



retail

# Présentation **retail**



**thuria**  
maîtrise d'œuvre  
CONCEVOIR DE BELLES HISTOIRES

# sommaire

<b>I.</b>		
<b>Bien préparer son projet</b>		<b>3</b>
<b>II.</b>		
<b>Bien réfléchir son projet</b>		<b>7</b>
Le portrait de destination		8
Les briques servicielles		12
La signalétique		18
L'amélioration de l'accueil numérique		22
<b>III.</b>		
<b>Bien réaliser son projet</b>		<b>27</b>
APS		28
APD		33
OPC		38
Rôle du maître d'ouvrage durant la phase travaux		42
<b>IV.</b>		
<b>Références</b>		<b>44</b>
<b>V.</b>		
<b>Questions/ réponses</b>		<b>53</b>

# Bien préparer son projet

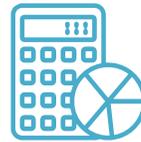


# Bien préparer son projet



1

**Convaincre ses élus  
de ne pas refaire  
les mêmes choses**



2

**Préparer un premier  
budget primitif**



3

**Prévoir le temps du  
dossier administratif  
et des accords**

- Récupérer un plan de base auprès des Services Techniques
- Les autorisations préalables de travaux (4 mois de traitement en mairie)
  - La copropriété

# Bien préparer son projet



4

## Se familiariser avec les principales obligations du maître d'ouvrage

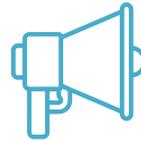
- Les CSPS (coordonnateur sécurité et protection de la santé)
- Le PGC (plan général de coordination)
- La base vie (chantier de moins et de plus de 4 mois) toilette/ vestiaire/réfectoire/douches
- Prise d'eau et frais
- Raccordement électrique et frais
- Extincteur
- Règle de stationnement des entreprises
- Stationnement des bennes à déchets
- Suivi de chantier (avec le maître d'oeuvre)
- Le règlement des entreprises
- La réception de l'ouvrage
- La garantie de parfait achèvement
- L'après (DOE, garanties décennales)

# Bien préparer son projet



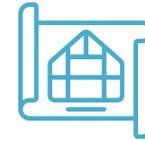
5

**Prévoir de relocaliser ses équipes le temps des travaux**



6

**Se familiariser avec les marchés publics**



7

**Se familiariser avec la méthodologie et la terminologie des projets d'architecture et d'aménagement**

# Bien réfléchir son projet



# Le portrait de destination

# Définition & objectifs

**Le portrait de destination** est un outil méthodologique dont l'objectif est de révéler **toute la richesse patrimoniale, visuelle et émotionnelle de votre destination** afin d'ancrer le design de votre projet architectural **dans son ADN le plus profond.**

# Les **étapes** du projet

Phase

1

**Recueil  
des visions**

Par Thuria  
+  
Par le maître  
d'ouvrage

Phase

2

**Co-construction  
du portrait**

Repérage terrain  
+  
Atelier d'échange

Phase

3

**Synthèse**

Remise  
du portrait  
de destination

# Portrait de destination (OT Val d'Isère)



# Les briques servicielles

# Définition

La représentation en « **Briques Servicielles** » imaginée par Thuria vous propose le **panel des services** destinés à transformer et/ou à hybrider votre futur Office de Tourisme en **un lieu de vie et de découverte incontournable.**

# Les briques servicielles

## VOTRE MÉTIER DE BASE



**Accueil et information touristique**

>

## LES ÉVOLUTIONS SERVICIELLES POSSIBLES ET LEUR NIVEAUX



# Les briques servicielles



## Cross selling

**Niv 1.** Vente par automate

**Niv 2.** Espace dédié

**Niv 3.** Concept de ressort



## Coworking

**Niv 1.** Espace connecté

**Niv 2.** Phone box

**Niv 3.** Bureaux

**Niv 4.** Salle de réunions



## Muséographie

**Niv 1.** Mur

**Niv 2.** Corner

**Niv 3.** Salle dédiée

**Niv 4.** Médiation



# Les briques servicielles



## Déport & itinérance

**Niv 1.** Service digital autonome

**Niv 2.** Espace mobile avec conseillers

**Niv 3.** Espace fixe avec conseillers



## Services & services publics

**Niv 1.** Dépôt, relais colis

**Niv 2.** Automates de vente

**Niv 3.** Corner dédié



## Espace enfant

**Niv 1.** Jeux muraux

**Niv 2.** Corner de jeux

**Niv 3.** Espace dédié

**Niv 4.** Espace garderie



# Les briques servicielles



## Boutique

- Niv 1.** Vitrine
- Niv 2.** Corner
- Niv 3.** Espace dédié
- Niv 4.** Concept store



## Agora

- Niv 1.** Espace modulable
- Niv 2.** Espace fixe
- Niv 3.** Espace dédié avec médiation



## Conciergerie

- Niv 1.** Remise de clés des plateformes C2C (ex : AirBnB)
- Niv 2.** Remise de clés avec centrale de réservation
- Niv 3.** Bagagerie



# La signalétique

# De l'importance de la signalétique

- ↳ Met en scène les différents espaces
- ↳ Reflète l'univers de marque
- ↳ Fluidifie le parcours client
- ↳ Sublime le travail de retail design

## Quatre niveaux de signalétique :



NIVEAU 1  
Réglementaire



NIVEAU 2  
Informationnelle



NIVEAU 3  
Directionnelle

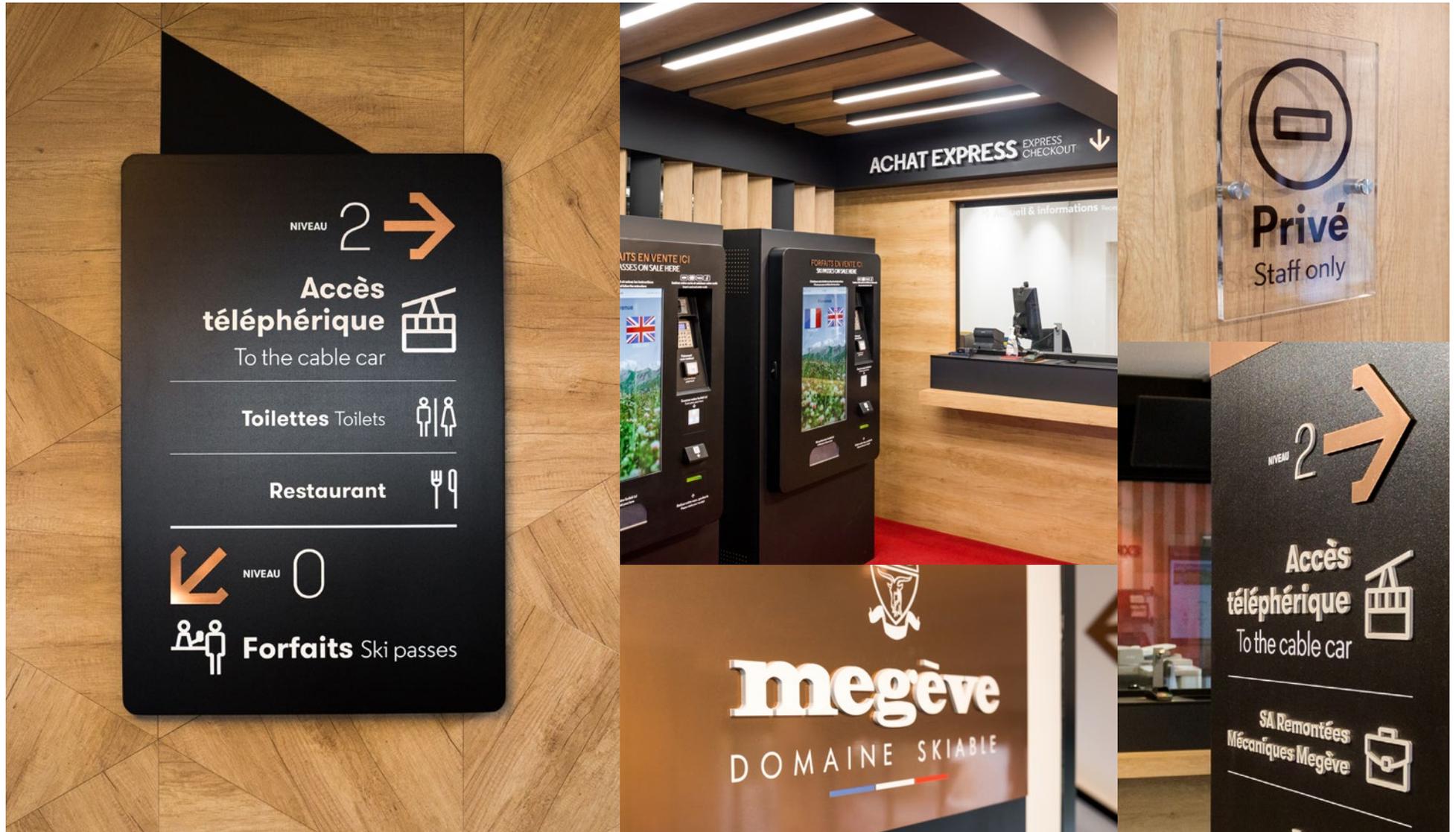


NIVEAU 4  
Décorative

# Signalétique (OT Val d'Isère)



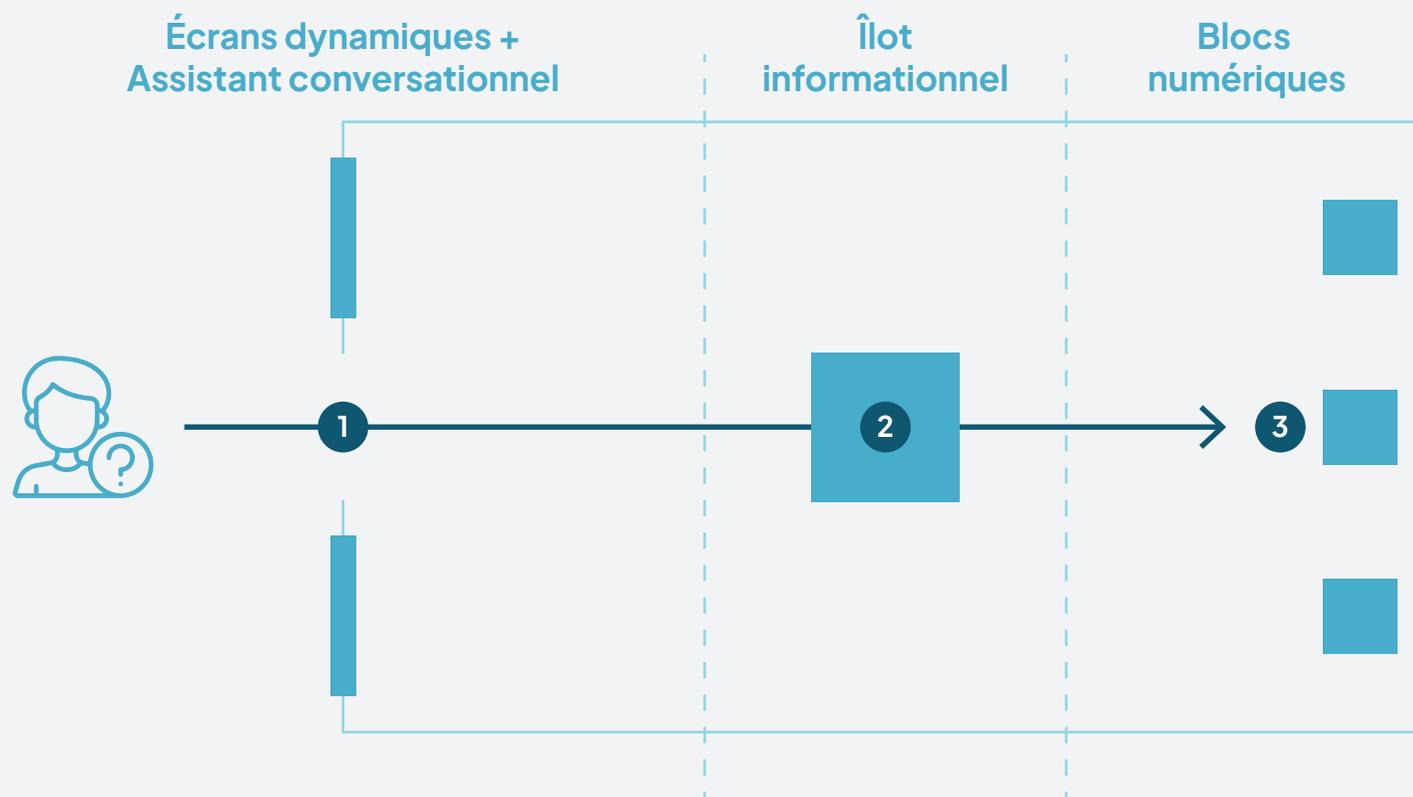
# Signalétique (Rochebrune, Megève)



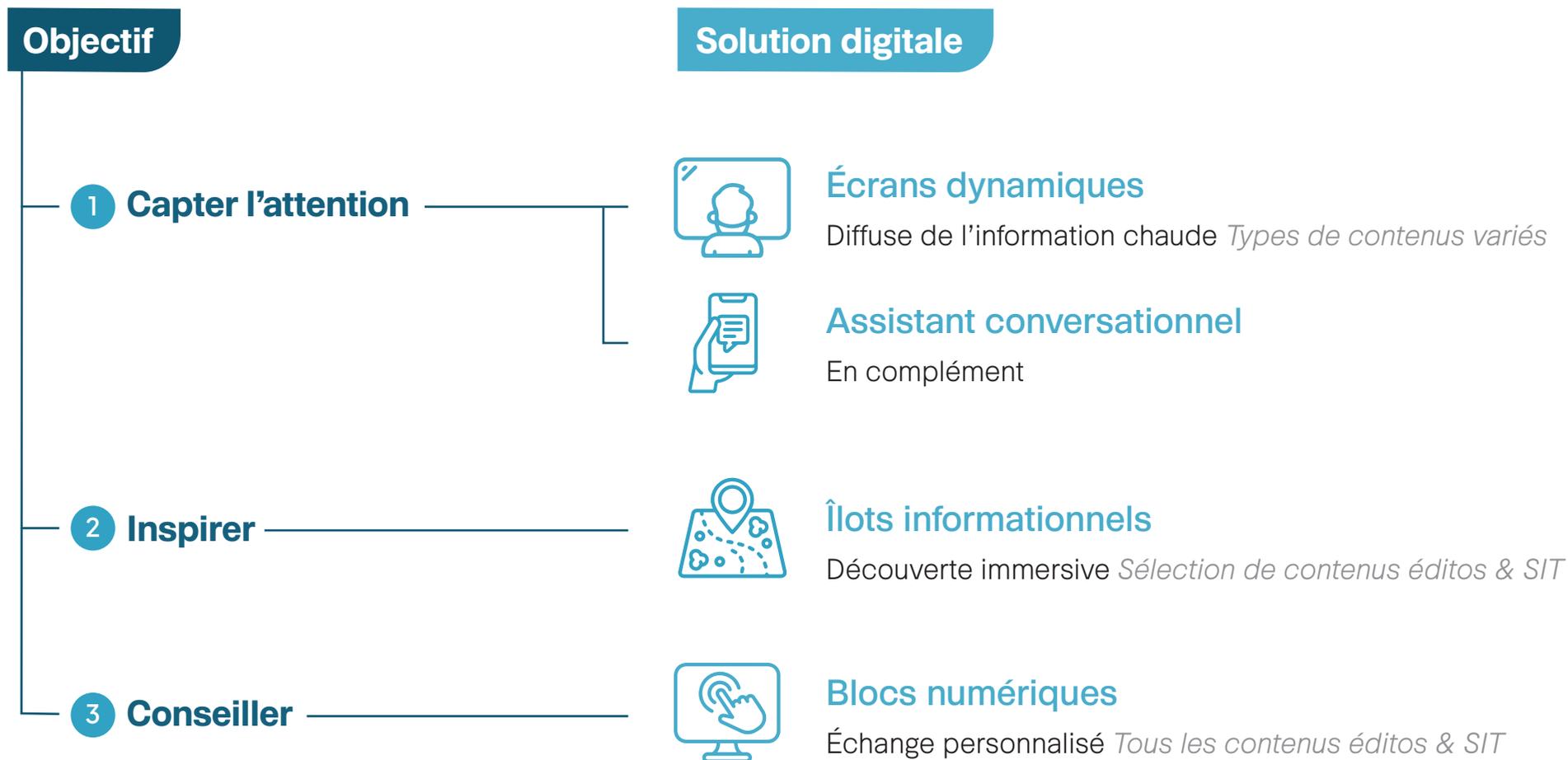
# L'amélioration de l'accueil numérique

# Un parcours utilisateur en **3 étapes**

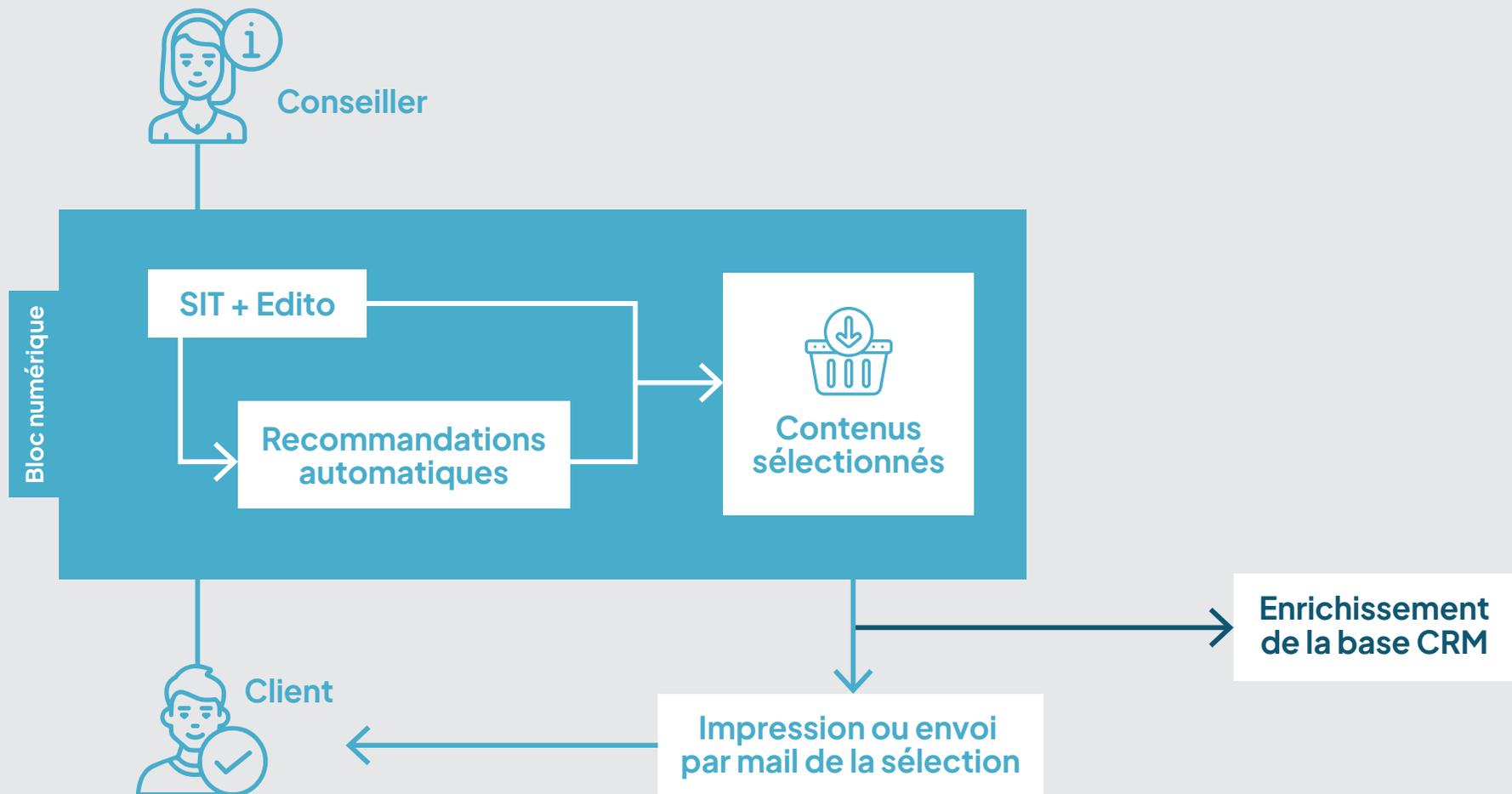
À chaque étape de la relation client, une interface numérique dédiée

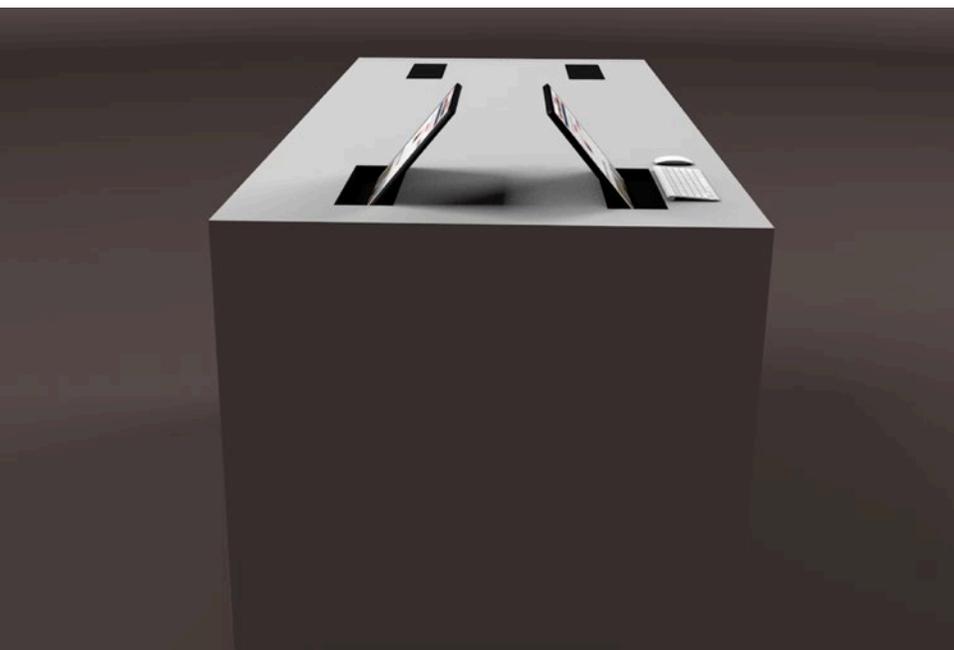


# Un parcours utilisateur en **3 étapes**



# Blocs numériques





# Bien réaliser son projet



# APS

## Avant Projet Sommaire

Phase de recherche  
du concept

# APS



1

## Plan existant

Fournit par le client ou passage d'un géomètre



2

## Visite sur place / Photos de l'existant



3

## Zoning et flux clients



4

## Plan



5

## Validation du plan définitif



6

## Planches d'ambiances



7

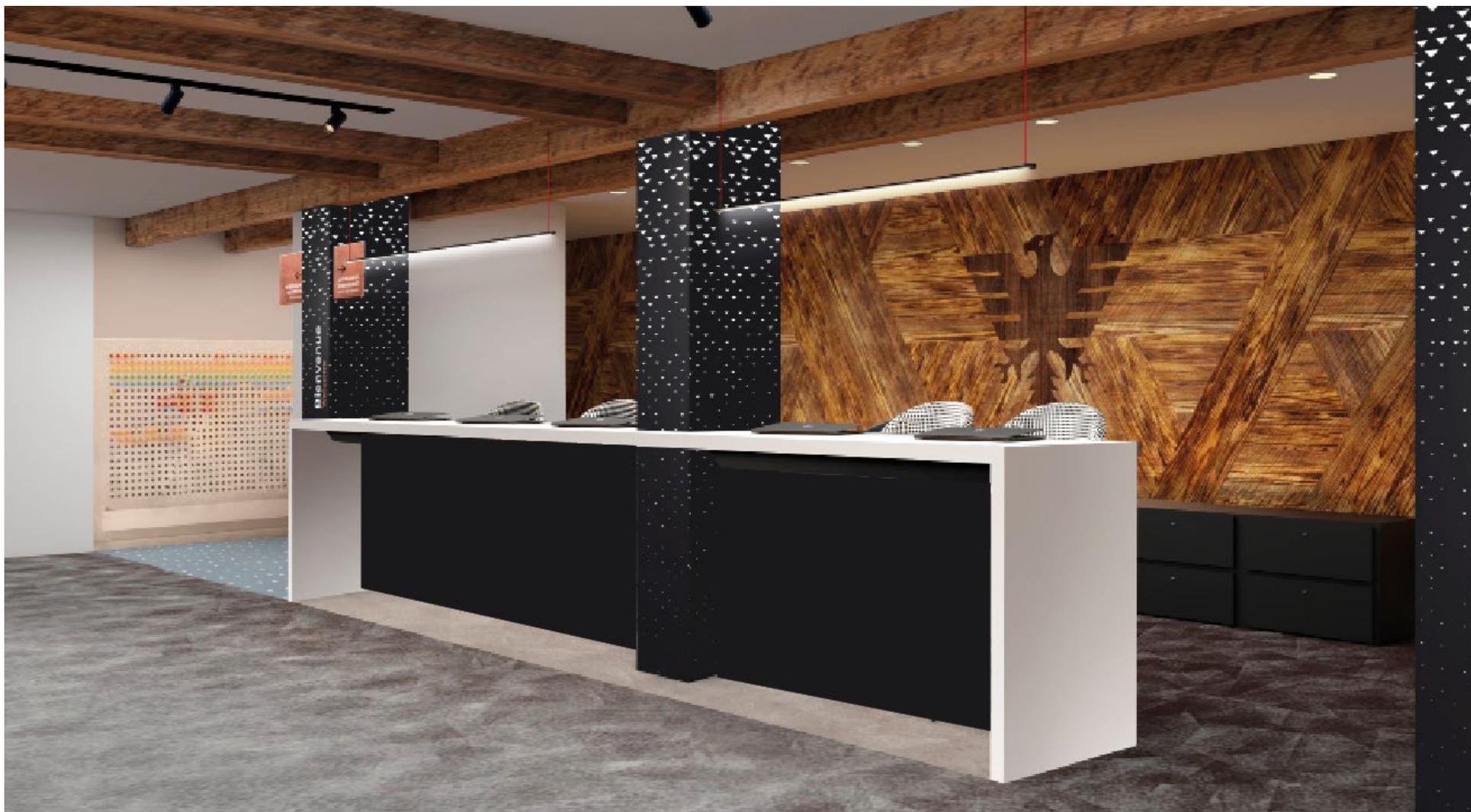
## Visuels 3Ds



8

## Budget estimatif

# Rendu 3D (OT Val d'Isère)



# Rendu 3D (OT Serre-Chevalier)



# Plan V1 (OT Val d'Isère)

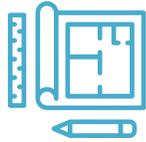


# APD

**Avant Projet  
Définitif**

Phase technique

# APD



1

**Plans  
techniques**



2

**Elévations**



3

**DCE**



4

**Consultation  
des entreprises**



5

**Arrêt du budget  
définitif**

# Elévations (OT Val d'Isère)







# OPC

**Ordonnancement,  
pilotage et  
coordination**

Concrétiser  
le projet

# OPC



1

**Planification**



2

**Lancement  
des travaux**



3

**Suivi de  
chantier**



4

**Remise de chantier**

Vérification de la conformité des travaux  
et rédaction des PV de réception

# Suivi de chantier (OT Val d'Isère)



# Suivi de chantier (OT Serre Chevalier)



# Rôle du maître d'ouvrage durant la phase travaux

# Rôle du maître d'ouvrage



1

## Prévoir du temps de votre côté

Pour suivre ce qu'il se passe sur le chantier



2

## Avoir un petit peu de flexibilité sur le budget

Prévoir une enveloppe budgétaire supplémentaire



3

## Avoir une marge au niveau du temps

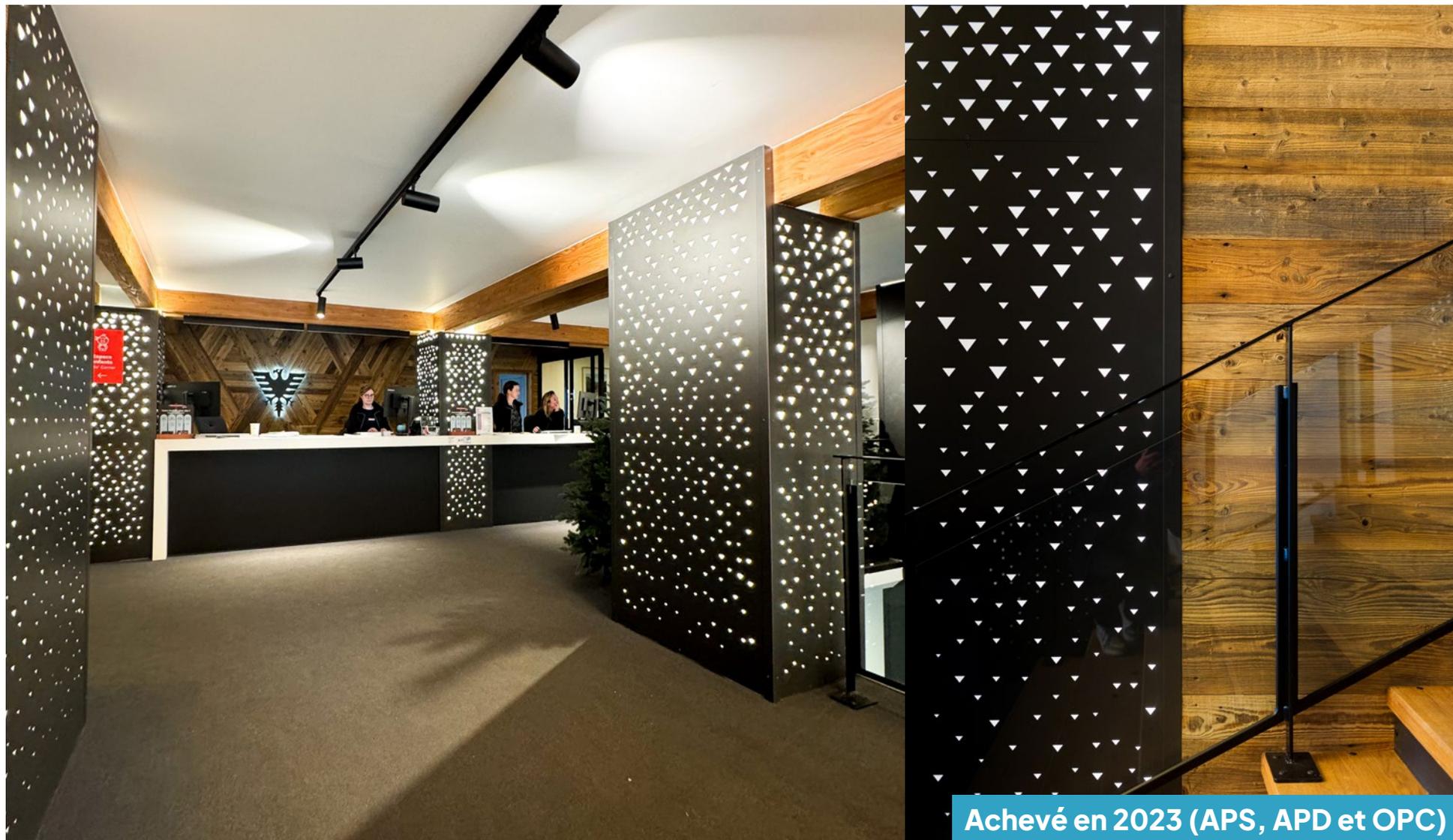
Certains aléas peuvent faire prendre du retard au chantier (livraison de matériaux, imprévus lors de la démolition, etc...)

# Références

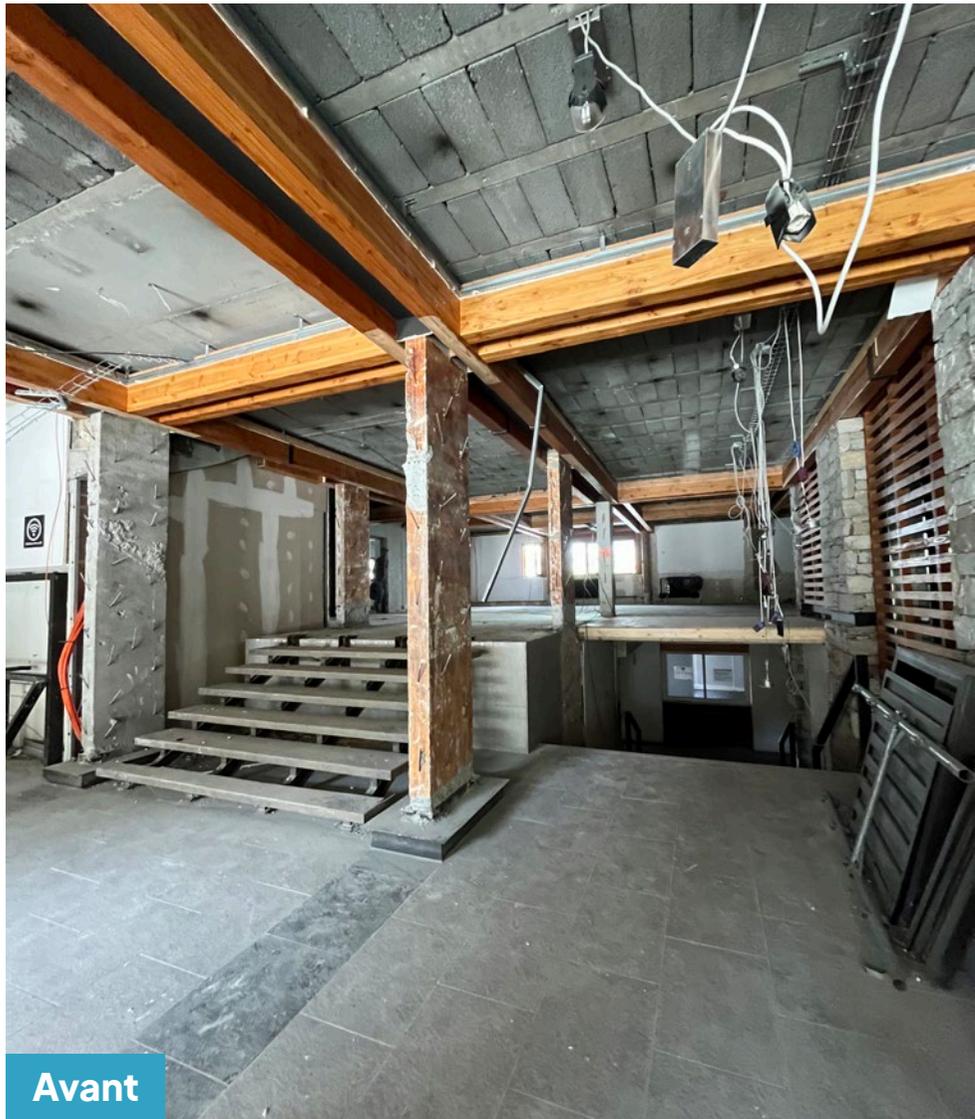
*IV.*



# Val d'Isère Office du tourisme



# Val d'Isère Office du tourisme

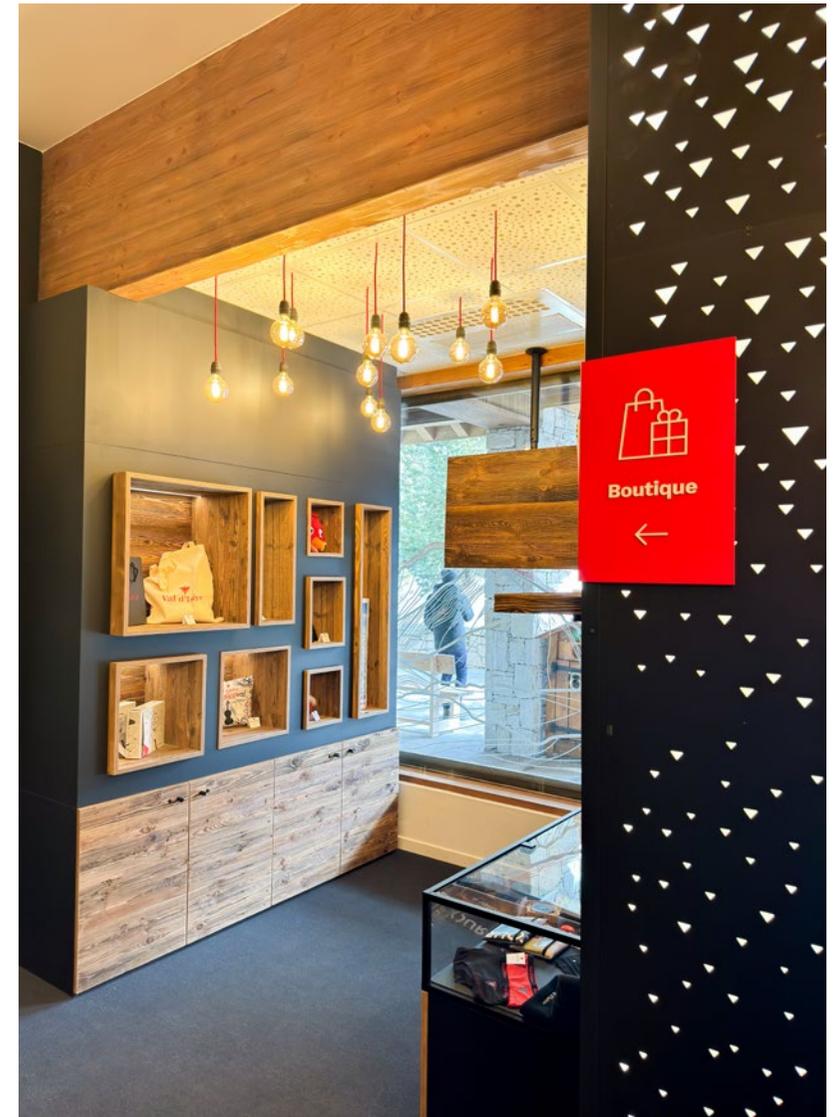


Avant

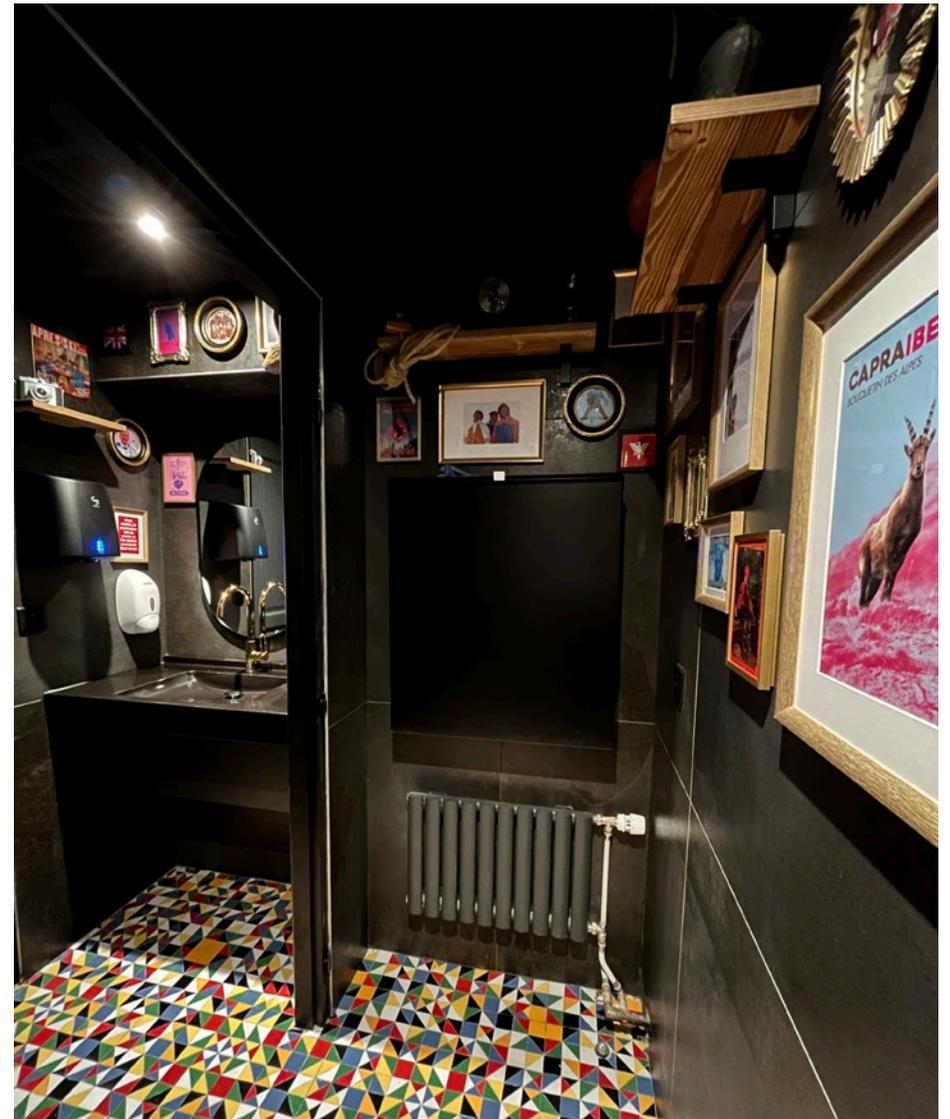


Après

# Val d'Isère Office du tourisme



# Val d'Isère Office du tourisme



# Val d'Isère Office du tourisme





# Serre Chevalier Office du Tourisme Villeneuve



Achévé en 2022 (APS, APD et OPC)

# Questions / réponses

V.



retail

# Merci de votre écoute

## Siège social

### Thuria Rhône-Alpes

1406 route de l'Arly  
73400 Marthod  
Tél. +33 (0) 4 7937 6598  
[info@thuria.com](mailto:info@thuria.com)

## Établissement secondaire

### Thuria Grand Est

21 avenue de l'Europe  
Espace européen de l'entreprise  
67300 Schiltigheim  
Tél. +33 (0) 3 88 12 66 17  
[contact@thuria.com](mailto:contact@thuria.com)

**thuria.com**

## Vos contacts

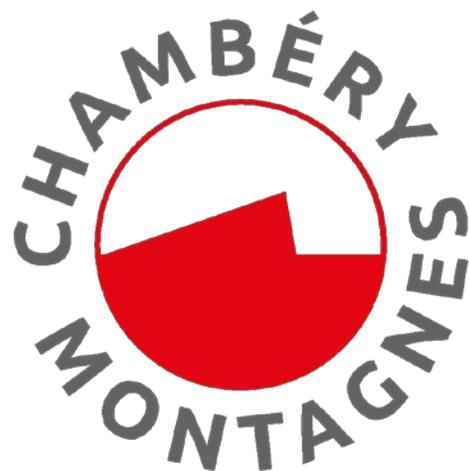


Ludovic **Grignon**  
Directeur  
Agence Rhône-Alpes  
+ 33 (0) 4 7937 6598

[l.grignon@thuria.com](mailto:l.grignon@thuria.com)



**thuria**  
maîtrise d'œuvre  
CONCEVOIR DE BELLES HISTOIRES



# **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 retenu 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, on pénètre dans un premier espace, un Salon, 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 national.

3 - **Un écran interactif pour accéder à l'itinéraire des randonnées et à la Chartreuse d'Aillon, au Parc national**, du Patrimoine du Parc.

Cet espace peut être séparé de notre accueil par une porte coulissante vitrée pour que les visiteurs puissent accéder 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 Géoparc

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

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

2 - **Des visuels de géosites**, ces sites nat font le Geoparc et que les visiteurs pourr découvrir lors de leur séjour dans les Bau

3 - **Des jeux pour comprendre la destin** travers ses senteurs mais aussi ses spécia ainsi intéresser petits et grands.

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



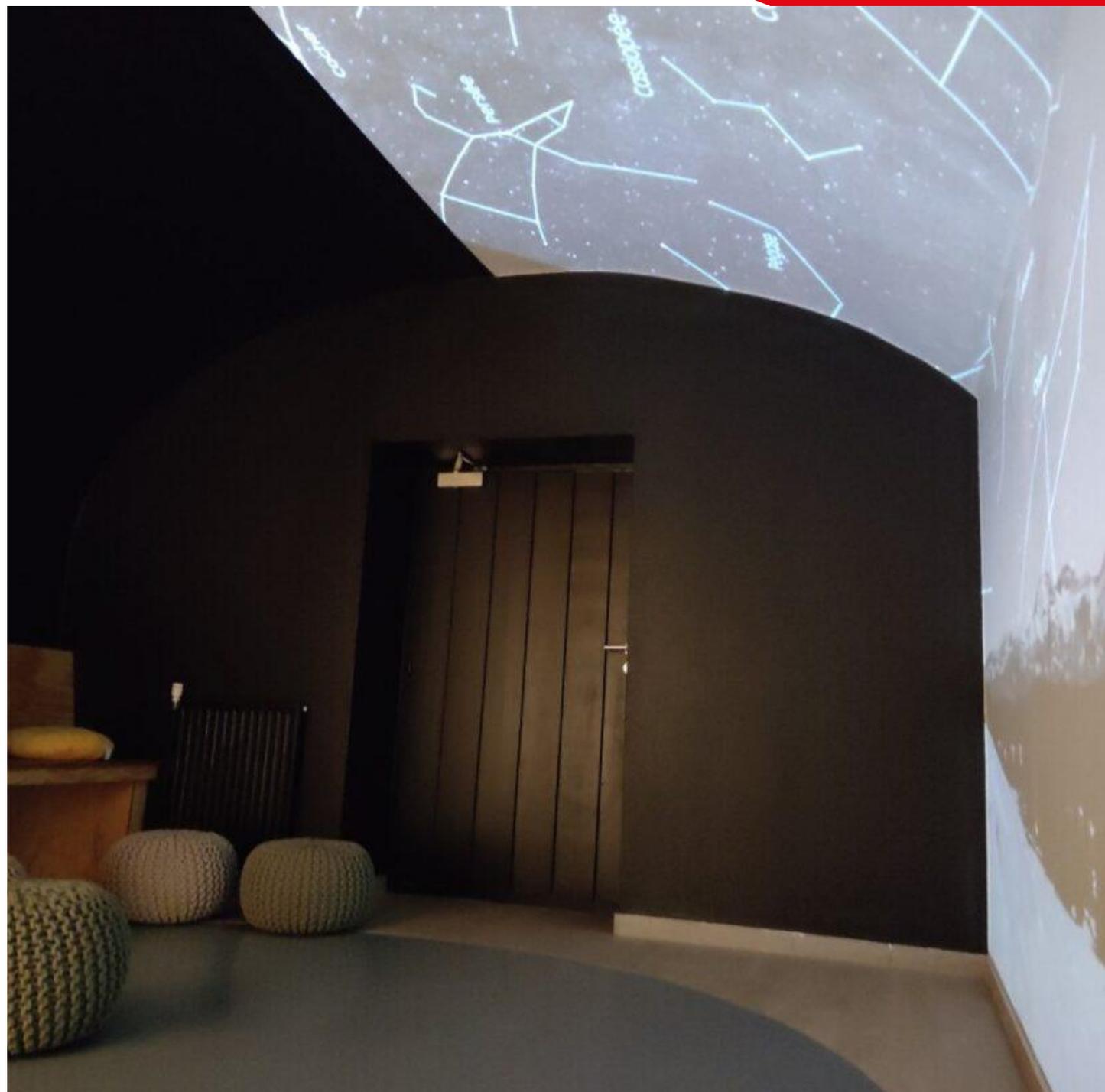
# Une salle immersive

**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

MAIRIE  
AGNES



# 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 !

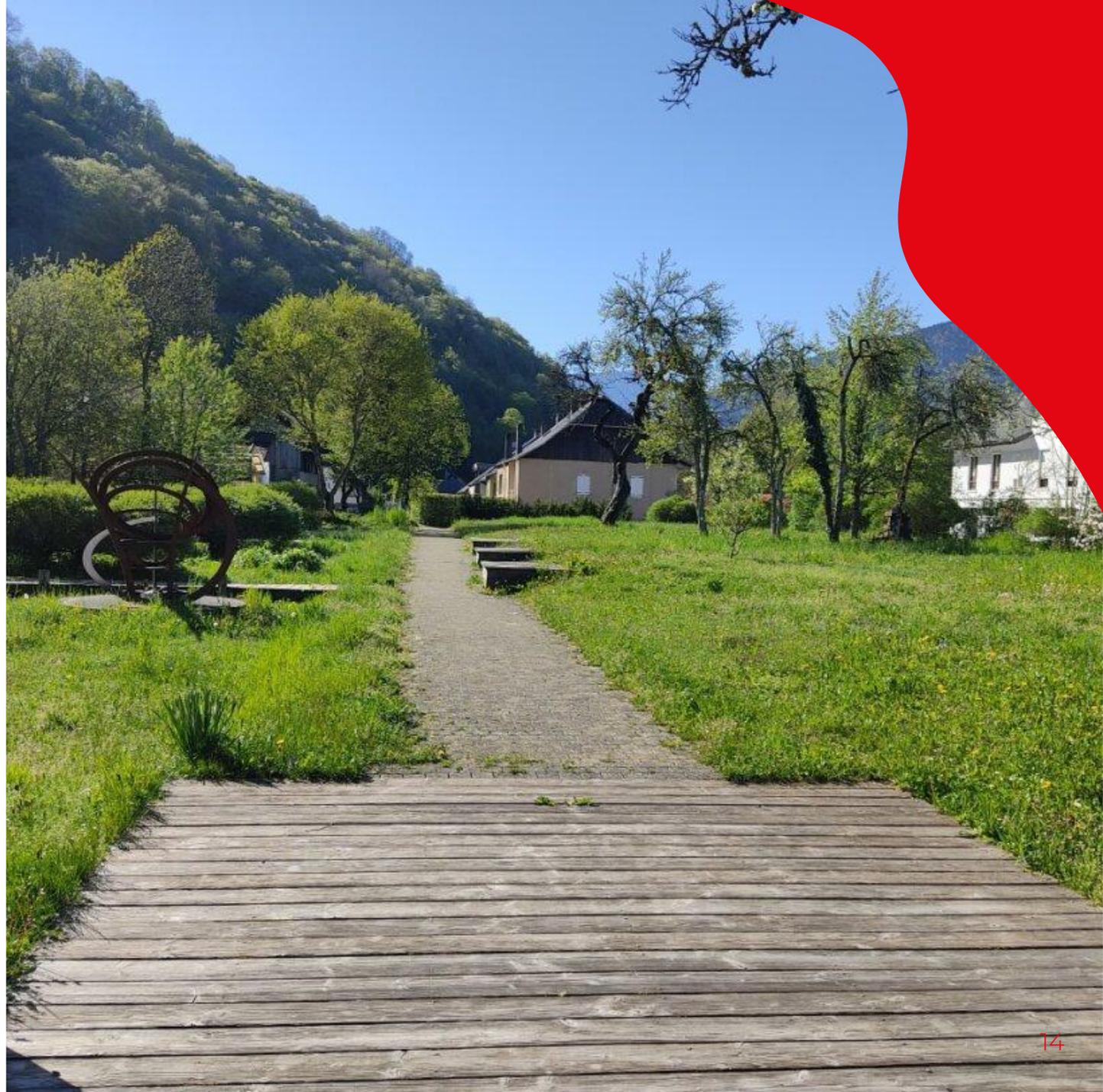
1 - **L'objectif de faire de cet accueil hybride une vraie porte d'entrée sur les Bauges dans toutes leurs composantes est atteint.** Les gens (re)découvrent le Massif et posent des questions après leur visite. Maintenant des visiteurs viennent spécialement pour la visite.

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.**

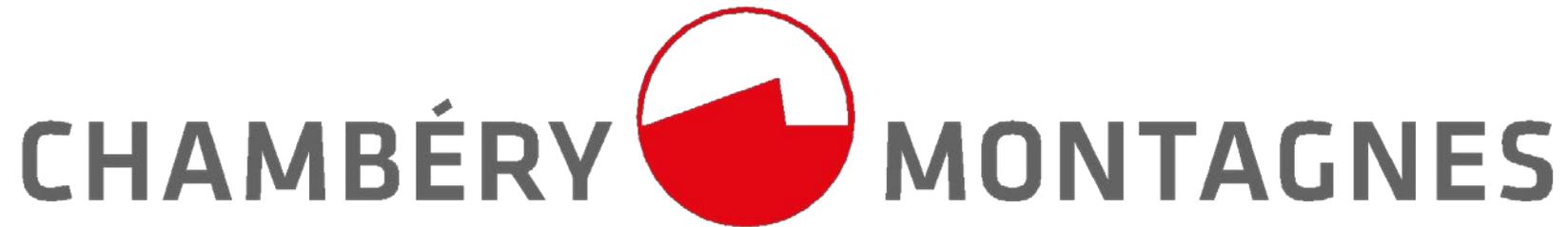
3 - **Le vrai plus est la salle avec le film** qui permet de s'immerger dans la destination.

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](mailto:a.demuer@chamberymontagnes.com)