

**Interreg
POCTEFA**



**Cofinanciado por
la UNIÓN EUROPEA**
**Cofinancé par
l'UNION EUROPÉENNE**

GATURI2

Socios / Partenaires



Asociados / Associés



Expérience Visites GATURI2

Appel à manifestation d'intérêt

Accompagnement en ingénierie – partie 1

Vous êtes un acteur de l'agritourisme, de l'œnotourisme ou de l'artisanat des métiers de bouche ?

Vous souhaitez proposer une expérience de visite de qualité ?

Vous pouvez bénéficier d'une formation collective !

Objectif :

Améliorer l'expérience du client dans les sites valorisant les produits du terroir

Cet appel à manifestation d'intérêt (partie 1) organisé par l'Agence Départementale du Tourisme 64 (ADT64), dans le cadre du projet GATURI2* (EFA043/01) s'adresse aux acteurs des Pyrénées-Atlantiques et de la Communauté autonome de Navarre accueillant du public touristique et de loisirs dans le champ de la **filière agritouristique, oenotouristique et de l'artisanat des métiers de bouche**.

Les structures candidates souhaitent améliorer leurs prestations de visite et comprendre les attentes des clients : accueil, équipements, aménagements, outils de médiation (discours, panneaux d'interprétation, supports, etc...), communication, commercialisation, suivi des clientèles... Elles ont pour objectif de proposer à leurs clients une expérience de qualité, différenciante et immersive.

Les lauréats bénéficieront d'un **accompagnement collectif gratuit** en ingénierie de la part de l'ADT 64 et d'un consultant externe : les coûts liés à cet accompagnement sont financés dans le cadre de GATURI2 (EFA043/01).

Contenu de l'appel à manifestation d'intérêt :

En collaboration avec les entités partenaires de GATURI2, l'Agence Départementale du Tourisme 64 lance un premier appel à manifestation d'intérêt dont l'objectif est d'accompagner et soutenir en ingénierie les acteurs de la **filière agritouristique, oenotouristique et de l'artisanat des métiers de bouche** dans l'amélioration de l'expérience proposée à leurs visiteurs.

Bénéficiaires :

Une vingtaine de sites bénéficieront d'une **formation collective** (2 jours) sur les thèmes suivants :

- L'expérience et le parcours client : activité immersive, qualité de l'accueil, adaptation aux attentes actuelles des clients
- Le développement durable et les pratiques écoresponsables
- Le marketing et la communication digitale
- La connaissance de l'environnement touristique

*Dans un second appel à manifestation d'intérêt, 5 sites ayant participé à la formation collective seront, par ailleurs, sélectionnés pour bénéficier d'un **accompagnement individuel**.*

Appel à manifestation d'intérêt
« Améliorer l'expérience client dans les sites de visites

Dossier de candidature

Pour candidater, les structures doivent envoyer le dossier ci-après complété :

le mercredi 11 septembre 2024 au plus tard à l'adresse suivante : a.cazal@tourisme64.com

Calendrier indicatif :

- Lancement Appel à Manifestation d'Intérêt : 1^{er} juillet 2024
- Dépôt des candidatures : 11 septembre 2024
- Formation collective : entre octobre 2024 et juin 2025

Critères de sélection :

- Avoir une activité dans le secteur agricole ou dans l'artisanat des métiers de bouche.
- Accueillir ou envisager d'accueillir du public sur une période supérieure ou égale à 6 mois de l'année.
- Avoir la capacité d'investir afin de mettre en œuvre les préconisations de la formation collective.
- Être engagé dans une démarche de qualité (par ex/ AOP, IGP, Bio, HVE...)

Raison sociale :

Nom du responsable :

Coordonnées :

Adresse postale :

Téléphone :

E-mail :

Site Internet :

Réseaux sociaux :

Code ape/ naf de la structure :

Nombre de salariés :

Nombre de non-salariés :

Fréquentation annuelle :

- Nombre de visiteurs accueillis :
- Origine des clientèles :
- Part de clientèle étrangère et origine :

Descriptif de la structure :

.....

Historique de la structure :

- Année d'ouverture :
- Principaux investissements réalisés au cours des 5 dernières années :
- Evolutions majeures :
- Subventions obtenues au cours des 3 dernières années :

Descriptif des visites : durée, organisation, mode de réservation, outils de médiation proposés, publics ciblés, etc...

.....

Lettre de motivation démontrant la volonté de faire évoluer la qualité de l'accueil et l'expérience client : objectifs poursuivis, attentes, constats, budget éventuellement disponible, réflexion et projet en cours...

.....

Engagement à répondre aux enquêtes réalisées par l'observatoire de l'ADT 64 :

Si la candidature de « Raison sociale de la structure » est retenue dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt " Expérience Visites GATURI2", (prénom – nom du responsable de la structure) s'engage à répondre aux enquêtes de fréquentation réalisées par l'observatoire de l'ADT 64.

Fait à, le .././2024

Signature :

Engagement à participer à l'ensemble de la démarche :

Si la candidature de « Raison sociale de la structure » est retenue dans le cadre de la partie 1 de l'Appel à Manifestation d'Intérêt " Expérience Visites GATURI2 ", (prénom – nom du responsable de la structure) s'engage à participer à 2 jours de formation collective durant l'automne 2024.

Fait à, le .././2024

Signature :

À l'issue de cette formation collective, 5 structures seront sélectionnées pour bénéficier d'un **accompagnement individuel** :

- État des lieux et diagnostic de premier niveau sur la qualité de l'accueil des clients, des activités et des expériences proposées,
- Formation-action visant à définir le projet :
 - o Conseils individuels en scénographie, aménagements, communication, commercialisation, animation, outils de médiation...,
 - o Élaboration d'un plan d'actions individuel

Afin de candidater à cet accompagnement individuel, les structures seront invitées à envoyer une lettre de motivation.

Contexte :

Cette démarche d'accompagnement est déployée dans le cadre de GATURI 2 (EFA043/01), projet approuvé dans le cadre du premier appel du Programme de coopération territoriale Espagne-France-Andorre 2021-2027 (POCTEFA). Il est cofinancé à 65% par l'Union européenne à travers le programme Interreg VI-A Espagne-France-Andorre.

« Stratégie de consolidation et de promotion d'une destination touristique gastronomique internationale, responsable, durable et de qualité », GATURI2 a pour objectifs spécifiques :

- Évoluer vers une destination touristique durable et de qualité en valorisant le produit agroalimentaire local et en le rapprochant du tourisme, ainsi qu'en promouvant le circuit court et en mettant en œuvre des mesures de durabilité environnementale et sociale (accessibilité).
- Améliorer la formation des professionnels du secteur du tourisme et de l'agroalimentaire afin de fournir un service de haute qualité au client.
- Consolider la destination touristique VISITGastrOH ! en la positionnant comme une destination durable et de qualité en incorporant de nouveaux produits, itinéraires, activités et établissements distingués.

Le projet GATURI2 (EFA043/01) est mis en œuvre par un partenariat transfrontalier composé de 5 entités : AEHN – INTIA – CCI Bayonne Pays basque – Gouvernement de Navarre – ADT64.

Les objectifs de GATURI2 répondent aux enjeux identifiés dans le cadre du Schéma Départemental du Tourisme des Pyrénées-Atlantiques.

En effet, le diagnostic réalisé lors de l'élaboration de ce schéma a souligné que les sites de visites relevant des secteurs de l'artisanat des métiers de bouche, de l'agritourisme et de l'œnotourisme sont nombreux et variés. Cependant, il apparaît nécessaire de les positionner dans un modèle économique pérenne en s'appuyant sur une optimisation du parcours client.

Les enjeux identifiés sont :

- Retravailler les fondamentaux touristiques qui ne sont plus en phase avec les attentes des clientèles touristiques en termes d'accueil, de qualité, de services, de plus-produits, ...
- sublimer l'attractivité et l'intérêt des sites de visite en montant en qualité d'expériences.
- Renforcer les clés de lecture à destination des familles et des enfants
- Prendre en compte les attentes des clientèles pour des lieux de visite avec une plus-value expérientielle.
- Mieux accompagner et former les prestataires touristiques à partir de leurs besoins et attentes, ...