



# Les Ambassadeurs Savoie Mont Blanc : comportements, attentes et besoins

*Enquête du 25/10/2019*

©Florine Tournier



**SAVOIE MONT BLANC**  
AMBASSADEURS

# Préambule

Créée en juin 2016, la communauté des **Ambassadeurs Savoie Mont Blanc** regroupe **6 200 membres** lors de la diffusion de l'enquête, en octobre 2019. Ces résultats participent à un état des lieux général dans l'objectif de construire collectivement une **communauté active et vivante**.

## Objectifs de l'enquête :

- Mieux connaître la **communauté** des Ambassadeurs
- Identifier leurs **attentes** et leurs **besoins**
- Continuer à construire **avec les Ambassadeurs** un réseau vivant et actif

## Méthodologie

- Enquête **en ligne** : envoyée via une newsletter Ambassadeurs Savoie Mont Blanc
- Période d'enquête : **25/10/2019** au **05/11/2019**
- **580 répondants** sur un envoi de 4429 (*opt-in\**) : **13%**

## À noter :

- 147 répondants sont des nouveaux Ambassadeurs
- 246 sur 580 répondants ne sont jamais venus lors d'un événement

*\*opt-in = personnes ayant accepté de recevoir nos informations*

# Sommaire

Les attentes.....	p1
Les outils digitaux.....	p.4
Les événements.....	p.8
L'engagement.....	p.12

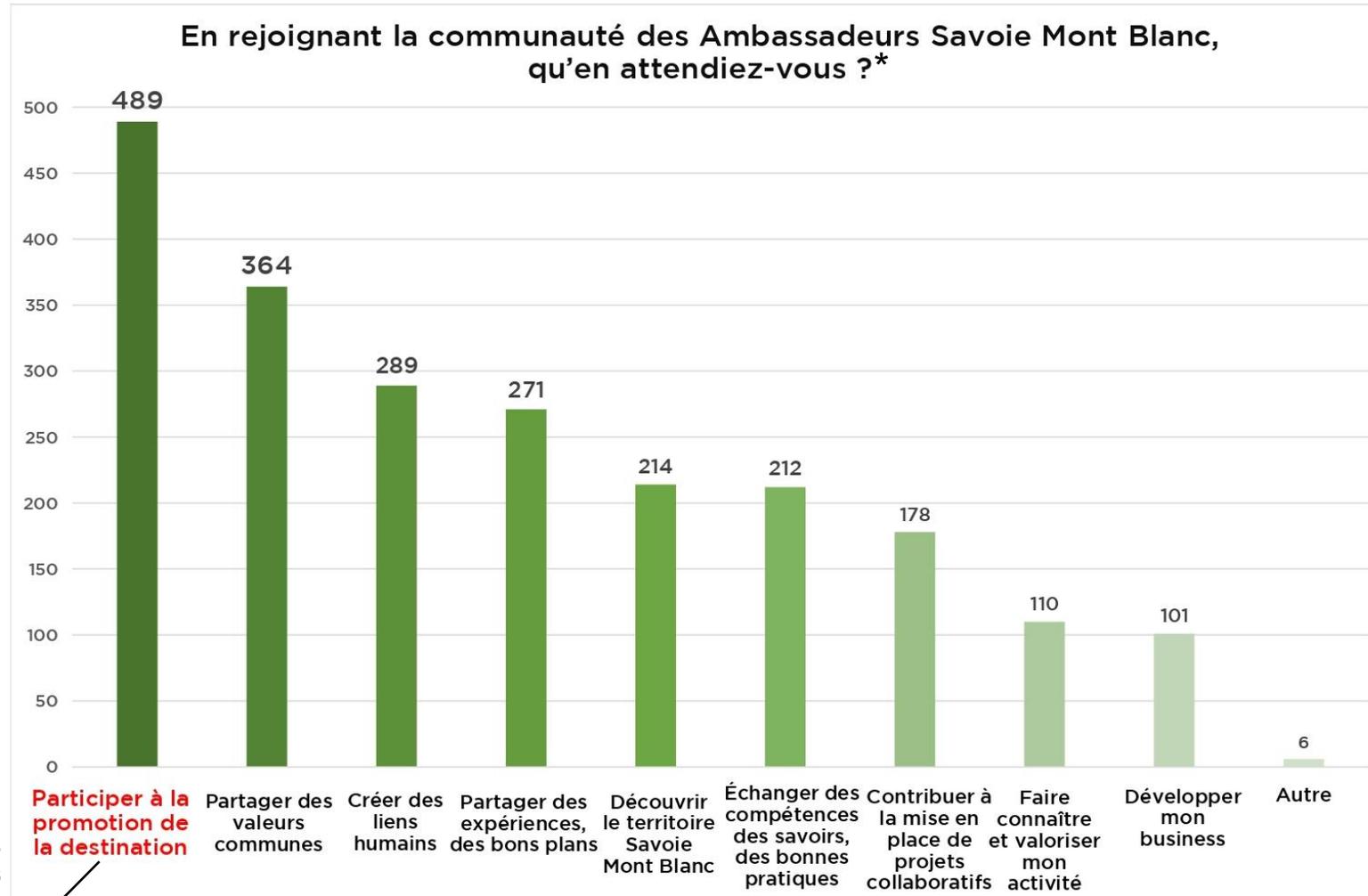


©Agence Zoom

# Résultats

## LES ATTENTES

# LES ATTENTES



Les Ambassadeurs sont conscients d'habiter dans une région attractive et sont fiers de participer à son rayonnement

En rejoignant la communauté des Ambassadeurs Savoie Mont Blanc, les membres souhaitent à la fois découvrir **le territoire** Savoie Mont Blanc et **les habitants** qui l'animent au quotidien. Le **partage**, la **création de lien**, la **découverte** et l'**échange** reflètent les attentes des Ambassadeurs à l'égard de leur communauté.

# LES ATTENTES

Quelles sont les 3 valeurs essentielles que vous souhaiteriez partager au sein de la communauté (exemple : le partage, le respect, la solidarité, l'excellence, la convivialité...) ? \*

Parmi les exemples donnés, les valeurs que les Ambassadeurs ont choisi sont :



A word cloud showing the values chosen by ambassadors. The most prominent words are 'Convivialité', 'Partage', and 'Solidarité'. Other visible words include 'Excellence' and 'Respect'.

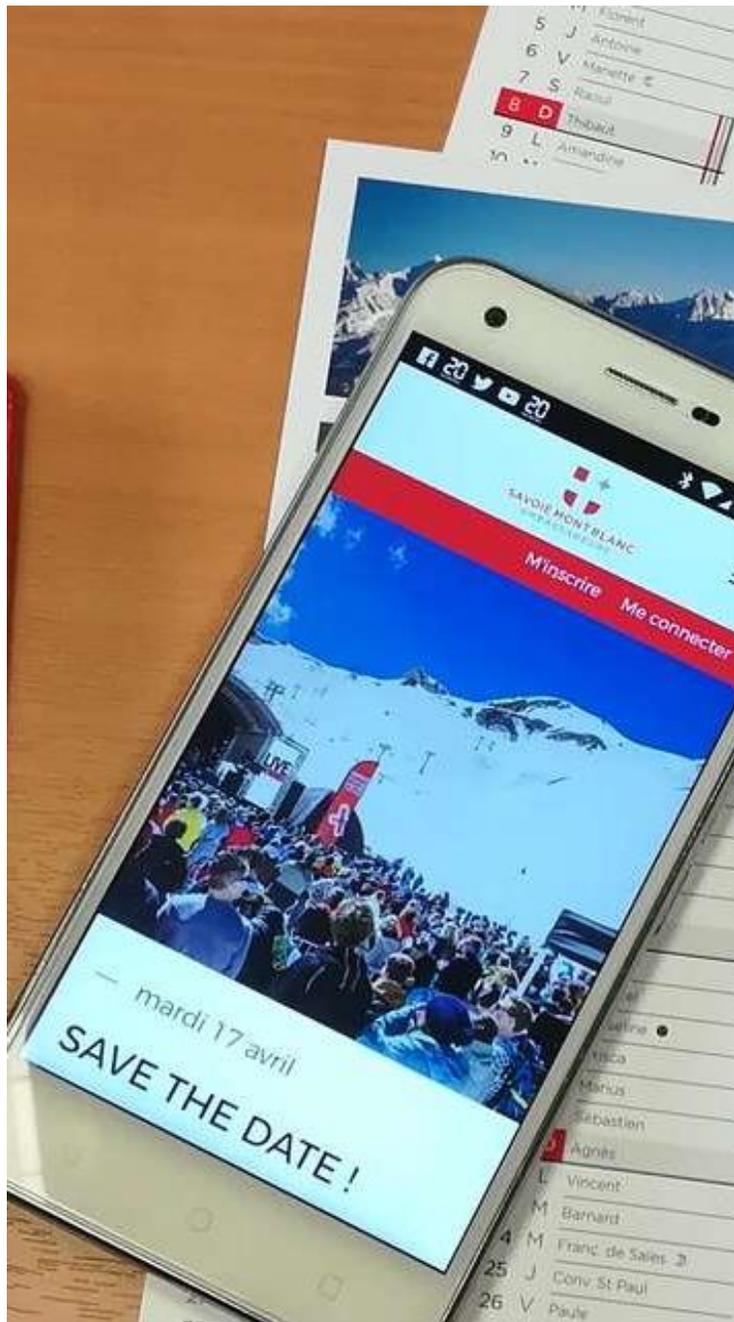
Le **respect** est très présent, tant sur l'aspect environnemental que sur l'aspect humain : « respect d'un territoire unique et de ses habitants », « respect de la nature et de l'humain », « amour de notre région », « passion de la montagne », « terroir et produits locaux »...

De manière spontanée, les valeurs que les Ambassadeurs ont cité :



A word cloud showing values cited spontaneously by ambassadors. The most prominent words are 'Echange', 'Amitié', 'Découverte', and 'Curiosité'. Other visible words include 'Connaissances', 'Savoir-faire', 'Respect d'autrui', 'Respect de l'environnement', 'Entraide', 'Collaboration', 'Transmission des traditions', 'Authenticité', 'Qualité', 'Valeur', 'Engagement', 'Dynamisme', 'Passion du territoire', 'Fierté', 'Bienveillance', 'Simplicité', 'Ouverture d'esprit', 'Tolérance', 'Joie', 'Enthousiasme', 'Sentiment d'appartenance', and 'Proximité'.

Les habitants souhaitent transmettre leur **amour du territoire** aux générations futures; ils parlent de « patrimoine », « héritage », « traditions », « culture savoyarde », « transmission des valeurs », « connaissance de la région » ...

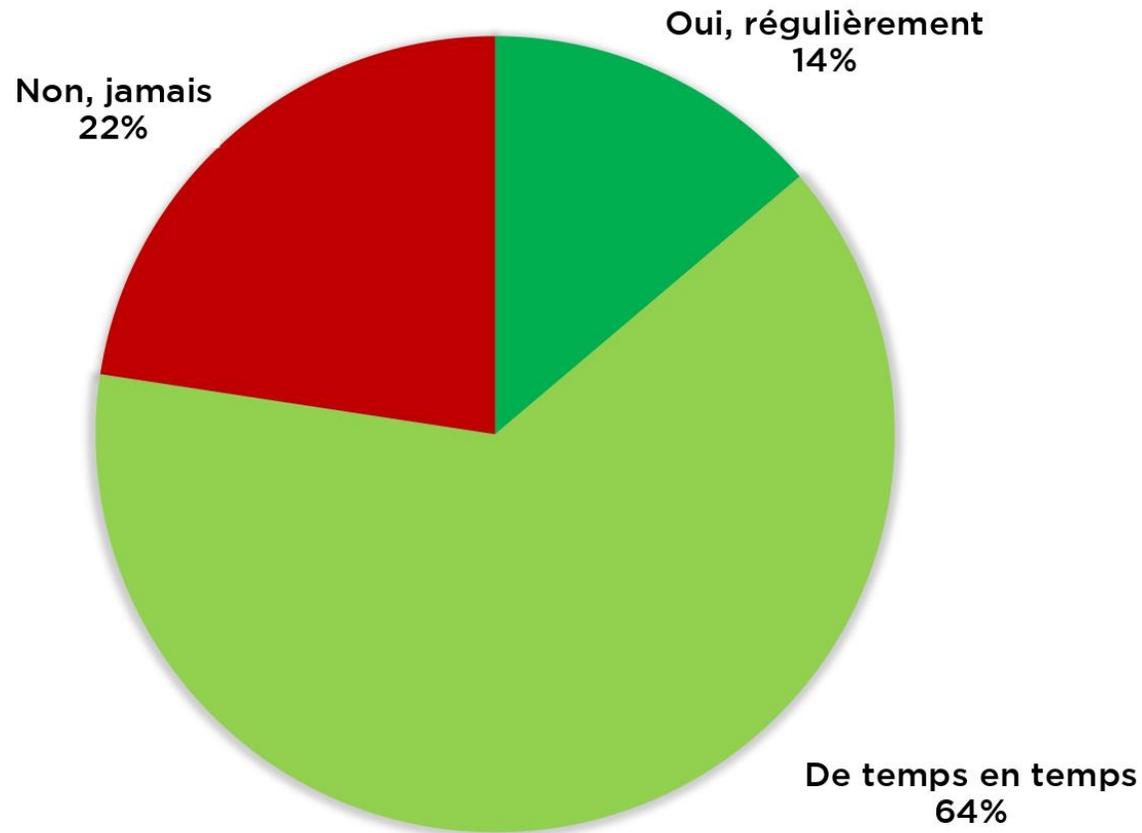


# Résultats

## LES OUTILS DIGITAUX

# LES OUTILS DIGITAUX

Consultez-vous le site web Ambassadeurs ? \*



\* Question à choix unique  
Total : 583 réponses

Détails des rubriques consultées

Rubriques ouvertes au public :

- **Les actualités** (46%) : à la fois liées à la communauté des Ambassadeurs et au territoire Savoie Mont Blanc.
- **Nos rendez-vous** (32%) : agenda des rencontres organisées par Savoie Mont Blanc Tourisme sur une thématique forte du territoire.

Rubriques réservées aux ambassadeurs inscrits :

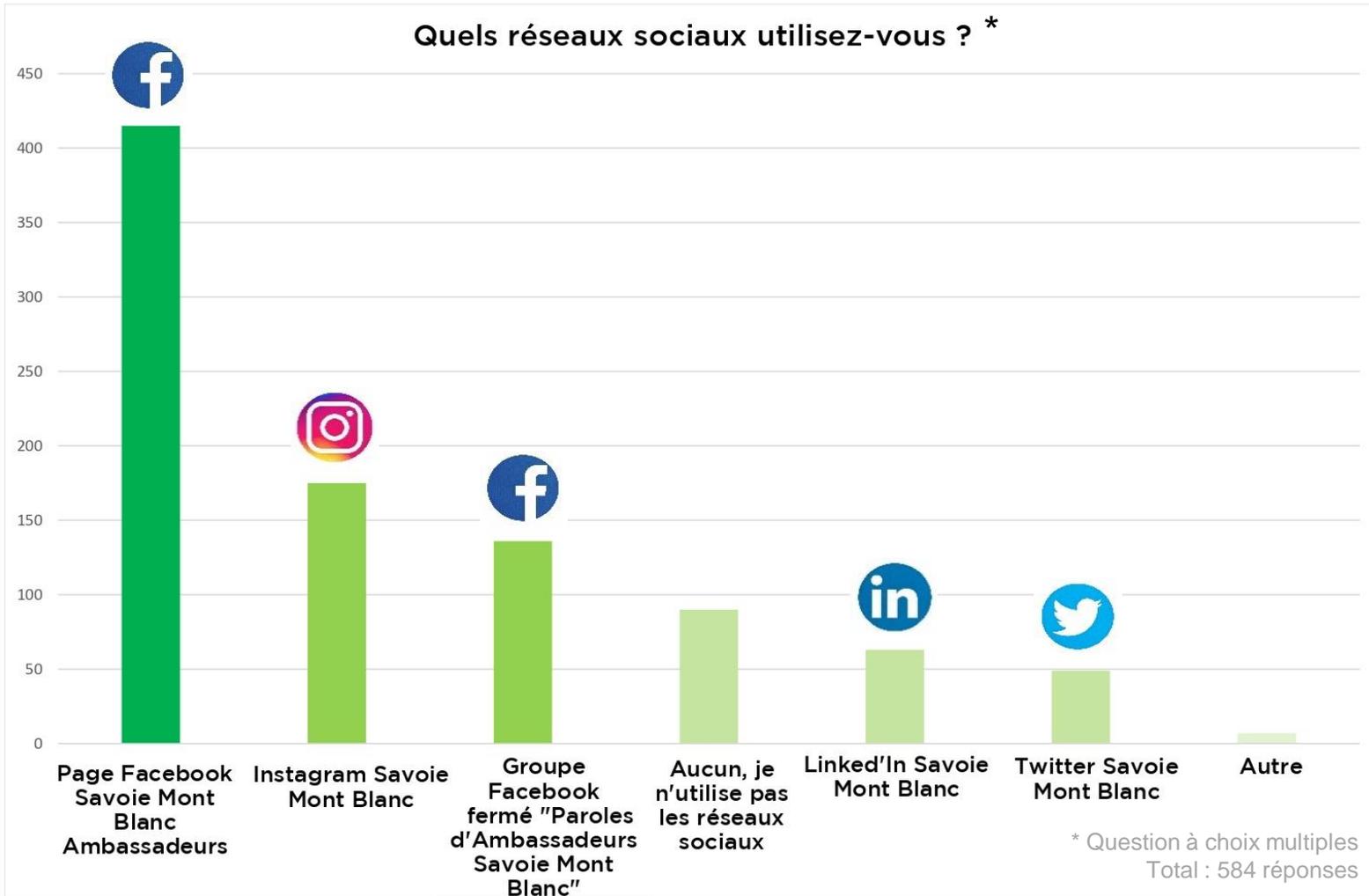
- **L'espace « Partagez »** (9%) : espace à disposition des membres inscrits permettant de partager leur événement, suggérer une idée, proposer un bon plan, témoigner d'un fait inspirant, rechercher des informations, ...

*Outils peu utilisés à valoriser auprès des membres du réseau :*

- **L'annuaire des Ambassadeurs** (9%) : base de données internes offrant l'accès aux profils des membres (*catégorie socioprofessionnelle, zone géographique, attachement, passion ...*) et facilitant une mise en relation.
- **La boîte à outils** (4%) : outils (*vidéos promotionnelles et/ou présentations du territoire, logos, brochures, ...*) et partage de contenu (*référentiel du forum ouvert*) mis à disposition des Ambassadeurs pour qu'ils s'approprient la valorisation du territoire.

Le site web des Ambassadeurs s'avère être **connu** et **utile** : presque **80%** d'utilisation régulière et occasionnelle !  
En 2019, on compte **19 500 visites** !

# LES OUTILS DIGITAUX



 Page Facebook Savoie Mont Blanc Ambassadeurs  
5 880 fans  
@SavoieMontBlanc.Ambassadeurs

 Instagram Savoie Mont Blanc  
1 360 publications  
117k abonnés

 Groupe Facebook fermé « Paroles d'Ambassadeurs Savoie Mont Blanc »  
620 membres

 Linked'In Savoie Mont Blanc Tourisme  
6 800 abonnés

 Twitter Savoie Mont Blanc  
20,9k abonnés

(Mars 2020)

Hashtag et mentions :

@SavoieMontBlanc #SavoieMontBlanc  
#AmbassadeurSavoieMontBlanc

La question n'a pas été posée sur l'utilisation de la page Facebook grand public Savoie Mont Blanc (1,1 M fans).  
À noter, 1 personne sur 5 n'utilise pas les réseaux sociaux, c'est pourquoi il est nécessaire de varier les canaux de communication : newsletter, site web.

# LES OUTILS DIGITAUX

Quelle autre information ou service souhaiteriez-vous trouver sur le site web et les réseaux sociaux ? \*

- 1/ L'**agenda** des manifestations et les **événements** en Savoie Mont Blanc (20%)
- 2/ Le **territoire** et le **terroir** (11%) : *photos de paysages, vidéos de promotion, histoire locale et patrimoine, découvertes de lieux, recettes de cuisine, produits locaux*
- 3/ Les **actualités** du territoire et du réseau (11%)
- 4/ Les **bons plans** et promotions (10%)
- 5/ La **mise en réseau** et le **bénévolat** (8%) : *appel à bénévole, porteurs de projets, impulsions de projets communs*
- 6/ Les **membres** de la communauté (7%) : *photos et portraits d'Ambassadeurs*
- 7/ Leur **rôle** d'Ambassadeur (4%) : *éléments de langage, actions à mener, formations*
- 8/ Les temps de **rencontres** et d'**échanges** entre Ambassadeurs (4%)
- Autres (25%) : *idées écologiques, informations économiques, conférences et réunions, boîte à idées, rien à ajouter*

\* Fusion de deux questions libres  
Total : 304 réponses (classées par ordre de préférence)



©SMBT

# Résultats

## LES ÉVÈNEMENTS

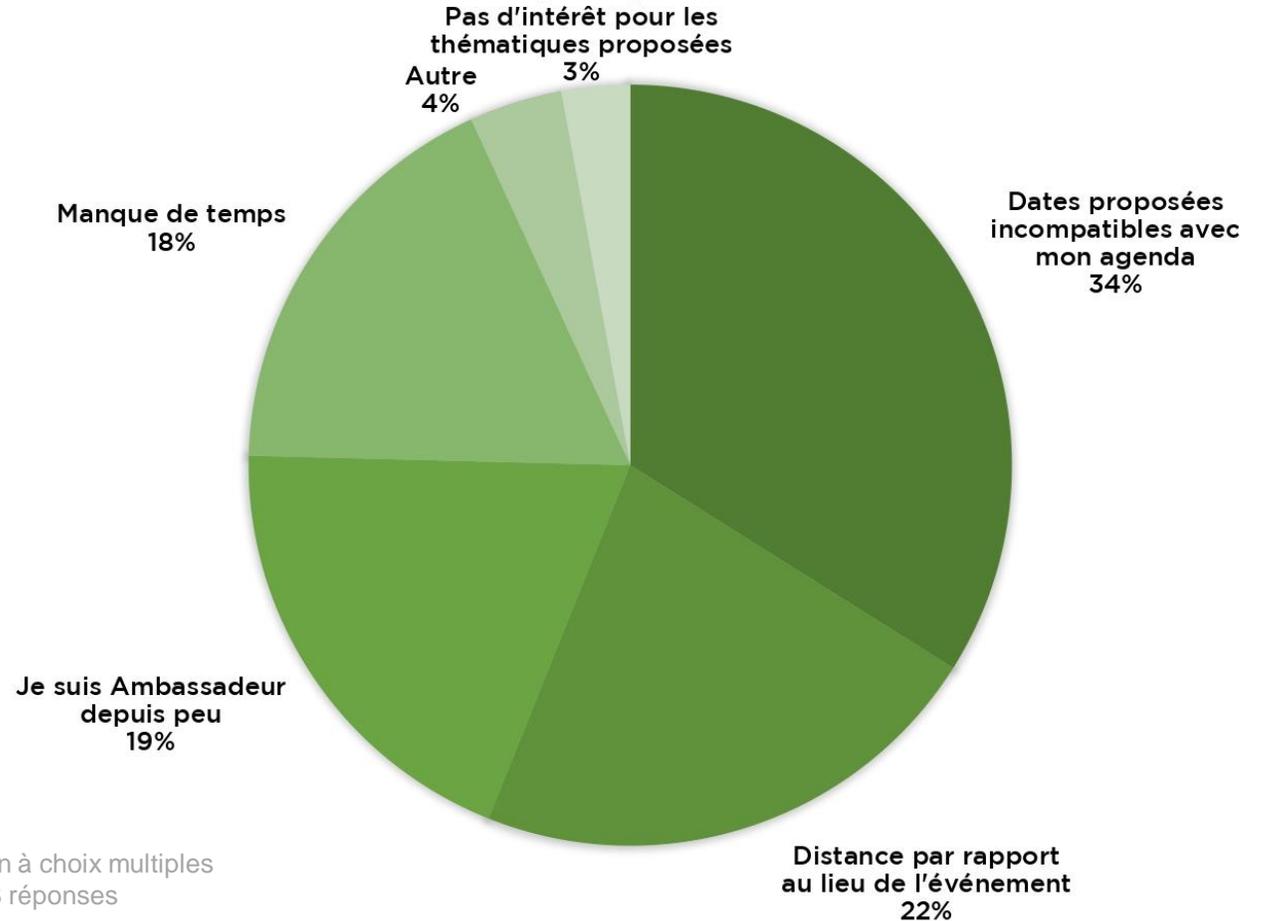
# LES ÉVÈNEMENTS

Avez-vous déjà participé à un événement ou à un rendez-vous de la communauté ?\*

- 30% ont cité : « Je ne manque aucun rendez-vous ! » ; « Plusieurs fois »
- 30% ont cité : « Une fois »
- 40% ont cité : « Jamais »

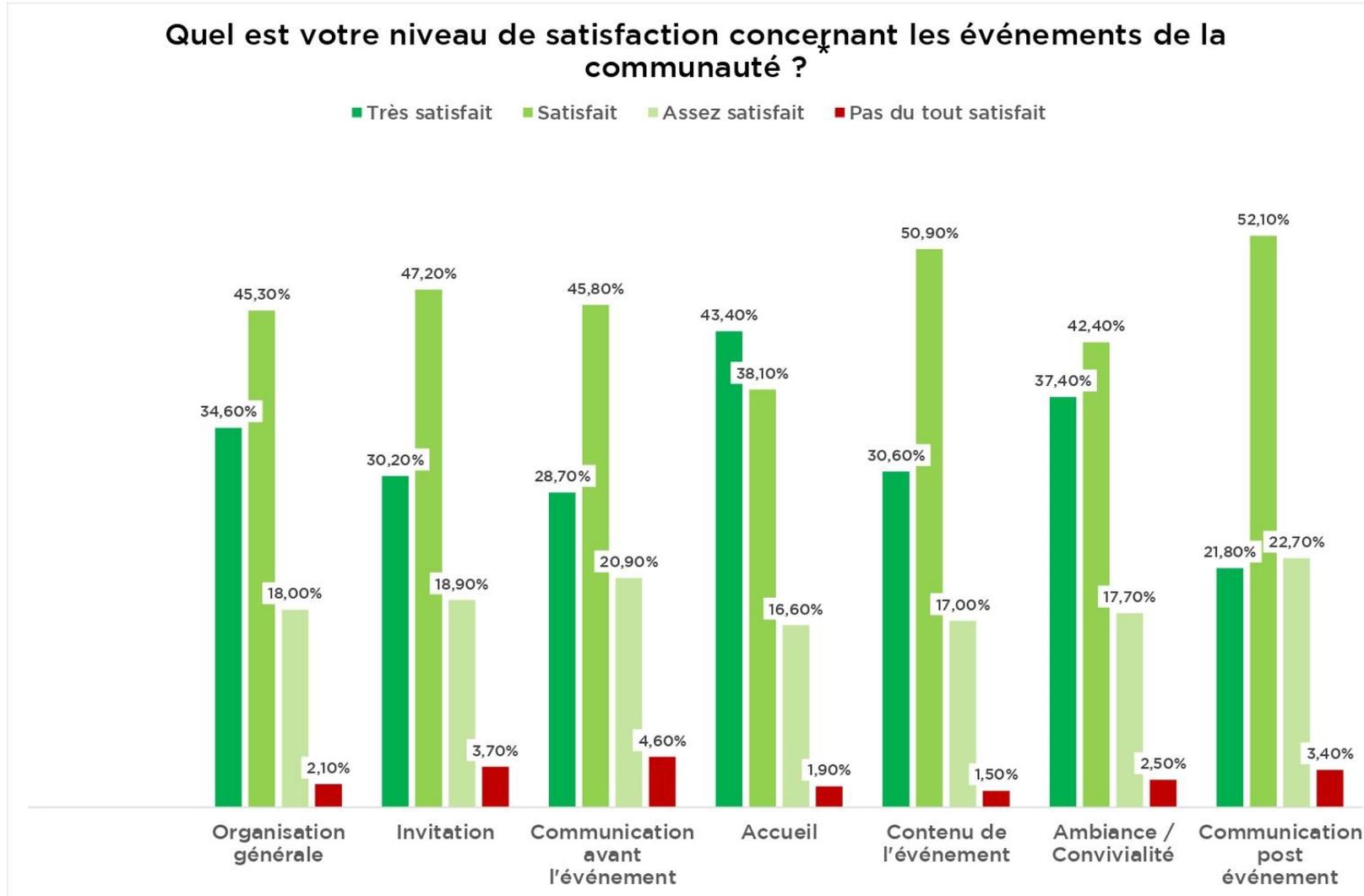
\* Question à choix unique  
Total : 584 réponses

Si vous n'avez participé qu'une seule fois ou si vous n'êtes jamais venu, pourquoi ?\*\*



\*\* Question à choix multiples  
Total : 458 réponses

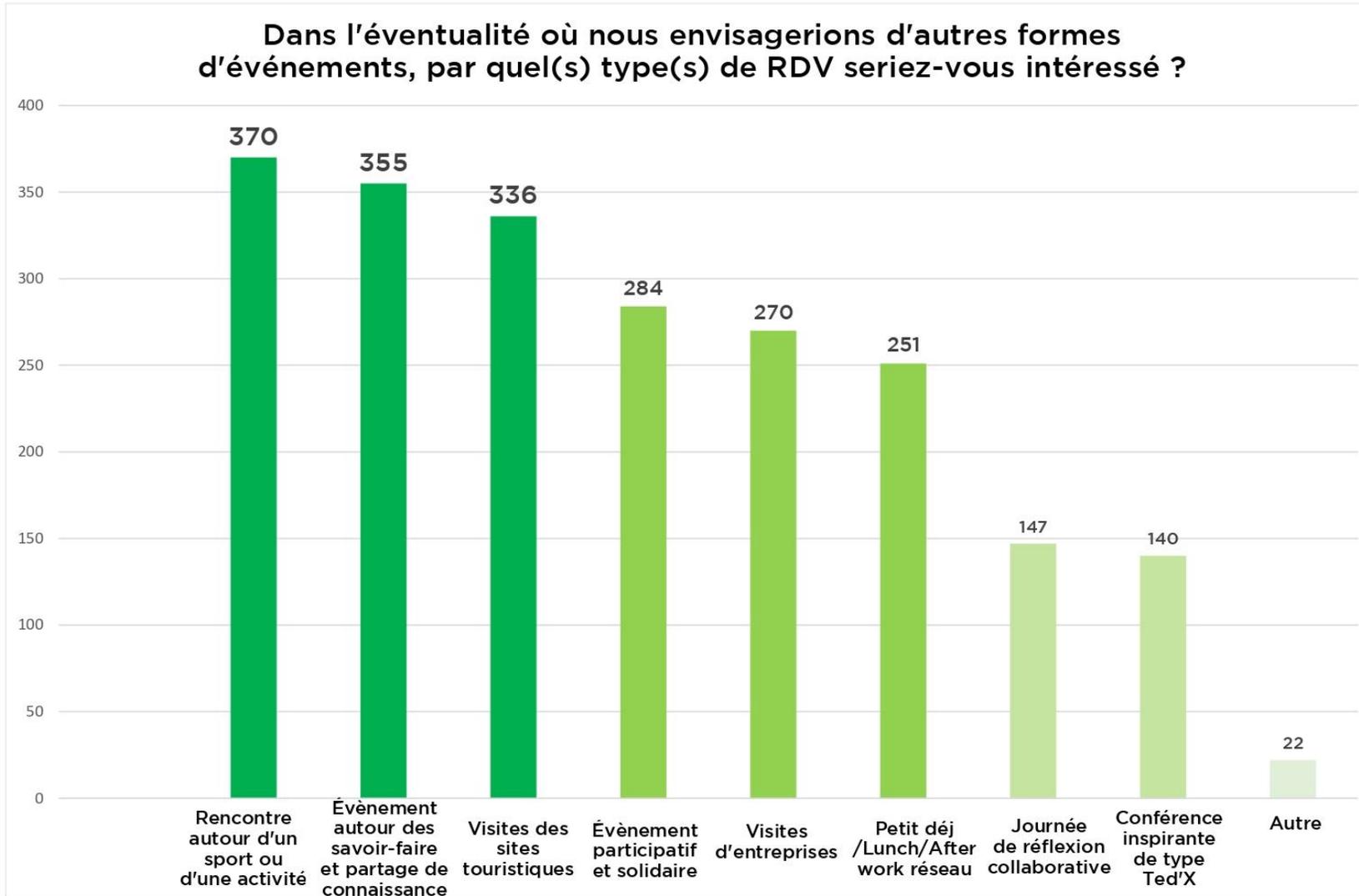
# LES ÉVÈNEMENTS



\* Question à choix multiples  
Total : 583 réponses

Le taux de satisfaction générale des ambassadeurs est positif : **+95% de satisfaction** ! (« Très satisfait » + « Satisfait » + « Assez satisfaits »)  
Les communications avant et après l'événement peuvent être encore optimisées face aux besoins des membres de la communauté.

# LES ÉVÈNEMENTS



\* Question à choix multiples  
Total : 583 réponses

Au niveau des évènements, **la curiosité** prédomine avec un souhait de découvrir toutes les **composantes du territoire**. Il se dégage aussi un intérêt pour la réflexion et l'action, y compris solidaire.



©Agence Zoom – C Pallot

# Résultats

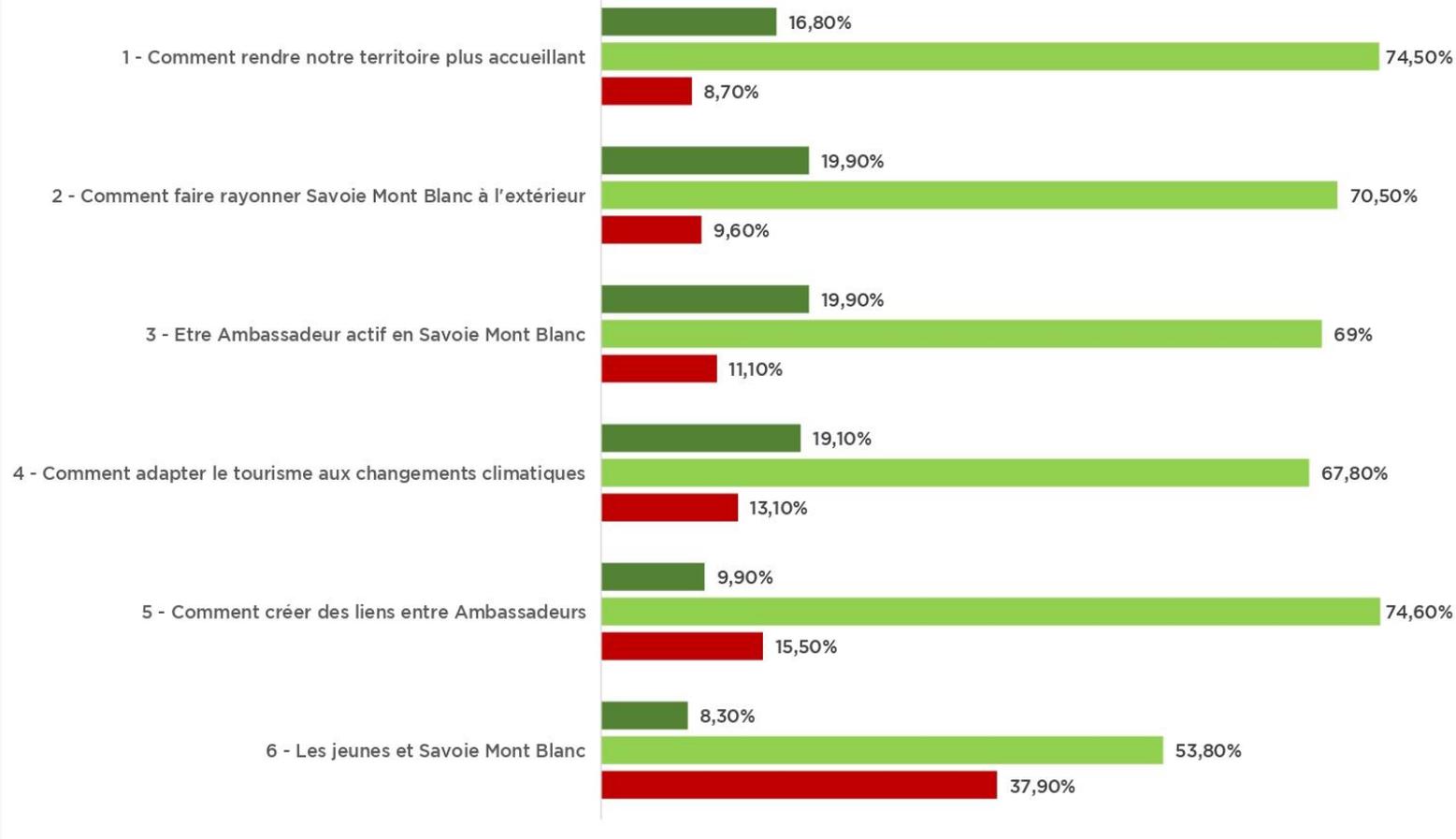
## L'ENGAGEMENT

# L'ENGAGEMENT

Voici les 6 sujets retenus par les Ambassadeurs à l'issue du Forum Ouvert. Pour chacun des sujets, dites-nous si vous êtes : \*

■ Motivé pour rejoindre les groupes de réflexion ■ Intéressé ■ Pas intéressé

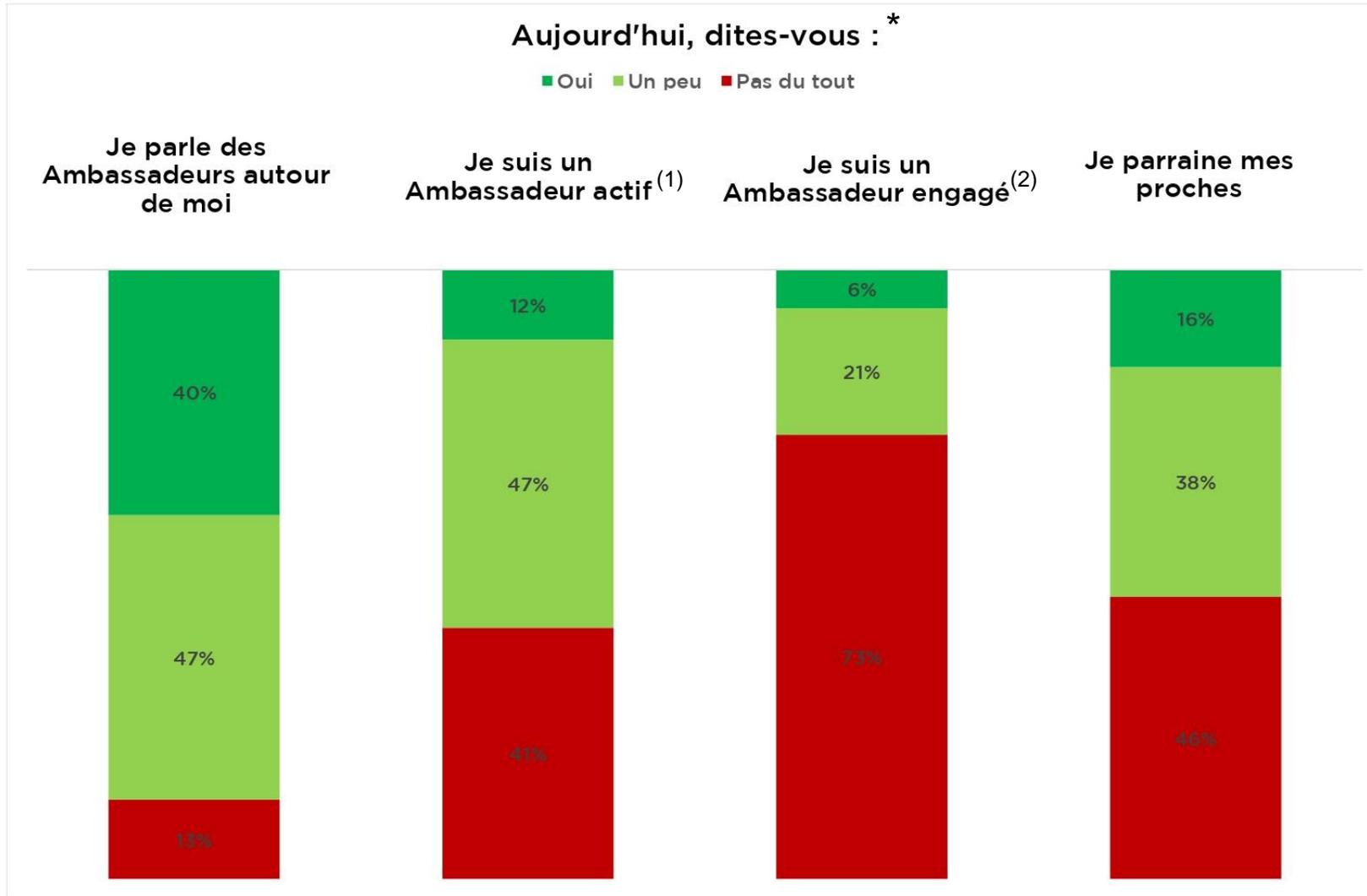
Sujets exprimés par ordre de préférence (Motivés + Intéressés)



\* Question à choix unique  
Total : 543 réponses

Forum Ouvert à Chambéry : le 22 juin 2018, 140 Ambassadeurs se sont rassemblés au centre de Congrès le Manège à Chambéry pour réfléchir autour du thème « Imaginons et construisons ensemble une communauté des Ambassadeurs active en Savoie Mont Blanc ».

# L'ENGAGEMENT



\* Question à choix unique  
Total : 583 réponses

(1) Ambassadeur actif : présence aux événements et aux rendez-vous, interaction sur les réseaux sociaux et/ou sur le site internet.

(2) Ambassadeur engagé : développement d'actions au sein de la communauté, création de contenu, implication dans les projets collaboratifs.

# L'ENGAGEMENT

Que souhaiteriez-vous apporter à la communauté des Ambassadeurs Savoie Mont Blanc (action, réflexion, partage de savoir-faire...) ? \*

- 1/ Des **idées** et **réflexions** (32%) : *différents formats (tables rondes, interactions en ligne) et différents sujets évoqués (approche environnementale, activités de nature, partage de projets)*
- 2/ Des participations à des **actions** (20%) : *écoresponsables, sportives*
- 3/ Du partage de **connaissance** et de **savoir-faire** (15%)
- 4/ De la **convivialité** et l'**enthousiasme** (9%)
- 5/ Des outils de **promotion** du territoire (8%) : *accueil, communication*
- Autres (25%) : *compétences professionnelles, aide bénévole, expérience professionnelle, passion du territoire*

Seriez-vous prêts à nous aider pour des missions bénévoles d'accueil, logistique, animation... ?

\*\*



**368 Ambassadeurs**  
**64% motivés**

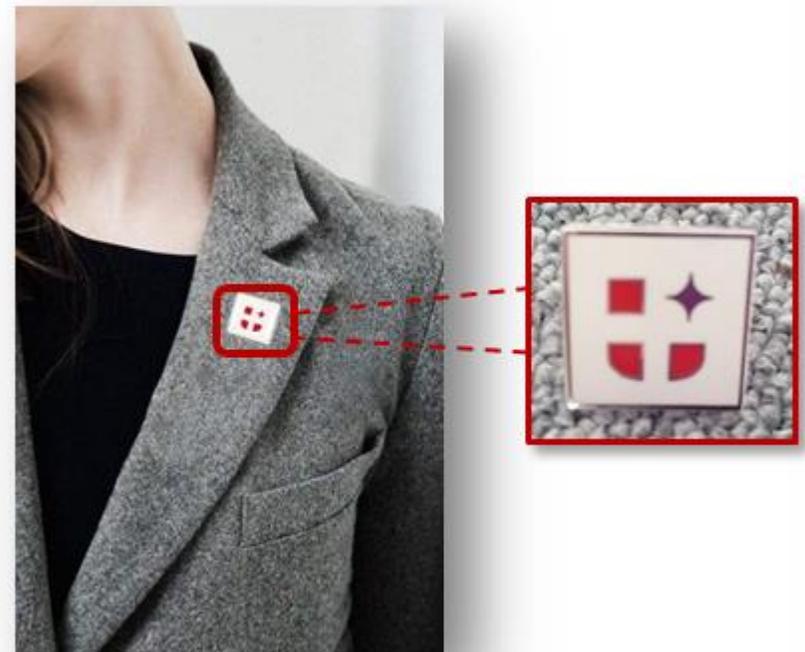
**210 Ambassadeurs**  
**36% non motivés**

\* Question libre  
Total : 271 réponses  
(classées par ordre de préférence)

\*\* Question à choix unique  
Total : 578 réponses

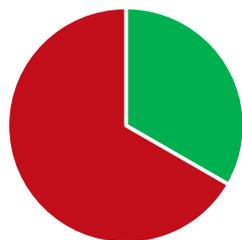
# L'ENGAGEMENT

- À chaque inscription au réseau Ambassadeurs, une épinglette et un kit de bienvenue sont envoyés au nouvel adhérent.
  - L'**épinglette** : petit insigne métallique représentant le logo de Savoie Mont Blanc et qui permet aux Ambassadeurs d'être identifiés.
  - Le **kit de bienvenue** : envoyé à chaque nouvelle inscription au réseau Ambassadeurs.



L'épinglette Ambassadeurs Savoie Mont Blanc

1 personne sur 3 affirme porter son épinglette lors des rassemblements\*

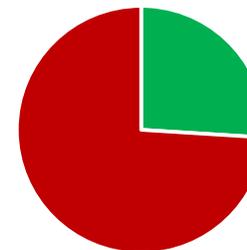


■ Oui ■ Non

\* Question à choix unique  
Total : 582 réponses

\*\* Question à choix unique  
Total : 583 réponses

Adhérez-vous à d'autres réseaux ? \*\*



■ Oui ■ Non



# MERCI !

Nous tenons à remercier tous les Ambassadeurs ayant participé à cette enquête.

Une large contribution est essentielle pour que notre communauté évolue et réponde aux attentes de ses membres.



SAVOIE MONT BLANC  
AMBASSEDEURS