

CITIES BY HEART



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



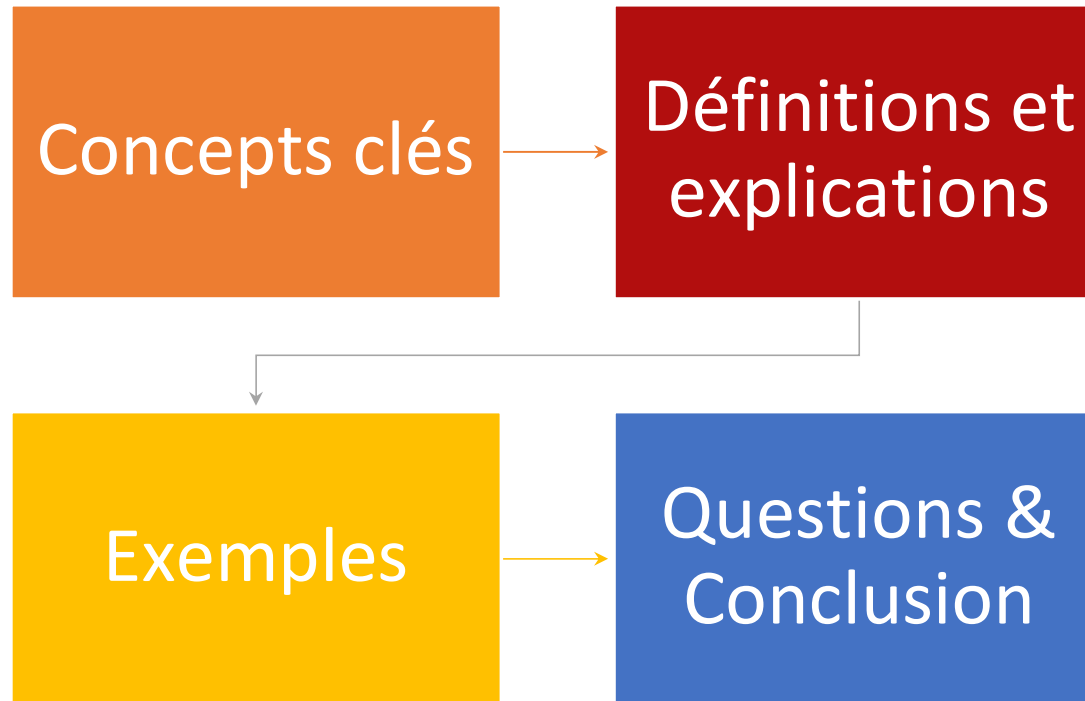
Module 3 - Conduire des itinéraires touristiques interculturels

Unité 1 - Organiser la logistique des visites

THÈMES

- Importance de la logistique des visites
- Qu'est-ce qu'un plan logistique ?
- Que comprend la logistique d'une visite ?
- Comment créer un plan logistique de visite
- Avant les visites : Une logistique qui prépare le terrain
- Des outils logistiques utiles pour le jour de l'événement
- Organiser un compte rendu après la visite et des enquêtes auprès des participants

APERÇU DU COURS



A large, solid orange circle is centered on the page. Inside the circle, the text "Concepts clés" is written in white, sans-serif font, centered both horizontally and vertically.

Concepts
clés

Pour commencer

- La logistique d'une visite est le processus qui prépare les personnes, les lieux, les objets pour le grand jour



- La logistique d'une visite inclut la gestion des services d'assistance technique et la gestion compétente du flux de participants le jour de la visite
- Pour faire face aux multiples tâches avec succès, vous devez comprendre les différentes composantes d'un plan logistique pour une visite.



Définitions
& explications

Importance de la logistique des visites

- La logistique d'une visite inclut la gestion des services d'assistance technique ainsi qu'une gestion compétente du flux de participants .
- Il est important de prendre en compte certains facteurs clés tel que :
 - La participation estimée ;
 - Durée de la visite ;
 - Budget ;
 - Sites à visiter ;
 - etc.
- Planifier la logistique pour une visite consiste à tout planifier depuis le début et de façon efficace et la moins coûteuse.

Qu'est-ce qu'un plan logistique?

- La tâche d'un organisateur de visite est de fournir une assistance logistique de grande qualité lors de la préparation de l'itinéraire et lors du jour de la visite et en garantir le bon fonctionnement.
- Les organisateurs peuvent coordonnés chaque détail et répondre rapidement aux situations urgentes, en aidant a ce que la visite soit fluide. Cette compétence s'obtient seulement avec l'expérience.
- Ne jamais sous-estimer l'importance de la logistique des visites pour pouvoir réussir

Comment créer un plan logistique de visite

- Créer un plan logistique de visite, en prenant en compte ce qui suit:
 - Objectifs & stratégie de la visite
 - Budget
 - Groupe cible
 - Thème de la visite
 - Nombre de participants
 - Météo
 - Programme
 - Promotion
- Bien entendu, la liste des éléments dont vous avez besoin dépend du type de visite que vous prévoyez.

Comment créer un plan logistique de visite

- Faites votre liste logistique à l'avance et notez si vous avez pris en compte tout ce dont vous avez besoin.
- Les changements éventuels devraient être rapidement intégrés dans le plan global, car il est nécessaire de "prévoir l'imprévu" et de pouvoir identifier rapidement les solutions optimales.





Examples

Avant les visites: Logistique qui prépare le terrain

1. Clarifiez vos objectifs de visite et la valeur de votre visite

- Les objectifs de votre visite sont les choses que vous ou votre client souhaitez atteindre à la fin de la visite. Il peut s'agir de connaître la ville à travers les yeux d'un migrant ; d'apprendre comment la ville accueille les migrants et les intègre, etc.
- Créer une proposition de valeur axée sur l'expérience du visiteur, afin que vos visites correspondent à ses principaux besoins et intérêts.
- Toutes les décisions, y compris la logistique, devraient découler de ces objectifs.

2. Créer un calendrier de planification des événements



- Gardez vos exigences logistiques de visite sur la bonne voie grâce à un calendrier détaillé de **planification de la visite**.
- Ce calendrier doit comprendre les principaux moments et tâches, depuis les premières visites de planification
- Partagez le calendrier avec votre équipe et demandez-lui d'ajouter des tâches pour vous assurer que rien n'est oublié.

3. Des outils logistiques utiles pour le jour de l'événement

- **Enregistrement des participants.** Identifiez l'arrivée de vos visiteurs à l'aide de la liste d'enregistrement des invités.
- **Appareils de communication.** Vérifiez si vos appareils de communication fonctionnent (important surtout avec de grands groupes ou dans des endroits bruyants)
- **Sécurité.** Faites une liste des numéros d'urgence ; vérifiez les points de sortie stratégiques si une urgence se produit pendant la visite



4. Continuer à vous améliorer!

- Organiser un compte rendu après la visite et des enquêtes auprès des participants.
- Il est trop facile de se recharger à la prochaine visite sans prendre une pause. Mais prenez le temps de discuter des avantages et des inconvénients de la visite avec les membres de votre équipe pendant qu'elle est encore fraîche.
- Les enquêtes menées après la visite permettent de connaître les impressions générales des visiteurs : l'impression qu'ils ont eu de la visite, qu'est-ce qui a dépassé leurs attentes, qu'est-ce qui n'a pas été à la hauteur etc. Utilisez des applications de sondage, telles que SurveyMonkey ou Wufoo, pour créer des sondages simples et brefs.



4. Continuer à vous améliorer!

- Questions à poser :
 - Avez-vous apprécié la visite ?
 - La visite a-t-elle été conforme à vos attentes ?
 - Avez-vous appris des choses dont vous vous souviendrez ?
 - Avez-vous aimé les points de visite ?
 - Recommanderiez-vous cette visite à votre famille ou à vos amis?



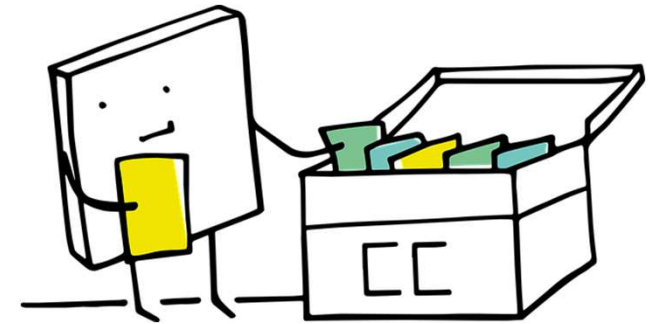


Questions &
conclusion

CE QUE VOUS DEVEZ RETENIR...

- Définir les objectifs de la visite
- Créer une proposition de valeur de visite
- Planifier la visite - Définir un plan logistique efficace
- Faites une liste pour chaque visite
- Anticiper les situations d'urgence
- Réviser et améliorer

Pour approfondir le sujet



- <https://www.gevme.com/blog/event-logistics-plan/>
- <https://www.socialtables.com/blog/event-planning/how-to-get-logistics-right/>
- <https://www.globalsignin.com/blog-events/elements-of-event-logistics/>
- <https://conferencesandevents.yale.edu/academic-year-services/logistical-planning>



MERCI

<https://citiesbyheart.aeva.eu/>



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union