

AGGLO SAUMUR

Préparer une activité touristique saisonnière

Un carnet de préparation pour une saison
touristique soutenable

Les Guides Agglo Saumur

AGGLO SAUMUR

Préparer une activité touristique saisonnière

Un carnet de préparation pour une saison touristique
soutenable

Les Guides Agglo Saumur

SOMMAIRE

Dans ce guide

- 01 Décrire l'expérience proposée
- 02 Observer la saison plutôt que l'inventer
- 03 Tester un parcours du début à la fin
- 04 Vérifier lieu, droits et sécurité
- 05 Chiffrer chaque séance
- 06 Écrire des conditions compréhensibles
- 07 Prévoir l'accueil et l'accessibilité
- 08 Organiser l'équipe et le repos
- 09 Mesurer la saison sans se fier aux seuls avis
- 10 Décider de la saison suivante

INTRODUCTION

Ce guide aide à tester une activité touristique saisonnière dans le Saumurois. Il distingue la demande observée, les coûts et les autorisations à confirmer. Les fiches sont des outils de préparation, pas des prévisions de fréquentation garanties.

CHAPITRE 01

Décrire l'expérience proposée

Précisez ce que le visiteur achète : une visite, une nuit, une activité, un transport ou un produit à emporter. Décrivez la durée, le lieu, le public et les limites de l'offre. Une promesse floue de « découverte authentique » ne permet pas de préparer les moyens nécessaires. Testez votre description auprès de personnes qui ne connaissent pas le territoire, pour voir ce qu'elles comprennent vraiment.

Écrivez ce que l'expérience exige du client : réservation, condition physique, équipement ou langue de visite. Ces exigences doivent être visibles avant l'achat. Une activité peut être attractive mais inadaptée à une famille avec jeunes enfants ou à une personne ayant des difficultés de mobilité. La clarté évite la déception et aide à choisir le bon public.

FICHE PRATIQUE

Fiche d'expérience

Précisez ce que le visiteur achète : une visite, une nuit, une activité, un transport ou un produit à emporter. Décrivez la durée, le lieu, le public et les limites de l'offre. Remplissez les colonnes sur un même périmètre et datez les informations utilisées. Si une option repose sur une supposition, écrivez-la comme telle et cherchez la pièce ou l'interlocuteur qui permettra de la comparer honnêtement.

1. Que reçoit exactement le client ?

2. Quelles conditions doit-il connaître ?

3. Quelle promesse est trop vague ?

GRILLE DE DÉCISION

Critère	Option A	Option B
Durée		
Public		
Limites		

Observer la saison plutôt que l'inventer

Une belle journée de vacances n'est pas la moyenne d'une saison. Relevez la fréquentation possible selon les mois, les jours de semaine et les horaires. Consultez les ressources de l'office de tourisme, observez des situations comparables et distinguez faits publiés de vos hypothèses. Un événement ponctuel peut remplir un agenda sans soutenir une activité pendant quatre mois.

Préparez trois scénarios : saison courte, saison ordinaire et période favorable. Pour chacun, estimez le nombre de créneaux réellement vendables, pas seulement le nombre de jours ouverts. La météo, les annulations et votre propre repos doivent être intégrés. Le scénario prudent est celui qui teste la trésorerie, non celui qui sert à décourager le projet.

FICHE PRATIQUE

Calendrier de saison

Une belle journée de vacances n'est pas la moyenne d'une saison. Relevez la fréquentation possible selon les mois, les jours de semaine et les horaires. Remplissez les colonnes sur un même périmètre et datez les informations utilisées. Si une option repose sur une supposition, écrivez-la comme telle et cherchez la pièce ou l'interlocuteur qui permettra de la comparer honnêtement.

1. Quels mois ont des données fiables ?

2. Quelle journée est atypique ?

3. Combien de créneaux restent vendables ?

GRILLE DE COMPARAISON

Critère	Option A	Option B
Mois calme		
Mois moyen		
Pointe		

Tester un parcours du début à la fin

Suivez le chemin d'un visiteur fictif : il découvre l'offre, comprend les conditions, réserve, arrive au bon lieu, participe et repart. Chronométrez chaque étape avec un petit groupe d'essai. Une difficulté à trouver le départ ou à comprendre un message de confirmation peut annuler l'intérêt d'une activité pourtant réussie.

Demandez des retours précis après l'essai : quel moment a été clair, lequel a demandé de l'aide, que faudrait-il savoir avant de payer ? Ne prenez pas les compliments d'amis pour une preuve de demande. Notez aussi votre temps de préparation et de rangement, souvent oublié dans le prix. Corrigez le parcours avant d'augmenter le nombre de clients.

FICHE PRATIQUE

Test de parcours client

Suivez le chemin d'un visiteur fictif : il découvre l'offre, comprend les conditions, réserve, arrive au bon lieu, participe et repart.

Chronométrez chaque étape avec un petit groupe d'essai. Cochez seulement les points réellement accomplis. Pour chaque case non cochée, précisez la vérification ou le document manquant. N'assimilez pas une déclaration orale à une confirmation écrite lorsque la décision en dépend.

1. Où le visiteur hésite-t-il ?

2. Quel temps de préparation avez-vous oublié ?

3. Quelle consigne doit être clarifiée ?

POINTS À COCHER

- ☐ Information lisible
- ☐ Lieu trouvé
- ☐ Accueil testé
- ☐ Retour recueilli

NOTES ET POINTS À CONFIRMER

Vérifier lieu, droits et sécurité

Une activité dans un bâtiment, sur une voie ou auprès du public peut demander des autorisations ou respecter des règles particulières. Décrivez le lieu exact et la prestation envisagée avant de questionner les services compétents. La pratique d'un autre opérateur ne suffit pas à prouver que votre projet est permis. Gardez les réponses écrites et datées.

Examinez les risques ordinaires : météo, chute, transport d'équipement, nourriture, accès des secours et capacité du groupe. Une assurance doit correspondre à l'activité réelle. Les exigences dépendent de la prestation ; demandez un avis adapté plutôt que d'utiliser une liste générique comme garantie de conformité.

FICHE PRATIQUE

Vérifications avant ouverture

Une activité dans un bâtiment, sur une voie ou auprès du public peut demander des autorisations ou respecter des règles particulières. Décrivez le lieu exact et la prestation envisagée avant de questionner les services compétents. Notez ce que vous savez personnellement, puis ce qui vient d'un document ou d'un professionnel. Laissez une question ouverte quand la réponse n'est pas encore vérifiée ; inscrivez la personne à relancer et la date utile.

1. Quel lieu précis est utilisé ?

2. Quelle autorisation reste à obtenir ?

3. Quel risque demande une procédure ?

NOTES ET POINTS À CONFIRMER

Chiffrer chaque séance

Pour une sortie ou un atelier, additionnez matériaux, transport, billets inclus, frais de réservation et rémunération du temps passé. Ajoutez préparation, ménage et service client. Une séance de deux heures peut mobiliser une demi-journée. Calculez un seuil de participants nécessaire sans compter un groupe complet à chaque date.

Si le prix varie selon le nombre de personnes, expliquez les conditions avant la réservation. Prévoyez le coût d'une annulation et les éventuels remboursements selon vos conditions et le droit applicable. Une marge saine protège aussi la qualité : un opérateur sous pression financière risque de multiplier les séances au détriment de la sécurité ou de l'accueil.

FICHE PRATIQUE

Coût d'une séance

Pour une sortie ou un atelier, additionnez matériaux, transport, billets inclus, frais de réservation et rémunération du temps passé. Ajoutez préparation, ménage et service client. Remplissez les colonnes sur un même périmètre et datez les informations utilisées. Si une option repose sur une supposition, écrivez-la comme telle et cherchez la pièce ou l'interlocuteur qui permettra de la comparer honnêtement.

1. Quel coût existe même sans client ?

2. Quel nombre de places finance la séance ?

3. Quelle annulation est supportable ?

GRILLE DE DÉCISION

Critère	Option A	Option B
Coûts fixes		
Coûts variables		
Temps		

Écrire des conditions compréhensibles

Avant de vendre, indiquez ce qui est inclus, l'heure et le lieu de départ, le niveau requis, la politique d'annulation et le contact utile. Un billet ou une confirmation doit permettre au visiteur de se préparer sans échange supplémentaire. Les informations légales applicables à la vente doivent être vérifiées par un professionnel compétent.

N'annoncez pas une disponibilité instantanée si les réservations sont confirmées manuellement. Distinguez la demande envoyée de la place réservée. Gardez un calendrier à jour et une procédure lorsque la météo impose un report. Des conditions simples peuvent éviter une grande partie des malentendus en haute saison.

FICHE PRATIQUE

Confirmation client

Avant de vendre, indiquez ce qui est inclus, l'heure et le lieu de départ, le niveau requis, la politique d'annulation et le contact utile. Un billet ou une confirmation doit permettre au visiteur de se préparer sans échange supplémentaire. Cochez seulement les points réellement accomplis. Pour chaque case non cochée, précisez la vérification ou le document manquant. N'assimilez pas une déclaration orale à une confirmation écrite lorsque la décision en dépend.

1. Qu'est-ce qui est inclus ?

2. Quand la place devient-elle confirmée ?

3. Que se passe-t-il si la météo change ?

POINTS À COCHER

- ☐ Lieu indiqué
- ☐ Horaire indiqué
- ☐ Conditions de report
- ☐ Contact utile

NOTES ET POINTS À CONFIRMER

Prévoir l'accueil et l'accessibilité

Décrivez honnêtement la durée debout, les marches, la distance à parcourir, la langue et les contraintes sensorielles ou physiques pertinentes. Une formule vague « accessible à tous » peut tromper. Donnez des informations concrètes afin que chacun puisse juger si l'expérience lui convient ou demander un aménagement possible.

Préparez l'accueil des visiteurs en retard et les moments d'attente. Un petit groupe permet parfois plus d'échanges, mais demande une organisation différente d'un grand groupe. Testez le parcours avec des personnes qui n'ont pas participé à sa conception. Leurs questions montreront les détails que vous tenez pour évidents.

FICHE PRATIQUE

Accueil réel

Décrivez honnêtement la durée debout, les marches, la distance à parcourir, la langue et les contraintes sensorielles ou physiques pertinentes. Une formule vague « accessible à tous » peut tromper. Notez ce que vous savez personnellement, puis ce qui vient d'un document ou d'un professionnel. Laissez une question ouverte quand la réponse n'est pas encore vérifiée ; inscrivez la personne à relancer et la date utile.

1. Quel obstacle doit être décrit ?

2. Quelle consigne sera donnée en cas de retard ?

3. Quel aménagement peut être proposé ?

NOTES ET POINTS À CONFIRMER

Organiser l'équipe et le repos

Une activité saisonnière peut concentrer beaucoup d'heures sur quelques semaines. Notez les temps de préparation, de déplacement, d'accueil, de nettoyage et d'administration. Si une personne assure tout, identifiez les jours de repos et la solution en cas de maladie. Une saison remplie sur le calendrier peut rester intenable pour l'équipe.

Si vous recrutez, vérifiez contrats, qualifications et obligations auprès des organismes compétents. Ne considérez pas un proche disponible comme un salarié de secours sans cadre clair. Préparez des consignes écrites pour les tâches essentielles et les décisions à prendre quand le responsable n'est pas présent.

FICHE PRATIQUE

Charge de travail

Une activité saisonnière peut concentrer beaucoup d'heures sur quelques semaines. Notez les temps de préparation, de déplacement, d'accueil, de nettoyage et d'administration. Si une personne assure tout, identifiez les jours de repos et la solution en cas de maladie. Remplissez les colonnes sur un même périmètre et datez les informations utilisées. Si une option repose sur une supposition, écrivez-la comme telle et cherchez la pièce ou l'interlocuteur qui permettra de la comparer honnêtement.

1. Combien d'heures une séance mobilise-t-elle ?

2. Quel jour de repos est protégé ?

3. Qui peut répondre en cas d'absence ?

GRILLE DE COMPARAISON

Critère	Option A	Option B
Accueil		
Préparation		
Administration		

Mesurer la saison sans se fier aux seuls avis

Suivez les réservations, présences, annulations, recettes nettes et questions récurrentes. Un avis enthousiaste peut être utile, mais il ne dit pas si l'activité couvre ses coûts. Comparez les résultats par mois et par canal de découverte. L'objectif est de comprendre ce qui fonctionne et ce qui prend trop de temps.

Demandez des retours sans inciter à publier des évaluations artificielles. Notez les améliorations opérationnelles et testez-les sur une période courte. Si une activité se vend mais fatigue excessivement l'équipe, réduisez ou modifiez les créneaux. La croissance ne doit pas être le seul critère de réussite.

FICHE PRATIQUE

Bilan de saison

Suivez les réservations, présences, annulations, recettes nettes et questions récurrentes. Un avis enthousiaste peut être utile, mais il ne dit pas si l'activité couvre ses coûts. Remplissez les colonnes sur un même périmètre et datez les informations utilisées. Si une option repose sur une supposition, écrivez-la comme telle et cherchez la pièce ou l'interlocuteur qui permettra de la comparer honnêtement.

1. Quels créneaux ont été réellement vendus ?

2. Quelle question revient souvent ?

3. Quelle activité coûte trop de temps ?

GRILLE DE DÉCISION

Critère	Option A	Option B
Demande		
Coût		
Qualité		

Décider de la saison suivante

À la fin, séparez les résultats confirmés des événements exceptionnels. Une météo favorable ou une manifestation locale peut expliquer une partie des ventes. Préparez trois décisions possibles : reconduire l'offre, modifier format ou prix, ou interrompre ce qui ne tient pas. Écrivez les raisons et les informations qui vous manquent encore.

Classez les outils et autorisations à renouveler avant la prochaine ouverture. Vérifiez les conditions commerciales, horaires des partenaires et règles applicables, qui peuvent changer. Le carnet devient utile s'il sert de mémoire de décisions, pas s'il finit comme un document de communication optimiste.

FICHE PRATIQUE

Décision de reconduction

À la fin, séparez les résultats confirmés des événements exceptionnels. Une météo favorable ou une manifestation locale peut expliquer une partie des ventes. Préparez trois décisions possibles : reconduire l'offre, modifier format ou prix, ou interrompre ce qui ne tient pas. Cochez seulement les points réellement accomplis. Pour chaque case non cochée, précisez la vérification ou le document manquant. N'assimilez pas une déclaration orale à une confirmation écrite lorsque la décision en dépend.

1. Quel résultat est reproductible ?

2. Quel événement était exceptionnel ?

3. Que faut-il vérifier avant la prochaine saison ?

POINTS À COCHER

- ☐ Chiffres datés
- ☐ Avis et faits séparés
- ☐ Autorisations à revoir
- ☐ Décision écrite

NOTES ET POINTS À CONFIRMER

POUR CONTINUER

Ressources à relire avant ouverture : Entreprendre Service-Public pour l'activité et les obligations applicables ; office de tourisme du Saumurois pour les informations locales actualisées ; assureur et professionnels compétents pour la prestation précise. Aucun chiffre de demande dans ce carnet n'est une prévision garantie.

NOTES PERSONNELLES
