

Population étudiée : **Echantillon total**
Taille de l'échantillon : 176 réponses



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



Sommets du Tourisme - Rencontres partenariales d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme le 29 septembre 2020

Le thème général de ces Assises était « Rebondir après la crise » en axant les débats sur un des secteurs les plus ciblés par le plan de relance : les hébergements. « Il n'y a pas de séjour et de tourisme sans hébergement. Il est important de mettre en valeur un secteur qui pèse plus de 50% du budget touristique régional dédié à l'investissement et qui vient conforter notre offre d'excellence partout sur le territoire. » a déclaré Nicolas Daragon.

Les Rencontres Partenariales ont été rythmées par des conférences, des ateliers et un workshop (en présentiel le 29 septembre puis en visio jusqu'au 2 octobre) avec 380 rendez-vous individuels planifiés entre les équipes d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et les professionnels du Tourisme.

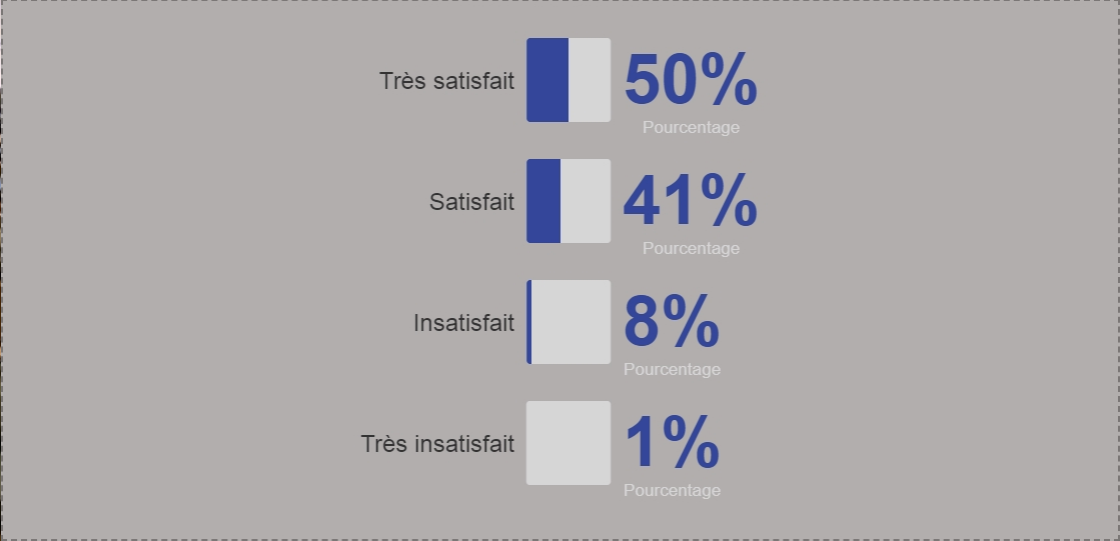
Comme l'a indiqué Lionel Flasseur "**Malgré les contraintes, il était important de se retrouver, tant pour surmonter les difficultés actuelles de notre secteur grâce au plan de relance que pour construire ensemble notre transition vers un tourisme bienveillant** » . C'est dans ce cadre qu'a été présenté le Numéro Vert "Destination Santé", la première plateforme téléphonique animée par des professionnels de santé qui donneront des conseils sur mesure aux visiteurs pour choisir des séjours conciliant expérience touristique et bien-être. En composant gratuitement le 0800 739 800, les personnes recherchant des idées de séjours ou d'activités compatibles avec leur état de santé physique ou psychologique seront accueillies par des professionnels de santé (nutritionnistes, diététiciens, cardiologues, médecins du sport) formés aux bienfaits des différents territoires d'Auvergne-Rhône-Alpes.

Population étudiée : *Echantillon total*
Taille de l'échantillon : 176 réponses



Niveau de satisfaction

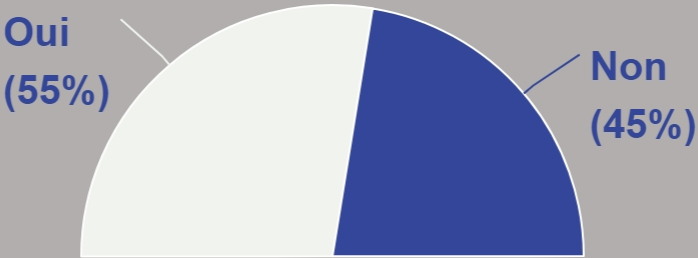
Avez-vous été satisfait(e) des Rencontres Partenariales 2020 (le 29 septembre) ?



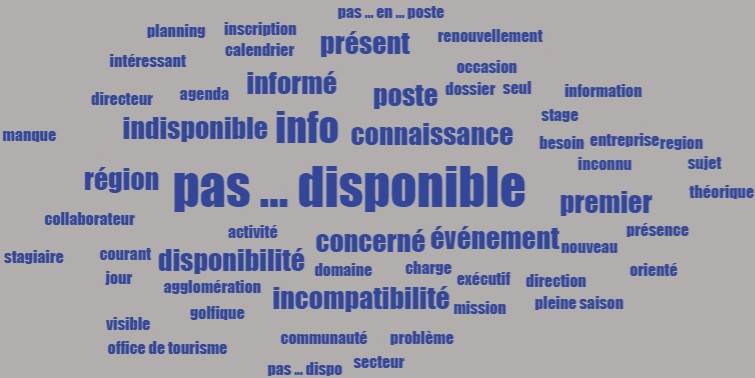


Avez-vous déjà participé aux Rencontres Partenariales les années précédentes ?

Avez-vous déjà participé aux Meet&Match les années précédentes ?



Si non, pourquoi ?



Rechercher...

“ La direction se déplaçait seule. ”

“ Je n'étais pas encore dans ce domaine d'activité. ”

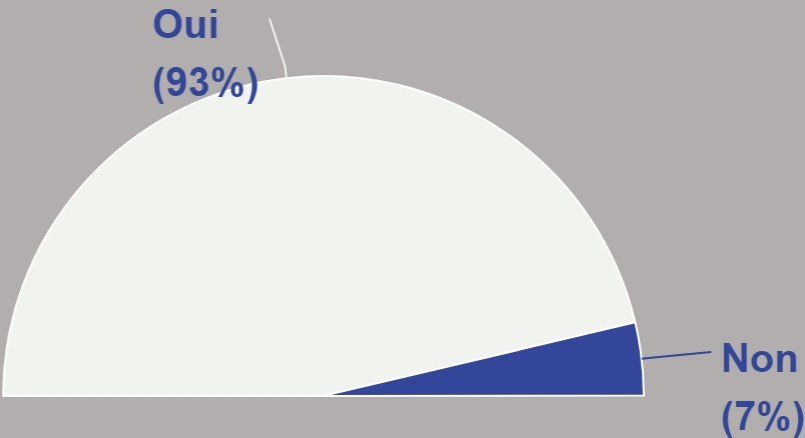
“ PAS DISPO LES AUTRES ANNEES ”

“ pas d'information ”

“ Je n'étais pas en poste ”



Le format "Assises régionales du tourisme + Rencontres partenariales sur 2 jours vous a-t-il convenu ?



Si non, pourquoi ?



Rechercher...



- “ concentrer tous les RDV sur 1 journées de présentiel, impossible, si l'on veut aussi participer aux ateliers. ”
- “ Une seule journée serait peut-être suffisante pour les discours, ateliers, tables rondes...mais il faudrait peut-être 1 journée pour les échanges avec les équipes ”
- “ tres difficile en distanciel ”
- “ intéressé uniquement par la J2 ”



L'organisation générale

Le lieu



L'accessibilité et le stationnement



L'accueil des équipes Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme



La restauration du midi

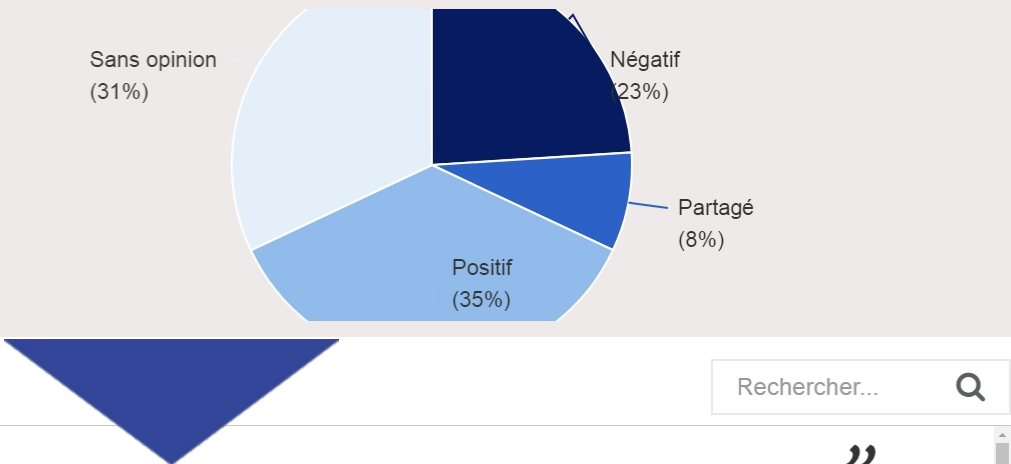




Remarques sur l'organisation

Vos remarques et suggestions sur l'organisation de ces Rencontres Partenariales :

	%
Négatif	23%
Partagé	8%
Positif	35%
Sans opinion	31%
TOTAL	100%



- Rechercher...
- “ Très bien à tous niveaux, sauf l'organisation des rencontres ViMeet & des RV individuels dont les instructions étaient confuses et ne m'ont pas permis d'avoir des RV avec des interlocuteurs. ”

“ très bien de l'avoir rendu accessible à distance ”

“ Distanciation respectée ; respect du timing ; qualité de la connexion Internet optimale. ”

“ attention à apporter autant d'attention aux personnes en distanciel qu'en présentiel. exemples de slides non retransmises par exemple en distanciel alors que l'intervenant commente les slides à plusieurs reprises et malgré les réactions nombreuses des personnes en distanciel. ”

“ J'aurais apprécié pouvoir également bénéficier des RDV à distance les jours suivants car je voulais suivre les conférences et j'ai du m'absenter pour des RDV... ”

“ Manque d'informations sur les parkings disponibles et à proximités de l'évènement. ”

“ , ”

“ ”



Niveau d'appréciation sur le contenu

Note moyenne sur 4

Plénière



Covid 19 Evolution des attentes client et adaptation des offres touristiques



Le monde bouge, les compétences aussi !



Hébergements touristiques : vous dites services, valeurs, engagement ?



Comment optimiser sa commercialisation avec les plateformes en ligne ?



Les nouveaux défis pour la distribution



Travailler ensemble pour le tourisme intrarégional de demain ?



Peut-on se passer des clientèles étrangères ?



L'espace "workshop" pour les rdv individuels en présentiel



Les rendez-vous individuels en visio via la plateforme Vimeet





Remarques et suggestions sur le contenu

Vos remarques et suggestions sur le contenu de la journée :

Rechercher...

Q

- “

Étaler les RDV sur 1,5 jours pour pouvoir tout faire en présentiel ET participer aux ateliers. Au final, c'est ce qui s'est passé pour moi avec une partie des RDV en présentiel et les autres le 30/9 en distanciel.

”
- “

Les interventions du docteur Saldmann et de Romain Couturier étaient très intéressantes et ont apporté beaucoup de réponses aux questionnements sur l'évolution de nos métiers, nos organisations et nous-mêmes !

”
- “

Le MC était excellent

”
- “

Certaines thématiques étaient parfois redondantes comme la partie hébergements et la prise en compte de certaines problématiques étaient clairement destinées aux grosses structures moteurs de l'économie touristique de la région : stations de sports d'hiver, destinations phares, chaînes hôtelières.

”
- “

très varié, bien rythmé, très bons intervenants, contenus intéressants

”
- “

Les sujets n'ont pas été suffisamment approfondis à mon goût.

”
- “

3 RDV pris via la Plateform Vimset. Aucun des 3 n'était présent et aucun des 3 ne savait qu'il avait un RDV à son agenda !
J'ai finalement pu les joindre en demandant à l'assistance de me fournir leur numéro de téléphone.
Organisation à revoir auprès du personnel AURA Tourisme qui ne semblait pas informé de ces RDV

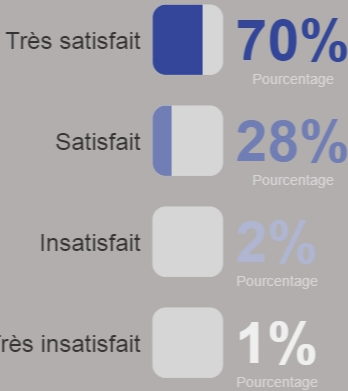
”
- “

”



La disponibilité des équipes d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

La disponibilité des équipes d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme lors
des Rencontres Partenariales vous a-t-elle satisfait(e) ?





Remarques et suggestions sur le contenu de la journée



Étaler les RDV sur 1,5 jours pour pouvoir tout faire en présentiel ET participer aux ateliers. Au final, c'est ce qui s'est passé pour moi avec une partie des RDV en présentiel et les autres le 30/9 en distanciel.

Les interventions du docteur Saldmann et de Romain Couturier étaient très intéressantes et ont apporté beaucoup de réponses aux questionnements sur l'évolution de nos métiers, nos organisations et nous-mêmes !

Le MC était excellent

Certaines thématiques étaient parfois redondantes comme la partie hébergements et la prise en compte de certaines problématiques étaient clairement destinées aux grosses structures moteurs de l'économie touristique de la région : stations de sports d'hiver, destinations phares, chaînes hôtelières.

très varié, bien rythmé, très bons intervenants, contenus intéressants

Les sujets n'ont pas été suffisamment approfondis à mon goût.

3 RDV pris via la Plateform Vimset. Aucun des 3 n'était présent et aucun des 3 ne savait qu'il avait un RDV à son agenda !

J'ai finalement pu les joindre en demandant à l'assistance de me fournir leur numéro de téléphone.

Organisation à revoir auprès du personnel AURA Tourisme qui ne semblait pas informé de ces RDV

Etrange d'avoir des possibilités de RV pendant la pleineire

Problème de son lorsque les intervenants étaient en visio : son de nos ordinateurs + le retour du son dans la salle = inaudible.



Points d'optimisation pour les prochaines Rencontres Partenariales



Rechercher... 🔍

“ RAS ”

“ Avertir les participants en amont de leurs prises de RDV, de bien indiquer en plages d'indisponibilité les ateliers auxquels ils veulent participer et les temps de transport. Car ensuite les RDV ne sont pas modifiables directement mais via un administrateur. ”

“ / ”

“ Peut-être plus d'interactivité bien que ce soit difficile au regard du nombre important de participants ”

“ Clarifier l'inscription pour les RV en présentiel comme en ligne. la succession d'emails et le remplissage du calendrier n'étaient pas clair. Du coup de n'ai réussi à obtenir aucun RV à l'avance. ”

“ Une plus grande connexion entre les multiples acteurs du monde du tourisme (Offices de Tourisme, hébergeurs, restaurateurs, prestataires de sports et loisirs). ”

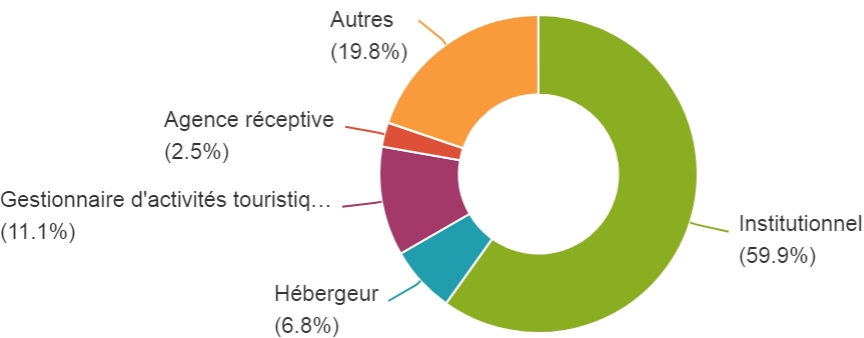
“ en distanciel : d'avantage jouer sur les vues sur intervenants puis supports et inversement (type filmage TV), souvent on ne voyait pas les supports auxquels les intervenants faisaient allusion... ”

“ une préparation en amont des rdv individuels : questionnaire, trame pour optimiser le rdv la prise de rdv en ligne cette année a déjà amorcé ce point, mais cela pourrait aller plus loin pour un résultat plus satisfaisant encore pour les deux partis en présence ”

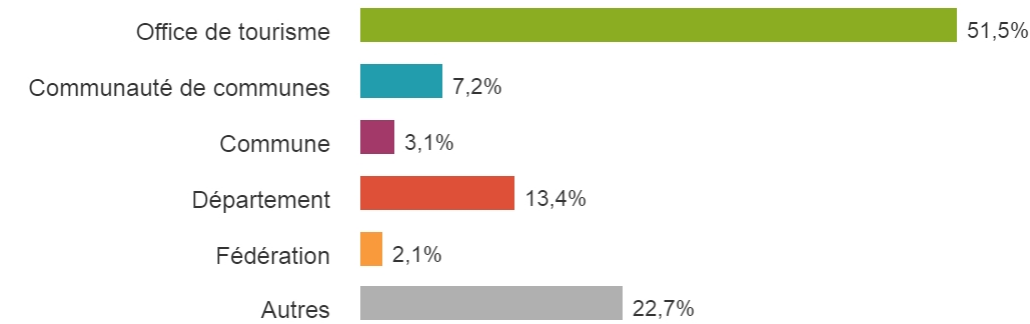


Les participants

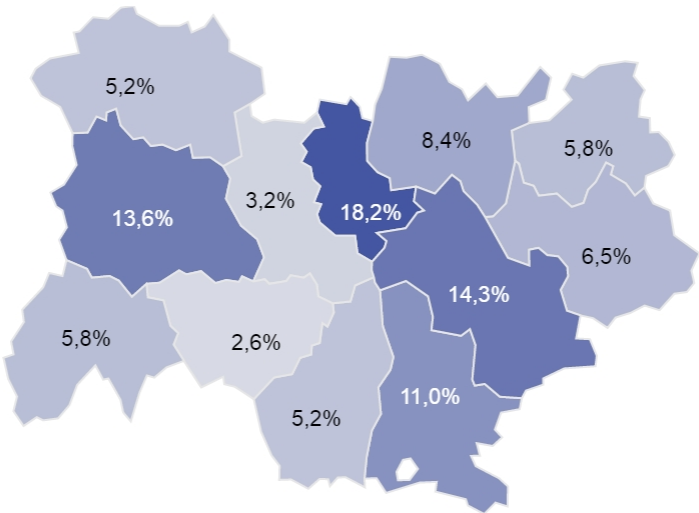
Type de structure



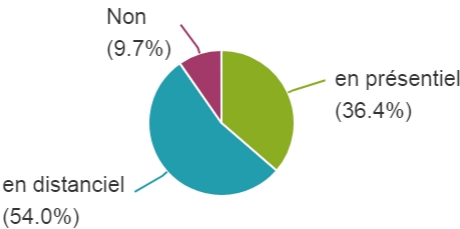
Si institutionnels



Département d'origine



Vous avez participé aux Rencontres Partenariales le 29 septembre 2020 ?



Niveau de satisfaction (présentiel / distanciel)

Avez-vous été satisfait(e) des Rencontres Partenariales 2020 (le 29 septembre) ?
(Note sur 4)

Moyenne Présentiel + Distanciel



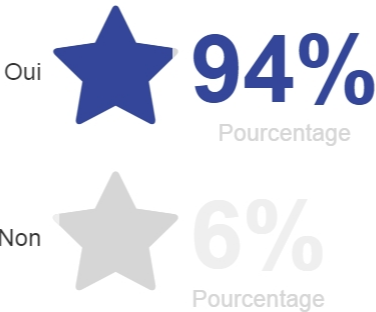
La disponibilité des équipes d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
lors des Rencontres Partenariales vous a-t-elle satisfait(e) ?
(Note sur 4)

Moyenne Présentiel + Distanciel



Souhaitez-vous revenir l'année prochaine à nos Rencontres Partenariales ?

Moyenne Présentiel + Distanciel



Niveau de satisfaction (présentiel / distanciel)

