





Sport / Accueil groupes

Communication rassurante autour d'une expérience bord de mer simple et conviviale



 Découverte de différentes disciplines dans un cadre authentique et des espaces naturels



Atelier 02/10/2018



Parcours découverte / Itinérance douce

• Mise en place de circuits découverte en itinérance douce avec relais sur une plateforme web





Détente / Contemplation

- Détente et contemplation à la plage, toute saison
- Aménagement de lieux de contemplation et carte associée





Local / Partage / Convivialité

- Cuisiner son assiette avec un grand chef
- Redynamiser le système d'ambassadeurs



Atelier Yellow Window

- 1. Package surprise en fonction du profil client
- 2. Activités/services pour arrivée matinale/départ tardif
 - 3. Snack sains à emporter
- 4. Panier pique-nique pour balade/plage
- 5. Panier repas pour cuisiner chez soi
- 6. Package week-end detox
- 7. Carte postale avant arrivée
- 8. Expérience lever/coucher du soleil
- 9. Envers du décor
- ✓ 10. Promenade éducative
- 11. Activités horaires décalées
- 12. Espace enfant dans restaurants
- ✓ 13. Sunset food truck
- 14. Balades nocturnes
- 15. Jeu découverte avec carte

Et ensuite?



Communication rassurante autour d'une expérience bord de mer simple et conviviale

- 1. 2 focus groupe (consommateurs + socioprofessionnels) pour définir précisément les éléments qui peuvent être stressants/contrariants dans le cadre de la pratique d'une activité bord de mer
- 2. Etat des lieux des disciplines sujettes à « angoisse » de la part des consommateurs (technicité, annulation fréquente...)
- 3. Mise en place de formations pour les socioprofessionnels sur la communication
- 4. En profiter pour se faire rencontrer les différents socioprofessionnels et établir des potentiels partenariats pour assurer les « plans B »

Communication rassurante autour d'une expérience bord de mer simple et conviviale

2 focus groupe (consommateurs + socioprofessionnels) pour définir précisément les éléments qui peuvent être stressants/contrariants dans le cadre de la pratique d'une activité bord de mer

Je prévois un week-end sur Gravelines. A l'Office de Tourisme, on me parle du char à voile qui est une activité phare, mais je ne suis pas rassuré car je n'y connais rien.

Je me renseigne sur le site

internet de la base de voile. J'y

trouve des témoignages

atypiques et des ressources

d'expériences sur des

personnes pratiquant l'activité.

On m'indique qu'il n'y a pas besoin de matériel spécifique et on me conseille des vêtements adaptés. En cas d'oubli ou d'imprévu, la base de voile met à disposition du matériel.

On me parle des intérêts de la discipline (découvrir la côte, nouveau mode de déplacement, sensations). Les propriétaires sont rassurants. Il existe un produit « découverte » de l'activité.

Mise en place de formations pour les socioprofessionnels sur la communication

Je **peux m'inscrire via internet**. On m'indique la taille des groupes et le nombre de places disponibles par créneau.

En profiter pour se faire rencontrer les différents socioprofessionnels et établir des potentiels partenariats pour assurer les « plans B »

OPTION 1: L'activité est annulée

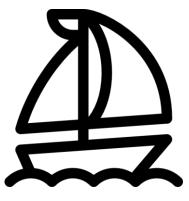
La base de voile m'a prévenu par téléphone en amont. Elle me propose de déplacer mon créneau ou me propose une autre activité sur le même créneau.

OPTION 2 : l'activité est maintenue

Je me rends à la base de voile. Elle est bien indiquée grâce à des panneaux. Je peux me garer facilement à proximité.

Arrivé sur place, le moniteur est déjà là. Il prend le temps de m'expliquer le déroulement de la séance et me questionne sur mes attentes.

L'activité est très pédagogique



Etat des lieux des disciplines sujettes à « angoisse » de la part des consommateurs (technicité, annulation fréquente...)

AVANT

PENDANT

APRES



Mise en place de circuits découverte en itinérance douce

- 1. Appel à projet pour la création de circuits découverte Compétences recherchées : production touristique, slow tourism, stratégie marketing du tourisme
 - a. Recensement et inventaire des balades et itinéraires existantes et des prestataires de services présents
 - b. Recensement des autres lieux « instagrammables »
 - c. Focus groupe touristes et habitants pour définir leurs envies, besoins et attentes en matière de développement d'offre de circuits découverte (activités, logistique, thématiques d'intérêt, sensibilité au digital...)
 - d. Propositions pour un meilleur aménagement de l'existant
 - e. Propositions pour des nouveaux itinéraires
- 2. Appel à projet pour la création d'une plateforme de mise en valeur des circuits

Compétences recherchées : expertise technique digitale, UX

A coupler avec idées 4, 8, 10 et 14 Yellow Window

Mise en place de circuits découverte en itinérance douce



Je recherche un endroit sympa où passer le weekend entre amis Focus groupe touristes et habitants pour définir leurs envies, besoins et attentes en matière de développement d'offre de circuits découverte (activités, logistique, thématiques d'intérêt, sensibilité au digital...)

Je découvre de belles photos du littoral dunkerquois dans le Ch'ti Magazine

En approfondissant mes recherches sur internet, je tombe sur une **plateforme de réservation avec circuits de découverte thématisés**, avec un panel d'activités associés, de points d'arrêt...:

Circuit du corsaire Circuit des dunes Circuit nature

.

On me propose des alternatives et conseils en cas de pluie

Je **télécharge le plan** des circuits choisis (indication sur temps de parcours, informations pratiques...)

On me propose plusieurs prestataires pour louer des vélos et des carrioles pour transporter les enfants et/ou nos affaires

Nous avons opté pour le parcours Nature de façon autonome. On nous indique que nous pouvons demander un guide pour 60€ et 2h d'animation

Appel à projet pour la création d'une carte papier de mise en valeur des aménagements

A mon hébergement, on me propose un **kit adapté** au parcours choisi : carte du territoire, cendrier de poche...

> Les vélos m'attendent à mon hébergement, qui est en partenariat avec l'un des loueurs de vélo du territoire

> > Les parcours sont organisés de telle façon que l'on peut prendre le bus à différents endroits si besoin

Propositions pour un meilleur aménagement de l'existant

Recensement et inventaire des balades et itinéraires existantes et des prestataires de services présents

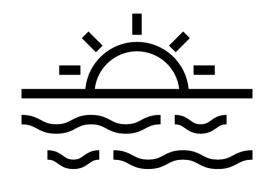
Recensement des autres lieux « instagrammables »

Propositions pour des nouveaux itinéraires

AVANT

PENDANT

APRES



Aménagement de lieux de contemplation + carte associée

- 1. Appel à projet pour l'aménagement de lieux de contemplation Compétences recherchées : paysagiste, compétences bien-être, stratégie marketing du tourisme
 - a. Recensement des lieux appropriés pour la contemplation sur le territoire (aménagés ou pas) et des aménagements existants
 - Focus groupe touristes et habitants pour définir leurs envies, besoins et attentes en matière de développement d'offre de lieux de contemplation
 - c. Benchmarking des initiatives innovantes existantes
 - d. Propositions pour un meilleur aménagement de l'existant
 - e. Propositions pour de nouveaux aménagements
- 2. Appel à projet pour la création d'une carte papier de mise en valeur des aménagements

Compétences recherchées : cartographie, stratégie marketing du tourisme

Aménagement de lieux de contemplation + carte associée

Focus groupe touristes et habitants pour définir leurs envies, besoins et attentes en matière de développement d'offre de lieux de contemplation

<u>-</u>

Je n'ai pas cherché d'informations sur internet avant ma visite. Je n'avais pas forcément prévu d'avoir du temps pour visiter le territoire

Recensement des lieux appropriés pour la contemplation sur le territoir (aménagés ou pas) et des aménagements existants Propositions pour un meilleur aménagement de l'existant

Propositions pour de nouveaux aménagements

J'ai finalement une journée pour découvrir le territoire et je suis curieux. Je suis en quête de points de vue remarquables mais souhaite être libre dans mon choix.

Je me rends sur les sites qui m'intéressent. En fonction de la thématique, les **sites sont aménagés** (escaliers/rampe d'accès au belvédère

Dans mon hébergement, on me propose un **plan de poche** cartographiant les sites remarquables.

Appel à projet pour la création d'une carte papier de mise en valeur des aménagements Des pictogrammes m'indiquent le type de points de vue (point de vue haut, site naturel, historique...)

Il existe une **version en ligne** téléchargeable

Sur les sites, il y a des panneaux qui donnent des indications, l'histoire des sites et ce que l'on peut observer. Chaque site a un intérêt propre qui est expliqué

Je peux trouver la liste et la carte des autres sites sur internet, et partager mon expérience (photos, commentaires...)

Benchmarking des initiatives innovantes existantes

AVANT PENDANT APRES

Redynamiser le réseau d'ambassadeurs

- Focus groupe avec les ambassadeurs (+ des ambassadeurs « parrains » d'agglomérations voisines) pour définir ensemble les visites et expériences qui pourraient être proposées
- 2. Rentrer en contact avec le Global Greeters Network pour entamer la procédure de création d'une page de réservation et recevoir des conseils
- 3. Insérer une page dédiée sur le site Dunkerque Tourisme :
 - a. Réaliser de courtes vidéos pour présenter les ambassadeurs
 - b. Réaliser une fiche par ambassadeurs : courte description, âge, occupation, thématiques d'intérêt, langues parlées...
- 4. Organiser des rencontres régulières entre ambassadeurs (échanges sur les visites proposées, invitation de nouvelles personnes intéressées par le concept, retour d'expérience...)



Redynamiser le réseau d'ambassadeurs

Après avoir organisé plusieurs activités sportives pour mon week-end à Dunkerque, il me reste une après-midi de libre. J'aimerais en profiter pour découvrir la ville et son histoire.

Sur le site de l'Office de Tourisme, on me propose de réserver une visite avec un ambassadeur. Des photos me présentent des locaux d'âges variés et à l'air accueillant.

En cliquant sur les photos, on accède à une description en vidéo des locaux, à leurs thèmes de prédilection (patrimoine, architecture, nature, sorties en soirée...) et aux langues parlées.

Pour réserver une visite, on me demande la ou les dates et plages horaires de mon choix, le thème recherché et éventuellement le nom d'un ambassadeur qui m'a plu.

Quelques jours plus tard, je reçois un mail d'un ambassadeur qui me résume notre programme ensemble et me demande si je souhaite obtenir des conseils sur le reste de mon séjour. Nous fixons un point de RDV pour le jour J.

Insérer une page dédiée sur le site Dunkerque Tourisme

Rentrer en contact avec le Global Greeters Network pour entamer la procédure de création d'une page de réservation et recevoir des conseils

A l'heure convenue, je rencontre mon ambassadeur au point de RDV.

> Résident depuis longtemps sur le territoire, il a de nombreuses anecdotes à partager

> > Sur notre chemin, il me conseille aussi des lieux à visiter plus en détails et des bons restaurants.

Organiser des rencontres régulières entre ambassadeurs

De retour chez moi, je peux mettre un commentaire sur le site de l'Office de Tourisme et continuer à échanger avec mon ambassadeur sur mon expérience.

Focus groupe avec les ambassadeurs (+ des ambassadeurs « parrains » d'agglomérations voisines) pour définir ensemble les visites et expériences qui pourraient être proposées

AVANT

PENDANT

APRES

Coordonnées



Cabinet d'ingénierie marketing du tourisme Innovation, Prospective, Durabilité

Guillaume Cromer & Sophie Rosso

GRENOBLE / PARIS / STRASBOURG Tel: 06.59.13.38.97

> s.rosso@id-tourisme.fr www.id-tourisme.fr













TENDANCES

Avec le soutien du Fonds Européen de développement régional