



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. Destination Angers 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



4 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 2018

1200 DÉPARTS DE VISITES
20 175 VISITEURS

ENTREPRISES & VISITEURS

> LES MOTIVATIONS DES ENTREPRISES POUR INTÉGRER LE PROGRAMME made in angers

- 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 **valorisation et la motivation des salariés** autour d'un évènement
- 5- Une prise en charge de l'**organisation de l'évènement** par Destination Angers

Pour chaque nouvelle édition, nous encourageons de nouvelles entreprises à se lancer dans l'aventure, et généralement, elles sont ravies 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 Destination Angers 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. Les normes qui s'appliquent pour les visiteurs sont strictement les mêmes qui s'appliquent aux collaborateurs.

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 (enjeux, messages, organisation...).
- > Communiquer sur l'évènement en externe, vous pouvez relayer l'information grâce au kit communication qui vous est envoyé en début d'évènement. Destination Angers prévoit également une campagne de communication, des panneaux de signalisation pour aider les visiteurs à trouver votre entreprise.



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 la personne ou l'équipe dédiée à l'organisation des visites.
- > 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 Destination Angers. Cette formation d'une demi-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 de Destination Angers 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.
- > Faire observer aux visiteurs les mêmes précautions que celles envisagées pour les collaborateurs (blouses couvrantes, charlottes, passage dans un pédiluve, désinfection des mains...).

> 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. Les visiteurs dans l'entreprise doivent également être identifiables par le port d'un gilet.
- > 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.
- Sécurisation du parcours (sécurité des biens et des personnes).
- Fluidité du parcours pour les visiteurs (éviter de revenir sur ses pas).
- Compatibilité du parcours avec l'activité de production et la vie du salarié (limiter la proximité des postes, la circulation dans des espaces de transports, l'accès à des zones sensibles...).

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. L'accueil se fait dans un lieu calme et convivial. Le guide est présent dès l'arrivée des visiteurs. Vérification des visiteurs inscrits par rapport à la liste de présence.



> 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 en privilégiant une présentation vivante et non académique. 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 :

- Indications concernant les modes de déplacements autorisés (en groupe uniquement, individuel à telle étape de la production...).
- Indications concernant les règles d'utilisation des appareils photos et les caméras.
- Indications concernant les zones confidentielles (si existantes).
- Indications concernant l'aspect vestimentaire: si tenue spécifique existante en expliquer les raisons aux visiteurs.
- Distribuer si besoin aux visiteurs un document comportant les consignes de sécurité à respecter.
- Demander si les visiteurs ont besoin d'une information complémentaire avant de démarrer.



> Faites visiter le cœur 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.

> Placer les visiteurs de manière fonctionnelle sur chaque machine/poste de travail en respectant la distance avec les salariés.



> Concluez la visite et répondez aux éventuelles questions des visiteurs et remerciez les visiteurs de leur présence et intérêt pour l'entreprise.

> Profitez de ce temps convivial pour remettre des documents ou des goodies. À 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. Destination Angers réceptionne via son logiciel de billetterie tous les témoignages des visiteurs laissés après leurs visites.

N'hésitez pas à les consulter sur : www.tourisme.destination-angers.com/reservez/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.

Destination Angers 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.

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

> Jeudi 24 janvier 2019 de 14h à 18h chez Racinéa à Écouflant

> Jeudi 31 janvier 2019 de 14h à 18h aux Archives départementales à Angers

Réservation par mail : claire.moutray@destination-angers.com