

MINI GUIDE METHODOLOGIQUE

Pour organiser une visite de votre entreprise

Ce mini guide méthodologique est un outil d'aide à l'organisation de visites guidées en entreprises. Il est destiné aux entreprises qui adhèrent à l'association Visitez Nos Entreprises en Pays de la Loire et participent aux Journées Régionales de la Visite d'Entreprise en Pays de la Loire, qui se dérouleront les 21, 22 et 23 octobre 2021.

AVANT LA VISITE

Etape 1 : Définir le projet d'ouverture de votre entreprise

- Quelles sont vos principales motivations pour ouvrir votre entreprise aux visites ?
- Pour quels publics ?
- Quelle équipe portera le projet ?

Etape 2 : Préparer le circuit de visite

- Recenser et écarter les espaces potentiellement à risques du circuit de visite (protection des innovations et créations par rapport à la concurrence, gêne du personnel en activité, mise en sécurité des visiteurs)
- Sélectionner les espaces à valoriser dans votre parcours (suivi chronologique du procédé de fabrication ou organisation thématique)
- Elaborer un plan du parcours fléché qui pourra appuyer la demande d'ouverture exceptionnelle au public (avec les espaces à risques, sorties de secours, points de rassemblement)

Etape 3 : Construire le discours de visite

- Ce qui doit être dit aux visiteurs (message/thème/déroulé)
- À quel endroit de la visite le dire ? (étapes stratégiques – points d'arrêt)
- Quels supports utiliser en soutien des propos du guide ? (illustrations, frise, organigramme, objets, schémas...)
- Introduction (histoire et présentation de l'entreprise)
- Explications des consignes (règles d'hygiène et de sécurité)
- Montrer les étapes chronologiques du circuit de fabrication des produits
- ou présenter les différents métiers au fil des services dans l'entreprise (participation, démonstration de salariés)
- Rédiger le discours de visite :
 - Synthétique (plan clair, cohérent avec le circuit, explications allant à l'essentiel)
 - Adapté aux publics (utilisation de mots simples)
 - Ludique et interactif (anecdotes, questions...)
 - Volontairement répétitif (valeurs de l'entreprise)
- Simuler une visite test (vérification fluidité du discours et durée de visite)

Etape 4 : Gérer les questions d'hygiène et de sécurité

2 mois avant : courriers

- A la mairie (information, date, déroulement, nombre de personnes attendues)
- A la gendarmerie (information, ouverture régulière ou exceptionnelle)
- A votre assureur (extension d'assurance RCP pour les visiteurs par RAR j-1 mois)

Renforcer l'affichage des informations suivantes :

- Numéros d'urgence
- Disposition en cas d'incendie
- Zones de rassemblement

Etape 5 : Organisation logistique

- Guide interne (salarié volontaire de l'entreprise), retraité ou ancien salarié connaissant bien l'entreprise, recrutement d'un guide (formation spécialisée ex. ESTHUA d'Angers), ou appel à un prestataire extérieur (agence spécialisée)
- Gestion des réservations (ex. tableau de suivi avec contact ou google form) (en interne ou via l'office de tourisme)
- Confirmation des réservations (mail, conseils, plan d'accès... voire rappel j-quelques jours)

Etape 6 : Les modalités pratiques

- Combien de visites ? (fréquence, départ, durée)
- Combien de visiteurs par groupe ? (minimum, maximum)
- Quel tarif ? (gratuit, payant, différencié – se référer aux pratiques)
- Quelle durée précise ? (départ et fin de visite qu'il est important de respecter, 1h, 1h30 en moyenne)
- Quelles restrictions ? (chien, photos, bijoux)
- Quelles conditions d'accès ? (carte d'identité, moyens de paiement, PMR, âge minimum requis)
- Contact réservation ? (en interne ou via l'office de tourisme)

Etape 7 : Communiquer

Interne :

- Informer, présenter le projet, expliquer les enjeux, impliquer l'ensemble des salariés dans la démarche

Externe :

- Informer : pôle emploi, centres de formation professionnelle, offices de tourisme
- Inviter : vos clients, fournisseurs, commerçants de proximité, représentants des collectivités locales, vos correspondants presse locaux...
- Afficher/diffuser les programmes et affiches de l'événement dans les commerces de proximité, à la mairie, sur internet, les réseaux sociaux...
- Confirmer : prise en compte des réservations et rappel des modalités de visites (NB : tenir l'engagement)

PENDANT LA VISITE

Accès des visiteurs :

- Signalisation pour accéder à votre entreprise jusqu'au lieu d'accueil des visiteurs
- Stationnement suffisant pour le nombre de visiteurs potentiel
- Gestion des arrivées, de l'attente, du paiement (dans un espace accueil suffisant par rapport au nombre de visiteurs prévus)

- Respect des horaires (départ, durée, fin de visite annoncés)

Etapes de la visite :

- mot de bienvenue
- présentation des étapes de la visite dans un espace d'accueil
- exposé des règles et consignes de sécurité
- remise des équipements de sécurité dans un espace adapté pour le confort des visiteurs (temps à prévoir)
- circuit de visite prévu
- questions/réponses pendant les déplacements
- prise de congé
- livre d'or
- temps de convivialité (dégustation,
- goodies, fiche métier, plaquette de l'entreprise
- enquête de satisfaction (QR code, avec mail de remerciement)

APRES LA VISITE

Evaluation de la visite :

- bilan quantitatif et qualitatif (exhaustivité : préparation, contenu interne, avis des visiteurs) avec les équipes du projet
- identifier les dysfonctionnements constatés pour trouver des solutions correctives

Communication externe :

- envoi des communiqués de presse et photos à la presse
- envoi des résultats, photos, articles de presse à l'association Visitez nos entreprises en Pays de la Loire et partenaires
- diffusion du bilan dans votre newsletter, rapport d'activités...

Depuis 2001, l'association Visitez Nos Entreprises en Pays de la Loire accompagne, rassemble et valorise les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité qui s'ouvrent, occasionnellement ou régulièrement, au public.

Plus d'information sur : www.visiteznosentreprises.com

Contact : Anne-Marie Vallée -animatrice régionale
02 40 44 63 49 ou anne-marie.vallee@visiteznosentreprises.com