

# Le programme...

24/25/26/27 novembre 2011

## » JEUDI 24 NOVEMBRE

**A partir de 13H** Accueil à l'hôtel Rey Juan Carlos à Barcelone  
**20h30** Dîner à l'hôtel Rey Juan Carlos

## » VENDREDI 25 NOVEMBRE

**07h00 – 08h00** Petit-déjeuner  
**08h00 – 09h00** Ouverture de la Convention  
**09h00 – 10h30** Ateliers de travail - Premier thème  
**10h30 – 11h00** Pause Café  
**11h00 – 12h30** Ateliers de travail - Deuxième thème  
**13h00 – 15h00** Déjeuner à l'hôtel Rey Juan Carlos  
**15h00 – 18h00** Visite de Barcelone en bus  
**19h30 – 00h00** Workshop Adhérents et Fournisseurs  
Buffet dînatoire

## » SAMEDI 26 NOVEMBRE

**07h30 – 09h00** Petit-déjeuner  
**09h00 – 11h30** Forum : Faut-il repenser le principe de précaution ?  
**12h30 – 15h00** Déjeuner au restaurant XALET DE MONTJUIC  
**15h00 – 17h30** Temps libre  
**17h30 – 19h00** Clôture de la Convention  
**20h00 - 20h30** Cocktail de Gala  
**20h30 - 00h00** Dîner de Gala  
« 14<sup>ème</sup> Nuit des T.O. d'Or »

## » DIMANCHE 27 NOVEMBRE

**A partir de 07h30** Petit-déjeuner  
Départ des participants

## INFOS PRATIQUES

### VOTRE HÉBERGEMENT SUR PLACE



**Hôtel Rey Juan Carlos I**  
Avenida Diagonal 661-671  
08028 BARCELONE - ESPAGNE  
☎ : (+34) 93 364 45 55

### MÉDECIN

**Marie-Christine DUERMAËL**  
L'européenne d'assurance  
☎ : (+33) 06 24 46 65 44

### VOTRE CONTACT TOURCOM

**Francine PISTIAUX**  
☎ : (+33) 06 07 89 43 45

### REMERCIEMENTS À NOS PARTENAIRES



XX<sup>ème</sup> Convention TourCom

du 24 au 27 novembre 2011

BARCELONE



RC Paris : 399 451 822 00015



**Faut-il repenser  
le principe de précaution?**



## Le mot du Président

### Pour une gestion intelligente des risques

A l'heure où les médias jouent un rôle d'amplification et d'aggravation des crises, la Convention 2011 souhaite vous aider à gérer efficacement les risques inhérents à notre métier, en fonction de leur nature et de leur gravité.

Les deux ateliers porteront sur la meilleure manière de faire face aux crises sociales, économiques, écologiques et politiques en gérant les aléas liés au transport et en vous proposant les outils pour développer le voyage sur mesure.

Quant au forum, je souhaite qu'il aide les professionnels et les experts à clarifier le principe de précaution et ses modalités d'application. Une meilleure distinction entre principe de précaution et principe de prévention devrait notamment permettre de garantir la sécurité de nos concitoyens sans affecter inutilement l'économie et l'emploi.

Excellente Convention à tous.

Richard Vainopoulos  
Président de TourCom

## Dîner de Gala & XIV<sup>ème</sup> nuit de T.O. d'Or

Comme chaque année, les meilleurs T.O. seront récompensés lors du dîner de gala. Les résultats sont le fruit du vote des adhérents dans les 4 catégories suivantes :

- » Meilleur service commercial
- » Meilleur service réservation
- » Meilleur service après-vente
- » T.O. D'OR 2011

## ⚙️ Gérer les aléas du transport

Valérie Boned, Responsable juridique du SNAV  
Maître Jean Pierre LE LAUSQUE, Avocat du réseau TourCom

**Objectif de l'atelier :** aider les agences à gérer les crises susceptibles de perturber le transport et, plus largement, le voyage de leurs clients, en limitant au maximum les risques juridiques, financiers et commerciaux

- » Quelles sont les principales crises susceptibles de perturber les déplacements des clients ?
- » Quels cas la force majeure recouvre-t-elle ?
- » Quelles sont les obligations du transporteur et de l'agence ?
- » Comment l'un et l'autre se partagent-ils les responsabilités en cas de problème ?

## ⚙️ Devenir et rester Leader dans le Sur Mesure

Bernard CHANTEREAU, Directeur financier de TourCom,  
avec la collaboration d'Aude PARMENTELOT, Responsable de TourCom Réceptifs

**Objectif de l'atelier :** augmenter ses marges et se différencier de la concurrence sur le marché du sur mesure, en tenant compte de la spécificité de chaque client.

- » Comment se structure, aujourd'hui, le marché de la production ?
- » Quelles sont les forces et les faiblesses de chacun des acteurs de ce marché ?
- » Comment orienter au mieux le client en fonction de sa demande et de son budget ?
- » Quand est-il préférable de vendre un package dynamique ?
- » Comment évolue la demande ?
- » Comment optimiser les achats de devises tout en sécurisant sa marge ?
- » Quels sont les moyens fournis par le réseau pour développer le marché du sur mesure ?



Richard Vainopoulos,  
Président de TourCom



Jean de Kervasdoué,  
Ingenieur Agronome,  
Economiste



Jean Serrat,  
Ancien Commandant de bord



Sylvie Brunel,  
Géographe,  
Economiste et écrivain française

## Les thèmes abordés

**La «société du principe de précaution» :** cette partie traitera de ce que révèle la mise en place du principe et son inscription dans la Constitution sur la perception des risques dans la société d'aujourd'hui.

**Le nuage : coûts et bénéficiaires.** Les coûts de l'application stricte de ce principe au cours de l'éruption du volcan islandais en 2010 ont été colossaux pour la profession. A l'inverse, cette application stricte ne permet-elle pas à certaines parties d'éviter tout risque de coût ?

**Qui contrôle les contrôleurs ?** Comment, concrètement, est prise la décision de mettre ce principe en application ? Quelles parties les pouvoirs publics consultent-ils ? Cette consultation est-elle suffisamment large pour garantir le bienfondé de la décision ?