

# SOMMETS DU TOURISME 2020

LES RENCONTRES PARTENARIALES  
D'Auvergne-Rhône-Alpes TOURISME

Le 29 septembre 2020 – Atelier « Covid-19 : évolution des attentes client  
et adaptation des offres touristiques » de 10h45 à 11h15

## Covid-19 : évolution des attentes client et adaptation des offres touristiques

*Karen DIMIER-VALLET & Guilhem PONCY*



## Veille tendances et innovations : [veille.auvergnerhonealpes-tourisme.com](http://veille.auvergnerhonealpes-tourisme.com)



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



VITE  
VEILLE INNOVATION TOURISME ÉCONOMIE

THÉMATIQUES · CLIENTÈLES · ANALYSES ·



ACCUEIL



De l'offre aux attentes clients, le secteur du tourisme ne cesse d'évoluer. Les professionnels du tourisme doivent rester attentifs : ces changements préfigurent souvent de nécessaires adaptations pour l'avenir de leurs métiers.

Cette veille nécessite des outils pour appréhender l'essentiel, et VITE !

VITE ! –*Veille sur l'Innovation dans le Tourisme et l'Économie*– est la revue du web réalisée par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme pour l'information de ses partenaires et réseaux d'acteurs.

La sélection d'articles proposée se concentre sur la mise en évidence de tendances, d'évolutions et surtout d'innovations qui peuvent contribuer à mettre à la pointe acteurs, offres et territoires.

Restez au contact du changement, saisissez l'air du temps !

Tendances impact Covid-19

- Après la crise Covid, quelles évolutions comportementales à prévoir pour le tourisme ?
- Seuls 19% des Français envisagent de traverser les frontières cet été
- Les travailleurs nomades, nouveaux chouchous du tourisme
- Pierre & Vacances déploie une offre de séjour pour les télétravailleurs
- COVID-19 : comment la crise sanitaire va-t-elle impacter notre façon de voyager ? - TOM
- Les réseaux sociaux activent l'achat chez 36% des touristes !
- E-commerce alimentaire : Le covid aura fini de convaincre les français
- La crise actuelle est un catalyseur de l'acculturation numérique
- Infographie : Le « monde d'après » imaginé par un futurologue
- Dans le monde d'après, le passeport embarquera-t-il nos données de santé ?

➤ Consultez les  
3 articles du mois





Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



#1 Le **digital** affirme sa suprématie

#2 La sécurité **sanitaire** :  
clé de la mobilité touristique

#3 La destination de **proximité** une valeur sûre

#4 L'essor du tourisme **durable** s'accélère

#1

Le **digital** affirme  
sa suprématie



29 septembre 2020 | 10h45 – 11h15  
Covid-19 : évolution des attentes client et  
adaptation des offres touristiques

# E-commerce et sans contact sont définitivement adoptés



**LAKEHOUSE**  
REAL ESTATE



29 septembre 2020 | 10h45 – 11h15  
Covid-19 : évolution des attentes client et  
adaptation des offres touristiques

# Les offres culturelles et de divertissement en ligne se sont multipliées

Appli de réalité  
augmentée  
Cuseum



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

Crédits : Cuseum

# SOMMETS DU TOURISME 2020

29 septembre 2020 | 10h45 – 11h15  
Covid-19 : évolution des attentes client et  
adaptation des offres touristiques



## La digitalisation de la relation client se renforce

Can I book a room tonight?

Hi James. We have a room  
available tonight- room rate  
\$219+tax.



**Hyatt Regency Hotel  
San Francisco**



Hyatt Chatbot



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# #2

## La sécurité sanitaire : clé de la mobilité touristique

92%

des Français se préoccupent  
des démarches sanitaires  
mises en œuvre par les  
acteurs du tourisme



MOYEN DE TRANSPORT  
INDIVIDUEL

Sécurité sanitaire avant le prix,  
le temps de trajet ou le bilan  
carbone

Mise en parenthèse du  
co-voiturage

HÉBERGEMENT  
ET ACTIVITÉS

Labels, protocoles sanitaires

Avis propreté

Sites où les flux sont gérés

Activités au grand air



À faible densité touristique

Sites secondaires

Séjours décalés en arrière-saison

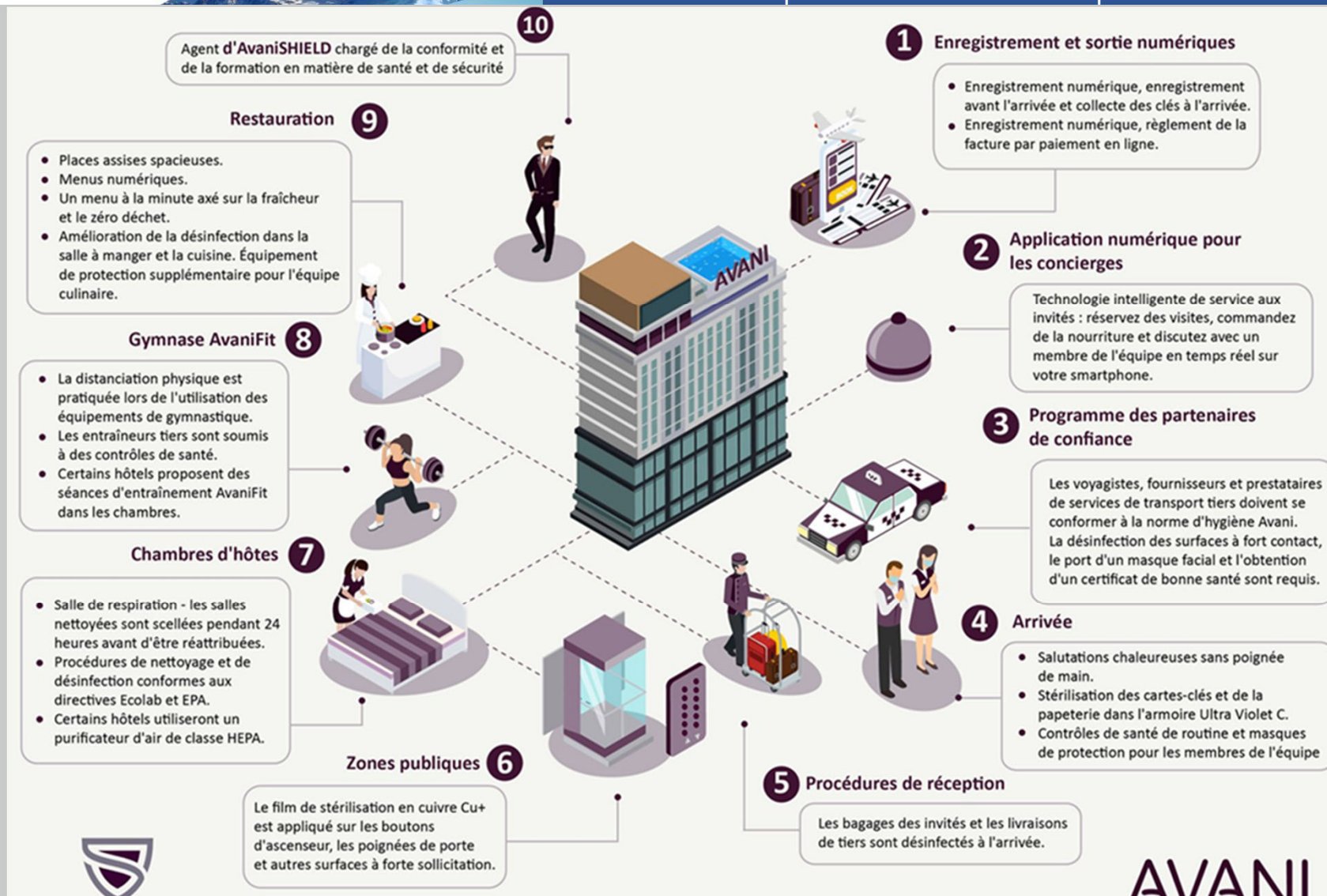


DESTINATION



## Rassurer Santé + Sécurité + Qualité du service

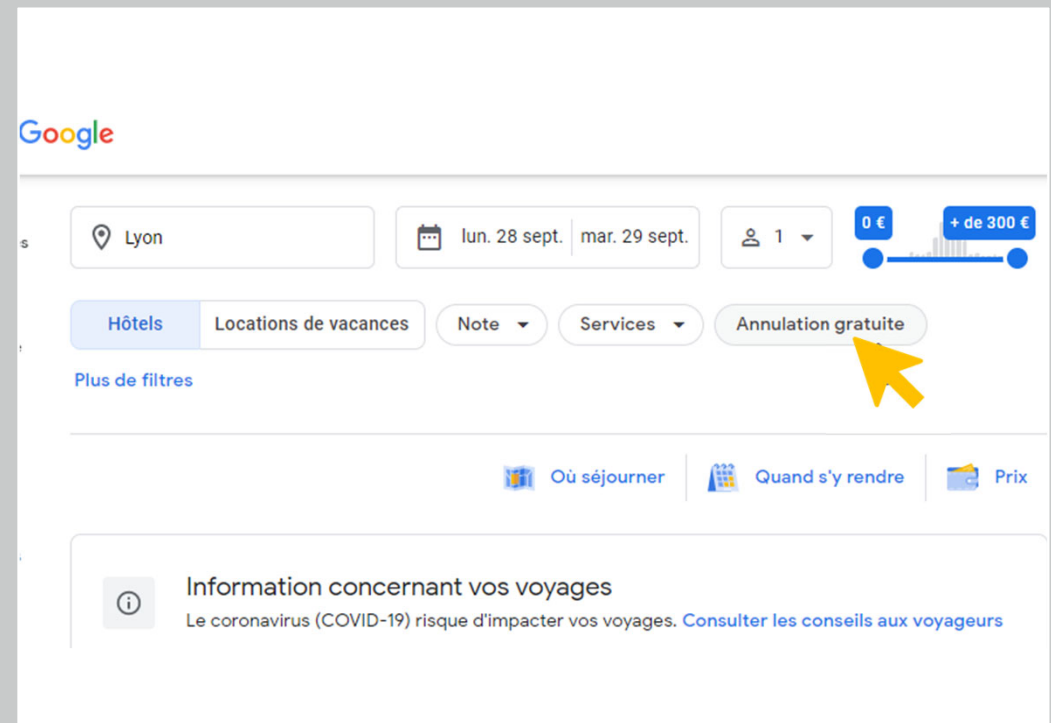
29 septembre 2020 | 10h45 – 11h15  
Covid-19 : évolution des attentes client et  
adaptation des offres touristiques



# Rassurer

## Transparence

## Flexibilité commerciale



## Distanciation

Micro hébergement



Gestion des flux



# SOMMETS DU TOURISME 2020

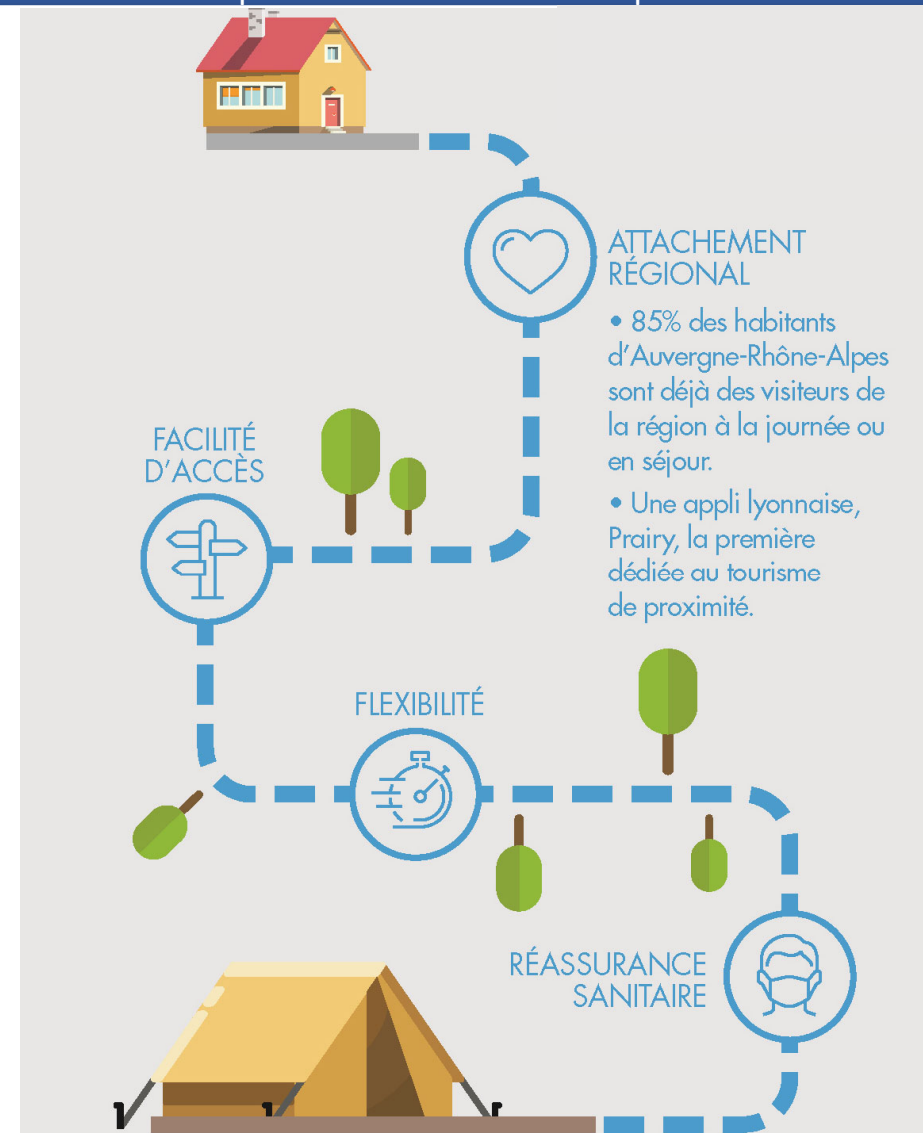
29 septembre 2020 | 10h45 – 11h15  
Covid-19 : évolution des attentes client et  
adaptation des offres touristiques



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# #3

## La destination de proximité une valeur sûre



# SOMMETS DU TOURISME 2020

**Van trip**  
1 mai · 🌐

Et si le van aménagé était LA solution pour passer des vacances d'été 2020 sereines, déconfinées et un peu excitantes...



VANLIFEMAG.FR

Été 2020: le van aménagé est la solution pour des vacances déconfinées "de proximité" – Van Life Magazine

**Staycation** ✓  
16 septembre, 08:59 · 🌐

C'est le grand jour : première ouverture des ventes Staycation à Lyon ! 🎉

Dîners gastronomiques, piscines et spas XXL, vues imprenables & petit-déjeuners en room service... la vie de peignoir est à vous 🍷👉



STAYCATION.CO

30 expériences pour upgrader votre quotidien à Lyon et aux alentours

Réserver

septembre 2020 | 10h45 – 11h15  
: évolution des attentes client et  
tation des offres touristiques

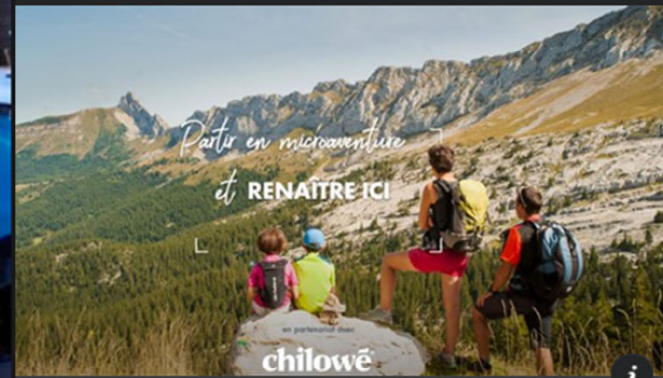
Caroline Chouvy a partagé un lien.  
Moteur de conversation · 11 septembre, 10:02 · 🌐

estival Chilowé] 🌲🍷

remouvoir un **tourisme bienveillant** est notre priorité. C'est aux côtés  
cteurs de l'**outdoor** et de l'**aventure**, que nous partagerons nos  
tes de réflexion pour faire en sorte que la **micro-aventure** reste une  
narche positive plutôt qu'une tendance marketing qui reproduise  
méfaits du tourisme de masse.

it le monde dehors, oui, mais pas n'importe comment !

Retours sur nos micro-aventures en famille ! 👨‍👩‍👧‍👦



chilowé

ERGNERHONEALPES-TOURISME.COM

rtir en microaventure et [Renaître Ici]

# SOMMETS DU TOURISME 2020

29 septembre 2020 | 10h45 – 11h15

des attentes client et  
des touristiques

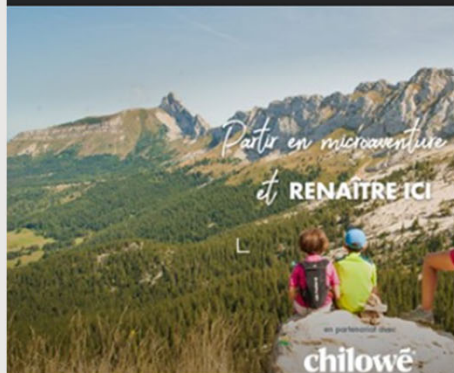
Caroline Chouvy a partagé un lien.  
Moteur de conversation · 11 septembre, 2020

[Festival Chilowé] 🌿🍷

Promouvoir un **tourisme bienveillant** est notre rôle d'acteurs de l'**outdoor** et de l'**aventure**, que nous faisons passer de la simple démarche positive plutôt qu'une tendance mais les méfaits du tourisme de masse.

Tout le monde dehors, oui, mais pas n'importe où.

Retours sur nos micro-aventures en famille



AuvergneRhône-Alpes-Tourisme.COM

Partir en microaventure et [Renaître Ici]

Van trip  
1 mai · 🌍

Et si le van aménagé était LA solution pour passer des vacances d'été 2020 sereines, déconfinées et un peu excitantes...



VANLIFEMAG.FR

Été 2020: le van aménagé est la solution pour des vacances déconfinées "de proximité" – Van Life Magazine

l'ouverture des ventes Staycation à Lyon !

salles de bains et spas XXL, vues imprenables & service... la vie de peignoir est à vous 🛀👉



améliorer votre quotidien

Réserver



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# SOMMETS DU TOURISME 2020

**Staycation** 16 septembre, 08:59

C'est le grand jour : première ouverture des ventes St

Dîners gastronomiques, piscines et spas XXL, vues im  
petit-déjeuners en room service... la vie de peignoir e



STAYCATION.CO  
30 expériences pour upgrader votre quotidien  
à Lyon et aux alentours

Caroline Chouvy a partagé un lien.

Moteur de conversation · 11 septembre, 10:02

[Festival Chilowé]

Promouvoir un **tourisme bienveillant** est notre priorité. C'est aux côtés d'acteurs de l'**outdoor et de l'aventure**, que nous partagerons nos pistes de réflexion pour faire en sorte que la **micro-aventure** reste une démarche positive plutôt qu'une tendance marketing qui reproduise les méfaits du tourisme de masse.

Tout le monde dehors, oui, mais pas n'importe comment !

Retours sur nos micro-aventures en famille !



Partir en microaventure  
et RENAÎTRE ICI

en partenariat avec  
**chilowé**

AUVERGNERHONEALPES-TOURISME.COM  
Partir en microaventure et [Renaître Ici]

2020 | 10h45 – 11h15  
on des attentes client et  
s offres touristiques

gé était LA solution pour passer des vacances d'été  
onfinées et un peu excitantes...



aménagé est la solution pour des vacances de proximité – Van Life Magazine

# #4

## L'essor du tourisme durable s'accélère





Réduire  
Recycler  
Réutiliser  
Refabriquer



## + engagés

Flygskam

Bilan carbone

Actions compensatoires

S'équiper responsable  
matériaux ecofriendly

Actes citoyen

Ne plus géolocaliser ses photos instagram

Plogging

Circuits  
courts

## + exigeants

Affichage environnemental  
Labels

Démarches et initiatives  
durables

Navette électrique  
Panneaux solaires

Slow  
tourisme

## LE VÉLO, C'EST TENDANCE ET CE N'EST PLUS RÉSERVÉ AUX SPORTIFS

Bénéfices santé  
et environnement  
Réassurance  
sanitaire

**+300%** de ventes  
en ligne chez Go  
Sport pendant le  
confinement

**+117%** de ventes  
entre le 12 mai et  
le 12 juin 2020

Vélo à assistance  
électrique  
> 45% du marché

VTT à assistance  
électrique  
> déplacements  
domicile/travail  
+ évasion



## Boom du VAE



Les Capsules dites "minisuites" des trains de nuit Nightjet opérés  
par la compagnie autrichienne ÖBB.  
@ÖBB

## LIVRABLES 2020

- ➡ Chiffres Clés du Tourisme
- ➡ Carnet de l'Ingénierie  
Tendances et Innovations
- ➡ Des clés pour agir  
Fiches d'aide aux investisseurs



Retrouvez l'ensemble des documents du Pôle Etudes marketing sur [pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com](https://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com)

**SOMMETS  
DU TOURISME 2020**

**MERCI POUR VOTRE ATTENTION ET VOTRE ECOUTE**

24 NOVEMBRE 11H-12H

WEBINARE AVEC **SOCIOVISION**

IMPACT SOCIETALE ET TOURISTIQUE DE LA CRISE SANITAIRE

