

## GUIDE METHODOLOGIQUE - SITES D'EXCEPTION 2019-2021

Phases		Outils et livrables, à titre indicatif	
PHASE 1 – DIAGNOSTIC DU SITE D'EXCEPTION et DU TERRITOIRE CONCERNE		EXEMPLES D'OUTILS MOBILISABLES	LIVRABLES
1.1	Portrait du site d'exception et du territoire (EPCI, Destination Touristique) : il vise à définir les traits saillants du site d'exception du point de vue de sa stratégie touristique (valeurs, cibles, positionnement), économique, sociale et environnementale, ainsi que des dynamiques inter-acteurs existantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conclusions d'un schéma global d'accueil des visiteurs ;</li> <li>- conclusion d'une étude ad-hoc sur les clientèles ;</li> <li>- synthèse du projet de territoire, de schémas ou documents stratégiques en matière de tourisme du territoire ;</li> <li>- méthode QQOCQP ;</li> <li>- contexte canvas (valeurs) ;</li> <li>- cartographie des parties prenantes.</li> </ul>	- synthèse miroir valeurs, cibles, positionnement (territoire/site d'exception), éléments de contexte de la filière.
1.2	Analyse du parcours du visiteur : il s'agit de confronter les clientèles cibles (communes au site d'exception et à son territoire) au filtre des 6 fonctions stratégiques touristiques associées à la chaîne de valeur touristique. Ces 6 fonctions sont : notoriété, communication et commercialisation, organisation spatiale et mobilité, hébergement, restauration et alimentation, activités, coordination et inter-maillon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- observation sensible ;</li> <li>- étude des personnas ;</li> <li>- carte d'empathie "expérience client".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- chaîne de valeur miroir (territoire/site d'exception) ;</li> <li>- business model actuel (territoire/site d'exception).</li> </ul>
PHASE 2 – PLAN D'ACTIONS			
2.1	Elaboration des actions à réaliser par la structure et les autres acteurs : la phase 1 aura permis de faire ressortir des enjeux à la fois pour le site d'exception et le territoire, au regard des clientèles cibles communes et des positionnements touristiques convergents. Afin de faire face à ces enjeux (nouvelle proposition de valeur, de clientèle ou de partenaires), un plan d'actions sera proposé, en identifiant clairement les maîtres d'ouvrage, les moyens nécessaires et le calendrier de réalisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- séances d'observation / filatures des visiteurs ;</li> <li>- mapping des actions ;</li> <li>- animation des prestataires par une mise en réseau ;</li> <li>- atelier "design d'expérience" sur le site d'exception ;</li> <li>- audit d'équipement pivot du site d'exception (bâtiment d'accueil, musée, hébergement etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- business model souhaité (territoire/site d'exception) ;</li> <li>- plan d'actions multi-sujets et multi-maîtres d'ouvrage.</li> </ul>
Afin de garantir dans le temps la pérennité du projet à l'échelle du site d'exception, une attention particulière sera accordée au programme d'actions au regard :			
•	Du modèle technique : innovation de forme, d'usage, technologique, spécification du projet, singularisation du projet au regard de l'identité, approche durable, en phase avec les enjeux Breizh COP.		
•	Du modèle organisationnel : quels partenaires, quelle inclusion dans la chaîne de valeurs ;		
•	Du modèle économique : phases de « déploiement / lancement » et de « vie / évolution » du projet, positionnement / implication financière de chaque acteur, partenariat public privé, captation et/ou création de valeur.		
2.2	Elaboration d'un plan d'évaluation et d'amélioration continue : les maîtres d'ouvrage identifiés dans le plan d'actions seront accompagnés pour définir les indicateurs de réalisation et de résultat des actions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- méthode PDCA (plan, do, check, act) ;</li> <li>- méthode "agile" ;</li> <li>- diagramme de Gantt.</li> </ul>	- tableau de bord.
CAS DES SITES DISPOSANT DÉJÀ D'UN PROGRAMME D'ACTIONS en faveur de l'accueil des visiteurs : si des actions ont déjà été identifiées par le site, il s'agira, à la place de la phase 2, de les confronter au « filtre » des fonctions stratégiques et de les ajuster, si besoin.			