

EMBARQUEZ pour 35h d'aventure humaine !!!
Nouveau parcours
"Repositionner et réaménager son lieu d'accueil"
(PA22-02)



Le voyage :

En 2022, on vous propose une aventure humaine inspirante et productive car adaptée à vos réalités. Embarquez avec nous dans un parcours de 35h, pour vous aider à vous poser les bonnes questions, vous inspirer avec des intervenants aux profils variés et enfin construire votre propre feuille de route pour la déployer au sein de votre structure.

Dans votre sac à dos, vous trouverez :

- Un échange individuel en amont pour identifier votre point de départ
- Des rencontres inspirantes avec des collègues du réseau ayant mené des actions concrètes sur ces sujets,
- Des interventions d'experts qui vous permettront d'appréhender les différents aspects techniques liés aux sujets,
- Des journées terrain en immersion pour découvrir les manières de faire, les méthodes de travail déployées au sein des organisations,
- Des ateliers de mise en pratique pour mettre les mains "dans le cambouis",
- Un carnet de bord personnalisé pour repartir avec un projet clé en main,
- Une bonne dose d'énergie positive, on fera tout pour en tous cas ;-)



En route pour l'aventure !

Le pitch :

Depuis de nombreuses années, l'office de tourisme comme lieu physique d'accueil est souvent questionné. S'intéresser à son réaménagement, c'est remettre au centre la question même de l'office de tourisme et son objet. Quel est son rôle ? Quelle vision ont les acteurs du territoire (élus, prestataires, acteurs socio-économiques, habitants, salariés de l'office...) ? A qui s'adresse-t-il ? Est-il séduisant ? Est-il adapté aux attentes du public ? Est-il adapté aux salariés qui y travaillent ? Est-il pertinent de proposer des services nouveaux ? Comment être innovant ? Comment donner envie de franchir la porte ?

En questionnant réellement le sens du lieu d'accueil physique, de nombreuses initiatives ont vu le jour dans le réseau. Les 8 portraits d'offices dits de "nouvelle génération" <http://officedetourismedufutur.fr/inspiration/> présentés dans le cadre de la Commission prospective en 2019, le montraient déjà. L'office de tourisme comme lieu d'accueil physique devient en ce sens protéiforme. Les espaces sont remaniés, redéfinis. On entend souvent parler de lieu de détente/cocooning, de lieu de visite, d'espaces immersifs, de boutique de destination, de comptoir des loisirs, de tiers-lieux, de maison de la mobilité, de comptoir local...

Ce parcours vous permettra également de bénéficier d'apports techniques en matière de conception et d'aménagement des espaces (nouvelles tendances, comportements des visiteurs dans un espace d'accueil, merchandising, expériences immersives...)

Les objectifs :

- Connaître les étapes clés dans un projet d'aménagement et les différents corps de métiers à appréhender
- Questionner son projet d'aménagement dans la stratégie touristique et le positionnement de sa structure
- Aiguiser son regard critique en matière d'espaces d'accueil (usages et comportements, services proposés, innovation...)
- Définir une méthode de concertation avec les acteurs du territoire (élus, prestataires, acteurs économiques, habitants, salariés de l'office...)
- Construire sa feuille de route pour sa structure
- Définir des outils pour accompagner son plan d'actions.

La cerise sur le gâteau :

Valorisation de vos projets à venir au travers d'une publication

Les dates :

17/05/2022 en ligne (9h-12h30)

24/05/2022 en ligne (9h-12h30)

30/05/2022 en ligne (9h-12h30)

08/06/2022 immersion terrain en mini-bus en passant par Ondres (40) puis arrivée à Agen (47)

09/06/2022 poursuite de l'immersion terrain d'Agen à Marmande (47) en passant par Castelmoron d'Albret (33) puis arrivée sur Bordeaux

10/06/2022 journée en présentiel à Bordeaux (locaux MONA)

20/09/2022 en ligne (9h-12h30)

L'effectif : 8 participants max.

Le public : Direction, salarié.e en charge d'un projet futur d'aménagement/réaménagement de lieu d'accueil

Les intervenants du parcours :

	<p>Dominique Argans Consultant formateur https://www.urbanstaging.fr/</p>		<p>Coline La Fontaine Directrice https://www.tourism-cognac.com/</p>		<p>Yannis Adebaiye Directeur https://www.sudcharentetourisme.fr/</p>
	<p>Corinne Fournier Responsable accueil & billetterie https://www.destinationvalsdesaintonge.com/</p>		<p>Mélissa Gentile Responsable labo https://coop.tierslieux.net/</p>		<p>Françoise Schmitt Consultante formatrice www.divinement-bon.fr</p>
	<p>Lucie Lhermite Responsable OT https://www.arcachon.com/</p>		<p>Jérôme Lay Directeur https://www.seignaux.com/</p>		<p>Stéphane Torres Responsable accueil & qualité https://www.pau-pyrenees.com/</p>
	<p>Aïno Repaci Directrice https://www.destination-agen.com/</p>		<p>Marie Lenhardt Directrice adjointe http://www.valdegaronne.com/</p>		<p>Emilie Cimolino Animation numérique / Accompagnement des projets territoriaux https://www.entredeuxmers.com/</p>
	<p>Aurore Dalla Santa Directrice https://www.entredeuxmers.com/</p>		<p>Cécile Garcia Stagiaire https://www.monatourisme.fr/</p>		<p>Fabien Raimbaud Chargé de projets https://www.monatourisme.fr/</p>

Le programme :

1 heure de rendez-vous en amont avec chaque participant

- **Identifier le point de départ de chacun**

Avec Dominique Argans & Fabien Raimbaud

JOUR 1 : 17/05/2022 en ligne (9h-12h30)

- **Connaître les étapes clés** quand on parle d'un projet d'aménagement en Office de Tourisme et **savoir questionner sa stratégie d'accueil touristique dans sa globalité**

Avec Dominique Argans & Fabien Raimbaud

JOUR 2 : 24/05/2022 en ligne (9h-12h30)

- **Inscrire en cohérence** son projet d'aménagement avec sa stratégie d'accueil et de diffusion d'information (SADi)

Retours d'expérience de 3 territoires :

Coline La Fontaine, directrice Destination Cognac <https://www.tourism-cognac.com/>

Yannis Adebiaye, directeur de l'Office de tourisme Sud Charentes <https://www.sudcharentetourisme.fr/>

Corinne Fournier, responsable accueil & billetterie Charentes Tourisme Mission Vals de Saintonge

<https://www.destinationvalsdesaintonge.com/>

JOUR 3 : 30/05/2022 en ligne (9h-12h30)

- **Appréhender la notion d'aménagement des espaces** (nouvelles tendances, hybridation des lieux, tiers-lieux, nouveaux services, comportements des visiteurs, merchandising, expériences immersives...)

Avec Méliッサ Gentile, responsable Labo Recherche & Développement à la Coopérative Tiers-Lieux Nouvelle-Aquitaine

<https://coop.tierslieux.net/>

Lucie Lhermite, responsable Office de Tourisme MA.AT Arcachon Expansion <https://www.arcachon.com/>

& Françoise Schmitt, consultante formatrice en stratégie et développement touristique <https://www.divinement-bon.fr/>

JOUR 4, JOUR 5 : du 08/06/2022 au 09/06/2022 immersions terrain en mini-bus, partons à la rencontre de nos pairs !

- **S'inspirer d'Offices de tourisme néo-aquitains**, partir à leur rencontre pour échanger, s'entraider et nourrir sa propre feuille de route

Avec Fabien Raimbaud, animateur, facilitateur, organisateur et accessoirement chauffeur !

IMMERSION TERRAIN EN MINI-BUS À la rencontre d'Offices de Tourisme néo-aquitains

Départ de Bordeaux - Ondres - Pau - Agen

JOUR 4

Mercredi 8 juin 2022 dès 9h : visites du **Point Com du Seignanx** à Ondres avec Jérôme Lay, directeur de l'Office de Tourisme du Seignanx. et de l'**Office de Tourisme de Pau Pyrénées** avec Stéphane Torres, responsable Accueil & Qualité.

JOUR 5

Agen - Malmandre - Castelmoron d'Albret - Retour à Bordeaux

Jeudi 9 juin 2022 dès 8h30 : visites de l'**Office de Tourisme d' Agen** avec Aïno Repaci, directrice Destination Agen, de l'**Office de Tourisme du Val de Garonne** à Marmande avec Marie Lenhardt, directrice adjointe, et du **BIT de Castelmon d'Albret**, avec Aurore Dalla Santa, directrice de l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers, et Émilie Cimolino, chargée de développement.



JOUR 6 : 10/06/2022 en présentiel (9h-17h) à Bordeaux dans les locaux de la MONA

➤ **Établir sa feuille de route** et consolider ses outils d'animation, de gestion de projet et d'argumentaire
Avec Dominique Argans & Fabien Raimbaud

JOUR 7 : 20/09/2022 en ligne (9h-12h30)

➤ **Réajuster son plan d'actions et bénéficier des conseils de ses pairs**

BONUS : 01/12/2022 Invitation à la Rencontre Réseau « Révolution de l'accueil et club qualité » à Cognac

Gratuité pour tout.e participant.e au parcours.

Les informations complémentaires :



Coût unique : 900 euros Net de taxes / personne
Comprenant :

- 35 heures d'apprentissage
- 3 déjeuners + 1 dîner lors des 8, 9, 10 juin
- location du mini-bus
- frais d'inscription à la Rencontre Réseau « Révolution de l'accueil » à Cognac le 1^{er} décembre

Frais d'hébergement à Agen et Bordeaux à prévoir.



Votre contact pédagogique

RAIMBAUD Fabien
fabien.raimbaud@monatourisme.fr

Votre contact administratif

GARNIER Marie
marie.garnier@monatourisme.fr

Si vous êtes une personne en situation d'handicap, vous pouvez vous adresser par mail à Camille Averty camille.averyt@monatourisme.fr ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux le parcours.