

LUNDI 21 SEPTEMBRE 2026

13.00 - 14.00 : Accueil des participants et accueil café

14.00 - 14.30 : Ouverture officielle des Sommets du tourisme 2026

En présence de Fabrice PANNEKOUCKE, Président de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et Président d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

14.30 - 15.00 : Jeux Olympiques et Paralympiques Alpes 2030 : un catalyseur pour le tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes

Les Jeux Olympiques et Paralympiques Alpes 2030 seront un événement sportif à portée mondiale, mais aussi un formidable accélérateur au changement pour tout le secteur touristique en Auvergne-Rhône-Alpes. Cette session permettra de faire un point d'étape sur l'avancement de cet événement majeur, de détailler et de partager les valeurs portées par l'organisation (excellence, durabilité, inclusion), et surtout, d'apprécier les sujets d'impact sur le tourisme régional notamment en matière d'héritage, de mobilité, de services, de transformation de l'offre, de formation, de qualification et de promotion.

15.00 - 16.00 : Tourisme de demain : jeunes talents, grandes idées

Venez découvrir la vision audacieuse de la nouvelle génération : jeunes entrepreneurs et étudiants de la Région Auvergne-Rhône-Alpes partagent leurs projets innovants. Portés par des convictions fortes en matière d'ancrage local, d'innovation et de responsabilité sociale, ils insufflent un vent nouveau optimiste et créatif. Une table ronde animée pour décrypter les enjeux et dessiner ensemble les contours du tourisme de demain.

16.00 - 16.30 : 4^{ème} édition des Trophées Région Auvergne-Rhône-Alpes « Inspirez le tourisme de demain » - Catégorie « Offre touristique innovante à l'attention des clientèles seniors »

Trois catégories ont été mises à l'honneur de ce concours d'initiatives : offre touristique innovante à l'attention des seniors, handicap auditif et entrepreneuriat touristique au féminin. Les lauréats des trois catégories viendront pitcher leurs projets. Au public des Sommets de voter pour ses coups de cœur 2026 !

En présence de Sylvie FAYOLLE, Vice-Présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Tourisme, Florence DUBESSY, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée à la Jeunesse, à la Famille et aux Seniors et Carine VIDAL, Conseillère de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Pass'Réunion Senior.

16.30 - 17.00 : Pause-café

17.00 - 18.30 : Sessions d'exploration - Participation sur inscription

Session n°1

Influenceurs : comment en faire des alliés stratégiques pour votre destination ?

Travailler avec des influenceurs, oui... mais comment faire les bons choix et garantir un ROI aligné avec sa stratégie ? Grâce aux témoignages d'influenceurs, découvrez leur vision, leurs attentes et le regard nouveau qu'ils apportent aux destinations. Un expert-formateur viendra également décrypter les méthodologies de travail et partager les clés d'une collaboration efficace.

Session n°2

Créer des escapades « Art de vivre » : comment séduire les nouvelles clientèles ?

S'appuyant sur l'étude exclusive d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme sur les clientèles « Art de vivre », cet atelier vous donne les clés pour identifier les attentes des voyageurs en quête d'authenticité et d'expériences immersives et construire des offres sur-mesure : hébergements, activités, parcours, etc.

Session n°3

Generative Engine Optimization (GEO) et Intelligence Artificielle (IA) : comment rester visible dans les recherches de demain ?

L'Intelligence Artificielle révolutionne les moteurs de recherche : comment adapter son référencement naturel (SEO) pour ne pas disparaître des radars ? Points clés : les nouveaux algorithmes et leur impact sur le classement des sites, ainsi qu'optimiser ses données (balises, contenus, structuration) pour répondre aux exigences de l'Intelligence Artificielle.

Session n°4

OpenSource Intelligence : ces données publiques qui parlent de vous ! Une démonstration en direct pour mieux comprendre ce risque

Et si quelqu'un pouvait (presque) tout savoir sur vous et votre entreprise ... sans piratage, sans intrusion, juste avec ce que vous laissez comme traces ? À travers une démonstration en direct, découvrez comment des données accessibles à tous permettent de reconstituer un profil précis, d'anticiper des comportements et d'exploiter des failles. Illustrée par des cas concrets (arnaques, chantage, manipulation), elle met en lumière des risques réels tout en donnant des clés simples pour mieux protéger ses données et reprendre le contrôle. Une expérience marquante pour comprendre que le danger est déjà là.

Session n°5

Comment transformer un savoir-faire artisanal ou industriel en expérience touristique ? Parole aux territoires

Levier stratégique de diversification touristique et d'attractivité des territoires, le tourisme de savoir-faire connaît aujourd'hui un véritable essor. Nos territoires regorgent de pépites qui n'attendent qu'à être valorisées et découvertes. Mais quelles stratégies adopter ? Que vous souhaitiez structurer une offre dédiée ou renforcer une démarche existante, cet atelier s'adresse à vous. Venez échanger entre pairs et

laissez-vous inspirer par des retours d'expériences concrets.

Session n°6

Des sites web touristiques accessibles et éco-conçus pour 2030

À l'approche des Jeux Olympiques et Paralympiques Alpes 2030, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme lance un index régional pour évaluer et améliorer l'accessibilité et l'écoconception des sites web touristiques.

Au programme :

- rendre son site accessible à tous (handicap, seniors, etc.) : pourquoi, comment et quelles obligations légales ?
- écoconception : réduire l'empreinte numérique sans sacrifier l'expérience utilisateur,
- présentation des outils et accompagnements proposés.

Session n°7

Incivilités clients : comment désamorcer les crises et protéger ses équipes ?

Les professionnels du tourisme sont en première ligne face à des visiteurs toujours plus exigeants, et parfois agressifs. Confrontés à ces situations, les personnels d'accueil doivent souvent réagir dans l'urgence, sans toujours disposer des outils adaptés. Ces épisodes peuvent générer un fort stress, un sentiment d'insécurité et des émotions intenses. Comment désamorcer les conflits, poser des limites fermes sans rompre la relation, et préserver son intégrité ? Cet atelier abordera quelques outils concrets dans l'objectif de garantir la sérénité des équipes tout en maintenant un cadre sécurisant pour le public.

Session n°8

Utilité territoriale des hébergements touristiques : le cas des hébergements de séjours collectifs

Face à un contexte économique de plus en plus fluctuant, les hébergements touristiques jouent un rôle clé au sein des territoires et sont des acteurs ressources à différents niveaux. A l'appui des résultats de son étude sur les apports aux territoires des hébergements collectifs, Gilles CAIRE, Maître de Conférences à l'Université de Poitiers, apportera son expertise et son éclairage sur l'utilité de ces structures pour des destinations plus attractives. Aux côtés de nos témoins, venez partager vos expériences territoriales !

18.30 - 19.00 : Sessions de rencontres

Deux possibilités :

▫ Aller à la rencontre des équipes de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme réunies autour des thématiques suivantes :

- Art de vivre, Grand Tour et Partir Ici,
- Pleine nature, Montagne été/hiver et itinérances,
- International,
- Commercialisation & distribution,
- Aides régionales hébergement et mission Opérateurs,
- Tourisme adapté,
- Pass' Région seniors,
- Index Régional du Numérique Responsable.

Objectif : prendre contact et faire connaissance avec nos équipes. En fonction de ces premiers échanges, des temps de rencontre dédiés seront proposés à l'issue des Sommets du Tourisme.

▫ **Visiter les stands :**

- **Apidae**

1er réseau national d'informations touristiques, Apidae permet à chaque territoire de garder la maîtrise de ses données touristiques (points d'intérêts, restaurations et hébergements, prestataires de loisirs, itinéraires, événements, activités, etc.), de les enrichir et de les diffuser, au service de ses usages.

- **Trajectoires Tourisme**

Trajectoires Tourisme est l'organisme de formation pour les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture en Auvergne-Rhône-Alpes. Des solutions de professionnalisation qui s'adressent à tous les acteurs publics et privés : offices de tourisme et institutionnels du tourisme, collectivités locales, parcs naturels, hébergeurs, sites touristiques culturels et de loisirs, prestataires d'activités.

- **Essentiem**

Essentiem est un fonds de dotation, animé par une communauté de mécènes engagés pour servir le tourisme. Il permet à des projets d'intérêt général de voir le jour, mobilise des ressources privées pour initier ces actions en mobilisant la force du dispositif du mécénat.

- **Entreprise et Découverte**

Entreprise et Découverte est l'association nationale de la visite d'entreprise, qui a pour objet la valorisation et la promotion de la filière visite d'entreprise (ou tourisme de savoir-faire).

19.00 - 22.00 : Cocktail dînatoire avec mise en lumière de la gastronomie régionale

Dégustation de vins avec le Comité Vin Auvergne-Rhône-Alpes, animations par des entreprises régionales proposant une offre de tourisme de savoir-faire et/ou de tourisme gourmand et mise en lumière de produits « Ma Région, Ses Terroirs ».

MARDI 22 SEPTEMBRE 2026

08.30 - 09.30 : Accueil des participants et accueil café

09.30 - 10.30 : Lancement de la deuxième journée des Sommets du Tourisme en présence de de Sylvie FAYOLLE, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Tourisme.

Présentation de l'actualité d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme par Geoffrey MERCIER, Directeur Général, Laurent CORMIER, Directeur Délégué, Direction Communication, Stratégie digitale & marché et Jean-François JOBERT, Directeur Délégué, Direction Ingénierie, Professionnalisation & offre d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

10.30 - 12.00 : Tourisme et data : comment concilier richesse de la précision et collaboration à l'ère de l'Intelligence Artificielle ?

La data influence les réservations, personnalise les expériences et optimise les parcours. Aujourd'hui, l'Intelligence Artificielle bouleverse les organisations et les méthodes de travail : sélection des données en temps réel, prospection élargie, automatisation des décisions et création de valeur. Il devient de plus en plus difficile de garder le contrôle sur la donnée. Comment peut-on s'adapter pour faire face à ces bouleversements ? Rejoignez-nous pour en débattre et explorer des solutions concrètes !

12.00 - 12.30 : 4^{ème} édition des Trophées Région Auvergne-Rhône-Alpes « Inspirez le tourisme de demain » - Catégorie « Offre touristique adaptée aux personnes en situation de handicap et en particulier au handicap auditif »

Trois catégories ont été mises à l'honneur de ce concours d'initiatives : offre touristique innovante à l'attention des seniors, handicap auditif et entrepreneuriat touristique au féminin. Les lauréats des trois catégories viendront pitcher leurs projets. Au public des Sommets de voter pour ses coups de cœur 2026 !

En présence de Sylvie FAYOLLE, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Tourisme et Sandrine CHAIX, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Handicap, à l'Action Sociale et à la Lutte contre les violences faites aux femmes.

12.30 - 14.00 : Cocktail déjeunatoire de réseautage

13.30 - 14.00 : Sessions de rencontres

Deux possibilités :

▫ **Aller à la rencontre des équipes de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme réunies autour des thématiques suivantes :**

- Art de vivre, Grand Tour et Partir Ici,
- Pleine nature, Montagne été/hiver et itinérances,
- International,
- Commercialisation & distribution,

- Aides régionales hébergement et mission Opérateurs,
- Tourisme adapté,
- Pass'Région seniors,
- Index Régional du Numérique Responsable.

Objectif : prendre contact et faire connaissance avec nos équipes. En fonction de ces premiers échanges, des temps de rencontre dédiés seront proposés à l'issue des Sommets du tourisme.

▫ Visiter les stands :

- Apidae

1er réseau national d'informations touristiques, Apidae permet à chaque territoire de garder la maîtrise de ses données touristiques (points d'intérêt, restaurations et hébergements, prestataires de loisir, itinéraires, événements, activités...), de les enrichir et de les diffuser, au service de ses usages.

- Trajectoires Tourisme

Trajectoires Tourisme est l'organisme de formation pour les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture en Auvergne-Rhône-Alpes. Des solutions de professionnalisation qui s'adressent à tous les acteurs publics et privés : offices de tourisme et institutionnels du tourisme, collectivités locales, parcs naturels, hébergeurs, sites touristiques culturels et de loisirs, prestataires d'activités.

- Essentiem

Essentiem est un Fonds de dotation, animé par une communauté de mécènes engagés pour servir le tourisme, il permet à des projets d'intérêt général de voir le jour, mobilise des ressources privées pour initier ces actions en mobilisant la force du dispositif du mécénat.

- Entreprise et Découverte

Entreprise et Découverte est l'association nationale de la visite d'entreprise, qui a pour objet la valorisation et la promotion de la filière visite d'entreprise (ou tourisme de savoir-faire).

14.00 - 14.30 : 4^{ème} édition des Trophées Région Auvergne-Rhône-Alpes « Inspirez le tourisme de demain » - Catégorie « Entrepreneuriat touristique au féminin »

Trois catégories ont été mises à l'honneur de ce concours d'initiatives : offre touristique innovante à l'attention des seniors, handicap auditif et entrepreneuriat touristique au féminin. Les lauréats des trois catégories viendront pitcher leurs projets. Au public des Sommets de voter pour ses coups de cœur 2026 !

En présence de Sylvie FAYOLLE, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Tourisme, Marie-Pierre MONTORO-SADOUX, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Thermalisme et aux Associations et Nathalie BERANGER, Présidente de la commission « Tourisme et Thermalisme » et Conseillère de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée aux Ressources Humaines.

14.30 - 14.45 : Temps de synthèse des Sommets 2026

Mot de conclusion de Sylvie FAYOLLE, Vice-présidente de la Région Auvergne-Rhône-Alpes déléguée au Tourisme

15.00 - 16.30 : Sessions d'exploration - Participation sur inscription

Session n°1

Influenceurs : comment en faire des alliés stratégiques pour votre destination ?

Travailler avec des influenceurs, oui... mais comment faire les bons choix et garantir un ROI aligné avec sa stratégie ? Grâce aux témoignages d'influenceurs, découvrez leur vision, leurs attentes et le regard nouveau qu'ils apportent aux destinations. Un expert-formateur viendra également décrypter les méthodologies de travail et partager les clés d'une collaboration efficace.

Session n°2

Créer des escapades « Art de vivre » : comment séduire les nouvelles clientèles ?

S'appuyant sur l'étude exclusive d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme sur les clientèles « Art de vivre », cet atelier vous donne les clés pour identifier les attentes des voyageurs en quête d'authenticité et d'expériences immersives et construire des offres sur-mesure : hébergements, activités, parcours, etc.

Session n°3

Generative Engine Optimization (GEO) et Intelligence Artificielle (IA) : comment rester visible dans les recherches de demain ?

L'Intelligence Artificielle révolutionne les moteurs de recherche : comment adapter son référencement naturel (SEO) pour ne pas disparaître des radars ? Points clés : les nouveaux algorithmes et leur impact sur le classement des sites, ainsi qu'optimiser ses données (balises, contenus, structuration) pour répondre aux exigences de l'Intelligence Artificielle.

Session n°4

OpenSource Intelligence : ces données publiques qui parlent de vous ! Une démonstration en direct pour mieux comprendre ce risque

Et si quelqu'un pouvait (presque) tout savoir sur vous et votre entreprise ... sans piratage, sans intrusion, juste avec ce que vous laissez comme traces ? À travers une démonstration en direct, découvrez comment des données accessibles à tous permettent de reconstituer un profil précis, d'anticiper des comportements et d'exploiter des failles. Illustrée par des cas concrets (arnaques, chantage, manipulation), elle met en lumière des risques réels tout en donnant des clés simples pour mieux protéger ses données et reprendre le contrôle. Une expérience marquante pour comprendre que le danger est déjà là.

Session n°5

Comment transformer un savoir-faire artisanal ou industriel en expérience touristique ? Parole aux territoires

Levier stratégique de diversification touristique et d'attractivité des territoires, le tourisme de savoir-faire connaît aujourd'hui un véritable essor. Nos territoires regorgent de pépites qui n'attendent qu'à être valorisées et découvertes. Mais quelles stratégies adopter ? Que vous souhaitiez structurer une offre dédiée ou renforcer une démarche existante, cet atelier s'adresse à vous. Venez échanger entre pairs et

laissez-vous inspirer par des retours d'expériences concrets.

Session n°6

Des sites web touristiques accessibles et éco-conçus pour 2030

À l'approche des Jeux Olympiques et Paralympiques Alpes 2030, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme lance un index régional pour évaluer et améliorer l'accessibilité et l'écoconception des sites web touristiques.

Au programme :

- rendre son site accessible à tous (handicap, seniors, etc.) : pourquoi, comment et quelles obligations légales ?
- écoconception : réduire l'empreinte numérique sans sacrifier l'expérience utilisateur,
- présentation des outils et accompagnements proposés.

Session n°7

Incivilités clients : comment désamorcer les crises et protéger vos équipes ?

Les professionnels du tourisme sont en première ligne face à des visiteurs toujours plus exigeants, et parfois agressifs. Confrontés à ces situations, les personnels d'accueil doivent souvent réagir dans l'urgence, sans toujours disposer des outils adaptés. Ces épisodes peuvent générer un fort stress, un sentiment d'insécurité et des émotions intenses. Comment désamorcer les conflits, poser des limites fermes sans rompre la relation, et préserver son intégrité ? Cet atelier abordera quelques outils concrets dans l'objectif de garantir la sérénité des équipes tout en maintenant un cadre sécurisant pour le public.

Session n°8

Atelier Data et Intelligence Artificielle : transformer votre donnée en outil concret

Beaucoup de structures touristiques sont assises sur de la donnée (avis clients, verbatims, retours terrain) sans jamais l'exploiter. Elle existe, mais reste enfermée dans un fichier, jamais transformée en outil utilisable au quotidien. Cet atelier part d'un cas concret choisi avec les participants pour montrer comment l'IA transforme cette donnée brute en outil opérationnel : FAQ construite à partir d'avis Google, analyse en temps réel pour aider un conseiller à répondre, dashboard qui rend lisible une donnée illisible etc.

Un prérequis à poser d'entrée : sans donnée, il n'y a rien à transformer. L'Intelligence Artificielle structure et rend actionnable une matière première mais elle ne l'invente pas.

16.30 - 17.00 : Café de départ