

Séminaire

Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresse au public

Les modèles économiques

SOMMAIRE

- Introduction
- Préparer son voyage : les étapes de la construction
- Tourisme et culture dans le cycle de vie du voyage
- Conclusion

Introduction : présentation de Voyages-sncf.com

- Voyages-sncf.com est une agence de voyage en ligne. Filiale de la SNCF.
- Plateforme de réservation de train (distributeur de la SNCF)
- Agence de voyage (vente produits hors train : vol sec, hôtels, séjours à la carte et packagés). Joint venture avec Expedia.
- Plus de 2 M € CA en 2008, 9 millions de VU mensuels
- Modèle économique fondé sur le transactionnel, mais de plus en plus sur les revenus publicitaires.

Introduction : présentation de Voyages-sncf.com

- 2008 : refonte du site.
Nouvelle rubrique :
Magazine de voyage.
- Nouvelle stratégie :
accompagnement du
voyageur dans sa
préparation du voyage.
- Nouveaux médias :
photos, vidéos, itinéraire,
audio, cartographie.

The screenshot displays the Voyages-sncf.com website interface. At the top, there's a navigation bar with links for ACCUEIL, TRAIN, VOL, HOTEL, VOITURE, SEJOUR, WEEK-END, LOISIRS, VOYAZINE, PROMOS, ESPACE PRO, and AIDE. Below this is a search bar and a main content area featuring a featured article titled 'Suivez le Guide Venise' with a sub-heading 'Au rythme du Carnaval'. The article includes a photo of Hélène Bionès and text about the Venice Carnival. To the right, there's a 'Nos meilleures offres' section listing various travel packages with prices. Below that, there's a 'Boutique Unesco' section. At the bottom, there's a 'Le Monde.fr' advertisement for a 6€/mois offer. The footer contains detailed legal information and contact details.

*Tous les prix affichés sont TTC.
Prix à partir de, ou taux de réduction maximal par rapport au tarif normal. Offre valable sous réserve de disponibilités.

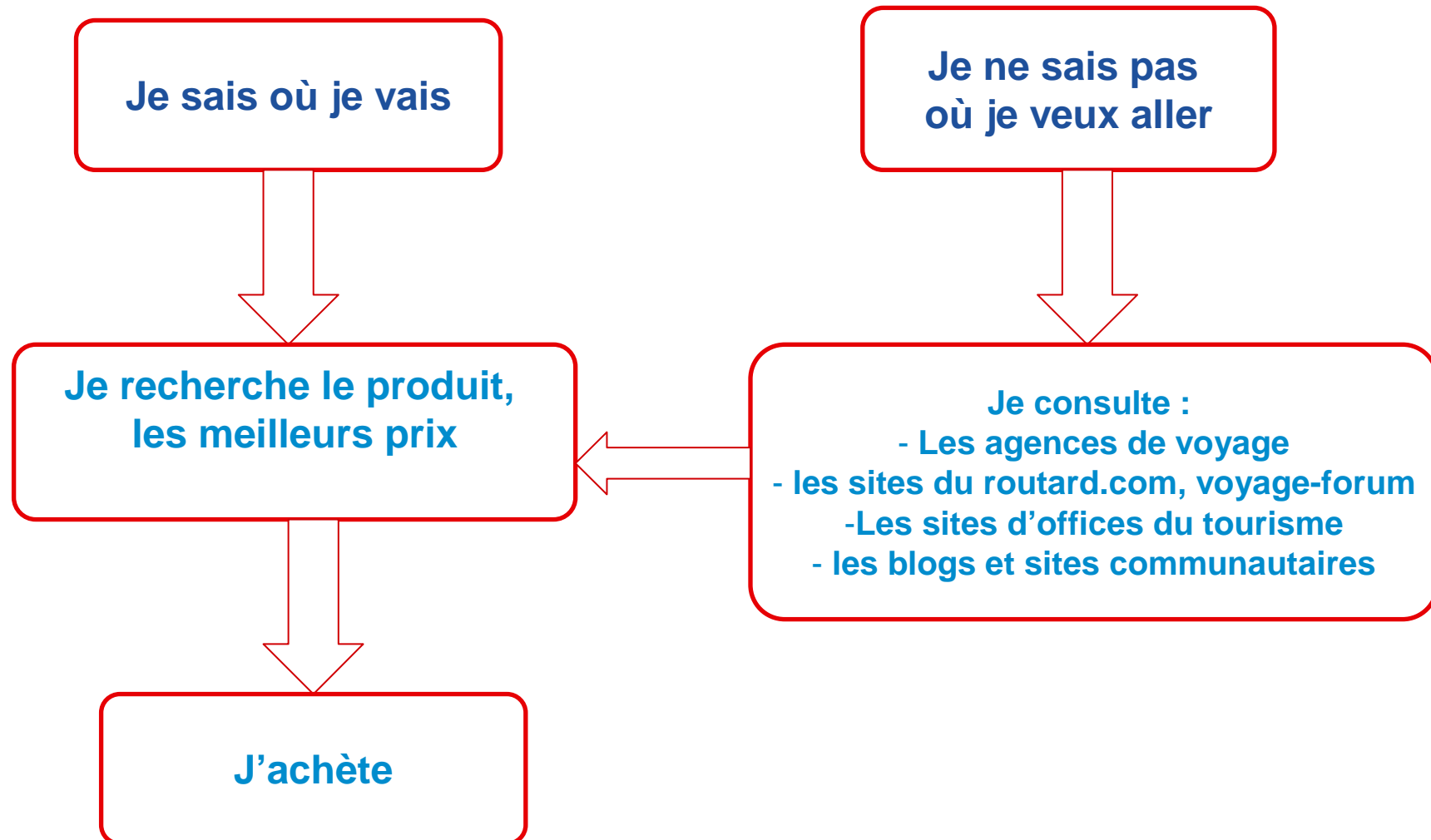
Voyages-sncf.com est l'agence de voyages en ligne de la SNCF Voyages-sncf.com

Rubriques : Accueil | Billet de train | Vol | Location de voiture | Séjour | Hôtel | Week-end | Location de Ski | Location de vacances | Croisière | Exposition Musée | Voyazine | Espace Pro
Préparez votre voyage : Guide Voyage | Guide Train | Guide Hôtel | Guide Séjour | Guide Week-end | Guide Vol | Guide Location de voiture
Top destination : Hôtel Paris | Hôtel Londres | Hôtel New-York | Séjour Maroc | Séjour Tunisie | Week-end Venise
A propos de voyages-sncf.com : Qui sommes-nous ? | Rejoignez-nous | Plan de site | Charte de confidentialité | Conditions générales de vente | Infos légales
Partenariat : Hôtelier et location de vacances | Professionnel du tourisme | Annonceur | Affiliation
Services : Fil RSS | Aide en ligne | Inscription à la newsletter | KIS - Kiosque Interne SNCF | Site Mobile
Sites du groupe : tgv-europe.com | sncf.com

- Quelles sont les attentes des voyageurs lorsqu'ils préparent leur voyage ?
- Quel est le rôle respectif des services culturels et des acteurs du tourisme dans l'accompagnement du voyageur ?
- **Quel mode de collaboration faut-il imaginer entre les acteurs du tourisme et de la culture pour accompagner les touristes dans la construction de leur voyage ? Quel modèle économique construire ?**

I. Préparer son voyage : les étapes de la construction

Avant le voyage / Amont de l'achat



I. Préparer son voyage : les étapes de la construction

Avant le voyage / Post achat

**Je recherche
des infos plus précises :**

- 1. Activités sur place
(sports, visites...)**
- 2. Bonnes adresses
(restaurants, sorties...)**
- 3. Les modes de transport
sur place**

**J'informe mes amis
(réseaux sociaux type Facebook)**

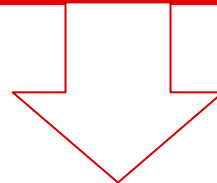
**Je recherche
des compagnons de voyage
(ex Bourse des équipiers du Routard,
IdTGV&CO)**

I. Préparer son voyage : les étapes de la construction

Pendant le voyage

De quoi ai-je besoin ?

1. Localisation de mon hôtel par rapport à la gare ou à l'aéroport (géolocalisation)
2. Bonnes adresses (restaurants, clubs...)
3. Activités sur place (expos, monuments, sports...) et infos pratiques (horaires d'ouverture et de fermeture des musées...)
4. Visite guidée ?



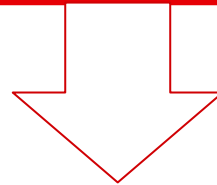
Je cherche l'information :

1. Dans les guides papier
2. Usage des nouveaux outils liés à la mobilité ? (smartphone, PDA...)

I. Préparer son voyage : les étapes de la construction

Après le voyage

Je veux partager mon expérience
(note hôtel, itinéraire, photos, vidéos...)

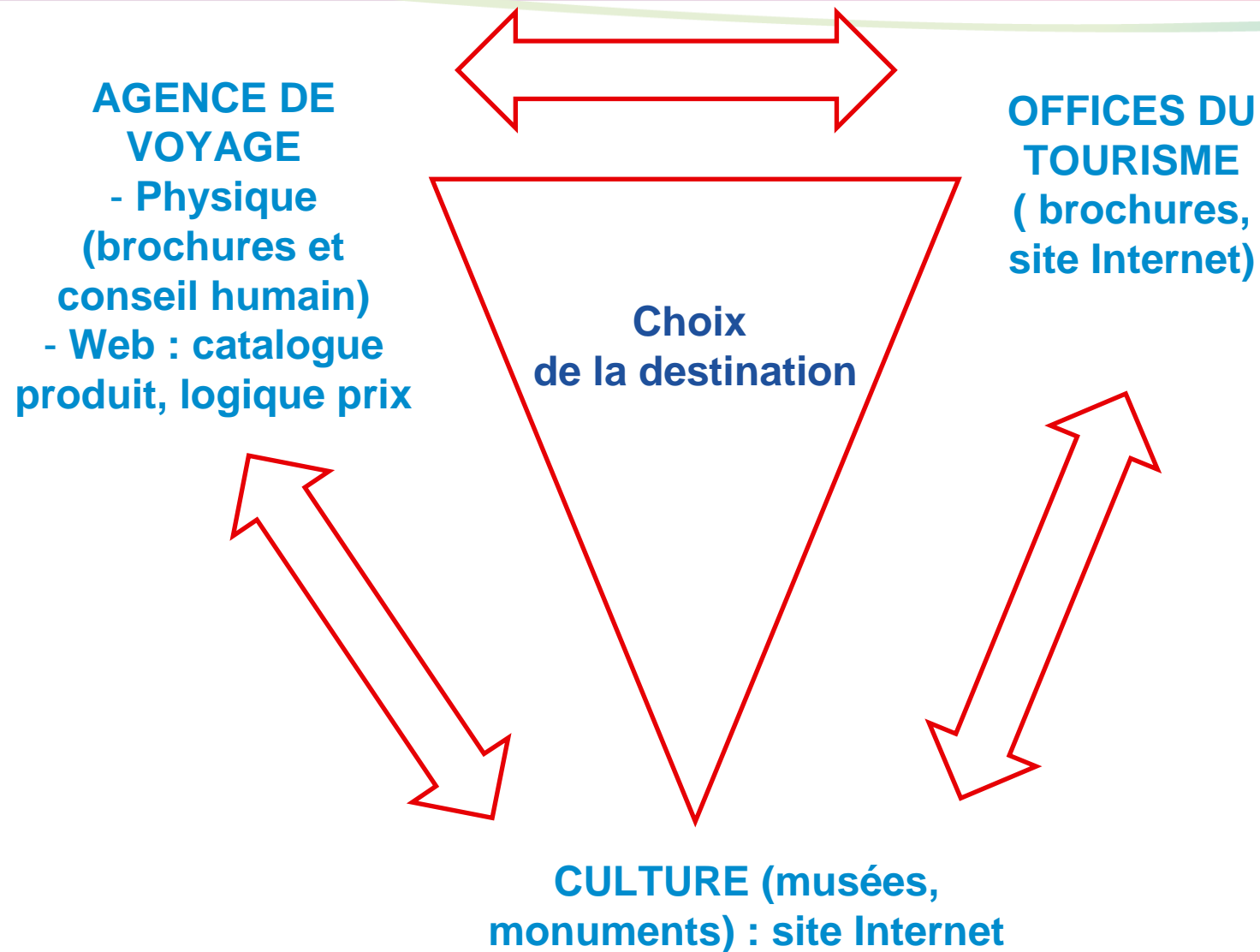


Développement des modèles économiques
fondés sur les contributions UGC (flickr, youtube,
voyagerplusloin, routard.com, blog de voyage d'Expedia...)

II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage

- Quel est le rôle aujourd'hui des acteurs du tourisme (agences de voyage, offices du tourisme, conseils régionaux...) et de la culture (Ministère, musées, monuments...) dans le cycle de construction d'un voyage ?
- Comment collaborer demain pour répondre aux différentes attentes des voyageurs en construisant des modèles économiques viables ?

II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage : DANS LE CHOIX DE LA DESTINATION



II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage : DANS LE CHOIX DE LA DESTINATION

Voyages-sncf.com s'oriente vers la préparation du voyage...

The collage displays several screenshots of the Voyages-sncf.com website interface, illustrating its focus on travel preparation. Key elements include:

- Home Page:** Navigation menu (Accueil, Train, Vol, Hôtel, Voiture, Séjour, Week-end, Loisirs, Voyazine, Promos, Espace Pro, Aide) and a search bar. A featured article titled "Sorties en France" highlights "Masques de Chine, rites ma" for March 26, 2007.
- Audio Guide:** A section for "Audio Venise" with options for photos, videos, audio, and a map, along with a "Télécharger l'étape" button.
- Video Guide:** A section for "Videos Venise" featuring a video of gondolas in Venice and a "Télécharger la vidéo" button.
- Travel Preparation:** A section titled "Préparez votre voyage" with a world map and filters for destinations (e.g., Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Bulgarie) and themes (e.g., Top destinations, Séjour, Week-end, Mer, Montagne, Désert, Îles, Ski, Hors sentiers battus, Nouveautés).
- Reservation:** A "Réservez votre voyage" section with a form to select the type of reservation (train, vol, hôtel, voiture), departure/arrival dates, and a "Continuer" button.
- Advertisements:** Promotional banners for "Le Monde.fr" (6€/mois +30 jours offerts) and "Maximilys" (Mondial Assistance).
- Footer:** Contact information for the agency, including phone numbers and website addresses.

II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage : DANS LE CHOIX DE LA DESTINATION

Les autres agences : une orientation UGC...

II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage : PENDANT LE VOYAGE

○ Les offices du tourisme : rôle très important

Missions : orientation, information des touristes, valorisation du patrimoine local

Outils : brochures, conseils

○ Les acteurs culturels (musées, monuments...)

Mission : attirer le public. Valorisation d'un patrimoine.

Outils : expositions interactives, campagnes d'affichage.

○ Les agences de voyage

Mission : vente d'un voyage. Donc beaucoup n'interviennent pas dans cette phase. Agences physiques : livret d'accompagnement.

II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage : APRES LE VOYAGE

- Les trois acteurs ne se positionnent pas vraiment sur cette phase du voyage
 - Questionnaire de satisfaction ? Note hôtels ?
 - Blogs pour partager son expérience ?
 - Récupération des adresses e-mail pour informer les voyageurs des nouvelles expositions (musées), des événements à l'honneur sur une destination donnée, des prochaines promotions (agences de voyage)...

II. Tourisme et culture dans la préparation du voyage : Et demain, quelle collaboration ?

- cartographie GPS pour **géolocaliser les bonnes adresses ou POI** (musées et monuments, hôtels...).
- **Flux d'infos des musées sur les expositions** (webservice) pour géolocalisation sur carte interactive (web et mobile)
- **Vente de billet de train + entrée musée** (dématérialisation des billets).
- **Visite guidée audio ou vidéo d'une destination** (ex Navigaia, Vox inzebox)
- **Guide multimédia en collaboration avec les offices du tourisme ?**
- **Téléchargement d'audioguides d'exposition proposés par les musées via les sites agence de voyage et podcast mobile/PDA**
- **Téléchargement d'un guide PDF édité par l'office du tourisme**
- ...