



Guide de visite Made In Angers

Ce guide est à destination de toutes les entreprises qui souhaitent ouvrir leurs portes dans le cadre de Made In Angers. Angers Loire Tourisme souhaite mettre son savoir-faire et ses compétences d'organisation, d'accueil du public et de guidage, au service des entreprises angevines.

Le B.A Ba de Made In Angers

> Le tourisme de découverte économique en France

Selon le baromètre de l'Association de la visite d'Entreprise (AVE), **13 millions de personnes ont visité une entreprise en 2015**. Pour confirmer cet engouement, un *Guide du Routard* de la visite d'entreprise est sorti en 2016, dans lequel près de 450 entreprises y sont recensées à travers la France.

> L'évènement Made In Angers (MIA)



1^{er} évènement national de tourisme de découverte économique



5 semaines de visites



161 entreprises programmées en 2018



87% des entreprises sont **fidèles** à MIA depuis 2008

L'évènement, créé en 2000, permet de **renforcer la cohésion du territoire, entre les habitants et les entrepreneurs locaux**. La richesse et la diversité du tissu local s'expriment pleinement dans l'évènement, avec **des visites proposées dans toutes les filières stratégiques angevines** : industrie, végétal, numérique, santé, agro-alimentaire, commerce, culture, services, métiers d'arts, formations...

Zoom sur 2017

1200 départs de visites
18 400 visiteurs

Entreprises & Visiteurs

> Les motivations des entreprises pour intégrer le programme MIA

- 1- La **notoriété** de l'évènement
- 2- La **promotion** de l'entreprise sur Angers et son agglomération
- 3- La **mise en valeur** de leurs savoir-faire et de leurs entreprises
- 4- La **motivation des salariés** autour d'un évènement
- 5- Une prise en charge de l'**organisation** de l'évènement par Angers Loire Tourisme

Pour chaque nouvelle édition, nous encourageons de nouvelles entreprises à se lancer dans l'aventure, et généralement, elles sont ravis de cette expérience.

Quelques témoignages d'entreprises

« Plus de créneaux d'ouverture l'an prochain, comptez sur moi. Un grand merci vraiment pour les différents contacts, les rendez-vous et l'organisation, très appréciés. » Asinerie du Dolmen

« Made In Angers nous a permis de faire découvrir toutes les facettes et richesses des types de métiers de l'ingénierie, ce que le public ignorait généralement » Groupe ESEO

> Les motivations des visiteurs pour participer à MIA

La visite d'entreprise est une nouvelle pratique culturelle, touristique et pédagogique qui séduit de plus en plus le grand public et qui permet aux visiteurs de :

- 1- **Découvrir** le processus de fabrication d'objets
- 2- **Comprendre** les coulisses du monde du travail
- 3- **Faire connaître aux enfants** un univers auquel ils n'ont habituellement pas accès
- 4- **Eveiller leur curiosité** et pourquoi pas **susciter des vocations**

Quelques témoignages de visiteurs

« J'ai beaucoup aimé, c'est plus qu'intéressant, bravo à tous ces créateurs, qui restent souvent dans l'ombre et qui sont passionnants, quelle richesse de connaître des personnes comme cela. Bravo à Made In Angers de nous faire connaître tout ça. » Un visiteur Made In Angers

« Le site en lui-même et les technologies mises en place ont impressionné le groupe. Le personnel est très professionnel et sait adapter son discours afin de faire comprendre assez simplement des technologies de pointe ! Une visite très intéressante que je recommande sans hésiter. Un grand merci à Angers Loire Tourisme pour avoir pu permettre cette rencontre ainsi qu'à l'ensemble du personnel du site pour son accueil et sa disponibilité. » Laurent P. Formateur en insertion professionnelle

Se préparer avant la visite

> Ce qu'il faut prévoir en amont de la visite

Afin de répondre au mieux aux attentes des visiteurs et des entreprises, voici quelques conseils pour préparer votre visite.

Volet administratif

- > **Prévenir votre compagnie d'assurance** que votre entreprise ouvre ses portes au public pendant l'évènement Made In Angers.

Volet communication

- > **Communiquer sur l'évènement en interne** : au cours d'une réunion, par mail, auprès de votre comité d'entreprise pour que tous les salariés de l'entreprise soient informés de l'organisation de ces visites.
- > **Communiquer sur l'évènement en externe**, vous pouvez relayer l'information grâce au kit communication qui vous est envoyé en début d'évènement. Angers Loire Tourisme prévoit également une campagne de communication, des panneaux de signalisation pour aider les visiteurs à trouver votre entreprises.



Si vous avez l'intention de prendre des photos ou filmer votre visite, vous devrez préparer des formulaires d'autorisation de droit à l'image et en sortir plusieurs exemplaires. Vos visiteurs devront les remplir et les signer sur place à la fin de votre visite.

Volet ressources humaines

- > **Déterminer qui sera le/la guide** (cela peut être sur la base du volontariat). Dans tous les cas, la personne doit être motivée et doit avoir envie de transmettre son savoir aux visiteurs.
- > **Prévoir un binôme pour votre visite**. En effet, si jamais un problème survient au cours de la visite, il est très important de **ne jamais laisser le groupe seul**, surtout s'il y a des machines autour. Si jamais cela n'est pas possible, il serait alors judicieux de **prévoir une personne d'astreinte au téléphone**, que l'on puisse joindre à tout moment et qui puisse quitter son poste pour gérer le problème avec le guide si besoin.

> **Suivre une formation « techniques de guidage »** proposée par Angers Loire Tourisme. Cette formation d'une ½ journée sera dispensée par un guide conférencier et sera organisée au cœur d'une entreprise.

> **Confier l'accueil et le contrôle de la billetterie à un étudiant qui est formé et rémunéré par l'office de tourisme, si vous le souhaitez** (uniquement sur la période d'ouverture au grand public, pas pour les groupes), grâce au **partenariat d'Angers Loire Tourisme avec l'Esthua** (unité de formation de l'université spécialisée dans le tourisme et la culture)

Volet logistique

> **Prévoir (si possible) une salle pour accueillir les visiteurs.** Vous pouvez préparer une présentation de l'entreprise et la projeter dans cette salle. Dans le cas où les consignes de sécurité imposent aux visiteurs de se débarrasser de leurs bijoux, téléphones et autres objets de valeur au cours de la visite, il est important que cette salle d'accueil soit fermée à clé.

> Quelques conseils



Pour le guide

> **Le guide doit être visible et tout de suite repérable** par les visiteurs, il peut par exemple porter un gilet de couleur.

> **Se tenir face au public pour s'adresser à lui et faire porter la voix** pour que les visiteurs à l'arrière du groupe puissent l'entendre.

> **Se positionner devant le groupe** car c'est le guide qui sait où il faut aller, ce qui évite au groupe de se disperser.

> **Arrondir les chiffres**, pour que les visiteurs les retiennent plus facilement. Par exemple, au lieu de dire « 998 030 bouteilles sont produites ici chaque année », il faut plutôt dire « près d'1 million de bouteilles sont produites ici chaque année ».

> **Donner les supports ou dépliants en fin de visite** car une fois que le groupe dispose d'un document, il a tendance à le lire et à ne plus prêter attention au discours du guide.

> **En cas de question : il faut la répéter de façon audible pour l'ensemble du groupe.** Si la question est très pointue, très précise, il faut inviter la personne à venir voir le guide à la fin de la visite car une réponse longue, détaillée et pointue risque d'ennuyer le reste du groupe qui ne comprendra pas l'intégralité du discours.



Pour construire le parcours de visite

> **La durée de la visite ne doit pas excéder 2h** (sauf cas exceptionnel) car au-delà, il s'avère difficile de garder son auditoire attentif.

> **Le guide établit un parcours en suivant la fabrication chronologique d'un produit.** Dans ce cas, à chaque étape, il est important de vulgariser, d'expliquer simplement des processus qui peuvent sembler complexes pour le public.

> **Avant de déterminer les points d'arrêt du parcours de visite, assurez-vous qu'ils soient les moins bruyants possibles.** Si les machines font beaucoup de bruit, vous pouvez expliquer au groupe le principe général un peu à l'écart et lui laisser ensuite quelques minutes pour s'approcher et regarder la machine fonctionner.

Pendant la visite

Nous vous conseillons d'organiser votre visite de la manière suivante :



> **Accueillez les visiteurs dans un lieu approprié**, contrôlez la billetterie, attendez que tout le monde soit là avant de commencer.



> **Prenez le temps de vous présenter** : votre nom, votre poste au sein de l'entreprise, vos missions, depuis combien de temps vous travaillez dans l'entreprise...

> **Présentez l'entreprise**, son histoire depuis sa création, les grandes étapes de son développement à nos jours. **Ne pas donner trop de chiffres** et ne pas trop rentrer dans les détails mais bien **contextualiser** : pourquoi cette entreprise est ici, depuis combien de temps, qui est le fondateur, comment s'est-elle développée avec le temps, quels sont les produits/services fabriqués ici, quel est le produit phare s'il y en a un...



> **Énoncez les règles d'hygiène et de sécurité** :

- **dites aux participants de ne pas s'éloigner du groupe.**

- **précisez que les enfants sont sous la responsabilité des parents et qu'il ne faut pas importuner les salariés** (même si ça vous semble évident, il est toujours bon de le rappeler).

- **prévenez les visiteurs si les films et photos sont interdits.**



> **Faites visiter le coeur de l'entreprise. Entre chaque étape, veillez à énoncer clairement les choses** avec un **vocabulaire compréhensible** par les visiteurs. Vous pouvez profiter de ce temps pour **répondre aux questions** avant de passer à l'étape suivante. Veillez à bien répéter la question de façon audible à l'ensemble du groupe.



> **Concluez la visite et répondez aux éventuelles questions des visiteurs.**



> **Profitez de ce temps convivial pour remettre des documents ou des goodies.** A la fin de la visite, vous pouvez distribuer un dépliant de votre entreprise, inviter les visiteurs à sortir par la boutique si vous en avez une, et remettre des goodies (stylo, carnet, t-shirt...) si vous le souhaitez.

Après la visite

> **Il est conseillé de faire un bilan de sa visite** après le départ des visiteurs : avec son binôme, avec son équipe ou avec son responsable pour lister les points positifs et les points d'amélioration. Cela permet de mieux appréhender les visites suivantes.

> **Recueil des témoignages. Angers Loire Tourisme réceptionne via son logiciel de billetterie tous les témoignages des visiteurs** laissés après leurs visites.

N'hésitez pas à les consulter sur : www.angersloiretourisme.com/fr/billetterie

> **Vous pouvez également communiquer sur la visite passée** en interne auprès de vos collaborateurs ou en externe sur votre site internet ou sur les réseaux sociaux. **Attention cependant à faire signer l'autorisation de droit à l'image à vos visiteurs.**

4

Angers Loire Tourisme reste à votre disposition pour tous conseils sur la préparation de votre visite d'entreprise. N'hésitez pas à nous faire part de votre expérience pour pouvoir compléter et améliorer ce guide.

Angers Loire Tourisme a le plaisir de vous proposer des formations gratuites, à la technique de guidage animées par une guide-conférencière :

> **Jeudi 18 janvier 2018 de 14h à 17h30** chez Giffard à Avrillé

> **Jeudi 25 janvier 2018 de 14h à 17h30** chez Kéolis au Centre Technique du Tramway à Angers

Réservation par mail : claire.moutray@angersloiretourisme.com