais le pourcentage qui y est alloué a subi une augmentation appréciable de 74,2 % pour les attractions touristiques, passant de 3,1 % à 5,4 %, et de 168,06 % pour les festivals, passant de 2,63 % à 7,05 %, entre 2004 et 2007.



CHOIX 2 - MOTEUR DE RECHERCHE : ON CLIQUE SUR MON SITE INTERNET

Conférencier : Étienne Denis, 90 degrés communication

Avant de consulter votre site Internet, le client doit d'abord le trouver. Comment se classe votre site dans les moteurs de recherche? Et vos concurrents? Placez-vous dans la peau d'un internaute qui cherche votre produit, seriez-vous en mesure de le trouver?

Étienne Denis saura vous donner des trucs pertinents pour améliorer votre positionnement et pour intégrer le référencement dans votre stratégie de marketing interactif. Président-directeur général d'une entreprise de consultation et de production de contenu Internet, il collabore avec des clients tels que VIA Rail Canada, Starwood Hotels & Resorts et Ivanhoé Cambridge.

15 h 45 à 17 h 00

CLIQUER ET DÉCOUVRIR UNE MINE D'INFORMATION SUR LA CLIENTÈLE ET LA CONCURRENCE

Cet expert viendra vous donner son point de vue sur Internet à titre d'outil de recherche marketing et d'analyse concurrentielle. On peut y obtenir une source inestimable d'information et de données. Mais où et comment? Il répondra à ces questions, mais également il abordera divers éléments liés aux sondages en ligne : les sources de motivation pour stimuler les internautes à les remplir, les meilleurs outils, les avantages et désavantages et la validité.

17 h 00 à 19 h 00 - **Cocktail**

19 h 00 à 22 h 00 - **Remise des Prix Coup d'Éclat! et des Prix Hommage et banquet au *Palace de Laval***

22 h 00 à 1 h 00 - **Soirée-spectacles**

VENDREDI 16 NOVEMBRE

7 h 00 - **Accueil et inscription**

7 h 00 à 8 h 30 - **Déjeuner**

8 h 30 à 10 h 00

CLIQUE ET RECLIQUE : COMMENT AUGMENTER SON NOMBRE DE CLICS PAR LA PROMOTION

Conférencier : Martin Courchesne, Réseau Canoë – Quebecor Média

C'est bien connu, le bouche à oreille est une forme de promotion extraordinaire. Ça ne coûte pas cher et c'est très efficace. D'ailleurs, selon les données du Cefrio, 40 % des internautes québécois se sont déjà inscrits à des lettres d'information, 30 % à des offres commerciales par courriel, alors que 49 % ont déjà participé à un concours sur Internet.

Connaissez-vous la nouvelle forme de bouche à oreille virtuelle? Savez-vous comment l'utiliser? En résumé, quels sont les facteurs de succès d'une promotion Web.

Œuvrant pour Quebecor Média depuis 13 ans, Martin Courchesne a participé à la croissance du secteur interactif de l'entreprise depuis ses débuts. Membre fondateur de Canoë, il a un mandat de vente national pour l'ensemble du réseau Canoë à travers le Canada. Il siège au conseil d'IAB Canada (Bureau de la publicité interactive du Canada) et il est un membre actif du comité convergence de Quebecor Média.

10 h 30 à 11 h 45

CHOIX 1 - MARKETING PAR COURRIEL : CLIQUER SUR LE BON CLIENT

Conférencière : Pascale Guay, REP Solution Interactive

Selon une étude du groupe Forester, le courriel ciblé est considéré comme l'outil numéro un pour rejoindre efficacement les consommateurs sur Internet. Pour déployer des campagnes de courriels efficaces, il faut maîtriser une panoplie d'éléments : personnalisation, segmentation, contenu stratégique, consentement et indicateurs de performance. Il faut surtout savoir optimiser l'utilisation des données afin de maximiser la gestion de la relation client.

Pascale Guay est à la barre d'une entreprise spécialisée dans les applications logicielles de gestion de relation contact par courriel, qui a plus de 125 clients dont CAA Québec, Bonjour Québec.com et Québec Loisir. Elle partagera avec vous ses connaissances sur les meilleures pratiques de gestion de bases de données et sur les principales règles de communication à respecter.



CHOIX 2 - EN CLIQUANT, JE CRÉE UN BLOGUE

Conférencier : Michel Leblanc, Analyweb

On estime qu'un blogue est créé à presque chaque seconde sur Internet et que le nombre total de ces pages s'élève maintenant à près de 30 millions! Séance de Blogue 101, cette conférence aidera aux participants à comprendre la place des blogues dans la venue du Web 2.0. Elle leur permettra également d'obtenir des réponses aux questions suivantes : Qu'est-ce qu'un blogue? Pourquoi crée un blogue? Est-ce que je dois être un spécialiste des nouvelles technologies pour y arriver? Combien ça coûte pour la création et la mise à jour? Quelles sont les différences entre un site Internet et un blogue corporatif ?

Détenteur d'une maîtrise en commerce électronique, Michel Leblanc est consultant spécialisé en gestion, marketing et stratégies Web et chroniqueur régulier en affaires électroniques à LesAffaires.com. Il a également été conférencier pour des organisations telles que l'Association des professionnels en affaires électroniques, Voyages en direct, la Chambre de commerce du Montréal Métropolitain et HEC Montréal.

12 h 00 à 14 h 00 - Dîner et visite du Salon de L'Organisateur

12 h 15 à 13 h 45 - AGA conjointe SATQ-FEQ

14 h 00 à 15 h 30

PUBLICITÉ WEB : ACHETER ET VENDRE DES CLICS

Conférencier : Guillaume Brunet, Transcontinental

L'Internet offre de nombreuses possibilités publicitaires, mais il n'est pas toujours facile de savoir quelles sont les bonnes. Bannières, achats de mots-clés, pop-ups... Lesquelles offrent le plus d'avantages? Selon un sondage Léger Marketing, les pop-ups sur le Web représentent la technique publicitaire la moins appréciée des Canadiens, seulement 14 % d'entre eux étant en faveur.

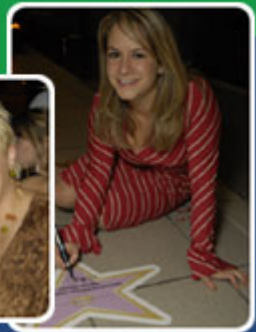
Comment doit-on concilier les revenus publicitaires potentiels avec les besoins de l'internaute et comment établir la valeur des offres, sont deux autres sujets qui seront abordés par le conférencier. Détenteur d'une maîtrise en commerce électronique de HEC Montréal, Guillaume Brunet œuvre en tant que gestionnaire en marketing Internet depuis plus de cinq ans. Dans ce secteur d'activité en ligne des plus dynamiques, il planifie et supervise la création de campagnes interactives à l'échelle nationale.

15 h 30 à 16 h 30 – **Cocktail de clôture**



Une animatrice de choix pour les conférences!

Encore une fois cette année, une animatrice introduira les conférenciers aux congressistes et animera les périodes d'échanges. Il s'agit de nulle autre que **Suzanne Laberge**, journaliste connue, qui a œuvré pendant près de 20 ans à la Société Radio-Canada (SRC), à Toronto, puis à Montréal. Depuis plusieurs années, tout en gardant contact au gré des saisons avec le microphone de la radio de la SRC, elle évolue dans l'animation de conférences et d'événements spéciaux pour le compte d'organismes publics et de groupes.



Tarification 2007

PROGRAMME COMPLET				
	Avant le 26 octobre		Après le 26 octobre	
	Membre	Non-membre	Membre	Non-membre
1 délégué	340 \$	545 \$	400 \$	605 \$
2 délégués	325 \$	530 \$	385 \$	590 \$
3 délégués	295 \$	500 \$	355 \$	560 \$

PROGRAMME À LA JOURNÉE				
	Avant le 26 octobre		Après le 26 octobre	
	Membre	Non-membre	Membre	Non-membre
1 délégué	205 \$	325 \$	245 \$	355 \$
2 délégués	195 \$	315 \$	235 \$	345 \$
3 délégués	180 \$	300 \$	220 \$	315 \$

SOIRÉE D'OUVERTURE			
Avant le 26 octobre		Après le 26 octobre	
Membre	Non-membre	Membre	Non-membre
75 \$	100 \$	85 \$	110 \$

BANQUET ET REMISE DES PRIX COUP D'ÉCLAT!	
105 \$	

* Tous les prix sont par personne et taxes en sus.

DÉTAILS DES FORAITS	
Programme complet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités pré-congrès (<i>inscription requise</i>) ▪ Toutes les conférences (incluant la conférence d'ouverture) ▪ Les deux déjeuners ▪ Les deux dîners ▪ Tous les cocktails ▪ Le Salon de L'Organisateur
À la journée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités pré-congrès (<i>inscription requise</i>) ▪ Toutes les conférences de la journée ▪ La conférence d'ouverture (mercredi) et le cocktail d'ouverture ▪ Un déjeuner ▪ Un dîner ▪ Un cocktail ▪ Le Salon de L'Organisateur
Soirée d'ouverture	<p>Mercredi soir</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La conférence d'ouverture ▪ Le cocktail d'ouverture
Banquet et remise des prix *	<p>Jedi soir au Palace de Laval</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le cocktail ▪ La remise des Prix Coup d'Éclat! ▪ Le souper Gala ▪ La soirée spectacles

* Le banquet et la remise des Prix Coup d'Éclat! sont exclus des forfaits du congrès. Vous devez donc vous y inscrire en l'indiquant sur votre [formulaire de réservation en ligne](#). Encore cette année, les places seront assignées (table de 8 personnes).

Réservation de chambre

Hôtel Sheraton Laval
2240, Autoroute des Laurentides
Laval (Québec) H7T 1X5
Tél. : 450 687-2440 ou 1 800 667-2440
www.sheraton-laval.com

Coût : **tarif préférentiel** de 129 \$ + taxes (occupation simple ou double)

IMPORTANT : Spécifiez que vous participez au Congrès des festivals, événements et attractions touristiques afin de bénéficier du **tarif préférentiel**.

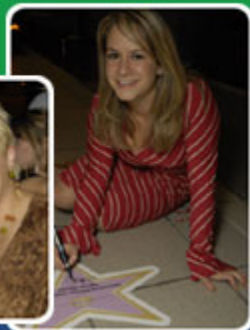
Congrès 2007

des festivals,
événements
et attractions

Du 14 au 16 novembre 2007
à l'Hôtel Sheraton Laval

touristiques

Internet :
Le client au pouvoir



Formulaire d'inscription

Nom de l'organisation : _____

Adresse : _____ Ville : _____

Code postal : _____ Courriel général : _____

Téléphone : () _____ Télécopieur : () _____

Type d'organisation

- Festival ou événement Corporation
 Attraction touristique Municipalité
 ATR Autre : _____
 Association

Type membre

- Membre de FEQ ou de la SATQ
 Nom membre

Forfaits

Nom des délégués	Courriel personnel	Activités pré-congrès		(cochez votre choix)		
		1	2	Programme Complet	À la journée	
					jeudi	vendredi
1.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$	\$	\$
2.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$	\$	\$
3.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$	\$	\$
4.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$	\$	\$
Montant (1)						\$

Prix Coup d'Éclat! et souper Gala au Palace de Laval

Nom des délégués	Nombre de billets	Montant
Souper (incluant le vin) 105 \$		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
Montant (2)		

ÉLÉMENTS SUPPLÉMENTAIRES À LA CARTE :

Vous pouvez acheter un ou plusieurs des items ci-dessous pour vous ou un accompagnateur. **Veillez noter que les déjeuners et les dîners sont inclus dans le programme complet et les forfaits du jeudi et du vendredi.**

À LA CARTE	Nombre	Montant
Soirée d'ouverture		
Déjeuner du jeudi (21 \$)		
Dîner du jeudi (37 \$)		
Déjeuner du vendredi (21 \$)		
Dîner du vendredi (37 \$)		
Montant (3)		

Total

Sous-total (Montant 1+2+3)	_____
+ 6 % T.P.S.	_____
Sous-total	_____
+ 7,5 % T.V.Q.	_____
Montant total	_____
<i>T.P.S. : R-104911094 T.V.Q. : 1012359817TQ001SS</i>	

Veillez nous faire parvenir votre formulaire d'inscription accompagné du montant à l'ordre de :

Festivals et Événements Québec
4545, Pierre-De Coubertin, C.P. 1000, succ. M
Montréal (Québec), H1V 3R2

Tél. : 514 252-3037 ou 1 800 361-7688

Télé. : 514 254-1617

Paiement par : Chèque Mandat poste Visa MasterCard

Numéro de carte de crédit : _____ Date d'expiration : _____

Nom du détenteur de la carte (*lettres moulées S.V.P.*) : _____

Signature : _____ Date : _____

Politique d'annulation : Si une annulation de l'inscription s'effectue en deçà de 10 jours ouvrables de l'événement, un montant de 20 % vous sera facturé pour frais d'administration. Si une annulation s'effectue en deçà de 2 jours ouvrables de l'événement, le montant total de l'inscription vous sera facturé.

J'accepte que mes coordonnées soient incluses dans la liste des participants du Congrès 2007.