

Ardenne Transition Durable Ardenne Transition Durable

Territoire longtemps isolé et confronté à toute une série de défis, économique, démographique et d'image notamment, l'Ardenne a repris son destin en main, sous l'impulsion du GEIE Destination Ardenne. Cette structure de coopération transnationale, constituée de partenaires impliqués dans le développement territorial, a pour principales missions de renforcer d'une part, le positionnement marketing de la destination transfrontalière sur les marchés européens de proximité, et de stimuler d'autre part, les partenariats dans la structuration et la professionnalisation de l'offre touristique, autour d'une identité partagée entre la France et la Belgique que résumant quatre grandes valeurs communes : le partage, l'authenticité, l'innovation et le bien-être.

La stratégie de relance économique par le tourisme qu'a poussée le GEIE est à la base de plusieurs dynamiques souvent appuyées par différents projets INTERREG, eux-mêmes parfois reconnus comme exemplaires par les programmes France-Wallonie-Vlaanderen et Grande Région. La mobilisation de part et d'autre des frontières de nombreuses forces vives, en ce compris les habitants et les entreprises, a permis à la destination Ardenne de progresser tant dans le tourisme durable, que dans la communication et en particulier vis-à-vis des marchés flamands et néerlandais.

Cependant, il est constaté que le secteur du tourisme en général et l'ensemble des territoires ruraux européens en particulier, sont en pleine mutation depuis quelques années. Les crises climatiques et sanitaires auxquelles se sont ajoutées la guerre en Ukraine et ses nombreuses conséquences, ont renforcé des tendances qui existaient, et qui aujourd'hui représentent des éléments majeurs que le GEIE se doit de prendre en compte dans sa nouvelle stratégie de développement territorial. De nouveaux enjeux et défis s'imposent désormais au territoire de l'Ardenne transfrontalière, en termes de transitions environnementales, économiques et sociales, soit dans les trois piliers du développement durable.

Pour relever ces nouveaux défis, le GEIE Destination Ardenne entend piloter le portefeuille de projets Ardenne Transition Durable, aux côtés de très nombreux partenaires issus de différents secteurs d'activités, tout en s'appuyant sur la collaboration qu'il entretient parallèlement avec la Stratégie de l'Ardenne Transfrontalière (SArT) aux côtés d'opérateurs ardennais français et belges dans la Santé, l'Enseignement, la Mobilité et l'Economie.

Les projets sont les suivants :

- Ardenne Tourisme Compétences (ATC) ;
- Ardenne Tourisme Responsable pour Tous (ATRT) ;
- Ardenne Good Life (AGL) ;
- Ardenne ITInérance Mobilité Infrastructures (AITIMI) ;
- Ardenne Tourisme Lab (ATLAB).

Ainsi, le projet pilote entend faire de l'Ardenne transfrontalière une destination toujours plus durable en coordonnant avec bienveillance, vigilance et autorité d'une part, les cinq projets constitutifs du portefeuille en phase avec les trois piliers du développement durable, en effectuant d'autre part, les démarches de communication-promotion nécessaires à leur valorisation.

Ses missions principales sont donc les suivantes :

- ASSURER LA COORDINATION des cinq projets en mettant en place une gouvernance et un mode d'organisation efficace, en adaptant les outils de gestion et d'observation créés en INTERREG V, en adoptant de nouveaux modes d'échange et de mobilisation qui faciliteront la coopération de l'ensemble des opérateurs au service des synergies, des résultats, des plus-values, des impacts et des objectifs visés.
- CENTRALISER LES ACTIVITES DE COMMUNICATION, en vue de valoriser les résultats de l'ensemble des projets constitutifs du portefeuille, tout en assurant la communication et la promotion auprès de toutes les cibles des projets constitutifs, en ce compris les habitants et les touristes pour ce qui touche aux offres et services touristiques issus des différents projets.

L'ensemble des projets bénéficieront ainsi des outils et des actions qui seront développées par le pilote, pour la plupart mis en place en Interreg V, afin qu'ils puissent se consacrer essentiellement à leurs propres activités. Cette organisation permettra de réaliser des économies d'échelle au profit des opérateurs du portefeuille.

En conclusion, la dynamique impulsée par le portefeuille de projets sur la base de partenariats équilibrés et sur la base d'une complémentarité de moyens et de compétences, permettra de faire de l'Ardenne transfrontalière une destination toujours plus collaborative, plus durable, plus résiliente, plus inclusive, plus connectée, plus accessible pour affronter les nouveaux défis qui se posent de manière toujours plus forte en termes de transitions écologiques, de transitions sociales, de transitions numériques, de transitions de l'accueil, de transitions des organisations et de transitions de son offre en ce compris la mobilité touristique.

Les opérateurs du projet

Opérateurs partenaires :

- GEIE Destination Ardenne

Opérateurs associés :

- Agence de Développement Touristique des Ardennes (chef de file du projet ATRT)
- Province de Luxembourg (chef de file du projet ATC)
- Fondation Chimay-Wartheim (chef de file du projet AGL)
- Bureau Economique de la Province de Namur (chef de file du projet AITIMI)
- Y SCHOOLS (chef de file du projet ATLAB)
- IDELUX Développement

Les modules de travail et activités du projet :

Module de travail 1 : Gestion, coordination et gouvernance du portefeuille

L'objectif du module :

Ce module dédié à la gestion et à la coordination du portefeuille de projets vise à fournir les outils et les méthodes nécessaires à la planification, l'exécution et le suivi de l'ensemble des projets constitutifs du portefeuille, en vue d'atteindre les objectifs communs du portefeuille. Seront recherchés, continuellement, les synergies entre projets constitutifs, dans une approche intégrée, afin de démultiplier les effets et optimiser les résultats en termes de plus-value transfrontalière et d'impact sur le territoire et les populations visées.

Il s'agira donc de renforcer la coopération interne sans négliger la coopération externe au portefeuille de projets, soit les partenariats et les réseaux existants autour du GEIE Destination Ardenne.

L'objectif de communication spécifique à ce module.

Les opérateurs partenaires et associés de l'ensemble des projets constitutifs du portefeuille Ardenne Transition Durable sont clairement identifiés comme étant le public cible de ce module d'activités.

En effet, dans un souci d'efficacité du travail, d'homogénéisation des processus et de compilation plus aisée des indicateurs, tous les outils de gestion, de coordination et d'évaluation des activités développées dans ce module de travail seront partagés avec l'ensemble des chefs de file et plus largement les opérateurs des projets constitutifs du portefeuille. Il sera mis en place dans ce cadre, un plan de communication efficace qui permettra de renforcer la coopération entre les projets, au sein du portefeuille et avec l'ensemble des partenaires du GEIE.

Activité 1.1 : Coordination générale des projets constitutifs à travers un comité de pilotage reposant sur une charte de coopération liant tous les opérateurs du portefeuille

Le pilote assurera la coordination de l'ensemble des projets du portefeuille. Il mettra en place une gouvernance et un mode d'organisation efficace et partagé reposant de manière innovante sur une charte de coopération.

Cette gouvernance et ce mode d'organisation s'articuleront principalement autour d'un comité de pilotage qui se réunira une à deux fois par trimestre. Celui-ci sera animé par le coordinateur affecté au projet. Il réunira les opérateurs chefs de file des projets constitutifs et selon les matières abordées, des opérateurs partenaires et/ou associés ainsi que d'autres techniciens ou prestataires experts.

Le comité de pilotage aura pour vocation première de faire converger les projets constitutifs vers l'objectif commun du portefeuille. Il devra coordonner, valider, assurer le suivi et l'évaluation des modules de travail développés par le projet pilote et par chacun des projets, tout en préparant, avec les chefs de file, les comités d'accompagnement INTERREG transfrontaliers semestriels des projets et du portefeuille. Il mettra en œuvre des actions destinées à rendre plus efficaces tant l'organisation que la coordination, la gestion et la pérennisation du portefeuille. Il établira en outre les meilleures interactions avec d'autres projets Interreg des programmations (France Wallonie Vlaanderen ou Grande Région), et dans lesquels le GEIE ou d'autres opérateurs des projets constitutifs sont partenaires.

En complément de l'animation du comité de pilotage, le pilote organisera des rencontres inter-projets sur différents sujets stratégiques partagés par les projets (groupes de travail, séminaires, journées de formation...). Ces rencontres auront pour vocation de faciliter les interactions entre projets, la co-construction d'actions, sans oublier l'accroissement des compétences des chefs de projets et autres personnes concernées au sein des opérateurs du portefeuille.

Le pilote participera également, et très régulièrement, aux comités techniques des projets constitutifs, en vue d'assurer d'une part, la mise en œuvre des activités du module de travail "communication et promotion" (communes à l'ensemble des projets constitutifs), et d'autre part, les meilleures synergies entre activités de l'ensemble des projets constitutifs.

Il réunira enfin une à deux fois par an les directions des opérateurs chefs de file afin de les informer non seulement du bon suivi des activités, mais aussi du respect ou non de la charte de coopération.

Livrables :

Comités de pilotage du portefeuille

Des procès-verbaux, accompagnés systématiquement d'une feuille de présence, de l'ordre du jour et des présentations portant sur ces comités de pilotage et autres rencontres seront réunis sur le Drive commun du portefeuille (développé en activité 1.3).

Séminaires et/ou rencontres inter-projets.

Ils seront organisés une à deux fois par an et réuniront l'ensemble des opérateurs des projets du portefeuille. Des procès-verbaux, accompagnés systématiquement d'une feuille de présence, de l'ordre du jour et des présentations portant sur ces rencontres seront réunis sur le Drive commun.

Charte de coopération du portefeuille

Elle sera signée par tous les opérateurs partenaires des projets du portefeuille dès le début du projet.

Activité 1.2 : Coordination spécifique des projets constitutifs du portefeuille à travers quatre comités thématiques

Dans le prolongement du comité de pilotage et des rencontres inter-projets, quatre comités thématiques complémentaires seront mis en place et animés par le pilote. Ils utiliseront les outils développés dans l'activité 1.3 pour le compte du pilote et des projets constitutifs.

Ces comités thématiques seront les suivants :

1. Comité administratif et comptable du portefeuille

Y sont données en continu dès les premiers mois du projet, et en partenariat avec les opérateurs agréés du projet ATC, des formations tant sur les outils de gestion partagés du portefeuille que sur les règles comptables et administratives Interreg, françaises et wallonnes notamment. Ce comité permettra également d'assurer :

- un suivi général des dépenses et déclarations de créance selon les normes et autres procédures réglementaires du programme Interreg VI FWV.
- un suivi de la bonne mise en œuvre administrative et comptable des activités dont le reporting.
- un échange d'informations et de bonnes pratiques.

2. Comité de veille stratégique et de mesure

Ce comité se réunira une à deux fois par an. Il rassemblera les chefs de file et autres experts en la matière selon les sujets abordés. Il sera chargé de mettre en place, pour les besoins de l'Observatoire du portefeuille (activité 1.5), des instruments de mesure destinés à nourrir une étude innovante portant sur le concept de la chaîne de valeur de l'impact du portefeuille.

Parallèlement, ce comité réalisera une veille stratégique globale portant sur les enjeux et défis pour l'Ardenne transfrontalière tels que définis précédemment selon les trois piliers du développement durable. Il s'appuiera pour cela sur les travaux de veille menés par chacun des projets constitutifs dans leurs thématiques. La veille dans le tourisme visant à s'informer sur les offres, les tendances et les innovations les plus récentes, ce comité collaborera plus spécifiquement et plus étroitement avec les opérateurs du projet ATLAB dont ceux issus de l'Enseignement supérieur (voir Module de travail "Prospective, innovation et veille territoriale").

3. Comité de la marque « Ardenne Etonner Enchanter »

Ce comité veillera à ce que la marque territoriale de l'Ardenne devienne un multiplicateur encore plus puissant de partage, de bien-être, d'imagination et d'authenticité au service du positionnement marketing de la destination et au service de tous les enjeux du portefeuille de projets. Il se réunira au moins 4 fois par an et rassemblera selon les points à l'ordre du jour, différents opérateurs issus des projets constitutifs.

4. Comité de communication et promotion

Y seront développées les différentes activités de communication prévues par le projet pilote dans son module de travail 2. Il se réunira autant que nécessaire et rassemblera les chefs de file et autres opérateurs des projets constitutifs, ainsi que d'autres personnes expertes selon les besoins.

Livrable :

Réunions des 4 comités thématiques.

Des procès-verbaux, accompagnés systématiquement d'une feuille de présence, de l'ordre du jour et des présentations portant sur ces réunions seront réunis sur le Drive commun mise en place dans l'activité 1.3.

Activité 1.3 : Développement et suivi des outils de gestion partagés

Le projet pilote entend coordonner efficacement le portefeuille en suscitant les plus grandes interactions entre ses projets constitutifs. Pour ce faire, il pourra s'appuyer sur les outils de gestion et d'observation créés en INTERREG V, tout en les adaptant selon de nouveaux modes d'échange et de mobilisation plus innovants. Trois grands types d'outils sont à dénombrer.

1. Une plateforme "drive" destinée à centraliser l'information dont celle liée à la gestion administrative et comptable. Elle réunira en un point unique les informations pertinentes concernant les projets du portefeuille. Celles-ci y seront collectées et mises à jour régulièrement par les chefs de file sur base de l'expérience acquise en Interreg. Cette plateforme permettra aux chefs de file et à l'ensemble des opérateurs de disposer :
 - d'une vue d'ensemble, en temps réel, de l'état d'avancement des ressources financières utilisées ;
 - de tous les contenus à partager (PVs, marchés publics, cahiers des charges, prestataires à consulter par thématique, infos diverses sur la réglementation du programme, etc.).
2. Un outil de gestion et de suivi des activités et des tâches. Une application logicielle sera déployée afin d'aider les opérateurs et salariés engagés dans les activités, à organiser, prioriser et suivre leur travail quotidien. Cet outil vise à rationaliser le travail en offrant une plateforme centralisée où chacun des collaborateurs des projets pourra créer, assigner, suivre et achever des tâches de manière efficace. Cet outil permettra également d'assurer un suivi général de l'avancée des activités des projets du portefeuille.
3. Un espace partagé dédié à la gestion des ressources humaines du portefeuille en lien avec la charte de coopération. Il aura pour objectif :
 - d'ACCOMPAGNER les opérateurs durant leur phase de recrutement (rédaction de fiche de poste, formation des personnes engagées aux règles du programme via des fiches pratiques et tutos - voir activité 1.2) ;
 - d'OPTIMISER efficacité et économies d'échelle entre les personnes engagées (mutualisation des moyens, partage des compétences et des expériences via un tableau de compétences partagé, recensement des salles et autres équipements disponibles, etc.) ;

- de rechercher des MOYENS d'ECHANGE capables de réduire l'impact environnemental (plateforme de covoiturage interne au portefeuille, agenda partagé des réunions conjointes, achat groupé de solutions pour l'organisation de visioconférences et/ou webinaires pour limiter les réunions en présentiel...);
- de mettre en place au bénéfice du module de travail dédié à la formation dans ATC, un CATALOGUE de FORMATIONS nécessaires à l'ensemble des personnes engagées dans les projets constitutifs selon leur métier et compétence.

Livrables :

Une plateforme drive partagée dédiée à la gestion administrative et comptable

Une plateforme partagée destinée à centraliser l'information portant sur le suivi administratif et comptable de l'ensemble des projets constitutifs du portefeuille. Elle sera mise en place dès le lancement des projets et actualisée en continue par tous les opérateurs.

Un outil de gestion et de suivi des activités et des tâches

Une application logicielle qui sera mise en place dès le premier semestre des projets, qui sera destinée :

- à aider les opérateurs et salariés engagés dans les activités, à organiser et suivre leur travail quotidien ;
- à assurer un suivi général de l'avancée des activités des projets du portefeuille.

Un espace dédié à la gestion des ressources humaines des projets du portefeuille.

Un espace partagé qui sera mis en place dès le lancement du projet pour être actualisé et enrichi ensuite et dans lequel seront créés des boîtes à outils, guides pratiques, tutos, catalogue de formations mis en place par le projet ATC, etc.

Formation des opérateurs du portefeuille

Une à deux session(s) de formation par an destinées aux chefs de file et/ou opérateurs des projets -Formations financées par le pilote et organisées conjointement avec le projet ATC.

Activité 1.4 : Mobilisation du réseau transfrontalier, existant en dehors du portefeuille, dans les secteurs économique, culturel, de la santé, de l'enseignement et de la mobilité

Tout d'abord, le projet pilote fédérera par des rencontres régulières, l'ensemble des acteurs du territoire autres que ceux issus des opérateurs du projet (publics et privés) autour des enjeux du portefeuille. L'objectif est de les inclure dans la dynamique et de les amener à soutenir au maximum les activités de l'ensemble des projets constitutifs.

Pour y parvenir, il pourra largement compter sur l'important réseau de partenaires du GEIE Destination Ardenne que sont :

- les membres financeurs anciens et nouveaux ;
- les près de 900 adhérents à la marque Ardenne issus des secteurs privé et public ;
- les plus de 4000 ambassadeurs de la communauté Mon Ardenne.

Ensuite, il est à noter que le GEIE est désormais considéré, par un très grand nombre d'acteurs du territoire, comme un interlocuteur incontournable, expert dans le montage et le suivi des projets européens. Il est, à ce titre, très régulièrement sollicité par les opérateurs touristiques belges et français (plus largement économiques et culturels) afin de les accompagner dans l'élaboration et la mise en oeuvre de leurs coopérations transfrontalières (simples partenariats, microprojets et projets INTERREG, autres dispositifs leader, etc.).

Le projet pilote s'appuiera enfin sur les coopérations engagées dans le cadre de la Stratégie de l'Ardenne Transfrontalière (SArT) pilotée par IDELUX et dont le GEIE Destination Ardenne est partenaire. Ces interactions au sein du SArT avec d'autres opérateurs que ceux du portefeuille, dans d'autres secteurs que le tourisme, permettront au pilote d'atteindre sans doute plus facilement les objectifs du portefeuille. Les liens que le pilote créera dans ce cadre, à travers différentes réunions et rencontres, toucheront par exemple, à la Santé, la Mobilité, l'Économie, l'Enseignement ou la Culture. AGL pourra ainsi collaborer si nécessaire avec d'autres opérateurs de la Santé et du Handicap. ATRT pourra croiser plus largement des producteurs de Terroir. AITIMI profitera des connexions avec le secteur de la Mobilité (SNCB, SNCF, TEC) afin d'optimiser par exemple l'information relative à l'intermodalité transfrontalière d'un point de vue touristique. ATC de son côté, pourra s'appuyer sur le réseau économique mobilisé par la SArT.

Livrable :

Rencontres pour mobiliser autour des enjeux du portefeuille

Des procès-verbaux, accompagnés systématiquement d'une feuille de présence, de l'ordre du jour et des présentations portant sur ces rencontres seront réunis sur le Drive commun mise en place dans l'activité 1.3.

Activité 1.5 : Mise en place et animation d'un observatoire dédié au benchmarking, à la mesure et à l'évaluation des résultats

Cet observatoire doit être vu comme un véritable outil permanent au service du comité de pilotage en termes de management, d'ajustement et de prise de décision. Il sera construit et alimenté en données par le comité thématique de veille stratégique, de mesure et d'observation en lien étroit avec les opérateurs du projet ATLAB (module de travail dédié à la prospective, l'innovation et la veille territoriale).

Des instruments de mesure et d'appréciation seront développés au sein de cet observatoire, tout au long du projet, afin de juger :

- si les objectifs ont été atteints au regard des indicateurs de réalisations et de résultats fixés préalablement pour chacun des projets du portefeuille, mais aussi au regard des plus-values transfrontalières recherchées ;
- si la dynamique territoriale globale intègre avec force l'ambition transfrontalière du portefeuille telle que définie dans la partie C1 de ce dépôt.

Les instruments de mesure et d'appréciation seront par ailleurs utilisés dans le cadre d'une importante étude que le pilote entend porter à travers cette activité. Cette étude tournera autour du concept innovant de l'impact social des activités, défini comme la somme des différentiels générés par ces activités dans les chaînes de valeur des parties prenantes identifiées, directes et indirectes. Elle comprend des étapes qui sont celles d'un portefeuille de projets INTERREG : RESSOURCES > ACTIVITES > REALISATIONS > RESULTATS > IMPACT.

Plus concrètement, l'étude décrira les différentes étapes et processus impliqués dans la création, la mesure et la gestion de l'impact social ou environnemental du portefeuille. La chaîne de valeur qui fera l'objet de l'étude permettra de mieux comprendre comment les activités des projets constitutifs du portefeuille créent de la valeur sociale ou environnementale tout au long de leur parcours, de la conception à la mise en œuvre, en passant par la mesure et la communication des résultats.

Le financement de cette étude sera assuré conjointement par le projet pilote et les cinq projets constitutifs du portefeuille. En ce qui concerne sa réalisation, les opérateurs du portefeuille réunis au sein du comité de veille stratégique, de mesure et d'observation feront appel à un cabinet spécialisé. Ils pourront compter sur l'appui méthodologique des Hautes Ecoles et autres Universités mobilisées dans le cadre du projet ATLAB en tant qu'opérateurs partenaires ou associés.

Livrables :

Un observatoire du portefeuille

Il sera mis en place lors du premier semestre du projet. Il sera partagé et actualisé en continue par le pilote et l'ensemble des chefs de file et/ou les opérateurs des projets.

Etude autour du concept innovant de l'impact social des activités du portefeuille

Elle sera lancée dès la première année des projets. Elle sera réalisée par un cabinet spécialisé et financée conjointement par le pilote et les cinq projets constitutifs du portefeuille.

Les indicateurs de réalisation du module de travail 1

Indicateur 1.1 :

Indicateur de réalisation projet :

Signature d'une charte de coopération entre les opérateurs

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO116 : Solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : Solution

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Dans un souci d'efficacité dans l'implication et la coordination des partenaires des projets constitutifs du portefeuille Ardenne Transition Durable, une Charte de coopération est signée par l'ensemble des opérateurs du projet. En définissant les valeurs du partenariat et ses principes directeurs, elle servira de Règlement d'ordre intérieur au projet. Cette charte représente une solution étant donné qu'elle pourrait servir de base pour la coordination d'autres projets ou portefeuilles.

Indicateur 1.2 :

Indicateur de réalisation projet :

Élaboration d'une étude d'impact des activités des projets du portefeuille

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO116 : Solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : Solution

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Cette étude d'impact, concept d'évaluation innovant à l'échelle du territoire transfrontalier permettra de mesurer la valeur sociale et environnementale qu'apporteront les projets du portefeuille ATD en Ardenne transfrontalière, de la conception à la mise en œuvre de leurs activités, en passant par la mesure et la communication de leurs résultats. Cette étude sera mise en place et coordonnée par le projet pilote.

Indicateur 1.3 :

Indicateur de réalisation projet :

Nombre d'opérateurs partenaires ou associés et autres techniciens coopérant dans le cadre des différents comités mis en place par le pilote.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO87 : Organisations qui coopèrent par-delà les frontières

Unité de mesure : organisations

Valeur cible : 38

Justification de l'indicateur :

Le pilote mettra en place et animera le comité de pilotage et les comités thématiques (dans le cadre des activités 1.1 et 1.2) regroupant des opérateurs partenaires et associés des projets constitutifs ainsi que d'autres techniciens ou prestataires invités selon les thématiques abordées.

Module de travail 2 : Communication et promotion au service de l'ensemble des projets constitutifs du portefeuille

L'objectif du module :

Le pilote sera chargé, pour le compte des projets constitutifs, de centraliser et de mettre en œuvre la majorité des activités de communication autres que celles prévues dans leur module de travail 2 (communication des résultats auprès des habitants, entreprises, élus et autres associations). S'il devra lui-même assurer une communication sur les résultats du portefeuille dans son ensemble, il s'agira principalement pour lui d'effectuer un travail de promotion de tout ce qui sera produit dans le portefeuille en termes d'offres et de services touristiques.

Le principe de concentrer les efforts et autres outils de communication dans le projet pilote est justifié par des raisons d'efficacité et par le fait que cela permet aux opérateurs des projets constitutifs de se consacrer quasi exclusivement à la mise en œuvre de leurs propres activités.

L'objectif de communication spécifique à ce module

Le Grand public est la cible principale de ce module de travail.

Les habitants, entreprises, élus et acteurs socio-professionnels de la zone éligible seront les cibles prioritaires des activités 2.1 et 2.2.

Les visiteurs et les habitants de la destination Ardenne seront les cibles prioritaires des activités 2.3 à 2.5.

A noter que l'ensemble des actions de communication qui seront menées dans le cadre des activités de ce module seront mises en place en tenant compte des éléments du guide de communication du programme Interreg France-Wallonie-Vlaanderen, des outils proposés ainsi que les règles et obligations à respecter.

Activité 2.1 : Communication générale sur les projets et leurs résultats

Le pilote se chargera de communiquer, le plus largement possible, sur le portefeuille de projets et tout particulièrement sur les résultats de l'ensemble de ses projets constitutifs. Cette information portera également sur le programme Interreg VI France-Wallonie-Vlaanderen.

Les actions de communication seront mises en place en collaboration avec les chefs de file et les opérateurs des projets constitutifs. Elles devront être originales et suffisamment ambitieuses pour capter efficacement l'attention des publics cibles que sont habitants, entreprises, élus et acteurs socio-professionnels de la zone éligible. A cette fin, le pilote pourra compter sur les outils de communication développés lors de la précédente programmation comme le site pro, le portail d'attractivité et le logiciel d'envoi de newsletters.

Complétant celles du module de communication de chacun des projets constitutifs (conférences de presse, événement de clôture et autres inaugurations), les actions de communications envisagées prendront la forme :

- d'un nouveau site web d'information sur le portefeuille au sein duquel sera créée une carte interactive présentant les avancées des activités par territoire.
- d'une ligne graphique commune et de formats communs pour les présentations des activités du portefeuille et de ses projets constitutifs.
- de supports de communication communs (brochure, guide info, newsletters, pages web, roll-up, ...).
- de conférences de presse lors des événements organisés par le pilote sous le contrôle du comité de pilotage (les fichiers des contacts médias seront mutualisés afin de communiquer le plus efficacement possible).
- de communiqués, dossiers de presse, publi reportages communs diffusés lors des conférences de presse, lors de réunions publiques, sur le nouveau site web d'information du portefeuille et sur tous les canaux de communication de la Destination Ardenne en ce compris ceux des opérateurs du portefeuille (sites web propres, newsletters, bulletins de liaison, lettres et/ou magazine d'information, etc.).
- de voyages de presse transfrontaliers portant sur les filières et autres thématiques développées par les projets du portefeuille en appliquant, à cette occasion, une démarche de développement durable (co-voiturage, circuit faible taux CO2, valorisation des mobilités douces et produits locaux, etc.).
- d'un partenariat avec les TV locales et/ou chaînes youtube (sur les deux versants) tant pour informer sur les avancées du portefeuille que pour couvrir les grands événements organisés par le pilote et les projets constitutifs.

Le pilote veillera, par ailleurs, à ce que toutes ces actions soient relayées par le site du programme Interreg VI F-W-VL. Il réalisera enfin, tout comme lors de la précédente programmation, un recueil annuel des retombées médias (type press-book) pour le portefeuille et l'ensemble de ses projets constitutifs.

Livrables :

Site web du portefeuille ATD

Il sera développé et mis en ligne dès le premier semestre du projet, pour présenter les 6 projets constitutifs du portefeuille, leurs activités et leurs résultats. Ce site sera réalisé en interne par le pilote et actualisé en continu par l'ensemble des opérateurs des projets du portefeuille.

Ligne graphique commune

Elle sera définie en collaboration avec les chefs de file des projets constitutifs lors du premier semestre du projet.

Supports de communication sur les projets et leurs résultats

Il pourra s'agir d'un dépliant de présentation du portefeuille, de brochures chiffres clés sur les résultats des projets, pages web diverses, roll-up sur le portefeuille et ses projets. Ils seront réalisés tout au long du projet selon les besoins.

Conférences de presse sur le portefeuille et ses projets constitutifs.

Elles seront organisées lors des grands événements (voir activité 2.2) et tout au long des 4 années, en complément de celles organisées par les projets, plus locales et portant sur leurs propres thématiques.

Communiqués, dossier de presse et publi-reportages

Ils seront réalisés pour les conférences de presse et autres rencontres publiques organisées par le pilote et les projets constitutifs durant toute la durée des projets du portefeuille.

Voyages de presse transfrontaliers

Ils seront organisés par le pilote en étroite collaboration avec les chefs de file des projets constitutifs à partir de la deuxième année. Un ou deux voyages organisés par an.

Reportages et interviews TV

Ils seront réalisés dans le cadre du partenariat mis en place avec les TV et/ou chaînes YouTube locales, à partir de la deuxième année du projet.

Compte LinkedIn du portefeuille

Il sera créé lors du premier semestre du projet pour être animé ensuite par le pilote et les chefs de file et/ou opérateurs des projets constitutifs du portefeuille.

Compte Facebook du portefeuille

Il sera créé lors du premier semestre du projet pour être animé ensuite par le pilote et les chefs de file et/ou opérateurs des projets constitutifs du portefeuille.

Recueil des retombées médias

Il sera réalisé tous les ans pour le portefeuille et l'ensemble de ses projets constitutifs.

Activité 2.2 : Organisation de grands événements pour communiquer sur le portefeuille et les résultats de ses projets constitutifs.

Afin de capter efficacement l'attention du public cible (habitants, entreprises, élus et acteurs socio-professionnels de la zone éligible), seront organisées par le pilote, tout au long de la durée du portefeuille de projets, de grandes journées de rencontres et de mobilisation autour du portefeuille de projets.

Elles réuniront, aux côtés des opérateurs du portefeuille, les partenaires du GEIE (acteurs socio-économiques, adhérents à la marque, ambassadeurs de l'Ardenne, collectivités et autres structures (SArt, MOT, ADL ...).

Ces événements seront l'occasion de mettre en lumière toutes les réalisations du portefeuille.

Le comité de pilotage du portefeuille sera à la manœuvre en collaboration avec tous les opérateurs du portefeuille.

Au cours du projet, sont prévues quatre nouvelles Rencontres de l'Ardenne (éditions 5 à 8). Elles se tiendront chaque année de part et d'autre de la frontière. Vu leur succès, elles seront la vitrine des projets constitutifs du portefeuille et de leurs objectifs. Séances d'information, ateliers et conférences de presse sont au programme et porteront sur les diverses thématiques et autres enjeux du portefeuille.

A la demande des projets constitutifs, d'autres journées d'information, d'autres rencontres seront également organisées par le pilote sur différents territoires de la zone d'impact. Des roadshows transfrontaliers ou des rencontres en format numérique (visioconférence et/ou webinaires) permettront de renforcer plus encore la sensibilisation et la mobilisation transfrontalière sur des thématiques propres et spécifiques aux projets, en allant au plus près des territoires tout en limitant au maximum les déplacements des participants.

Enfin, il est attendu que le pilote participe à l'organisation non seulement des événements de clôture des projets constitutifs, mais aussi aux inaugurations spécifiques des projets AITIMI et AGL.

Livrables :

Les Rencontres de l'Ardenne

Ce grand événement sera organisé tous les ans par le pilote, en étroite collaboration avec les opérateurs des projets constitutifs.

Autres rencontres et journées d'information

Elles seront organisées à la demande des projets constitutifs mais aussi organisées par le pilote sur les différents territoires de la zone d'impact.

Activité 2.3 : Développement de nouveaux outils web innovants et adaptation des outils web existants en vue de promouvoir efficacement les offres et services des projets du portefeuille

Dans cette activité, le pilote sera chargé de développer et intégrer au sein des sites web existants de la destination, de nouveaux outils de type widgets.

Ces outils seront ainsi réalisés au service de la communication des offres et services qui auront été structurés par les projets constitutifs autour notamment de l'innovation (ATLAB), l'inclusion (ARTRT et AGL), l'accessibilité (ARTRT et AGL), santé et bien-être (AGL), l'accueil et l'information pratique (ATC et ATLAB), les itinéraires vélo et pédestres transfrontaliers (AITIMI et ARTRT), etc.

Ils serviront globalement la communication et la promotion de la destination en tant que destination durable. Dès lors, ces développements seront entrepris en tenant compte des modèles et autres référentiels de tourisme durable choisis par le projet ARTRT (Passeport Vert, Green Destination ou Europark par exemple).

Ils seront en grande partie alimentés par l'agrégateur de bases de données SINAT (Système d'Information Numérique de l'Ardenne Transfrontalière) développé en Interreg V.

Il sera également mis en place des blogs et autres forums en ligne pour faciliter les échanges et renforcer la communication autour des thématiques propres aux projets constitutifs, comme l'inclusion (accueil des personnes fragiles à besoin spécifique, accès aux personnes en situation de précarité ...), la transition des organisations, la transition numérique, etc.

D'autres widgets seront également mis en place pour informer sur les services proposés sur chacun des territoires Ardennais, en France et en Belgique, pour faciliter, par exemple, la mobilité douce, les déplacements sans voiture, pour informer sur les sites pouvant recevoir des personnes fragiles à besoin spécifiques...

En parallèle, il est envisagé, dès la deuxième année du projet, une mise à niveau du site web de promotion de la destination transfrontalière (www.visitardenne.com) afin qu'il puisse intégrer au mieux l'ensemble des nouveaux outils évoqués.

Enfin, le pilote prendra en compte les nouvelles tendances et pratiques destinées à limiter l'impact environnemental dans tous les développements numériques qu'il lancera. Il veillera également à ce que ceux-ci tiennent compte de l'accessibilité web (troubles de la vue, de l'ouïe, etc.).

Livrables :

Nouveaux outils web innovants

Ces nouveaux outils seront développés tout au long du projet, au fur et à mesure de l'avancée des activités des projets du portefeuille.

Adaptation, mise à niveau du site web de promotion touristique existant

Elle débutera à partir de la deuxième année du projet pour intégrer les nouveaux outils web innovants destinées à promouvoir les offres et services structurées par les projets constitutifs.

Activité 2.4 : Création de contenus pour communiquer et promouvoir les offres et services des projets constitutifs du portefeuille.

Les outils développés dans le cadre de l'activité 2.3, seront enrichis par un très grand nombre de contenus transfrontaliers commandés par le projet pilote pour le compte des projets constitutifs.

Il sera tout d'abord réalisé un inventaire des contenus existants (créés pour partie en Interreg IV et V) selon les thématiques des différents projets.

Sur base de ce premier inventaire, seront produits de nouveaux contenus pour la plupart quadrilingues (français, néerlandais, allemand et anglais). Il s'agira principalement de textes, de photos, de vidéos, de témoignages d'habitants, d'ambassadeurs, de visiteurs, d'experts, de professionnels de la destination.

Ceux-ci informeront sur :

1. les professionnels du tourisme engagés dans une démarche de développement durable ;
2. les offres et services transfrontaliers répondant aux attentes des publics à besoins spécifiques, et/ou en situation de handicap ;
3. les activités transfrontalières accessibles à un public plus précarisé ;
4. les modes de déplacements durables (transports en commun, déplacements doux, bornes de rechargements électriques et aires de covoiturage, etc.) ;
5. les flux dans les espaces naturels protégés (limitation des accès, orientation vers d'autres sites de part et d'autre de la frontière, etc.) ;
6. les itinéraires à vélo proposés (réseaux points-nœuds transfrontaliers, itinéraire "route de la mer à l'Ardenne", boucles franco-belges de la Meuse, itinéraires à pied transfrontaliers (Leading Quality Trail), etc.) ;
7. les offres et services portant sur les bienfaits physiologiques, psychologiques et cognitifs de la nature sur la santé dont notamment les activités sportives transfrontalières "Sport-Santé-Nature" ;
8. les informations de santé publique liées aux activités de tourisme en général ;
9. Les activités et autres sites touristiques et culturels innovants engagés dans une démarche de transition numérique, de l'accueil, de l'offre et des organisations ;
10. les offres et services innovants qui auront été détectés et sélectionnés par le projet ATLAB pourront être valorisés via des reportages (textes, photos, vidéos) incluant des portraits d'acteurs engagés dans une démarche d'innovation, la description de sites pilotes. A noter que ces contenus seront créés en complément de ceux déjà réalisés pas le projet ATLAB pour alimenter son catalogue des expériences singulières et sa carte d'étonnement de la destination.

Dans un souci d'efficacité et d'efficacité, le pilote veillera systématiquement à ce que l'ensemble des contenus créés soient diffusés le plus largement possible via ses propres canaux de communication, ceux des opérateurs engagés dans les projets constitutifs du portefeuille et ceux des très nombreux partenaires de la destination transfrontalière. Il veillera à ce que ce certains contenus réalisés puissent servir plusieurs projets et/ou plusieurs activités à la fois.

Livrables :

Inventaire des contenus existants

Cet inventaire sera réalisé durant le premier semestre du projet, selon les thématiques des différents projets.

Nouveaux contenus

Ces nouveaux contenus seront créés à partir du second semestre du projet et au fur et à mesure, ensuite, de la structuration des offres et services réalisés par projets constitutifs.

Activité 2.5 : Campagnes de communication centrées sur le web et destinée à promouvoir l'Ardenne en tant que destination durable et de proximité

A travers cette activité, le pilote assurera la promotion touristique des offres et services développés par les projets constitutifs. Les cibles prioritaires sont les habitants de la zone éligible et les touristes situés dans un rayon de 300 Km.

Une stratégie de communication s'appuyant sur le plan marketing du GEIE sera élaborée et portée par le pilote et son comité thématique "communication et promotion" (activité 1.2). Elle prendra la forme d'une communication de type 360° centrée sur les outils web de la Destination Ardenne, et comprenant site web promotionnel, réseaux sociaux, newsletters, actions presse, GRC, éditions de brochures et cartes, street marketing et autres événements.

Parmi les outils périphériques, bon nombre ont été déployés en Interreg V. Ils seront récupérés. On peut citer :

- sites web grand public ;
- réseaux sociaux ;
- logiciel de newsletters ;
- nouvel agrégateur de bases de données SINAT (Système d'Information Numérique de l'Ardenne Transfrontalière).

A ceux-ci s'ajouteront les outils web développés dans l'activité 2.3. Tous valoriseront les contenus (textes, photos, vidéos, etc.) réalisés dans le cadre de l'activité 2.4.

Concrètement, un plan de communication portant sur les quatre années du projet sera rédigé. Il comprendra notamment :

- Des campagnes de communication de type e-marketing (SEO, SEA, réseaux sociaux, etc.).
- La création et la diffusion de supports papiers de type magazines, brochures, flyers, cartes, etc.;
- L'organisation de plusieurs opérations annuelles de promotion événementielle grand public de type street marketing.
- La participation à des événements de type foires et salons thématiques.
- des partenariats avec des structures de commercialisation belges, françaises ou étrangères ;
- l'activation des relations presse et médias sur base notamment du réseau de blogueurs et influenceurs mobilisés en INTERREG V.

Par ailleurs, afin d'une part de renforcer la présence de l'Ardenne transfrontalière sur le terrain (événements ardennais comme les foires, festivals, marchés, rassemblements divers, etc.) et d'autre part, de mettre en œuvre plus facilement des actions de type street marketing, le pilote se dotera d'un véhicule électrique adapté aux couleurs de l'Ardenne et des cofinanceurs. Il sera aménagé pour recevoir du public et informer très largement sur les activités des projets du portefeuille, mais aussi sur les offres et services qu'il générera.

Ce véhicule sera également mis à la disposition de tous les opérateurs du portefeuille afin de les aider dans la mise en œuvre de leurs activités principalement de sensibilisation, d'accompagnement et de formation, dans les transitions qui sont les leurs (durable, santé publique, accessibilité, inclusion, mobilité, innovation, numérique, offre, organisation et accueil). Il pourra tout autant servir à des actions collectives (séances d'information et rencontres organisées de la zone d'impact) sous la forme d'un roadshow transfrontalier.

Livrables :

Stratégie de communication

Elle sera définie par le pilote et les membres de son comité thématique "communication et promotion" à partir du deuxième semestre du projet.

Campagne de communication

Ces campagnes seront engagées à partir de la deuxième année du projet et réalisées tous les ans. Elles seront accentuées au fur et à mesure que les offres de services des projets seront structurées et les outils et contenus réalisés.

Supports papier

Ces supports seront créés à partir du deuxième semestre du projet et au fur et à mesure, ensuite, des besoins des projets constitutifs et de la structuration de leurs offres et services.

Opérations annuelles de promotion événementielle

Elles seront réalisées à partir du 3ème semestre du projet et 1 à 2 fois par an ensuite, selon les opportunités.

Participation à des événements de type foires et salons thématiques

Participation à ces événements à partir du 3ème semestre du projet et 1 à 2 fois par an ensuite, selon le programme des événements proposés par thématique.

Partenariats avec des structures de commercialisation

Ces partenariats seront engagés à partir de la deuxième année du projet et renforcés ensuite au fur et à mesure que les offres de services des projets seront structurées et les outils et contenus réalisés.

Activation des relations presse et médias

Cette activation débutera à partir du 3ème semestre du projet et sera renforcée ensuite au fur et à mesure que les offres de services des projets seront structurées et les outils et contenus réalisés.

Recueil des retombées presse et médias

Il réunira tous les articles et autres reportages (sur le web et supports papier) qui ont servi à la promotion des offres et services des projets constitutifs auprès du public cible de l'activité. Ce recueil sera actualisé tous les ans.

Véhicule électrique adapté aux couleurs de l'Ardenne et des cofinanceurs

Il sera commandé au début du projet pour être mis en fonction pour les opérations annuelles de promotion événementielle, participer aux foires et salons et servir aux projets pour mobiliser et accompagner leur public cible.

Les indicateurs de réalisation du module de travail 2

Indicateur 2.1 :

Indicateur de réalisation projet :

Les Rencontres de l'Ardenne organisées pour informer sur les résultats du portefeuille.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1 : Nombre d'événements organisés

Unité de mesure : Evènements

Valeur cible : 4

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les Rencontres de l'Ardenne organisées par le projet pilote ATD et dédiées à la communication générale des projets du portefeuille et leurs résultats (dans le cadre de l'activité 2.2).

Les Rencontres de l'Ardenne qui seront organisées par le pilote seront en relation avec cet indicateur.

Indicateur 2.2 :

Indicateur de réalisation projet :

Nombre de participants aux Rencontres de l'Ardenne.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM2 : Nombre de participants à ces évènements

Unité de mesure : Participants

Valeur cible : 500

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les participants aux Rencontres de l'Ardenne organisées par le projet pilote ATD dédiés à la communication générale des projets du portefeuille et leurs résultats (dans le cadre de l'activités 2.2).

Indicateur 2.3:

Indicateur de réalisation projet :

Les évènements, autres que les Rencontres de l'Ardenne, organisés pour informer sur les résultats du portefeuille.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1 : Nombre d'évènements organisés

Unité de mesure : Evènements

Valeur cible : 15

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les grands événements, autres que les Rencontres de l'Ardenne, organisés par le projet pilote ATD et dédiés à la communication générale des projets du portefeuille et leurs résultats (dans le cadre de l'activité 2.2). Il pourra s'agir de réunions publiques, de journées d'information, etc. qui seront organisés par le pilote, qui seront en relation avec cet indicateur.

Indicateur 2.4 :

Indicateur de réalisation projet :

Nombre de participants aux événements autres que les Rencontres de l'Ardenne organisés pour informer sur les résultats du portefeuille.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM2 : Nombre de participants à ces évènements

Unité de mesure : Participants

Valeur cible : 400

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les participants aux événements autres que les Rencontres de l'Ardenne organisés par le projet pilote ATD dédiés à la communication générale des projets du portefeuille et leurs résultats (dans le cadre de l'activités 2.2).

Indicateur 2.5 :

Indicateur de réalisation projet :

Nombre de posts sur le compte Facebook du portefeuille ATD

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM3.1 : Nombre de posts sur Facebook

Unité de mesure : Posts

Valeur cible : 96

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les posts Facebook publiés par le pilote et portant sur le portefeuille dans sa globalité, autres que les posts publiés par les projets constitutifs dans le cadre de leurs actions de communication spécifiques. (2 postes publiés par mois en moyenne).

Indicateur 2.6 :Indicateur de réalisation projet :

Nombre de posts sur le compte LinkedIn du portefeuille ATD

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM3.5 : Nombre de posts sur LinkedIn

Unité de mesure : Posts

Valeur cible : 75

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les posts LinkedIn publiés par le pilote et portant sur le portefeuille dans sa globalité, autres que les posts publiés par les projets constitutifs dans le cadre de leurs actions de communication spécifiques. (1 à 2 postes publiés par mois en moyenne).

Indicateur 2.7 :Indicateur de réalisation projet :

Nombre d'utilisateurs du site web d'information sur le portefeuille ATD

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM4: Nombre d'utilisateurs du site web

Unité de mesure : Utilisateurs

Valeur cible : 1200

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les visiteurs uniques sur les pages rédigées par le projet pilote dans le cadre de ses actions de communication spécifiques, autres que les pages rédigées par les projets constitutifs du portefeuille.

Indicateur 2.8 :Indicateur de réalisation projet :

Nombre d'utilisateurs du site web « visiter l'Ardenne » (visitardenne.com) qui consultent des pages dédiées aux offres et services structurées par les projets constitutifs.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM4 : Nombre d'utilisateurs du site web

Unité de mesure : Utilisateurs

Valeur cible : 180 000

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les visiteurs uniques sur les pages web créés par le projet pilote sur le site visitardenne.com, portant sur les offres et services structurés par les projets constitutifs.

Le budget du projet ATD – Durée : 4 ans

1 659 552 € (financement FEDER : 70%)

Contact

Xavier Lorandau - lorandau@ardenne.com - +33 (0)6 78 06 43 58.