

## Ardenne Transition Durable Ardenne Tourism Lab

La période que nous vivons correspond pour nos sociétés à un tournant lié à différentes ruptures civilisationnelles : changement climatique, rapport au travail, développement des loisirs, recherche de sens, etc.

Dans le même temps, les développements dans le numérique (accès à l'information, réseaux sociaux, intelligence artificielle, web3, robotisation, etc.) offrent de nouveaux outils générateurs de transformations dans tous les champs d'activité que ce soit l'industrie, l'agriculture, la protection de l'environnement, l'éducation, etc., dont bien entendu le tourisme.

Ainsi pour le tourisme, on voit éclore au niveau de la demande une transformation lente mais profonde sous différents aspects : recherche de sens, séjour hybride entre travail et vacances, éco-responsabilité, ... Au niveau de l'offre du territoire s'impose la nécessité de s'adapter à ces évolutions en formulant de nouvelles propositions en phase à la fois avec les nouvelles attentes des visiteurs, les nouvelles aspirations des salariés et les nouvelles exigences des habitants en matière de cadre de vie.

L'Ardenne, destination en devenir, entend s'affirmer sur un positionnement à fort potentiel par rapport à ce "nouveau" tourisme grâce à une démarche systémique d'innovation pour concrétiser de nouvelles propositions touristiques durables.

Le projet ARDENNE TOURISME LAB représente une démarche d'innovation ouverte, c'est-à-dire une innovation fondée sur le partage et la collaboration par l'ouverture des sources et des données, ainsi que la mutualisation de moyens.

Il constitue une démarche structurante de la destination Ardenne pour en faire une destination ouverte, durable et innovante. Il constitue l'outil indispensable au service de l'ensemble des projets du portefeuille en stimulant et accompagnant l'émergence de solutions nouvelles et singulières.

Ainsi le projet permet également d'apporter une dimension d'étonnement aux expériences proposées, et, par là même, renforcer l'ipséité de la destination auprès des visiteurs et habitants. Cette capacité à étonner et surprendre peut devenir le moteur de la destination en termes d'image et de promotion, mais aussi en termes d'organisation collective grâce aux principes de partage des objectifs, des moyens et des résultats.

Concrètement, le projet consiste à :

- rassembler et valoriser les acteurs engagés dans l'innovation ;
- acculturer l'ensemble des acteurs à l'importance, l'exigence et la pertinence de l'innovation ouverte ;
- stimuler l'émergence de nouvelles solutions ;
- favoriser et accompagner l'expérimentation.

La démarche d'innovation ouverte est une aventure humaine au service de tous les acteurs de la destination. Elle implique une culture d'échanges et de collaborations pour démultiplier la qualité, l'ampleur et la pertinence des solutions au bénéfice des porteurs de projets. Elle permet également de renforcer la fierté des habitants pour leur destination.

L'approche transfrontalière s'avère indispensable pour consolider la destination ARDENNE par la mise en réseau des acteurs, l'homogénéisation des méthodes et outils, la mise en valeur d'un positionnement commun autour de l'étonnement favorisant une promotion pertinente auprès des clientèles cibles.

## Les opérateurs du projet

---

### Opérateurs partenaires :

- Y SCHOOLS – Chef de file du projet
- Haute Ecole de Namur Liège Luxembourg
- Agence Départementale du Tourisme de l’Aube en Champagne
- Commission de gestion Parc naturel de Gaume
- Maison du Tourisme Pays des Lacs
- Agence de Développement Touristique des Ardennes
- Office régional wallon de l’emploi et de la formation
- Province de Luxembourg
- Haute Ecole Robert Schuman

### Opérateurs associés :

- Fédération des Parcs naturels de Wallonie
- Alméa
- Fédération des Parcs naturels régionaux de France
- Technopole de l’Aube en Champagne
- Rimbaud’Tech – Quest For Change
- Fondation Chimay-Wartoise
- Université de Namur (UNAMUR)
- Université de Reims Champagne-Ardenne (URCA)
- Université du Québec (UQAM)
- Challenge ASBL
- Créa-job ASBL
- Wallonie Aventure Nature Tourisme (WANT asbl)

## Les modules de travail et activités du projet :

---

### **Module de travail 1 : Gestion du projet ATLAB**

#### **L’objectif du module :**

La coordination des opérateurs partenaires d’ATLAB, ainsi que la gestion administrative et financière globale du projet seront assurée, au sein de ce module, par Y’Schools en tant que chef de file. Un règlement d’ordre intérieur, prenant la forme d’une charte de coopération, sera signé par l’ensemble des partenaires. Elle définit les engagements et les sanctions de la coopération. Grâce à la mise en place d’un tableau de bord, au déploiement d’outils de gestion, de coordination et d’évaluation communs à l’ensemble des opérateurs (dont une étude innovante de l’impact des projets sur le territoire) ainsi qu’à l’organisation de comités techniques et de groupes de travail, le chef de file, en étroite synergie avec le Pilote du portefeuille ATD, veillera à ce que l’ensemble des activités développées au sein du projet ATLAB soient en adéquation avec les objectifs communs visés par le portefeuille et, plus globalement, avec les objectifs stratégiques et opérationnels du programme.

#### **L’objectif de communication spécifique à ce module.**

Les opérateurs partenaires et associés du projet sont clairement identifiés comme étant le public cible de ce module d’activités. 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 par tous les chefs de file des projets constitutifs du portefeuille Ardenne Transition Durable.

## **Activité 1.1 : Coordination des partenaires au sein d'ATLAB en lien avec la charte de coopération**

### **- La Charte de coopération**

Dans un souci d'efficacité dans l'implication et la coordination des partenaires, une Charte de coopération est signée par l'ensemble des opérateurs du projet (voir annexes). Cette Charte définit les valeurs de la coopération (bien-être, authenticité, imagination, partage, professionnalisme, citoyenneté) ainsi que ses principes directeurs (équité, lisibilité, respect, franchise, approche clients). Les règles de fonctionnement communes à tous les opérateurs, y sont précisées (engagement, outils communs, communication, marketing territorial, pérennisation...). Durant toute la durée de la Programmation, cette charte de coopération servira de Règlement d'ordre intérieur au projet.

### **- Les comités techniques**

Le chef de file organisera et animera des comités techniques regroupant l'ensemble des opérateurs partenaires, ainsi que d'autres techniciens ou prestataires invités selon les thématiques abordées. Il se réunit tous les mois dans un premier temps (au moins 8 fois par an), en visioconférence ou en présentiel et en alternance entre la France et la Belgique. Les décisions se prennent à la majorité des personnes présentes.

Ces comités techniques auront pour objectifs principaux la coordination, la validation et le suivi des activités menées par l'ensemble des opérateurs partenaires dans le respect du calendrier proposé et dans la perspective de leur pérennisation. La mise en œuvre d'actions spécifiques destinées à rendre plus efficaces l'organisation et la gestion du projet seront également à l'ordre du jour ainsi que l'organisation de la communication autour des activités et, en finalité, la préparation des comités d'accompagnements semestriels.

À cette fin, le chef de file et l'ensemble des opérateurs partenaires rédigeront, en commun, le rapport d'activités présenté collectivement à chaque comité d'accompagnement. L'évolution des différentes activités sera détaillée, lors de ces entretiens semestriels, par l'opérateur de référence.

### **- Les groupes de travail**

En fonction des besoins, des groupes de travail établis par module ou par activités seront créés et suivis par le comité technique du projet. Ils regrouperont les opérateurs ainsi que des structures ou personnes-ressources externes au projet mais spécialisées dans des domaines spécifiques.

## **Livrables :**

### **Procès-verbaux et feuilles de présence des comités techniques et des groupes de travail**

Des procès-verbaux seront établis lors de chaque comité technique ou réunion de groupe de travail. Ceux-ci seront accessibles à l'ensemble des opérateurs (Drive commun).

### **Rapport d'activité**

Sur base du canevas défini, le rapport d'activités sera mis à jour chaque semestre pour une présentation lors de chaque comité d'accompagnement.

## **Activité 1.2 : Utilisation des outils de coordination, de suivi et de mise en œuvre du projet développés par le pilote, en ce compris une étude d'impact innovante**

### **- Le Drive partagé, un outil de coordination de projet**

Mis en place par le pilote à destination de l'ensemble des opérateurs des projets associés, cet outil permettra de réunir en un point unique toutes les informations pertinentes concernant les projets du portefeuille qui seront collectées et mises à jour régulièrement par les chefs de file. Sur base de l'expérience acquise en Interreg V, elle permettra aux gestionnaires et à l'ensemble des opérateurs de disposer ainsi de tous les contenus et de les partager (procès-verbaux, marchés publics...).

### **- Le tableau de bord, un outil d'évaluation continue**

Un tableau de bord, géré par le chef de file et actualisé au fil de l'évolution des différentes réalisations, compilera les données concernant les indicateurs du projet, la consommation budgétaire des activités ainsi que l'échelle de temps de réalisation de celles-ci.

Le tableau de bord permettra à l'ensemble des parties prenantes, chef de file et opérateurs confondus, de prendre conscience très rapidement de l'évolution des résultats ainsi que des éventuels écarts budgétaires et temporels au sein des activités mises en œuvre.

L'ensemble des données issues de cet outil de gestion, commun à tous les projets constitutifs du portefeuille Ardenne Transition Durable, alimentera l'observatoire de gestion du pilote.

La Veille prospective pour encore évoluer

Une veille stratégique sera organisée au sein de chaque projet constitutif selon ses propres enjeux afin d'alimenter le comité thématique de veille stratégique, de mesure et d'observation animé par le pilote. Mise en œuvre en lien étroit avec le projet ATC, la veille permettra des opérations de benchmarking spécifiques et l'ouverture potentielle à des projets de Recherche et Développement en collaboration avec les universités et hautes écoles du territoire ardennais transfrontalier.

L'étude d'impact, au-delà des indicateurs

Concept d'évaluation innovant à l'échelle du territoire transfrontalier, l'étude de l'impact du projet sur le territoire et ses habitants va bien au-delà de la compilation d'indicateurs de résultats et de réalisation. Elle 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 d'impact, impulsée par le pilote, sera déployée au sein de l'ensemble des projets constitutifs, en étroite collaboration avec les universités et hautes écoles du territoire.

## **Livrables :**

### **Étude d'impact**

Contribution du projet Ardenne Tourisme Lab à l'étude d'impact menée à l'échelle du portefeuille.

### **Activité 1.3 : Synergie entre Ardenne Tourisme Lab et les autres projets constitutifs**

Le chef de file du projet veillera à déployer les activités d'Ardenne Tourisme Lab en parfaite synergie et complémentarité avec celles développées dans le cadre du portefeuille Ardenne Transition Durable, par l'ensemble de ses projets constitutifs. Pour ce faire, en parallèle aux comités techniques et groupes de travail intra-projet, les opérateurs du projet ATLAB participeront également, à des degrés divers, aux différents comités de pilotage et thématiques organisés par le pilote du portefeuille.

- Les Comités de pilotage du portefeuille

Ils seront animés une à deux fois par trimestre par le coordinateur du projet pilote. Ils réuniront obligatoirement les opérateurs "chefs de file" des projets constitutifs. Pourront s'y ajouter des opérateurs partenaires et/ou associés ainsi que d'autres techniciens selon les thématiques abordées. Ils auront pour vocation première de faire converger les projets constitutifs vers l'objectif commun du portefeuille. Ils devront 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 les comités d'accompagnement semestriels des projets et du portefeuille.

- Les Comités thématiques du portefeuille

Le projet pilote animera quatre comités thématiques définis dans le projet pilote :

- le comité administratif et comptable du portefeuille;
- le comité de veille stratégique, de mesures et d'observation;
- le comité de la marque territoriale "Ardenne, Étonner, Enchanter" ;
- le comité de communication et de promotion.

Ces comités cibleront, selon les thématiques, les responsables financiers ou administratifs, les chefs de file et/ou les chargés de mission des différents projets œuvrant sur des activités et des modules de travail au sein du portefeuille. Ces différents comités s'appuieront sur les outils de gestion partagés et développés par le projet pilote.

- Les Groupes de travail thématiques trans-projets

Ces groupes de travail réuniront des opérateurs issus des projets constitutifs sur des thématiques transversales au sein du portefeuille telles que l'itinérance ou le tourisme adapté. Ils seront créés et animés autant que nécessaire par le chef de file d'un des projets constitutifs.

## **Livrables :**

---

### **Procès-verbaux et feuilles de présence des différents comités et groupes de travail**

Des procès-verbaux, accompagnés systématiquement d'une feuille de présence, seront établis lors de chaque comité de pilotage, comité thématique ou réunion de groupe de travail thématique trans-projets. Ceux-ci seront accessibles à l'ensemble des opérateurs (Drive commun).

## **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 RCO84 : Actions pilotes développées et mises en œuvre conjointement dans le contexte des projets.

Unité de mesure : Cas de test / Actions pilotes

Valeur cible : 1

#### Justification de l'indicateur :

Dans un souci d'efficacité dans l'implication et la coordination des partenaires, 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 du projet à l'échelle de l'Ardenne transfrontalière

#### Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO84 : Actions pilotes développées et mises en œuvre conjointement dans le contexte des projets.

Unité de mesure : Cas de test / Actions pilotes

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.

### **Indicateur 1.3 :**

#### Indicateur de réalisation projet :

Nombre d'opérateurs partenaires coopérant dans le cadre des comités techniques d'ATLAB.

#### Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO87 : Organisations qui coopèrent par-delà les frontières

Unité de mesure : organisations

Valeur cible : 9

#### Justification de l'indicateur :

Le chef de file du projet ATLAB organisera et animera des comités techniques regroupant l'ensemble des opérateurs partenaires ainsi que d'autres techniciens ou prestataires invités selon les thématiques abordées. Ces comités techniques auront pour objectifs principaux la coordination, la validation et le suivi des activités menées par l'ensemble des opérateurs partenaires dans le respect du calendrier proposé et dans la perspective de leur pérennisation.

## Module de travail 2 : Gestion de la communication au sein du projet ATLAB

### L'objectif du module :

Ce module de travail a pour objectif d'optimiser la vulgarisation des réalisations du projet ATLAB en étroite collaboration avec le projet pilote et les projets constitutifs du portefeuille ATD. En termes de mobilisation médiatiques, les grandes actions de communication de masse auprès du grand public de la zone éligible (habitants, élus, associations...), mises en œuvre et déployées par le pilote, seront couplées à des conférences de presse transfrontalières à plus petite échelle et à des actions de promotion ciblées organisées par les projets constitutifs, dont ATLAB.

Ardenne Tourisme Lab s'appuiera également sur le projet pilote du portefeuille pour la promotion des offres et services touristiques proposés par le projet. ATLAB organisera en son sein la communication inhérente à des activités ou des publics cibles plus spécifiques tels les professionnels de la santé dans le cadre de ses activités visant la mise en tourisme responsable de l'Ardenne transfrontalière.

### L'objectif de communication spécifique à ce module

Les actions de communication de ce module auront pour cible le grand public afin de les informer des réalisations menées grâce aux financements européens et wallons de la programmation Interreg. Seront visés en particulier les professionnels du tourisme qui constituent l'essentiel du public cible du projet ATLAB.

### **Activité 2.1 : Participation aux actions de communications financées par le projet pilote, dont l'événement de lancement du portefeuille**

L'ensemble des opérateurs du portefeuille ont fait le choix, pour des raisons d'efficacité, de mutualiser les actions de communication autour des réalisations de leur projet. Ainsi toutes les actions s'intégreront parfaitement dans le plan de communication élaboré par le pilote à destination des habitants/citoyens, élus, associations, administrations et autres professionnels du tourisme. Il s'agira donc pour tous les opérateurs de participer activement aux actions de vulgarisation du projet pilote, à relayer les informations, à partager les outils-supports élaborés. De cette manière, le projet évitera les actions en doublons, profitera des économies d'échelles, mutualisera les supports.

Sous l'impulsion du projet pilote et en partenariat avec les autres projets constitutifs du portefeuille, sont ciblés, à la fois en Belgique et en France : la presse, les radios et télévisions, les réseaux sociaux, les supports de communication des opérateurs et organismes touristiques. Les actions suivantes sont envisagées :

- des journées de rencontres et de mobilisation du secteur touristique transfrontalier dont un grand événement de lancement des projets du portefeuille prévu d'ores et déjà dans le courant du 1er trimestre 2024 ;
- des road-shows transfrontaliers afin de toucher au maximum les populations et médias des différents territoires concernés ;
- des newsletters et mailings grâce aux bases de données des opérateurs et organismes touristiques du territoire ;
- des partages d'articles sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...), sur les blogs pro du tourisme mais aussi propres des touristes et des habitants ;
- des voyages de presse transfrontaliers ;
- des dossiers de presse, reportages et documentaires communs qui seront diffusés sur le site web administratif du portefeuille mais aussi sur l'ensemble des supports des opérateurs partenaires et associés des projets du portefeuille (bulletins d'information, newsletters, sites web, réseaux sociaux, courriers, etc.).

### **Livrables :**

---

#### **Implication du projet ATLAB dans l'organisation des actions de communication du projet pilote**

Présentation du projet ATLAB lors des événements organisés par le pilote

## **Activité 2.2 : Organisation de conférences de presse, de rencontres professionnelles, de formations spécifiques et de webinaires**

Parmi toutes les actions de communication, seules les conférences de presse et l'événement de clôture du projet feront l'objet d'un traitement propre à chacun des projets. Certes, le pilote assurera la gestion des agendas et la réalisation des supports, organisera l'événement de lancement du portefeuille et de ses projets, mais il est prévu que ce soit le projet qui organise pour son compte une série de conférences de presse et son événement de clôture. Cette spécificité permettra de mieux coller aux réalités territoriales de chacun des projets.

Le budget est identique à chacun des autres projets constitutifs à hauteur d'un montant de 5.000 euros.

### **Livrables :**

---

#### **Dossiers et communiqués de presse**

Les événements couverts par la presse seront promus par des communiqués et dossiers de presse remis aux journalistes ou envoyés par email.

#### **Newsletters, articles multimédias, bulletins d'information, posts sur les réseaux sociaux**

Toutes les publications rédigées par les opérateurs en vue de promouvoir le projet sur nos supports de communication.

#### **Articles de presse écrite, radio, TV**

Toutes les publications rédigées par les opérateurs en vue de promouvoir le projet sur nos supports de communication.

#### **Revue de Presse**

Une revue de presse nous permettra de collecter et valoriser tous les articles de presse qui seront publiés sur le projet ATLAB.

---

### **Les indicateurs de réalisation du module de travail 2**

#### **Indicateur 2.1 :**

##### Indicateur de réalisation projet :

Événements de communication organisés

##### Indicateur de réalisation du programme :

3.2-COM1: Nombre d'événements organisés

Unité de mesure : Evènements

Valeur cible : 10

##### Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les événements organisés par ATLAB. Les événements organisés par le pilote et auxquels participeront les opérateurs du projet ATLAB seront attribués au projet pilote ATD. Les conférences de presse du projet ATLAB, les rencontres et webinaires ainsi que l'événement de clôture du projet sont en relation avec cet indicateur.

#### **Indicateur 2.2 :**

##### Indicateur de réalisation projet :

Nombre de participants à ces événements

##### Indicateur de réalisation du programme :

3.2-COM2: Nombre de participants à ces évènements

Unité de mesure : Participants

Valeur cible : 250

##### Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les participants aux événements organisés par ATLAB. Les participants aux événements organisés par le pilote et auxquels participeront les opérateurs du projet ATLAB seront attribués au projet pilote ATD.

**Indicateur 2.3:**

Indicateur de réalisation projet :

Nombre de posts sur Facebook

Indicateur de réalisation du programme :

3.2-COM3.1: Nombre de posts sur Facebook

Unité de mesure : Posts

Valeur cible : 30

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les posts Facebook publiés par ATLAB dans le cadre de ces actions de communication spécifiques.

**Indicateur 2.4:**

Indicateur de réalisation projet :

Nombre de posts sur LinkedIn

Indicateur de réalisation du programme :

3.2-COM3.5: Nombre de posts sur LinkedIn

Unité de mesure : Posts

Valeur cible : 30

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les posts LinkedIn publiés par ATLAB dans le cadre de ces actions de communication spécifiques.

**Indicateur 2.5 :**

Indicateur de réalisation projet :

Nombre d'utilisateurs du site web.

Indicateur de réalisation du programme :

3.2-COM4: Nombre d'utilisateurs du site web

Unité de mesure : Utilisateurs

Valeur cible : 2000

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les visiteurs uniques sur les pages rédigées par les opérateurs du projet ATLAB dans le cadre de ces actions de communication spécifiques. L'essentiel des données de fréquentation du site web géré par le pilote portefeuille de projet seront attribuées au projet pilote ATD.



## Module de travail 3 : Prospective, innovation et veille territoriale

### L'objectif du module :

Ce module vise à doter les acteurs du territoire d'un outil de veille prospective et d'une méthodologie efficace afin de guider l'émergence d'un processus d'appropriation de l'innovation pour répondre aux enjeux du projet.

### L'objectif de communication spécifique à ce module :

Ce module doit permettre de diffuser une culture de l'innovation comme moyen de répondre aux enjeux des différents projets du portefeuille.

La mise en valeur des expériences singulières proposées par les acteurs dans les supports de communication territoriaux et de promotion touristique Ardenne doit stimuler l'adhésion des acteurs à cette culture de l'étonnement par capillarité.

La communication de ce module ciblera non seulement les professionnels du secteur touristique transfrontalier et les étudiants formés par les Hautes Ecoles et Universités, mais aussi plus largement les entreprises tous secteurs confondus, les habitants, les associations et autres forces vives du territoire transfrontalier.

### **Activité 3.1 : Création et animation d'un club des expériences singulières**

Les expériences singulières et innovantes sont détectées par des "vigies locales" que sont par nature les acteurs territoriaux du tourisme, de la formation, de l'innovation et des parcs naturels.

Une grille d'analyse synthétique permet de structurer le travail de sélection.

Les porteurs des expériences les plus emblématiques sont conviés à intégrer un "club". Ils sont accompagnés pour améliorer le design de leurs prestations et pour créer des actions de sensibilisation prévues au Module 4 (éducteurs et conférences inspirantes par exemple).

Cette mise en réseau vise à favoriser l'émulation par l'échange d'expériences et la reconnaissance des innovations sur le territoire par une mise en perspective auprès de l'ensemble des acteurs du territoire et des habitants.

Ce club doit être moteur dans le projet pour servir d'inspiration et concrétiser les capacités d'innovation des acteurs du territoire.

Cette promotion collective et concertée à l'échelle de la destination transfrontalière doit permettre de motiver les acteurs à intégrer la démarche en vue d'en faire des porte-drapeaux de la destination.

L'opérateur de l'activité assure le suivi et l'animation du club.

Le club édite une "gazette d'étonnement" pour renforcer le lien entre les membres du club en rendant compte de la vie du club. Elle alimente également la newsletter de veille (voir activité 3.3), afin de montrer à tous les acteurs des réalisations inspirantes et donner envie d'intégrer le club.

### **Livrables :**

---

#### **Dispositif de détection et d'enquête**

- 2 réunions par an du groupe de travail "vigies locales" (offices de tourisme, parcs naturels, etc.) ;
- Grille d'analyse des expériences ;
- Mode de sélection.

#### **Club des expériences singulières**

Ce club se réunit 2-3 par an en fonction des opportunités. Il travaille sur la conception d'éducteurs pertinents. Il est consulté pour orienter le pilotage de la veille innovation.

Il élabore la gazette d'étonnement.

#### **Une gazette d'étonnement**

Elle paraît 2 ou 3 fois par an selon les besoins. Sa diffusion est assurée grâce aux outils de communication mis en commun par le pilote du portefeuille.

### **Activité 3.2 : Mise en place et diffusion d'une veille active "prospective et étonnement" de la destination**

Les opérateurs se dotent d'un outil pertinent pour :

- compiler les données de veille prospective et stratégique existants auprès des institutionnels partenaires : ARTGE, Wallonie Tourisme, CGT, Parcs Naturels, ADT, OT et Maisons du tourisme ;
- alimenter une veille ciblée sur les thématiques des ateliers de co-création (activité 6.1)

- fournir un widget d’affichage sur les sites internet ;
- fournir un flux pour alimenter un outil de newsletter ;
- alimenter l’outil cartographique (activité 3.4).

Sont également prises en compte les expériences singulières détectées sur la destination (activité 3.1).

La sélection des éléments diffusés est assurée par un comité restreint comprenant les opérateurs de l’activité et des représentants du club des expériences singulières en lien étroit avec le comité thématique dédié à la veille stratégique au niveau du pilote du portefeuille.

La veille est valorisée sur l’ensemble de la destination transfrontalière au travers de supports de communication comme des newsletters régulières et des widgets distribuables à tous les acteurs qui souhaitent afficher sur leurs sites une fenêtre sur l’innovation.

La diffusion s’opère via les outils de communication mis en commun par le pilote du portefeuille.

Cette activité permet de diffuser une culture de l’innovation et de l’étonnement au travers des éléments de veille et des expériences locales réussies pour promouvoir les meilleures pratiques sur le territoire. En outre elle permet de nourrir la réflexion des porteurs de projets au sein de ATLAB.

Différents outils et démarches sont prévus pour y parvenir : recherche documentaire, études de cas, etc

## **Livrables :**

### **Un outil de veille prospective tourisme et innovation**

L’outil en ligne permet de compiler des informations éditorialisées pour construire des newsletters et délivrer des contenus facilement intégrables pour des exploitations web, cartographie ou statistiques. Il est compatible et complète les outils communs au portefeuille.

### **Une newsletter de veille stratégique Ardenne**

Cette newsletter trimestrielle compile les veilles stratégiques Grand Est et Wallonie Tourisme et met en valeur les expériences étonnantes détectées sur le territoire.

Elle est adressée en synergie avec le pilote à l’ensemble des acteurs touristiques, culturels et nature du territoire.

### **Des widgets à intégrer dans les sites Internet**

Des widgets spécifiques aux contenus ciblés dédiés à l’innovation serviront avec l’appui du pilote à alimenter les sites Internet à destination de tous les publics. Chaque opérateur (public ou privé) peut intégrer l’un de ces widgets en fonction de ses besoins.

## **Activité 3.3 : Élaboration, mises à jour et diffusion d’une “carte d’étonnement” de la destination**

Cette activité doit faire émerger une culture de l’innovation et de l’étonnement au travers des expériences locales réussies.

Chaque expérience singulière sélectionnée par le Club (Activité 3.1) est éditorialisée pour une présentation homogène selon le code de la marque Ardenne et en fonction des différents usages envisagés (cartographie, newsletter, gestion relation client, etc.)

La cartographie du projet ATLAB (la carte d’étonnement de la destination) est réalisée sur la base des outils de la cartographie générale du portefeuille qu’il conviendra d’adapter aux réalités du projet ATLAB. L’outil technique, fondé sur une cartographie libre (OpenStreetMap par exemple) fait partie des outils numériques mutualisés par le pilote du portefeuille. Il permet d’agréger des données libres disponibles et d’élaborer ou d’acquérir un fond de carte personnalisé en fonction des objectifs et du ciblage de chaque utilisation.

Fondée sur un support numérique, cette carte sera par nature dynamique et évolutive en s’enrichissant progressivement des nouvelles expériences singulières construites dans le cadre de la démarche ou par ailleurs.

La carte transfrontalière d’étonnement constitue le support visuel indispensable et spécifique pour plusieurs raisons :

pour l’ensemble des acteurs locaux :

la carte d’étonnement fédère une démarche participative rassemblant de nombreux acteurs de la destination transfrontalière autour d’une représentation du territoire homogène ;

la carte d’étonnement offre une lecture de la progression de la démarche dans le temps et l’espace ;

pour les habitants et les visiteurs :

la carte d’étonnement illustre un positionnement de la destination autour de la surprise et de l’innovation ;

la carte d’étonnement constitue un document de promotion de la destination.

La réalisation d'une carte d'étonnement de la destination attrayante et ludique concrétise la volonté de positionner la destination en termes d'innovation pour répondre aux enjeux du projet de destination transfrontalière. Tous les publics (habitants, acteurs du tourisme, touristes) peuvent y mesurer la capacité d'étonnement et de surprise proposée par la destination Ardenne et y puiser inspiration pour de nouvelles découvertes sur le terrain.

Il convient de préciser que cette carte d'étonnement de la destination sera utilisée et valorisée par les actions de communication propres au projet LAB vers ses cibles. Il convient également de préciser que cette carte viendra alimenter les actions de communication plus globales portées par le pilote vers les clientèles et les marchés qu'il a définis.

#### **Livrables :**

---

##### **Une charte éditoriale "expérience singulière Ardenne"**

Elle est rédigée par un spécialiste de la communication pour mettre en avant les valeurs de la destination transfrontalière et prévoir des déclinaisons en fonction des utilisations (carte dynamique, article web, gestion relation client, etc.).

##### **Un catalogue des présentations homogène**

Chaque expérience sélectionnée fait l'objet d'une présentation dans les différents formats prévus par la charte éditoriale et en fonction des cibles visées. Il se concrétisera par un PDF automatique généré à partir des bases de données transfrontalières (SINAT).

##### **Un fond de carte Ardenne étonnement**

Production d'un fond de carte singulier afin de déployer une "signature" spécifique pour valoriser cette sélection d'étonnements. Le graphisme sera en harmonie avec les éléments de communication de la destination transfrontalière et sera conçu en collaboration avec le pilote du portefeuille.

##### **Un outil de cartographie et d'infographie dynamique**

C'est une instance spécifique à l'innovation dans l'outil de cartographie mis à disposition des opérateurs du projet par le pilote du portefeuille.

#### **Les indicateurs de réalisation du module de travail 3**

---

##### **Indicateur 3.1 :**

Indicateur de réalisation projet :

Club des expériences singulières

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO87 : Organisations qui coopèrent par-delà les frontières

Unité de mesure : organisations

Valeur cible : 20

Justification de l'indicateur :

Ce club se réunit 2-3 par an en fonction des opportunités. Il travaille sur la conception d'éducteurs pertinents. Il est consulté pour orienter le pilotage de la veille innovation.

Il élabore la gazette d'étonnement. Seront comptabilisées les structures touristiques qui participent au club des expériences singulières.

##### **Indicateur 3.2 :**

Indicateur de réalisation projet :

Outil de veille

Indicateur de réalisation du programme :

#### 4.6 RCO116: Solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : solutions

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

L'outil en ligne développé par des opérateurs belges et français permet de compiler des informations éditorialisées pour construire des newsletters et délivrer des contenus facilement intégrables pour des exploitations web, cartographie ou statistiques. Il est compatible et complète les outils communs au portefeuille.

#### **Indicateur 3.3 :**

Indicateur de réalisation projet :

Carte d'étonnement

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO84 : Actions pilotes développées et mises en œuvre conjointement dans le contexte des projets.

Unité de mesure : Cas de test / Actions pilotes

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Production d'un fond de carte singulier afin de déployer une "signature" spécifique pour valoriser cette sélection d'étonnements. Le graphisme sera en harmonie avec les éléments de communication de la destination transfrontalière et sera conçu en collaboration avec le pilote du portefeuille.

### **Module de travail 4 : Développement d'une culture de l'innovation**

L'objectif du module :

- Evaluer les besoins des acteurs ;
- Sensibiliser la population cible à l'innovation comme réponse aux enjeux touristiques, environnementaux et sociétaux ;
- Développer les compétences des acteurs pour imaginer et déployer des innovations.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

Ce module de travail vise deux objectifs spécifiques en terme de communication :

- objectif "interne" : populariser la culture de l'innovation auprès des habitants, stimuler son appropriation, encourager la prise de risque mesuré, créer une communauté d'apprentissage (étudiants, enseignants, acteurs touristiques) ;
- objectif "externe" : donner corps à une image d'un territoire innovant, capable d'étonner et surprendre les visiteurs, montrer régulièrement l'innovation en action sur le territoire.

La communication de ce module ciblera non seulement les professionnels du secteur touristique transfrontalier et les étudiants formés par les Hautes Ecoles et Universités, mais aussi plus largement les entreprises tous secteurs confondus, les habitants, les associations et autres forces vives du territoire transfrontalier.

#### **Activité 4.1 : Mise en place et maintenance d'une plate-forme dédiée à l'innovation pour le développement des compétences et à l'animation de la communauté**

Les opérateurs s'appuient sur la plate-forme collaborative développée par l'opérateur Hénallux dédiée à l'innovation pour :

- diffuser des contenus pédagogiques ;
- animer la communauté apprenante (suivi, stimulation...) ;
- structurer l'animation de la communauté "club des expériences singulières" décrite au 3.1 via un forum ;
- centraliser les ressources créées dans le cadre du projet ;
- simplifier l'accès aux ressources utiles à l'apprentissage et l'innovation.

Cette plateforme complétera celle plus large développée par le projet Ardenne Tourisme Compétences. Elle doit être l'outil central d'animation et de suivi de l'ensemble du projet. Elle centralise l'ensemble des informations nécessaires à l'organisation et le suivi des actions.

Le choix se porte sur l'outil open source Moodle, parfaitement adapté à ces usages et déjà en place chez l'opérateur Hénallux et Y SCHOOLS. Il s'agit de créer une nouvelle instance Moodle, distincte de celle déjà en place dans l'école, et de développer l'environnement graphique et fonctionnel spécifique pour s'adapter aux besoins de la communauté ATLAB.

La mise en place de la plateforme Moodle sera intégrée comme suit :

1. Analyse des besoins avec les acteurs de terrain.
2. Dimensionnement des serveurs d'hébergement de la plateforme.
3. Installation des serveurs et configurations réseau, système et sécurité.
4. Installation d'une instance Moodle vierge.
5. Création d'une identité visuelle et modification de style.
6. Ajout des modules utiles au projet et aux parties prenantes.
7. Configuration des comptes utilisateurs de test.
8. Intégration des contenus.
9. Tests utilisateurs.
10. Publication de la plateforme.
11. Processus d'amélioration continue.

En plus de la plateforme d'apprentissage, un site vitrine avec les actualités, les événements, la présentation du projet et une carte interactive avec les points d'intérêt sera mis en place. Un premier ensemble de données sera rassemblé en début d'agenda, et la carte sera également alimentée durant les différentes étapes du projet.

#### **Livrables :**

---

##### **Une plate-forme Moodle dédiée et personnalisée**

Les opérateurs belges et français du projet utilisent déjà cette technologie open-source. Ils créent une instance dédiée au projet, la personnalisent et en assurent la maintenance durant le projet. De plus, un site web vitrine sera mis en place pour parfaire la visibilité du projet.

#### **Activité 4.2 : Conception, acquisition ou production de contenus pédagogiques autour de l'innovation**

##### **1. Définition des besoins**

Ce travail sera réalisé par les opérateurs du projet avec les acteurs du terrain réunis dans le club des expériences singulières. Ce module sera dédié aux besoins liés spécifiquement au processus d'innovation. Les autres besoins identifiés seront traités par le projet Ardenne Tourisme Compétences (culture digitale, commercialisation, management, RSE et RSA, etc.)

L'analyse du contexte et des besoins permettra d'aboutir à la rédaction de recommandations pour améliorer l'innovation dans le secteur du tourisme en Ardennes.

##### **2. Design pédagogique**

Il s'articulera sur trois axes : formation initiale des futurs acteurs du tourisme, formation continue des acteurs et formation à destination du citoyen.

L'ingénierie pédagogique s'opère en coopération avec les dispositifs déjà en place côté belge et français. Elle vise à développer les compétences spécifiques nécessaires à l'innovation comme le design d'expérience, l'esprit d'innovation, etc. ;

##### **3. Acquisition et production de contenus pédagogiques**

Les formats sont diversifiés avec une approche ludique et une part importante de distanciel auto-administré pour faciliter l'accès à la formation.

Les différents modules s'articulent en parcours permettant de visualiser une progression qui donne lieu à la délivrance d'attestations de suivi et de réussite.

L'accès aux formations se fait via la plate-forme décrite au 4.1. L'animation de la communauté des apprenants permet également de densifier les liens humains entre les acteurs de part et d'autre de la frontière pour favoriser les échanges et les découvertes mutuelles.

## **Livrables :**

---

### **Production de 10 à 15 vidéos courtes.**

Ces vidéos ont deux vocations : diffuser des contenus académiques délivrés par des experts et, montrer des expériences réussies sur le territoire ou ailleurs. Elles sont validables par des outils ludiques type quiz.

### **Acquisition et production de formations**

Achats auprès d'organismes de formation agréés de modules d'acquisition de compétences adaptés aux objectifs et au contexte de la destination transfrontalière.

### **Activité 4.3 : Sensibilisation des acteurs et habitants à l'innovation**

Cette sensibilisation est une clé essentielle pour l'acquisition d'une culture de l'innovation ouverte et partagée par un maximum d'acteurs (professionnels, institutionnels, ...)

Au-delà des actions de communication du projet global et en synergie avec elles, cette activité permet de déployer des actions de sensibilisation par l'exemple sur le territoire. Il s'agit de démontrer que l'esprit d'innovation :

- invite à s'interroger différemment notamment grâce au "design thinking" ;
- permet de déployer des actions autrement à toutes les échelles et à tous les moments du parcours client ;
- s'inscrit dans tous les domaines du portefeuille de projets.

Cette activité se concrétise d'une part avec l'organisation d'éducteurs pour montrer par des exemples concrets et proches que l'innovation est possible, abordable et positive dans tous les domaines. Ces éducteurs permettent également de valoriser les acteurs locaux innovants membres du club des expériences singulières (3.1). Le programme mixe des visites de terrain sur la destination auprès des membres du Club des expériences singulières, et au-delà pour découvrir et comprendre des expériences significatives par rapport aux thématiques du portefeuille de projet.

Cette activité se concrétise d'autre part avec l'organisation de conférences inspirantes (master classes) pour montrer l'étendue des possibles par des témoignages concrets d'innovation sur des thématiques en rapport avec la destination Ardenne. Selon le cas, ces conférences peuvent également s'inscrire dans les parcours pédagogiques développés au 4.2.

## **Livrables :**

---

### **Éducteurs**

Organisation de 2 éducteurs transfrontaliers par an, rythme ajustable en fonction des opportunités.

### **Conférences inspirantes (master classes)**

Organisation en moyenne de 3 conférences par an, rythme ajustable en fonction des opportunités.

## **Les indicateurs de réalisation du module de travail 4**

---

### **Indicateur 4.1 :**

Indicateur de réalisation projet :

Plateforme Moodle

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO116: Solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : Solutions

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Les opérateurs belges et français du projet utilisent déjà cette technologie open-source. Ils créent une instance dédiée au projet, la personnalisent et en assurent la maintenance durant le projet. De plus, un site web vitrine sera mis en place pour parfaire la visibilité du projet.

#### **Indicateur 4.2 :**

##### Indicateur de réalisation projet :

Participants aux éductours et aux conférences inspirantes

##### Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1: Nombre de participants à ces événements.

Unité de mesure : Participants

Valeur cible : 500

##### Justification de l'indicateur :

Organisation de 2 éductours transfrontaliers par an, rythme ajustable en fonction des opportunités.

Organisation en moyenne de 3 conférences par an, rythme ajustable en fonction des opportunités.

#### **Indicateur 4.3 :**

##### Indicateur de réalisation projet :

Carte d'étonnement

##### Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO84 : Actions pilotes développées et mises en œuvre conjointement dans le contexte des projets.

Unité de mesure : Cas de test / Actions pilotes

Valeur cible : 1

##### Justification de l'indicateur :

Nombre de participants aux 2 éductours transfrontaliers par an, rythme ajustable en fonction des opportunités.

Nombre de participants aux 3 conférences par an, rythme ajustable en fonction des opportunités.

## **Module de travail 5 : Concours d'idées et appels à projets**

### **L'objectif du module :**

- Inciter les acteurs tourisme, culture et nature à innover
- Encourager l'esprit d'innovation
- Montrer le soutien public à l'innovation

### **L'objectif de communication spécifique à ce module :**

Au-delà de l'objectif de communication externe d'une destination innovante précisé au Module 2, ce module vise particulièrement à stimuler l'esprit d'innovation auprès des acteurs privés.

La communication de ce module ciblera non seulement les professionnels du secteur touristique transfrontalier et les étudiants formés par les Hautes Ecoles et Universités, mais aussi plus largement les entreprises tous secteurs confondus, les habitants, les associations et autres forces vives du territoire transfrontalier.

### **Activité 5.1 Création et animation d'un challenge annuel de l'innovation ardennaise**

Le Challenge de l'innovation ardennaise vise notamment à soutenir l'économie touristique de l'Ardenne transfrontalière et à faire émerger des offres répondant aux nouvelles attentes des clients : expériences immersives dans les territoires, séjours décarbonés, prestataires engagés durablement faisant valoir l'économie locale et les circuits courts.

L'organisation de ce challenge s'appuie sur le club des expériences singulières décrit au 3.1. Il permet de détecter des expériences singulières par un travail de repérage terrain opéré par les acteurs institutionnels.

L'éligibilité à ce challenge doit être simple (pour accueillir des projets de toutes les tailles) et large (puisque, par définition, l'innovation peut être protéiforme).

Le concours s'adresse aux partenaires touristiques de la destination disposant déjà d'une offre existante et aux porteurs de projets.

Les acteurs touristiques de la destination peuvent s'associer pour porter une candidature à plusieurs. Les organismes de gestion d'une destination ne font pas partie du périmètre éligible.

Chaque opération retenue fait l'objet d'une présentation synthétique prévue au 3.3.

Ces opérations devront :

- respecter des critères spécifiques pour répondre aux enjeux du portefeuille de projets ;
- permettre aux clientèles locales de redécouvrir leur territoire ;
- répondre en priorité aux thématiques fortes du portefeuille ;
- intégrer un enjeu social et proposer une innovation unique. Elles devront permettre de renforcer les liens humains, l'accueil fait aux touristes et les partenariats entre plusieurs acteurs touristiques du département ou des territoires voisins.

Un jury composé de membres du Club des expériences singulières et des représentants des opérateurs du projet se réunit pour désigner le ou les lauréats.

Les dossiers seront évalués selon les axes suivants :

- pertinence de l'offre pour le territoire (30%)
- durable, sociale et solidaire (accessibilité, circuits-courts, emploi, lien avec l'économie locale...) (25%)
- disponible à la commercialisation en ligne et pérenne (30%)
- proposer des conditions commerciales souples (annulation, report...) (15%)

Une cérémonie de remise des prix vient couronner ce travail, valoriser des initiatives innovantes et vertueuses et mettre en lumière le club des expériences singulières.

#### **Livrables :**

---

##### **Un évènement annuel de remise des prix**

Cet évènement se tient lors des rencontres ardennaises pour en assurer la visibilité.

Le ou les prix sont remis par des personnalités politiques pour montrer l'appui des pouvoirs publics.

##### **Activité 5.2 : Organisation d'un "design sprint" annuel**

Le design sprint est une séquence de design thinking en mode "bootcamp". En trois jours, un projet d'innovation doit être prototypé pour permettre une mise en œuvre rapide.

Les thématiques sont définies en fonction des réflexions du Club des expériences singulières et des différents enjeux des projets du portefeuille.

Un appel à candidatures est lancé pour sélectionner les idées les plus pertinentes par rapport aux objectifs du portefeuille de projets et aux attentes de la demande. Les équipes porteuses retenues sont réunies sur un lieu unique. Elles travaillent durant trois jours avec le soutien de spécialistes du design d'expérience pour présenter un prototype. Le jury, composé de membres du club des expériences singulières et des animateurs de la démarche, désigne un vainqueur. Un accompagnement personnalisé est proposé au gagnant.

#### **Livrables :**

---

##### **Un concours annuel design sprint de 3 jours**

Cet évènement se tient lors des rencontres ardennaises pour en assurer la visibilité.

#### **Les indicateurs de réalisation du module de travail 5**

---

##### **Indicateur 5.1 :**

Indicateur de réalisation projet :

Challenge et design sprint

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1 : Nombre d'évènements organisés



Unité de mesure : Evènements

Valeur cible : 6

Justification de l'indicateur :

Cet évènement "Challenge" se tient lors des rencontres ardennaises pour en assurer la visibilité. Le ou les prix sont remis par des personnalités politiques pour montrer l'appui des pouvoirs publics (Fréquence : 1 challenge par an à partir de l'année 2 du projet).

Un concours annuel design sprint de 3 jours se tiendra lors des rencontres ardennaises pour en assurer la visibilité (Fréquence : 1 challenge par an à partir de l'année 2 du projet).

#### **Indicateur 5.2 :**

Indicateur de réalisation projet :

Participants au Challenge et design sprint

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1: Nombre de participants à ces évènements.

Unité de mesure : Participants

Valeur cible : 100

Justification de l'indicateur :

Les "Challenges" et le concours de design sprint seront organisés lors des Rencontres ardennaises pour la visibilité. Seront comptabilisés les participants à ces évènements. (Fréquence : 1 challenge et 1 design sprint par an à partir de l'année 2 du projet).

#### **Indicateur 5.3 :**

Indicateur de réalisation projet :

Sites participants aux Challenges et design sprint

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO77 : Nombre de sites touristiques et culturels soutenus

Unité de mesure : Sites touristiques et culturels

Valeur cible : 50

Justification de l'indicateur :

Les 4 à 6 lauréats du challenge de l'innovation annuel (en fonction de l'intérêt des candidatures) seront soutenus par la médiatisation de la remise des prix et par un effort de communication autour de leur distinction

Les 4 équipes (composées de 3 ou 4 structures) qui s'affrontent dans le concours de design sprint annuel se verront soutenues par un coach en design durant les 3 jours du concours.

Au global environ 50 structures seront soutenues par le projet.

## **Module de travail 6 : Co-création et accompagnement à l'expérimentation**

### **L'objectif du module :**

Ce module propose la mise en place d'un dispositif commun et donc transfrontalier d'animation territoriale pour stimuler et structurer les démarches innovantes de la destination Ardenne.

Cette démarche volontariste se veut la concrétisation de la culture d'innovation initiée par les activités du module 4.

### **L'objectif de communication spécifique à ce module :**

La communication de ce module ciblera non seulement les professionnels du secteur touristique transfrontalier et les étudiants formés par les Hautes Ecoles et Universités, mais aussi plus largement les entreprises tous secteurs confondus, les habitants, les associations et autres forces vives du territoire transfrontalier.

### **Activité 6.1 : Création d'ateliers thématiques d'innovation ouverte**

Les opérateurs du projet définissent les premières thématiques d'ateliers. Celles-ci embrassent l'ensemble des enjeux du portefeuille de projets, soit pour résoudre des problématiques de crises identifiées (manque d'eau dans les lacs par exemple), soit pour trouver de nouvelles réponses aux enjeux des projets du portefeuille (inclusivité, durabilité, etc.), soit encore pour concrétiser une ambition d'innovation sur un secteur particulier.

Un pilote est désigné pour chacun des 3 ou 4 ateliers. Il est formé au design thinking. Il réunit un groupe de 6 à 8 personnes maximum parmi les acteurs locaux ou les opérateurs des projets. Un premier travail de veille ciblée est effectué grâce au dispositif mis en place dans l'activité 3.2.

Chaque atelier se réunit au moins une fois par an (rythme plus soutenu si besoin exprimé) pour des séances de type design sprint de deux jours, animées par les pilotes ou des intervenants spécialisés en créativité et design. Pour le travail de design sur un territoire, l'atelier peut s'appuyer sur un format d'immersion d'experts pour repérer et évaluer les pistes d'innovation.

Chaque atelier donne lieu à une synthèse qui peut servir de support à une communication auprès des autres ateliers et plus largement de l'ensemble de la communauté des acteurs de la destination Ardenne.

#### **Livrables :**

---

##### **Un rapport de synthèse annuel**

Ce rapport rend compte des différents ateliers et des pistes d'innovation poursuivies.

##### **Immersion territoriale**

Ce format réunit des experts durant 4 ou 5 jours à la demande des territoires sur un bassin de vie touristique transfrontalier (ex. Givet-Dinant-Philippeville-Beauraing) pour le questionner et détecter les pistes d'innovation les plus pertinentes par rapport au contexte local.

### **Activité 6.2 : Accompagnement à l'expérimentation**

Les ateliers d'innovation ouverte (activité 6.1) permettent chaque année de faire émerger des pistes de solutions innovantes et d'en explorer les potentialités par une démarche de design thinking. Ainsi, thématique par thématique, chaque atelier propose, décrit et évalue quelques pistes d'innovation "designées".

Ces solutions innovantes constituent des propositions concrètes aux problématiques des ateliers. On peut imaginer y trouver de nouveaux outils d'accueil ou de guidage, de nouvelles activités, de nouvelles méthodes plus écoresponsables, etc.

Par nature, chaque solution, sa forme, sa complexité et sa faisabilité sont évidemment très variées.

Chaque année les opérateurs évaluent parmi toutes les solutions innovantes issues des ateliers, la ou les plus pertinentes au regard des enjeux transfrontaliers et des projets constitutifs du portefeuille.

Ils sélectionnent une ou deux solutions par an pour passer à une phase d'expérimentation terrain. En fonction de la nature des innovations, des acteurs ou des territoires, provenant des deux versants de la zone de coopération, sont sollicités pour la mise en œuvre de l'expérimentation.

Un accompagnement privilégié, organisé par les ADT Aube et Ardennes et leurs partenaires au sein du projet, est alors mis en place pour donner toutes les chances de réussite.

En fonction des besoins et de la maturité du projet et de ses porteurs, cet accompagnement peut comprendre :

- une assistance pour la recherche d'un territoire d'expérimentation dans la destination Ardenne ou d'une jeune pousse porteuse d'une innovation proche ;
- un parrainage par un acteur local directement intéressé (un belge pouvant potentiellement parrainer un français et vice-versa) ;
- une mise en contact privilégiée avec les différents labs ou incubateurs pertinents de part et d'autre de la frontière ;
- une assistance pour la promotion auprès des institutionnels partenaires (Organismes de gestion de destination comme les Offices de tourisme, Maisons du tourisme, ADT, Parcs naturels ...)

- l'organisation de réunions sur le terrain d'expérimentation pour favoriser la mise en relation de part et d'autre de la frontière, avec les acteurs locaux et l'appropriation du projet ;
- le portage de certaines licences nécessaires au montage de la solution (licences logicielles, accès bases de données, etc.) en synergie et au bénéfice des autres projets du portefeuille.

#### **Livrables :**

---

##### **Rapport annuel de progression des expérimentations**

Ce rapport rend compte des différents accompagnements engagés et des perspectives de réalisation des solutions innovantes.

##### **Acquisitions de licences et de datas**

Achats et mises à disposition de licences pour certains logiciels souvent nécessaires pour le développement des solutions.

Acquisition des droits d'accès à certaines bases de données pour tester des développements logiciels ou entraîner des algorithmes (Intelligence artificielle).

#### **Les indicateurs de réalisation du module de travail 6**

---

##### **Indicateur 6.1 :**

Indicateur de réalisation projet :

Ateliers et accompagnements

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO77 : Nombre de sites touristiques et culturels soutenus

Unité de mesure : Sites touristiques et culturels

Valeur cible : 30

Justification de l'indicateur :

Vu la valeur programme et l'intitulé de l'indicateur, nous avons convenu que nous ne comptabiliserons que les « soutiens » plus conséquents et qui toucheront uniquement des sites touristiques et culturels ;

Ainsi, ne seront comptés que les sites touristiques et culturels (ex. un parc animalier ou un musée) qui auront suivi les ateliers. Pour toutes ces raisons, nous ramenons ce nombre à un minimum de 30 sur 4 ans et à l'échelle transfrontalière.

#### **Le budget du projet ATLAB – Durée : 4 ans**

---

**2 103 538 €** (financement FEDER : 60%)

#### **Contact**

---

**Marlène Hager - [marlene.hager@yschools.fr](mailto:marlene.hager@yschools.fr) - + 33(0) 03.25.71.10.71 +33(0)7.61.65.88.14**