

Formation de 40 minutes

# Développement des expériences multisensorielles

Formation de cinq modules

webinaire

# Développement des expériences multisensorielles : Programme

Durée : 9:30

## **Module 1 : Introduction au tourisme culinaire**

- a. Convier les industries du tourisme et de la restauration à la même table
- b. Chaîne de valeur dans le tourisme culinaire
- c. Qui est le touriste gourmand?
- d. Futur du tourisme culinaire

# Développement des expériences multisensorielles : Programme

Durée : 7:30

## **Module 2 : Que sont les expériences multisensorielles?**

- a. Produit touristique
- b. Expérience touristique
- c. Composantes des expériences multisensorielles

# 02



Durée : 5:30

## Module 3 : Bonnes pratiques

- a. Étude de cas : distillerie Ballindalloch
- b. Saisir les occasions



Durée : 7:00

## **Module 4 : Fondements de l'expérience multisensorielle**

- a. Fondements de base
- b. Fixer des objectifs pour l'expérience
- c. Ingrédients clés de l'expérience multisensorielle

# Développement des expériences multisensorielles : Programme

Durée : 8:00

## **Module 5 : Mise en œuvre de l'expérience multisensorielle**

- a. Développer des expériences multisensorielles en sept étapes
- b. Cerner les segments et profils de marché



## Enrichir l'expérience canadienne

***Le programme Enrichir l'expérience canadienne procure aux entreprises et exploitants touristiques, ainsi qu'aux OMD des solutions stratégiques pour stimuler le tourisme culinaire et le tourisme en saison hivernale et intermédiaire au Canada.***

## Développement des expériences multisensorielles : Objectifs du webinaire

- Faire la distinction entre le tourisme culinaire et d'autres formes de tourisme, en donnant notamment des exemples d'expériences culinaires liées au tourisme
- Décrire la portée et la diversité des entreprises qui participent au tourisme culinaire, notamment en cernant les différentes parties prenantes de la chaîne de valeur du tourisme culinaire
- Expliquer l'importance que revêt le tourisme culinaire pour les entreprises dont le mandat premier est de répondre aux besoins des visiteurs



## Développement des expériences multisensorielles : Objectifs du webinaire

- Enrichir le lien entre le tourisme expérientiel et le tourisme culinaire
- Faire la distinction entre les expériences touristiques et les produits touristiques
- Repérer les occasions de développer de nouvelles expériences de tourisme culinaire ou d'enrichir les expériences existantes grâce aux aliments et boissons
- Cerner des changements et des améliorations à mettre en place pour répondre aux normes en matière d'expérience multisensorielle
- Mettre en place un plan de développement de l'expérience multisensorielle





**Module 1 :**

**Introduction au  
tourisme culinaire**

***Convier les industries du tourisme et  
de la restauration à la même table.***

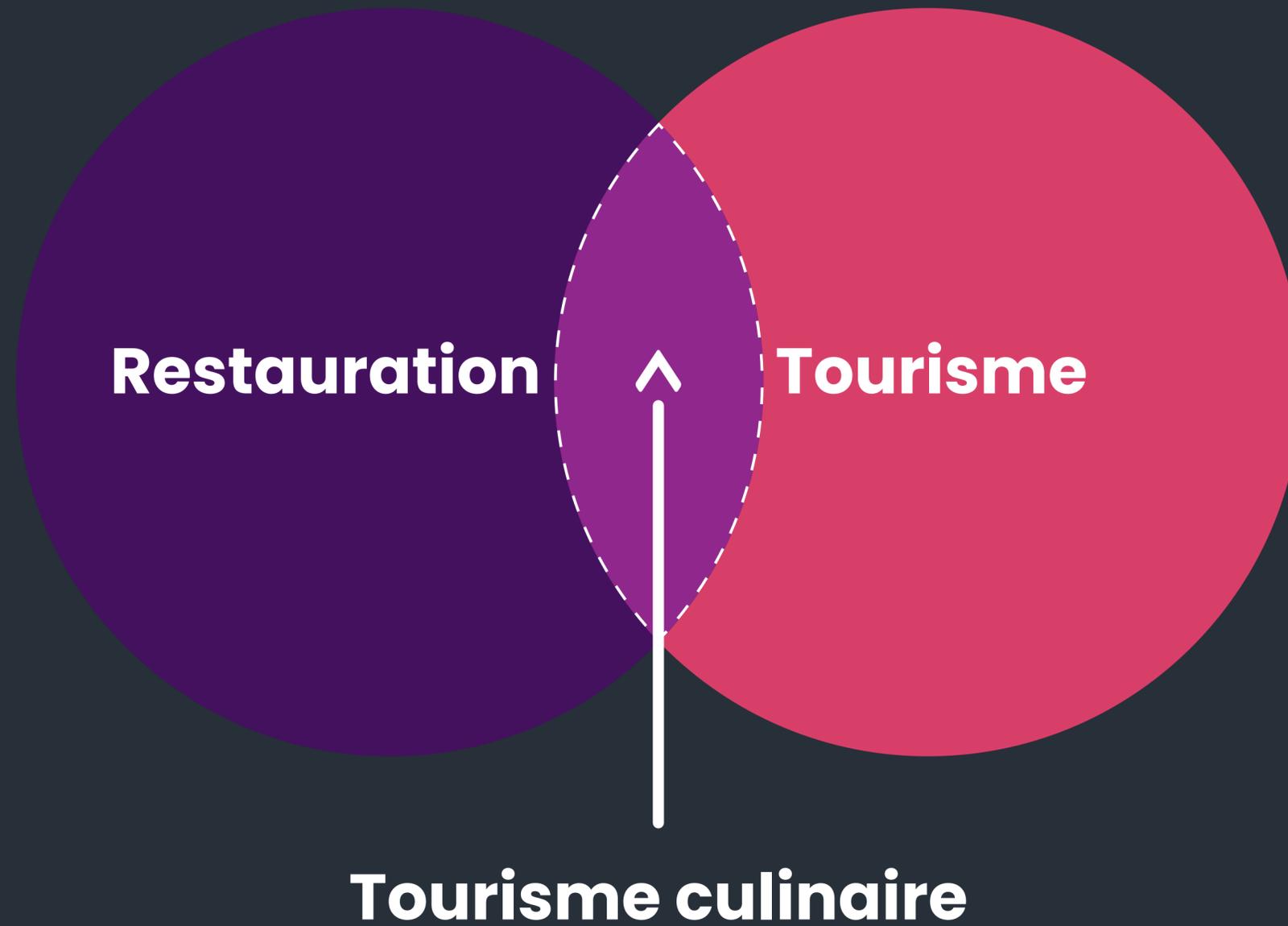
**Introduction au tourisme culinaire** : Convier les industries du tourisme et de la restauration à la même table



**Restauration**

**Tourisme**

**Introduction au tourisme culinaire** : Convier les industries du tourisme et de la restauration à la même table



**Introduction au tourisme culinaire :** Convier les industries du tourisme et de la restauration à la même table

## **Qu'est-ce que le tourisme culinaire?**

***Toute expérience culinaire qui suppose une interaction avec des aliments et des boissons qui reflètent l'histoire, le patrimoine ou la culture du lieu.***

**Introduction au tourisme culinaire : Convier les industries du tourisme et de la restauration à la même table**

**Les possibilités  
d'association d'activités  
et d'expériences avec  
le tourisme culinaire  
sont infinies.**



**Introduction au tourisme culinaire : Convier les industries du tourisme et de la restauration à la même table**

A photograph of two people fly fishing in a river. The person on the left is wearing a red cap and a plaid shirt. The person on the right is wearing a dark jacket. The sun is shining brightly behind them, creating a lens flare. The river is surrounded by trees with some autumn foliage. A large purple circle is overlaid on the center of the image, containing text.

**Souvent, il existe  
un chevauchement entre  
les expériences touristiques  
et les expériences culinaires.**

## Introduction au tourisme culinaire : Chaîne de valeur dans le tourisme culinaire



**Introduction au tourisme culinaire : Qui est le touriste gourmand?**

***Le touriste gourmand est un touriste qui planifie ses voyages, en partie ou en totalité, en raison de son désir de découvrir les saveurs locales.***

**Introduction au tourisme culinaire : Qui est le touriste gourmand?**

**Quoi qu'on fasse,  
on doit tous se nourrir.**

## Introduction au tourisme culinaire : Futur du tourisme culinaire

- Visiteurs en quête d'expériences humaines
- Repenser nos systèmes alimentaires
- Connecter les visiteurs avec le lieu
- Croissance du tourisme expérientiel
- Tourisme culinaire et expérience multisensorielle



## Introduction au tourisme culinaire : Futur du tourisme culinaire

- Plus de voyages en voiture, moins de voyages en avion
- Priorité, dans l'ordre, sur le local, régional, provincial, national, international
- Mesures proactives (et communication efficace) liées aux mesures sanitaires
- Perception de sécurité accrue dans les destinations rurales et éloignées
- Demande accrue d'expériences en plein air, y compris l'agrotourisme



02

**Module 2 :**

**Que sont les  
expériences multisensorielles?**

Que sont les expériences multisensorielles?

## Définissons d'abord ce que sont...

- un produit touristique
- une expérience touristique
- les composantes des expériences multisensorielles



## Que sont les expériences multisensorielles? : Produit touristique

- Il peut s'agir d'un élément **matériel** ou **immatériel**.
- Un produit peut consister en plusieurs expériences qui sont proposées en forfaits.
- Le produit touristique est axé sur un domaine d'intérêt spécifique.
- Il fait partie de l'offre marketing d'une destination.
- Il contribue à l'expérience globale du visiteur.



# The Edible Country

100 million acres of fine do-it-yourself dining.

THE EDIBLE COUNTRY, GUNNEBO, WEST SWEDEN  
Photo: Tina Stafren/imagebank.sweden.se

## Que sont les expériences multisensorielles? : Expérience touristique

- Il s'agit des activités proposées aux visiteurs par une entreprise dans une destination.
- L'expérience touristique peut viser à instruire ou à procurer du plaisir.
- Elle est souvent développée et proposée par des entreprises au sein d'une destination.
- Le plus souvent, on propose plusieurs expériences touristiques dans le cadre d'un seul produit touristique.



Que sont les expériences multisensorielles? : Expérience touristique

## Expérience de cabane à sucre

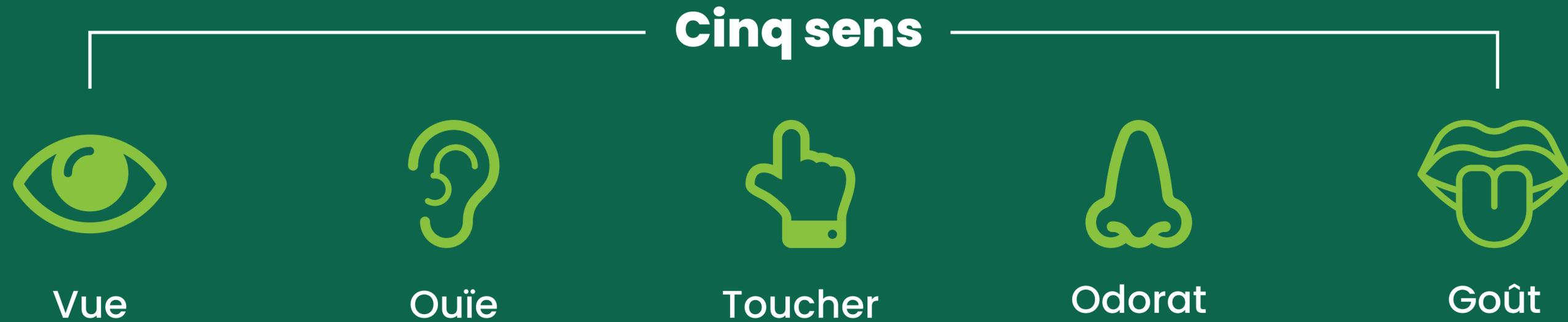
*Se sucrer le bec*  
Sucrerie de la Montagne,  
Québec



## Que sont les expériences multisensorielles?

***Les expériences multisensorielles supposent un engagement et une stimulation des cinq sens dans le but de favoriser la prise de conscience plus complète du milieu et de faire en sorte que l'expérience, le produit, l'événement ou le milieu soit mémorable. Dans le contexte du tourisme, les expériences multisensorielles sont des expériences qui intègrent les composantes uniques au lieu que l'on peut voir, entendre, sentir, toucher et goûter.***

# Que sont les expériences multisensorielles? : Composantes des expériences multisensorielles



**Que sont les expériences multisensorielles? : Composantes des expériences multisensorielles**

**Tête** | **Cœur** | **Main** | **Ventre**



**Que sont les expériences multisensorielles? : Composantes des expériences multisensorielles**

**Tête | Coeur | Main | Ventre**



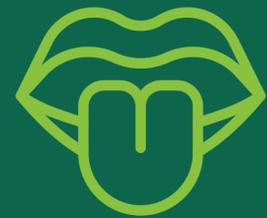
**Que sont les expériences multisensorielles? : Composantes des expériences multisensorielles**

**Tête | Cœur | Main | Ventre**



**Que sont les expériences multisensorielles? : Composantes des expériences multisensorielles**

**Tête | Cœur | Main | Ventre**



# Que sont les expériences multisensorielles? : Composantes des expériences multisensorielles

## Tête



## Cœur



## Main



## Ventre



**Que sont les expériences multisensorielles?** : Composantes des expériences multisensorielles

A person is shown from the chest up, holding a large, textured, spherical object. The person's face is partially visible, looking down at the object. The background is dark and out of focus. The overall mood is contemplative and sensory.

***En combinant les expériences des sens, on fournit une expérience touristique unique.***

003

**Module 3 :**

**Bonnes pratiques**

**Étude de cas :** Art de fabriquer  
du whisky, distillerie Ballindalloch

Une petite distillerie familiale dans la  
région de Speyside, en Écosse, propose  
plusieurs expériences qui comportent  
des éléments multisensoriels.



**Étude de cas :** Art de fabriquer  
du whisky, distillerie Ballindalloch

On propose une expérience complète  
d'une journée où les visiteurs mettent  
la main à la pâte et apprennent à  
fabriquer le whisky.

Source : <https://www.ballindallochdistillery.com>



**Étude de cas :** Art de fabriquer  
du whisky, distillerie Ballindalloch

***J'ai fait beaucoup de choses à cause du whisky, dont certaines dont je ne suis pas fier, mais le whisky est aussi à l'origine de nombreux moments mémorables qui font sourire et constituent de bons souvenirs.***

– Jason, rédacteur en chef de Malt, 2018,  
*"The Art of Whisky Making" Experience*

Source : <https://www.ballindallochdistillery.com>



## Visite d'un musée

- Accueil à la réception
- Projection d'un film d'introduction
- Affichages tactiles
- Panneaux de lecture
- Boutique de souvenirs à la sortie du musée



## Bonnes pratiques : Saisir les occasions

- Est-il possible d'intégrer une composante sonore?
- L'expérience peut-elle être enrichie avec une expérience gustative?
- À quel moment?



## **Randonnée et excursion en kayak (4 heures)**

- Accueil à l'intérieur du magasin
- Signature des formulaires
- Rencontre avec le guide
- Vidéo sur la sécurité et l'utilisation de l'équipement
- Collations et équipement
- Déplacement jusqu'aux embarcations



## Bonnes pratiques : Saisir les occasions

- Comment peut-on intégrer le toucher à cette expérience?
- Aurait-on pu offrir ou préparer quelque chose aux visiteurs pour qu'ils aient une expérience gustative mémorable?
- À quel moment?



004

**Module 4 :**

**Fondements de  
l'expérience multisensorielle**

## L'expérience multisensorielle...

- se compose d'activités, de produits et de liens avec l'histoire des lieux et de gens, qui sont uniques au lieu et à l'environnement.
- met en évidence les aspects uniques de l'entreprise et contribue à l'atteinte des objectifs et de sa finalité.
- surprend les clients en offrant plus que ce à quoi ils s'attendaient.
- crée une conscience multisensorielle du produit et de la destination.



## Fondements de l'expérience multisensorielle : Fixer des objectifs pour l'expérience

- **Qu'est-ce qui fait que l'entreprise se démarque auprès des voyageurs?**



## Fondements de l'expérience multisensorielle : Fixer des objectifs pour l'expérience

- Qu'est-ce qui fait que l'entreprise se démarque auprès des voyageurs?
- **Comment répondre aux besoins des visiteurs tout en développant l'entreprise?**



## Fondements de l'expérience multisensorielle : Fixer des objectifs pour l'expérience

- Qu'est-ce qui fait que l'entreprise se démarque auprès des voyageurs?
- Comment répondre aux besoins des visiteurs tout en développant l'entreprise?
- **Sur quoi peut-on s'appuyer pour créer une expérience intégrale et multisensorielle qui tient compte du milieu, de l'histoire, des gens et de tous les aspects de la destination?**



## Ingrédients clés pour la réussite du développement

- Collaborations
- Expériences concrètes
- Volet d'apprentissage
- Connexion personnelle
- Dégustation



## Fondements de l'expérience multisensorielle : Ingrédients clés



Immersive



Active



Significative

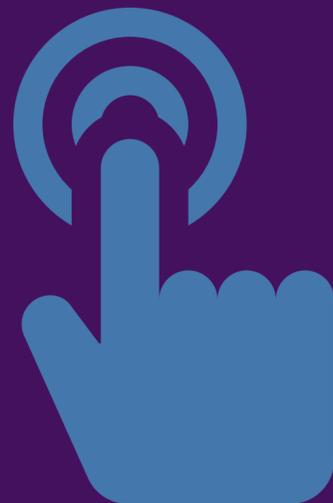


Engageante



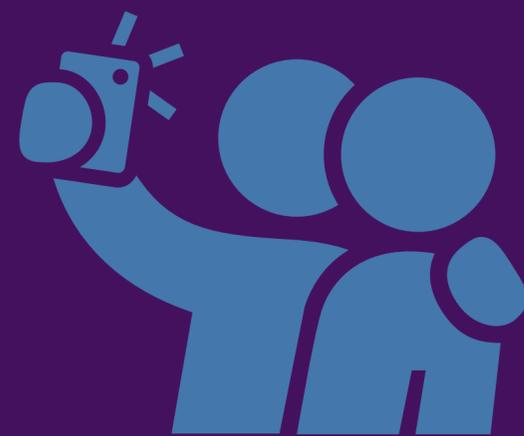
## Immersive

L'expérience immersive est conçue de sorte que le visiteur est directement plongé dans un processus de récolte, la production ou une pratique culturelle.



## Active

Il s'agit d'une activité pratique qui permet au visiteur d'observer et d'agir.



## Significative

On peut aussi la qualifier d'« **authentique** » ou de « **réelle** ».

Les sentiments, les pensées, les apprentissages et les émotions facilitent l'établissement de connexions avec les lieux, ainsi que la création de souvenirs.



### Engageante

L'expérience engageante capte l'attention, la retient et crée des souvenirs. Cela est possible grâce au plaisir que l'on retire de l'expérience et la valeur qu'on lui accorde.



005

**Module 5 :**

**Mise en œuvre de  
l'expérience multisensorielle**

Mise en œuvre de l'expérience multisensorielle : Approche en sept étapes

## Étapes du développement de l'expérience multisensorielle

1. Dresser l'inventaire des expériences touristiques existantes et les évaluer
2. Cerner les opportunités de développement de nouvelles expériences ou d'amélioration des expériences existantes
3. Développer un concept
4. Mener une étude de faisabilité
5. Concevoir et développer l'expérience
6. Mettre à l'essai l'expérience nouvelle ou améliorée
7. Mettre en place le marketing et la commercialisation



# 01 Dresser l'inventaire des expériences touristiques existantes et les évaluer

- Quels sont les objectifs commerciaux?
- En quoi consiste l'offre ou le service actuel?
- Que proposent les entreprises de la région?

## **02 Cerner les opportunités de développement d'une nouvelle expérience ou d'amélioration d'une expérience existante**

- Les expériences existantes sont-elles multisensorielles?
- Peut-on les améliorer en y intégrant une ou plusieurs composantes sensorielles?
- Quelles nouvelles expériences peut-on créer?
- Peut-on établir des partenariats avec des entreprises locales ou des fournisseurs d'expérience?

## 03 Développer un concept

- En quoi consiste l'idée de développement ou d'amélioration de l'expérience?
- Quelles sont les ressources disponibles dans la région?
- Qui sont les partenaires potentiels?

## 04 Mener une étude de marché

- Quels sont les marchés cibles et leurs besoins?
- De quelle manière l'idée répond-elle à ces besoins?
- En quoi l'expérience est-elle différente des autres expériences offertes dans la région?
- Quels sont trois exemples d'expériences similaires offertes dans des destinations canadiennes et étrangères?
- Que demandent les concurrents pour cette expérience et quelles sont les bonnes pratiques en matière de tarification pour ce genre d'expérience?
- Combien cela coûte-t-il et combien peut-on demander aux visiteurs?
- Quel est le coût de viabilité de l'expérience, y compris la prise en compte des risques?

## 05 Concevoir et développer l'expérience

- Quelles sont les principales activités de l'expérience?
- Quelles sont les composantes sensorielles spécifiques?
- À quels moments de l'expérience raconte-t-on une histoire?
- Combien peut-on demander (prix) pour cette expérience?
- De quelles ressources ou capacités a-t-on besoin (personnel, matériel, financier, etc.)?

## 06 Mettre à l'essai l'expérience

- Comment l'expérience se déroule-t-elle concrètement?
- Dans quelles conditions pourra-t-on dire que l'expérience fonctionne bien?
- Les moments sensoriels wow correspondent-ils à ce qui a été prévu?
- Que peut-on améliorer et que faut-il changer?
- À quels moments l'engagement des visiteurs est-il faible et à quels moments peut-il être augmenté?

# 07

## Mettre en place le marketing et la commercialisation

- Où les marchés cibles se renseignent-ils?
- Les renseignements sur l'expérience sont-ils à jour sur le site Web?
- Le cas échéant, est-il facile de réserver l'expérience en ligne?
- De quelle manière puis-je contribuer à des partenariats promotionnels?
- Existe-t-il des initiatives communes de marketing dans la région ou destination?

# Merçi!



Enrichir  
l'Expérience  
Canadienne™

propulsé par TIAC  AITC



Canada 