

Sommets du tourisme

Auvergne-Rhône-Alpes

LUNDI 7 OCTOBRE 2024

13.00 – 14.00 : Accueil des participants et accueil café

14.00 – 14.15 : Ouverture des Sommets du Tourisme 2024 par Sylvie Fayolle, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, déléguée au tourisme

14.15 – 14.45 : Présentation en exclusivité de l'étude d'impact des Championnats du monde de ski Courchevel Méribel 2023

Intervention du ministère des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques, du Centre de Droit et d'Economie du Sport, en présence de Bernard Front, Président du Comité d'organisation des Championnats du monde de ski Courchevel Méribel 2023, de Perrine Pelen, Directrice Générale et triple médaillée olympique en ski alpin et de Christophe Lepetit, CDES de Limoges.

14.45 – 15.45 : Table ronde « Evènements sportifs et tourisme : un duo gagnant ? »

Comment un évènement sportif contribue-t-il à l'attractivité touristique d'un territoire et génère-t-il des retombées économiques et sociales ? L'enjeu de cette table ronde sera de répondre ensemble à cette question, sur la base de trois exemples et témoignages d'organiseurs d'évènements sportifs en Auvergne-Rhône-Alpes.

15.45– 16.45 : 2^{ème} édition des Trophées Région Auvergne-Rhône-Alpes

« Inspirez le tourisme de demain »

« Inspirez le tourisme de demain » est un concours lancé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes afin de créer de l'émulation entre des acteurs du tourisme en région et valoriser des initiatives inspirantes que la Région a accompagnées. Trois pitches, un coup de cœur du public : aux participants des Sommets d'élire le lauréat de l'édition 2024 !

16.45 – 17.15 : Pause-café

17.15 – 18.15 : Ateliers

Participation sur inscription – un seul choix possible

Atelier N°1 - Evolutions du tourisme Sportif

Présentation de l'étude « Evolutions du tourisme sportif » commanditée par les ministères des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques, de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et le Pôle Ressources National Sport-Innovations.

Atelier N°2 – Mieux accueillir les clientèles itinérantes

Si le tourisme itinérant est promis à un bel avenir, sa clientèle n'est pas toujours aisée à appréhender. Accueillir à la nuitée, rester disponible, s'adapter, proposer des services spécifiques, pour ne pas dire à la carte... Comment transformer ces apparentes contraintes en réelles opportunités pour les acteurs de l'itinérance ? Analyse des comportements et attentes au regard de témoignages d'acteurs.

Atelier N°3 – Comment développer des produits touristiques expérientiels

A partir de l'expérience menée par l'Agence régionale avec le cabinet Kipik et Allibert Trekking sur 10 territoires régionaux, l'atelier permettra de définir les bases d'un produit expérientiel, de sa mise en place et avec quelle méthodologie pour un territoire. Les attentes marketing, le storytelling ainsi que les expérimentations de modèles économiques plus souples pour les produits expérientiels seront également abordés grâce à des témoignages d'agences.

Atelier N°4 – L'acceptabilité du tourisme dans nos territoires et gestion des impacts sur les habitants

Isère attractivité présentera son tableau de bord d'optimum touristique ayant pour objectif de définir « la fréquentation idéale d'une destination touristique en dessous de laquelle les acteurs ne pourraient plus vivre décemment et au-dessus de laquelle la fréquentation deviendrait préjudiciable pour le territoire et ses habitants ».

Atelier N°5 – Gagner 2h par jour avec l'IA générative !

L'IA générative transforme profondément nos vies professionnelles, mais comment s'adapter ? Cet atelier pratique d'une heure vous dévoile la méthode éprouvée en 4 étapes pour exploiter le plein potentiel de l'Intelligence Artificielle générative. Apprenez à interagir efficacement avec ChatGPT, Mistral, Claude 3 et bien d'autres solutions d'IA pour booster significativement votre productivité. Que vous soyez décideur ou collaborateur dans le secteur du Tourisme, ne restez pas sur la touche ! Participez à cet atelier et propulsez votre efficacité professionnelle vers de nouveaux sommets.

Atelier N°6 – Marketing digital – Focus site web, découvrir l'accessibilité et l'éco-conception

Faites un premier pas dans le numérique responsable en découvrant deux thématiques essentielles : l'accessibilité numérique et l'éco-conception. A travers cet atelier, obtenez les clés pour initier une démarche d'éco-conception de vos services numériques. Découvrez également comment amorcer une démarche de mise en accessibilité numérique de votre site web.

18.30 – 21.00 : Cocktail dînatoire avec mise en lumière de la gastronomie régionale.

**Avec mise en valeur des produits "Ma Région, ses terroirs" et en partenariat avec le Comité Vins Auvergne-Rhône-Alpes et les confréries régionales.
Animation grâce à la réalisation d'une fresque participative.**

MARDI 8 OCTOBRE 2024

08.00 – 9.00 : Accueil des participants et accueil café

09.00 – 09.15 : Lancement de la deuxième journée des Sommets du tourisme 2024 par Fabrice Pannekoucke, Vice-président de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, délégué à l'agriculture et aux espaces valléens, Président d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

09.15 - 09.45 : Keynote speech, « La satisfaction client, tous concernés ! »

Intervention Daniel Ray, Directeur de l'Institut du Capital Client (Grenoble Ecole de Management)

09.45 – 10.45 : Table ronde « La satisfaction client », effet de mode ou fondement de nos activités ?

Animée par Linda Lainé, rédactrice en chef de l’Echo Touristique, et grâce à trois expériences présentées par un acteur de l’hébergement, une agence départementale touristique et un office de tourisme, cette table ronde apportera des réponses à la question « comment passer du simple questionnaire de satisfaction à de vraies bonnes pratiques ».

10.45 - 11.15 : Pause-café

11.15 – 12.15 : Temps jeunes

« Comment les organisations peuvent s’adapter aux attentes des jeunes ? »

Cette table ronde mettra en lumière des pratiques innovantes pour attirer, recruter et fidéliser les jeunes. Elle permettra ainsi de partager des bonnes pratiques en lien avec les attentes de nouvelles générations.

12.15 – 12.30 : Trajectoires Tourisme fête ses 10 ans !

12.30 – 14.00 : Cocktail déjeunatoire

14.00 – 15.00 : 2^{ème} édition des Trophées Région Auvergne-Rhône-Alpes

« Inspirez le tourisme de demain »

« Inspirez le tourisme de demain » est un concours lancé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes afin de créer de l’émulation entre des acteurs du tourisme en région et valoriser des initiatives inspirantes que la Région a accompagnées. Trois pitches, un coup de cœur du public : aux participants des Sommets d’élire le lauréat de l’édition 2024 !

15.00 – 15.15 : Temps de synthèse des Sommets 2024

15.30 – 16.30 : Ateliers

Participation sur inscription – un seul choix possible

Atelier N°1 - L’hybridation des hébergements touristiques : les tendances actuelles

Le secteur des hébergements touristiques connaît de nombreuses mutations liées aux évolutions sociétales et autres événements conjoncturels. A partir de l’étude consacrée à l’industrie hôtelière réalisée par KPMG en 2023, Alexandre Vautrin senior manager Provence Méditerranée développera ces nouvelles tendances avec les témoignages de Véronique CHEVALIER, présidente de la Fédération d’Hôtellerie de Plein Air de l’Ardèche et propriétaire du Domaine Les Ranchisses à Chassiers et Julien ROUTIL, cofondateur de SLO Hostels.

Atelier N°2 - Mieux accueillir les clientèles itinérantes

Si le tourisme itinérant est promis à un bel avenir, sa clientèle n’est pas toujours aisée à appréhender. Accueillir à la nuitée, rester disponible, s’adapter, proposer des services spécifiques, pour ne pas dire à la carte... Comment transformer ces apparentes contraintes en réelles opportunités pour les acteurs de l’itinérance ? Analyse des comportements et attentes au regard de témoignages d’acteurs.

Atelier N°3 - Comment développer des produits touristiques expérientiels ?

A partir de l’expérience menée par l’Agence régionale avec le cabinet Kipik, Allibert Trekking sur 10 territoires régionaux, l’atelier permettra de définir les bases d’un produit expérientiel, de sa mise en place et avec quelle méthodologie pour un territoire. Les attentes marketing, le storytelling ainsi que les expérimentations de modèles économiques plus souples pour les produits expérientiels seront également abordés grâce à des témoignages d’agences.

Atelier N°4 - La Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE), où en sommes-nous ?

Cet atelier interactif animé par l'Agence Régionale du Tourisme, portera sur les retours d'expérience de 2 organismes, l'office du tourisme de Lyon avec sa démarche RSE à l'échelle de la Métropole et le Crédit Agricole des Savoie avec la mise en place des engagements RSE pour un futur du tourisme désirable et équilibré.

Atelier N°5 - Partir-ici : Perspectives et optimisation

Cinq mois après le lancement du nouveau site, cet atelier, animé par Marie Sturm, chef de projet Partir Ici à l'agence régionale, s'appuiera sur un premier bilan pour échanger sur les bonnes pratiques, pistes d'amélioration, opportunités de collaboration. Échangeons !

Atelier N°6 - E-reputation : comment et pourquoi réagir aux avis déposés par ses clients ?

L'image en ligne de son activité est primordiale. Comment et pourquoi réagir aux avis déposés par ses clients ? Comment les gérer et y répondre ? Après avoir dressé un panorama de l'e-reputation, cet atelier apportera des réponses et recommandations pratiques grâce à des interventions d'experts et de témoignages.

16.30 – 17.00 : Temps de rencontres autour de la pause-café