

L'accueil dans le Coeur des Bauges Vers un accueil mutualisé OT / PNR à la Maison du Parc

Les rencontres de l'accueil - Le 23 mai 2024 – Aéroport de Chambéry



De 2 accueils distincts à un accueil mutualisé

- 1 - Au départ, 2 accueils
- 2 - Une mutualisation...
- 3 - ... Mais aussi un projet de musée
- 4 - Et aujourd'hui ...



1 - En 2018, le besoin de repositionner ce BIT

A l'origine, l'Office de tourisme du Coeur des Bauges était installé **dans les locaux actuels de Grand Chambéry à 50m de la Maison du Parc.**

En mai 2017,

- **la fusion des intercommunalités** du Coeur des Bauges et de Grand Chambéry
- la création d'un OT unique : **Grand Chambéry Alpes Tourisme**

Dès 2018,

- des questions se posent sur l'avenir du BIT du Châtelard / Coeur des Bauges avec **la volonté de se concentrer sur la saison printemps / été**
- du côté du PNR, **moins de moyens à consacrer à l'accueil du public**



2 - Vers un accueil mutualisé

Plusieurs constats ont été faits avec le PNR :

- plus que de la complémentarité il y avait finalement **de la “concurrence” entre nos 2 accueils**
- chaque structure avait besoin **d’optimiser ses ressources humaines**
- travailler à **un accueil mutualisé** avait du sens
- **un groupe de travail** s’est mis en place avec le chargé de mission “Tourisme et accueil des publics”

Nous nous sommes fixé 3 objectifs



Accueillir toute l'année

Etre présent printemps /
été mais aussi accueillir
toute l'année

Faire de cet espace une porte d'entrée dans les Bauges

Un office de
tourisme mais aussi
un espace de
découverte

Valoriser tout le territoire du PNR

Un Office de tourisme
"Chambéry
Montagnes" dans un
PNR avec une
valorisation bien au-
delà de notre territoire



3 - Un accueil mutualisé et un espace muséo

Ce projet est né au moment où le PNR du Massif des Bauges a fermé la Maison faune-flore à Ecole.

Parallèlement, les visiteurs associent souvent Maison du Parc à un espace de découverte.

Nous disposons, avec une réorganisation des locaux d'un espace permettant de mettre en place en plus de l'accueil touristique un espace de découverte.

Le programme Leader, en cours sur le territoire du PNR pouvait aider au financement du projet.



Nous avons donc, avec le PNR, rédigé un **cahier des charges présentant ce projet hybride** et cherché une entreprise à même de mener à bien le projet.

C'est **l'agence Céleste** qui a été retenue et nous a proposé **une organisation en 4 espaces distincts** tenant compte des contraintes architecturales du bâtiment mais aussi de ces potentialités (salle de projection).

Une entrée accessible toute l'année...

On arrive via les jardins de la Maison du Parc et on pénètre dans un premier espace, un SAS qui a trois rôles essentiels :

1 - Mettre à la disposition des visiteurs **de la documentation en libre-accès** sur la destination

2 - Au mur, débiter la visite de l'espace par **des panneaux sur les activités principales du Massif** : le bois, l'agriculture... et une maquette permettant de visualiser le relief du Parc et sa géographie.

3 - **Un écran interactif pour accéder à l'offre de randonnées et à la Chartreuse d'Aillon**, maison du Patrimoine du Parc.

Cet espace peut être séparé de notre accueil par une porte coulissante vitrée pour que les gens y accèdent pendant nos périodes de fermeture.



Un accueil dédié à l'Office de tourisme

C'est l'espace dédié à l'accueil classique avec :

- **une banque d'accueil principale** que nous avons voulu plutôt ouverte
- **un second accueil + léger** lorsque nous sommes 2 conseillers en séjour
- **quelques présentoirs** de documents pour compléter l'offre de l'entrée
- **les cartes et ouvrages en vente**
- **une vitrine** pour mettre en avant les oeuvres des artisans du Coeur des Bauges



La valorisation du Géoparc

Le PNR du Massif des Bauges est aussi labellisé Géoparc et nous avons souhaité que cet espace le mette en avant par

1 - **Une maquette géologique et une courte vidéo** montrant l'histoire géologique des Bauges

2 - **Des visuels de géosites**, ces sites naturels qui font le Geoparc et que les visiteurs pourront découvrir lors de leur séjour dans les Bauges.

3 - **Des jeux pour comprendre la destination** à travers ses senteurs mais aussi ses spécialités et ainsi intéresser petits et grands.

4 - **Des micro-vitrines présentant des espèces caractéristiques du territoire** comme le chamois, la chouette de Tengmalm, les libellules...



Une salle immersive

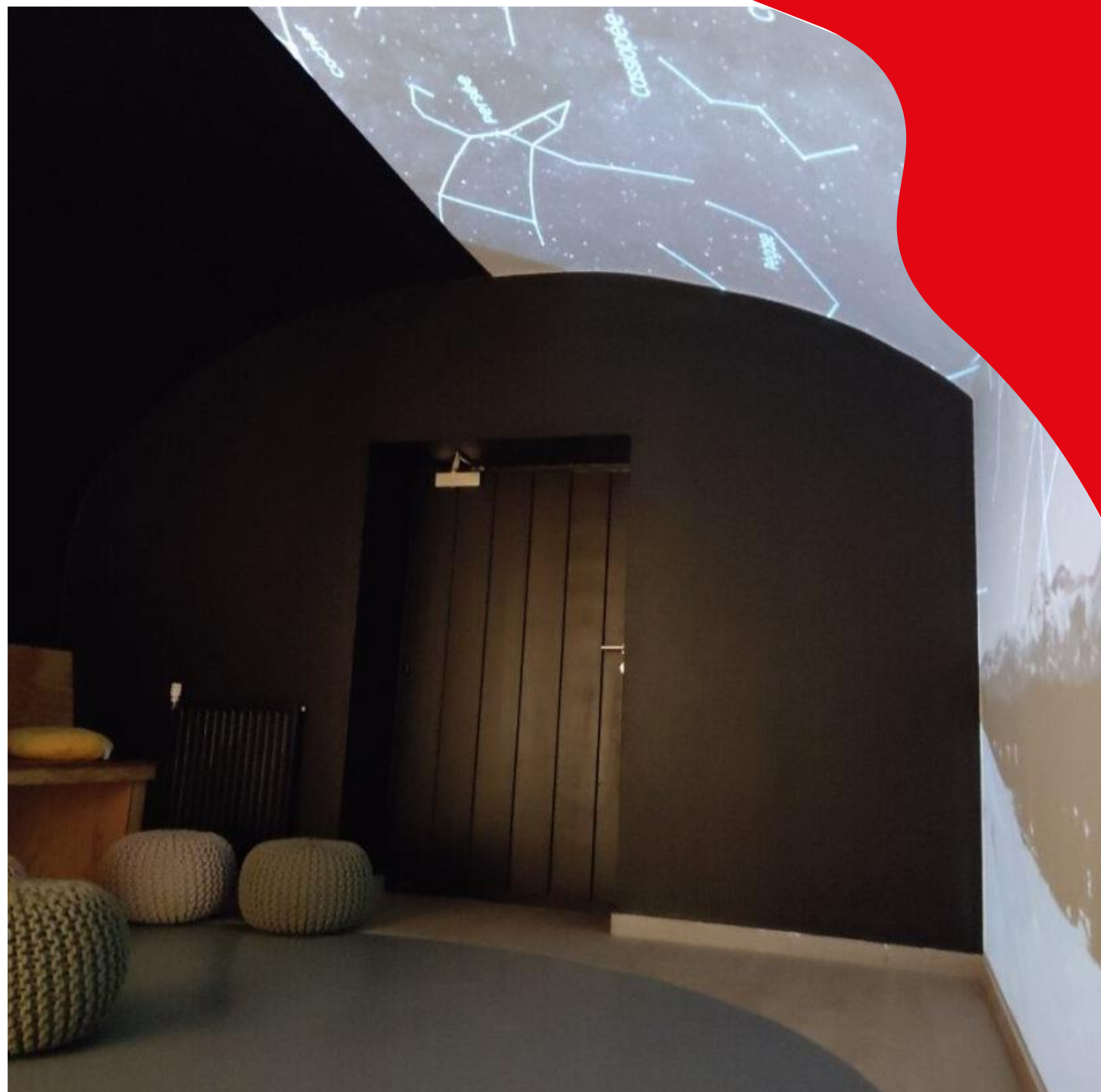
Cette salle voûtée se prêtait bien à la mise en place d'une salle de projection avec deux films

- **En lien avec le ciel étoilé** et les principales constellations projetées sur des paysages des Bauges

- **Un film de présentation de la destination** mettant en avant la diversité du territoire dans toutes ces composantes naturelles, culturelles, gastronomiques...

1er prix du jury et prix du public du 2e International Global Geoparks Network Film Festival (sur 56 films présentés)

C'est un condensé des Bauges pour susciter l'envie de partir à la découverte du territoire.



Une découverte en vidéo

AGNES
M. RY



Un petit bilan / les points de vigilance



1 - Il n'est **pas évident de mêler à la conception médiation et besoins de l'accueil touristique** (taille et praticité des présentoirs par exemple).

2 - **Etre transparent dans la communication sur ce que l'on propose aux visiteurs** ; c'est un espace de découverte, pas un musée. L'espace disponible était limité. Il a été optimisé mais reste concentré.

3 - **Adapter l'accueil au public reçu** et faire cohabiter dans un même lieu un accueil de professionnels (en rdv avec l'équipe technique, en réunions...) et un accueil touristique.

4 - **Former et accompagner l'équipe de l'OT pour répondre aux demandes bien spécifiques en lien avec le PNR** ; il faut un vrai partage du projet et une collaboration étroite des équipes PNR/OT.

Un petit bilan / beaucoup de positif !

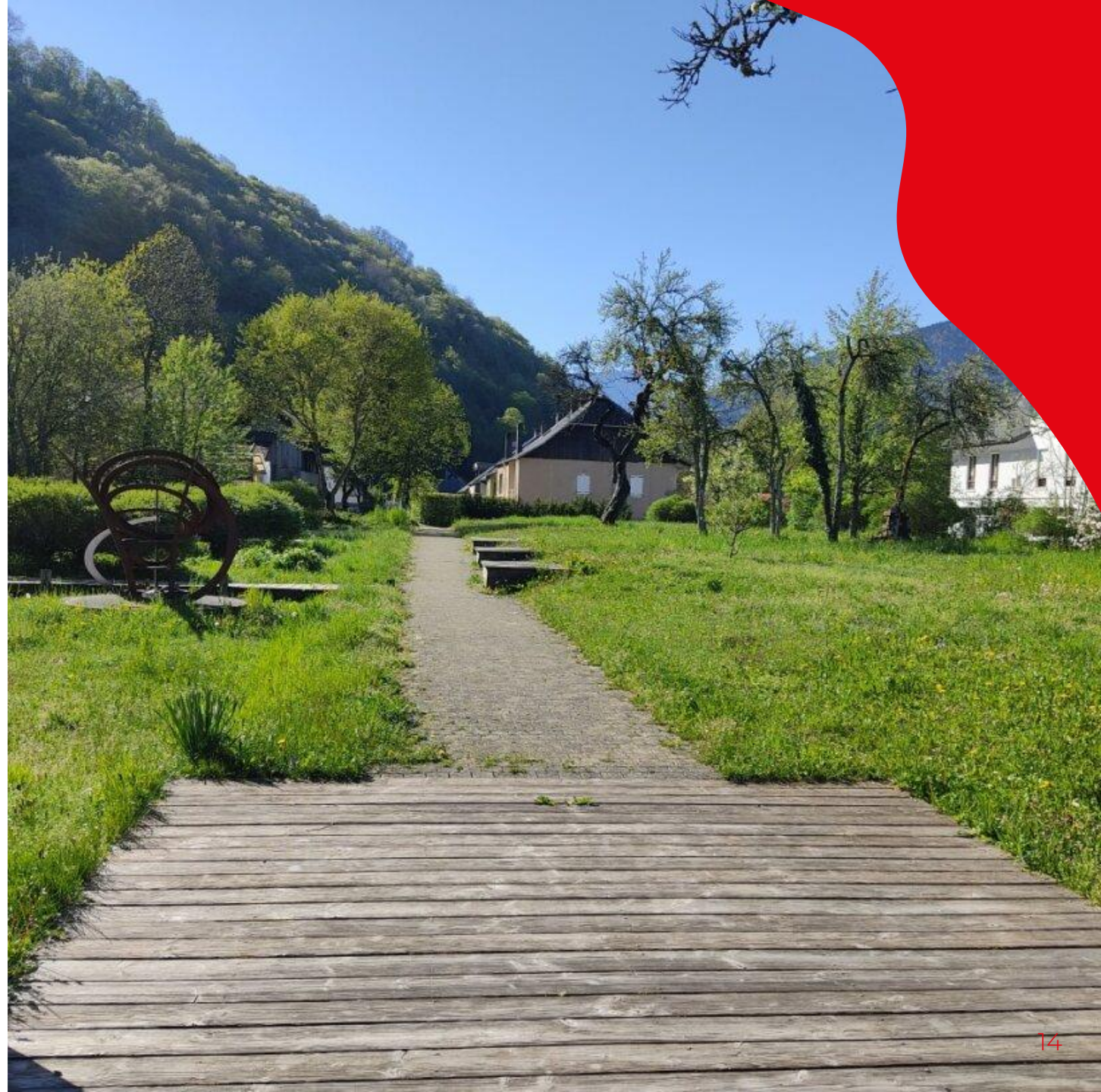
1 - **L'objectif de faire de cet accueil hybride une vraie porte d'entrée sur les Bauges dans toutes leurs composantes est atteint.** Les gens (re)découvrent le Massif et posent des questions après leur visite. Maintenant des visiteurs viennent spécialement pour la visite.

2 - Dans un espace très contraint en surface comme en configuration des lieux (voûtes, escaliers), **le cheminement des divers espaces a été bien pensé et permet, tout en laissant de la place pour circuler, de profiter de la muséo.**

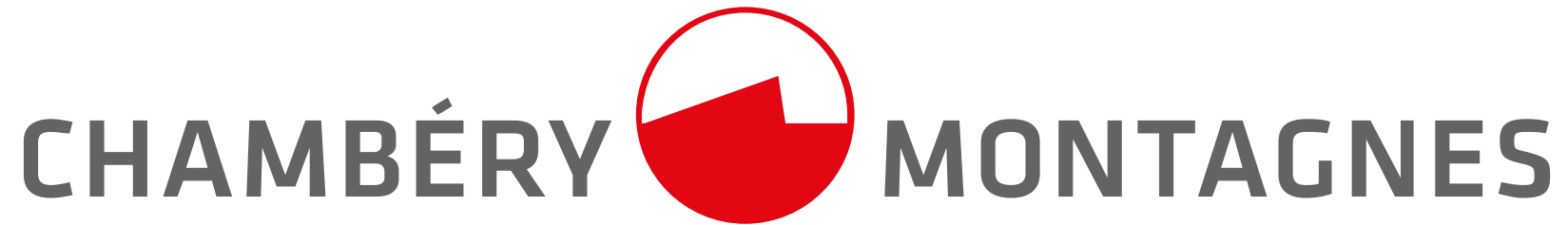
3 - **Le vrai plus est la salle avec le film** qui permet de s'immerger dans la destination.

4 - **Partager ainsi un espace a permis de nous challenger** en faisant chaque année, un bilan pour optimiser le lieu selon les retours de l'équipe et des visiteurs.

5 - Depuis 2 étés, nous complétons la découverte avec l'installation d'**une expo photos dans les jardins.**



Merci !



CONTACT

Alexia DEMUER

Responsable Pôle Accueil et Ventes BtoC

Mail : a.demuer@chamberymontagnes.com