

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE PÉRENNE EST SYNONYME DE DÉVELOPPEMENT ÉCOLOGIQUE ET D'ÉCONOMIE DE PARTAGE



16h10 - 16h25

L'offre pléthorique sur Internet rend la vie des voyageurs complexe et anxiogène. Pour s'en sortir, ils sont de plus en plus nombreux à se tourner vers l'avis de leurs pairs, l'expertise humaine et le *crowdsourcing*. Comment fonctionne une agence de voyage *crowdsourcée* ? Qui sont ces experts ? Quelles sont leurs motivations ? Quelle est leur valeur ajoutée pour le voyageur ? Quel business model pour aligner pleinement l'intérêt du voyageur et celui de son conseiller ?

Charles Guilhamon est un des fondateurs de Darjeelin, *the crowdsourced travel agency* (l'agence de voyages créée par la foule) qu'il a fondée fin 2012 après des études à l'Essec et un tour du monde à vélo. Darjeelin permet aux voyageurs de sous-traiter leurs recherches de billets d'avion ou l'organisation de leurs voyages à des experts du monde entier, mis en compétition, qui peuvent leur faire économiser 20% en moyenne par rapport aux offres des comparateurs automatisés.

LA RÉFLEXION UTILISATEUR EN AMONT DE LA RÉFLEXION PRODUIT



16h25 - 16h40

Comment augmenter sa visibilité et avoir des clients passionnés ? Pourquoi la stratégie «user-centric» est-elle essentielle ? Quelles sont les tendances dans l'industrie du tourisme et comment se démarquer en créant des produits et des services authentiques ?

La réponse se trouve dans l'UX, l'Expérience Utilisateur. Aujourd'hui, quand les voyageurs ont de plus en plus de choix, si une marque veut réussir, elle réfléchit d'abord à ses utilisateurs, et après à ses produits.

Germaine Satia est experte de l'amélioration de l'Expérience Utilisateur des services digitaux visant à augmenter la motivation, la conversion et la fidélisation. Actuellement, elle est directrice au sein d'Invision, cabinet conseil dans le domaine de l'expérience de la marque.

16h40 - 17h00

Questions & Réponses

Lab des !Dées2014

Bouscule, surprend et
donne du souffle

amADEUS

PROGRAMME

IFTM - International French Travel Market
Paris, Parc des Expositions, Porte de Versailles
Mercredi 24 septembre 2014, 14h30-17h00, salle Agora

VIVRE ET TRAVAILLER DANS UN MONDE CONNECTÉ ET DURABLE

Trois focus du Lab des !Dées 2014, inspirés des trois préoccupations majeures d'Amadeus : quel avenir préparons-nous pour les générations futures et pour notre planète ? **Connecté, durable, personnalisé ?**

Nous n'avons jamais vécu et travaillé dans un monde aussi connecté et bouillonnant d'informations. Pour apprivoiser cette extraordinaire richesse de données, nous avons inventé les moteurs de recherche et, depuis peu, les plates-formes technologiques de *global sourcing*. En parallèle, nous assistons à deux tendances lourdes renforçant la pérennité de notre développement économique : le développement écologique et l'économie de partage.

Dans ce monde ultra connecté, tout est accéléré : nous n'avons même pas besoin de réfléchir, les autres le font pour nous en nous guidant dans notre «expérience utilisateur». C'est facile, rapide, commode. Mais jusqu'où irons-nous dans cette connectivité personnalisée ? Nous n'avons certainement pas atteint ses limites.

Avec Amadeus, dessinons ensemble le futur du voyage !

14h30 - 14h40

Introduction par **Georges Rudas**, PDG d'Amadeus France et **Thomas Desplanques**, directeur d'IFTM Top Resa

NOUVEAUX MODES DE VIE ET DE PENSÉE, NOUVEAUX BUSINESS MODELS

14h40 - 15h25

Dans les pays occidentaux développés, la civilisation industrielle et matérialiste du 20^{ème} siècle, caractérisée par le gaspillage énergétique et la consommation de masse, est en crise. Une autre civilisation numérique dessine déjà de nouveaux modes de pensée et de vie. Grâce aux technologies, nous allons vivre des réalités virtuelles et des voyages imaginaires en alternative à la crise des énergies fossiles. C'est aussi une nouvelle psycho-sociologie qui s'annonce, avec des valeurs comme la mobilité en temps réel, la transparence en open source, la liberté d'expression, le co-conseil *peer to peer*, la gratuité... qui vont imposer de nouveaux business models.

Bernard Cathalat est psycho-sociologue, spécialiste depuis 1972 des études des **tendances de style de vie**. Il est un des co-fondateurs du CCA, le Centre de Communication Avancée et co-développeur des études de Prospectives et Socio Styles de Vie. Consultant de l'observatoire Netexplorateur des innovations numériques.



DE LA GENÈSE DE LA METASEARCH AUX PLATE-FORMES TECHNOLOGIQUES DE GLOBAL SOURCING

15h25 - 15h40

John-Lee Saez et son histoire de vie sont à la genèse même de la *metasearch*. Qui d'autre que lui pourra mieux parler du développement extraordinaire des moteurs de recherche travel et des phénomènes connexes tels que le big data, la sophistication des recherches, les applications mobiles, la consolidation et leur impact sur le business du voyage ? Et quelles seront les trois plus grandes tendances des trois prochaines années ?

John-Lee Saez est le Directeur Général France, Autriche et Benelux de Kayak. Il a commencé sa carrière à Miami dans l'aviation d'affaires avant de co-fonder Checkfelix en 2005, 1^{er} comparateur de voyages en Autriche, racheté par Kayak en 2011. Il est titulaire d'un Master en économie internationale de la Pace University à New York.



15h40 - 15h55

Où trouver le contenu nécessaire à la distribution hôtelière aujourd'hui, la recherche manuelle mise à part ? Il existe des centaines d'intermédiaires de *sourcing*, mais aucune plate-forme technologique, standardisée et neutre, intégrant tous les modèles économiques, les nouveaux services et une vision utilisateur final. C'est l'ambition d'Amadeus d'être à l'origine d'un outil de *global sourcing* (approvisionnement global) qui fera date dans le monde complexe de la distribution d'hôtels.

Peter Waters est Directeur de la Distribution des hôtels au sein de Hotel Business Unit d'Amadeus, en charge de l'augmentation du contenu hôtelier et de sa commercialisation auprès des agences de voyages, des hôteliers et des compagnies aériennes. Il a rejoint Amadeus en 1998 et a été à l'origine des solutions IT d'Amadeus pour les entreprises. Peter a une maîtrise en mathématiques de l'Université d'Oxford et MBA d'INSEAD.



LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE PÉRENNE EST SYNONYME DE DÉVELOPPEMENT ÉCOLOGIQUE ET D'ÉCONOMIE DE PARTAGE

15h55 - 16h10

Notre efficacité économique aujourd'hui dépend de notre performance écologique qui passe par la conception d'une nouvelle génération d'avions et d'aéroports. Quelle sera la prochaine génération d'avions : plus technologique encore, moins consommatrice de carburant ? Saurons-nous mieux connecter nos aéroports aux villes avec un transport collectif durable ? Saurons-nous, en fin de compte, rendre notre planète plus propre et plus pérenne ?

François Bacchetta est le Directeur Général d'EasyJet France depuis 2005. En quelques années, il a doublé le nombre de villes desservies et de passagers transportés, ce qui a propulsé EasyJet à la 2^{ème} position des compagnies aériennes de l'Hexagone derrière Air France et à la 1^{ère} position en Europe. Auparavant, il a assumé différentes responsabilités au sein de L'Oréal en France et dans les pays émergents.

