

L'Ardenne transfrontalière en tant que destination touristique est une réalité dans l'esprit de nombreuses clientèles européennes. Elle bénéficie de nombreux atouts reposant sur des caractéristiques communes et fortes de part et d'autre de la frontière. Son secteur touristique participe à la cohésion du territoire transfrontalier grâce à une marque partagée reconnue, tout comme il contribue activement à son développement économique. Néanmoins, ce secteur est fragilisé et doit faire face à un grand nombre de changements lourds auxquels il doit obligatoirement s'adapter s'il veut rester compétitif dans les années à venir et ne pas connaître ce qui s'est hélas passé au tournant des années 70 et 80. Changements environnementaux, sociaux et numériques cette fois qui impliquent de faire muter l'offre touristique de l'Ardenne transfrontalière, son accueil, l'organisation de ses entreprises et autres organismes de gestion de la destination. Dans ce contexte tendu, le projet ARDENNE TOURISME COMPETENCES en tant que projet constitutif du vaste portefeuille de projets ARDENNE TRANSITION DURABLE, entend professionnaliser plusieurs centaines d'opérateurs touristiques belges et français, issus des secteurs public et privé, de manière à provoquer un véritable « game changer » ou basculement transformationnel par rapport à la situation actuelle où force est de constater un certain nombre de menaces et faiblesses telles que listées dans l'étude SWOT reprise dans le projet pilote du portefeuille. Si la professionnalisation dans les transitions écologiques et sociales est abordée par les projets ATRT et AGL, celle liées aux TRANSITIONS NUMERIQUES, de l'ACCUEIL touristique trans-ardennais, de l'OFFRE touristique ardennaise plus globale et des ORGANISATIONS dont la RSE, est fixée dans ce projet. Quatre modules de travail spécifiques y sont d'ailleurs dédiés.

Les défis sont majeurs. L'ambition est grande. Pour y répondre, le projet regroupera, autour d'une plateforme de professionnalisation partagée avec les autres projets du portefeuille et en lien avec ce qui se fait à l'échelle régionale du Grand Est et de la Wallonie, huit opérateurs privés et publics (cinq belges et trois français), tous hautement spécialisés dans toutes les composantes de la professionnalisation que sont :

- **L'ETUDE et la VEILLE** (diagnostics marketing numériques du territoire transfrontalier, Schéma transfrontalier d'Accueil et de Diffusion de l'Information, etc.) ;

- **LA SENSIBILISATION** : Elle s'appuie sur des outils de type conférences, rencontres, B2B, webinaires, évènements afin de faire prendre conscience aux opérateurs touristiques, connus et non connus, des enjeux liés aux 4 transitions ciblées. Cette sensibilisation sera maximale et traitée en commun par tous les opérateurs du projet. Elle se fera donc en totale complémentarité avec les autres projets dédiés à l'innovation, aux transitions durables et sociales.

- **L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL** : Il permet de faire monter en compétence les opérateurs, afin qu'ils s'adaptent aux transitions et qu'ils innoveront. L'accompagnement individuel prendra plusieurs formes : audits, diagnostics, puis accompagnement personnalisé. Les supports passent par le coaching, un centre de ressources en ligne et l'intervention d'experts. La gestion de l'innovation sera du ressort du LAB mais dans lequel toutes les forces d'innovation issues de ce projet convergeront.

- **L'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF** : Ce mode de professionnalisation permet de mobiliser des groupes d'opérateurs autour des thématiques de transition identifiées. Ces groupes seront pour beaucoup transfrontaliers. Ils deviendront les "fers de lance" de la destination comme le club des animateurs numériques de territoire ou des hôteliers. L'accompagnement collectif s'opèrera autour d'ateliers, de cycles de productions, d'éducteurs ciblés ou de voyages d'étude.

- **LA FORMATION** : À la différence de l'accompagnement collectif, la formation est un processus pédagogique visant à transmettre des connaissances ou des compétences spécifiques à un individu ou un groupe d'individus. Elle sera opérée de part et d'autre de la frontière par des organismes de formation reconnus en tant que tel. Les formations qui seront également mises à la disposition des autres projets du portefeuille, permettront de faire monter en compétence les acteurs du tourisme.

Elles favoriseront le transfert de connaissances dans un cadre de face à face pédagogique. Enfin, il est à préciser que la montée en compétence, la remise en question, l'innovation resteront des enjeux permanents, même à l'issue du projet. C'est la raison pour laquelle les opérateurs chercheront tout au long du projet les meilleures solutions de gouvernance afin de rendre PERENNE l'organisation transfrontalière dédiée à la professionnalisation.

On y retrouve de part et d'autre de la frontière, deux Chambres de Commerce et d'Industrie (AKT CCILB et CCIA), deux institutions tout autant agréées en termes de formation professionnelle (CDC FOREM Tourisme), quatre organismes de gestion de la destination que sont la Fédération touristique de la Province de Luxembourg, les Offices de tourisme de France – Union Départementale Ardennes, les Maisons du tourisme namuroises Condroz-Famenne et du Pays des Lacs. Enfin, la méthode de travail que le projet mettra en place à l'échelle transfrontalière se veut nouvelle et innovante. Elle s'appuiera sur les réalités régionales. Elle permettra la création et la pérennisation, pour les besoins de la Destination Ardenne, d'une ORGANISATION transfrontalière de professionnalisation qui soit UNIQUE, FIABLE, QUALIFIEE, DECLOISONNANTE, EQUITABLE (répartition du service sur l'ensemble du territoire transfrontalier) et surtout LISIBLE (facilement accessible et compréhensible dans le chef des opérateurs touristiques ardennais). Pour des raisons de mobilisation des nombreuses ressources humaines envisagées dans le projet car nécessaires à tout travail de professionnalisation, les huit opérateurs partenaires seront liés par une charte de coopération. Ils auront chacun à piloter au minimum un module de travail, en plus de participer à la réalisation de la plupart des activités dédiées non seulement aux différentes transitions mais aussi à la gestion, à la communication, aux outils communs et autres études partagées.

Les opérateurs du projet

Opérateurs partenaires :

- Service Provincial du Tourisme de la Province de Luxembourg (chef de file)
- Centre de compétence Forem Tourisme
- AKT CCI Luxembourg Belge
- CCI Marne Ardennes
- UDOTSI Ardennes
- MT Pays des Lacs
- MT Condroz-Famenne

Opérateurs associés :

- ABT ASBL
- Wallonie Aventure Nature Tourisme (WANT asbl)
- Agence de Développement Touristique des Ardennes
- Haute Ecole de Namur Liège Luxembourg
- Haute Ecole Robert Schuman

Les modules de travail et activités du projet :

Module de travail 1 : Gestion du projet ATC

L'objectif du module :

La coordination des opérateurs partenaires d'ATC, ainsi que la gestion administrative et financière globale du projet seront assurée, au sein de ce module, par la FTPLUX 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 ATC 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'ATC 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'accompagnement 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 ATLAB, 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 Compétences à l'étude d'impact menée à l'échelle du portefeuille.

Activité 1.3 : Synergie entre Ardenne Tourisme Compétences et les autres projets constitutifs

Le chef de file du projet veillera à déployer les activités d'Ardenne Tourisme Compétences 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 ATC 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'ATC.

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 ATC

L'objectif du module :

Ce module de travail a pour objectif d'optimiser la vulgarisation des réalisations du projet ATC 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 ATC.

Ardenne Tourisme Compétences s'appuiera également sur le projet pilote du portefeuille pour la promotion des offres et services touristiques proposés par le projet. ATC 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 ATC.

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-soutiens 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 2.1 :

Implication du projet ATC dans l'organisation des actions de communication du projet pilote

Présentation du projet ATC 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 2.2 :

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 ATC.

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 :

4.6-COM1: Nombre d'évènements organisés

Unité de mesure : Evènements

Valeur cible : 10

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les événements organisés par ATC. Les événements organisés par le pilote et auxquels participeront les opérateurs du projet ATC seront attribués au projet pilote ATD. Les conférences de presse du projet ATC, 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 :

4.6-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 ATC. Les participants aux événements organisés par le pilote et auxquels participeront les opérateurs du projet ATC seront attribués au projet pilote ATD.

Indicateur 2.3:

Indicateur de réalisation projet :

Nombre de posts sur Facebook

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM3.1: Nombre de posts sur Facebook

Unité de mesure : Posts

Valeur cible : 160

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les posts Facebook publiés par ATC 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 :

4.6-COM3.5: Nombre de posts sur LinkedIn

Unité de mesure : Posts

Valeur cible : 160

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les posts LinkedIn publiés par ATC 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 :

4.6-COM4: Nombre d'utilisateurs du site web

Unité de mesure : Utilisateurs

Valeur cible : 3000

Justification de l'indicateur :

Seront comptabilisés uniquement les visiteurs uniques sur les pages rédigées par les opérateurs du projet ATC 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 : Mis en place des outils de sensibilisation et de professionnalisation aux transitions touristiques

L'objectif du module :

Vos objectifs doivent être :

- réalistes et réalisables à la fin du projet ;
- spécifiques (qui sont les bénéficiaires des réalisations du projet livrés dans ce module de travail et quel est leur impact territorial) ;
- mesurables - indiquez le changement que vous visez.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

La communication de ce module ciblera les professionnels du secteur touristique transfrontalier

Activité 3.1 : organisation d'évènements de sensibilisation et de prospective

Ces événements seront l'occasion de présenter aux professionnels du secteur les éléments issus de veille de la destination mais aussi les pistes de réflexions sur les enjeux abordés par le projet, afin de les transformer en acteurs du changement au travers des autres activités du projet dédiés aux formations, à l'accompagnement individuel et collectif. Ils seront ouverts à l'ensemble des professionnels de la destination, qu'ils soient publics ou privés, connus ou encore inconnus des Organismes de gestion de la destination.

Des experts à même de partager ces enjeux, ou encore des témoins (opérateurs touristiques eux-mêmes) ayant déjà commencé voire finaliser leur « transformation » seront invités pour prendre la parole. L'idée est ici de toucher le plus grand nombre. Les partenaires veilleront à une répartition équilibrée entre les événements sur chaque territoire. Les acteurs des 2 régions seront systématiquement invités dans une logique transfrontalière.

Ces événements pourront s'appuyer sur des initiatives qui existent déjà territorialement, afin de leur donner un caractère résolument ardennais et transfrontalier.

L'ensemble des partenaires du projet interviendront dans la construction, le benchmark et la coanimation de ces événements (séances plénières, ateliers, conférences thématiques, tables rondes, rencontres type petits-déjeuners, sessions de microlearning, forums, TVs locales, etc.). Dans le volet "transition numérique" par exemple, des thèmes comme le marketing digital, le web 3.0, la vulgarisation des nouvelles technologies, les pratiques autour du Métavers, du NFT, de la blockchain/DAO et de l'Intelligence artificielle seront abordés. Une attention particulière sera portée sur les enjeux de la sécurité des outils web, du référencement et de réglementation sur le web. Les partenaires pourront s'appuyer sur les Rencontres wallonnes de l'E-tourisme que le partenaire CDC FOREM Tourisme organise annuellement, mais également sur les recommandations issues des Rencontres Nationales du E-tourisme à Pau auxquelles ils participent pour certains.

Dans le volet "transition des organisations" (RSE), les partenaires profiteront d'événements existants (salons, événements majeurs du secteur, événements des CCI, etc.) pour sensibiliser au minimum quatre fois, les acteurs touristiques au projet et surtout aux enjeux de la transition de leurs modèles organisationnels. Les CCI prendront l'initiative de l'organisation et des invitations, qui seront relayées par l'ensemble des partenaires.

Plus largement et, afin de sensibiliser aux différentes transitions abordées un maximum d'opérateurs français et belges, tous les opérateurs concernés par ce projet seront amenés, le plus souvent possible, à intervenir ou animer l'un ou l'autre atelier lors des rencontres qu'ils organisent pour leur compte sur le territoire (événement, CA, AG, etc.), mais également l'une ou l'autre rencontres avec des habitants, des élus ou des tiers-lieux ardennais.

Livrables 3.1 :

8 évènements majeurs avec intervenants et 12 animations lors de rencontres

- 20 évènements de sensibilisation transfrontalier afin de toucher au min. 1000 professionnels du tourisme

Activité 3.2 : Construction d'une plateforme transfrontalière de professionnalisation des acteurs en liaison avec celle(s) qui serai(en)t développée(s) à l'échelon régional

Cette plateforme assurera la gestion du suivi des acteurs touristiques inscrits dans la démarche de ce projet. Elle sera utilisée comme un centre de ressources et comme un véritable outil de gestion de la relation client de ces professionnels. Elle sera construite en partenariat avec le projet ATLAB qui financera par ailleurs la partie "veille". Elle

sera un outil pédagogique et opérationnel offrant une approche individuelle. Elle proposera une navigation simple et dynamique. Elle centralisera dans la mesure du possible l'ensemble de l'information dédiée à la sensibilisation, à la formation et à l'accompagnement individuel et collectif du secteur touristique ardennais, en intégrant par exemple des boîtes à outils (voir activité 4.3), un agenda des formations professionnelles proposées par les différentes structures transfrontalières, mais également les rendez-vous professionnels, les séminaires et autres webinaires développés dans l'activité 3.3, la présentation des services et des équipes mobilisées. Elle créera là où il le faut, des interactions vers les autres sites de référence déjà existants et notamment celui qui verra sous peu le jour à l'échelon wallon en matière de numérique ("Mon bagage numérique"). Elle dynamisera les parcours professionnels des opérateurs touristiques. En leur proposant de faire le point sur leurs compétences, en leur présentant les différents parcours professionnels possibles ainsi que les modalités de formation, d'accompagnements individuels et collectifs, la plateforme rendra dynamique les choix professionnels. Afin de faire de cette plateforme un outil commun, celle-ci devra s'inscrire dans le temps en s'adaptant aux besoins des opérateurs touristiques. Cette plateforme digitale proposera une personnalisation des contenus adaptés en fonction de différentes situations : niveau d'expertise, niveau de connaissance, thématiques, etc. Attention, pour rappel, la volonté de l'ensemble des opérateurs du projet est de co-construire ce nouvel outil en tenant compte de ceux développés par les deux régions Grand Est et Wallonie.

Livrables 3.2 :

Une plateforme transfrontalière de professionnalisation des acteurs

Cette plateforme coconstruite et commune à tout le portefeuille, sera à la fois un centre de ressources sur les transitions et un outil de gestion des professionnels accompagnés et formés dans le projet ATC et plus largement dans le portefeuille de projet.

Activité 3.3 : déploiement de webinaires à destination des acteurs touristiques de l'Ardenne

Une série de webinaires transfrontaliers sera développée et prendra la forme d'événements, de présentations vidéo, d'ateliers, de séminaires, de sessions de formation ou de cours en classe, hébergés et diffusés en ligne à l'aide d'un logiciel de webinaires sur la plateforme qui sera créée dans l'activité 3.2.

Ce logiciel de webinaires sera élaboré en partenariat étroit avec les Hautes Écoles et les Universités, mobilisées dans le cadre du projet ATLAB. Il proposera des contenus pertinents et innovants par niveau (débutant, intermédiaire, avancé), par type d'opérateurs (HORECA, Terroir, Attractions, ...) et selon l'ensemble des thématiques du projet (numérique, accueil, qualité de vie au travail, RSE, etc.) ou des autres projets du portefeuille (durable, accessibilité, etc.). Ces webinaires seront également la suite opérationnelle des grands événements annuels de sensibilisation. Les partenaires seront particulièrement attentifs au côté pratique et pédagogique de ces ateliers et mêleront des intervenants des deux versants. Les premiers sujets pourront être proposés en fonction de l'actualité/des besoins les plus criants. Par la suite, les acteurs seront sollicités afin de mettre sur pied des thèmes qui leur sont utiles.

La construction et la réalisation des contenus s'appuiera, en fonction de la thématique, sur l'existant à l'échelle transfrontalière et notamment au niveau régional (pas de doublons !) afin de proposer les supports pertinents, déjà créés et mis en ligne, en accès sur la plateforme envisagée. Des passerelles seront élaborées.

Seront mobilisés dans la construction et le déploiement de ces webinaires, l'ensemble des opérateurs du projet et singulièrement les OGDs du territoire via l'UDOTSI, les MTs namuroises et l'ABT, les animateurs numériques de territoire, les CCI, le CDC FOREM tourisme qui fera le pont nécessaire, en tant que chef de file du projet ATLAB avec les Hautes Écoles et autres

Universités mobilisées dans le cadre de ce projet. S'ajouteront à ces webinaires ceux construits par les opérateurs des autres projets pour ce qui concerne les transitions durables du projet ATRT, les transitions de santé publique liée à l'activité touristique du projet AGL, les transitions de mobilité touristique du projet AITIMI.

La construction de ces supports s'appuiera sur les différents diagnostics issus du projet (voir activité 4.1) mais aussi sur les besoins des opérateurs touristiques révélés par des questionnaires en ligne ou lors des rencontres et échanges avec les partenaires mobilisés pour leur accompagnement.

Livrables 3.3 :

10 webinaires transfrontaliers

Ces 10 webinaires aborderont la professionnalisation dans les transitions numériques (MDT5), des organisations (MDT6), de l'accueil (MDT7), et de l'offre touristique (MDT8).

Les indicateurs de réalisation du module de travail 3

Indicateur 3.1 :

Indicateur de réalisation projet :

Une plateforme transfrontalière de professionnalisation des acteurs en liaison avec celle(s) qui serai(en)t développée(s) à l'échelon régional

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO116 : solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : solutions

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Cette plateforme assurera la gestion du suivi des acteurs touristiques inscrits dans la démarche de ce projet. Elle sera utilisée comme un centre de ressources et comme un véritable outil de gestion de la relation client de ces professionnels. Elle sera construite en partenariat avec le projet ATLAB qui financera par ailleurs la partie "veille".

Indicateur 3.2 :

Indicateur de réalisation projet :

Une plateforme transfrontalière de professionnalisation des acteurs en liaison avec celle(s) qui serai(en)t développée(s) à l'échelon régional

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO84: Solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : cas de test/actions pilotes

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Cette plateforme assurera la gestion du suivi des acteurs touristiques inscrits dans la démarche de ce projet. Elle sera utilisée comme un centre de ressources et comme un véritable outil de gestion de la relation client de ces professionnels. Elle sera construite en partenariat avec le projet ATLAB qui financera par ailleurs la partie "veille".

Indicateur 3.3 :

Indicateur de réalisation projet :

Carte d'étonnement

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1 : Nombre d'évènements organisés

Unité de mesure : évènements

Valeur cible : 20

Justification de l'indicateur :

20 évènements de sensibilisation transfrontalier afin de toucher au minimum 1000 professionnels du tourisme

Module de travail 4 : Veille et analyse de l'existant sur des domaines indispensables à la réussite du projet

L'objectif du module :

- réalistes et réalisables à la fin du projet ;
- spécifiques (qui sont les bénéficiaires des réalisations du projet livrés dans ce module de travail et quel est leur impact territorial) ;
- mesurables - indiquez le changement que vous visez.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

Il n'y a pas d'objectif de communication pour ce module. Les outils créés dans ce module serviront d'autres modules de travail du projet qui ont leurs propres objectifs de communication.

Activité 4.1 : Diagnostic marketing et numérique du territoire transfrontalier

Ce diagnostic marketing et numérique de territoire permettra de disposer d'un état des lieux complet de la situation et de définir le programme d'intervention à l'échelle transfrontalière. Il tiendra compte des études déjà menées notamment du côté wallon (Mon Bagage numérique). Il sera le socle des actions à engager dans le cadre de l'accompagnement numérique individuel des pros, que ce soit en termes de sensibilisation, d'accompagnement individualisé ou de formation. Il sera piloté par le chef de file mais mobilisera l'ensemble des opérateurs belges et français concernés dont les associés (UDOTSI, MTs, ABT, etc.). Le diagnostic se déroulera en 2 étapes complémentaires.

1. Analyse globale du territoire à la double échelle de la Destination Ardenne et des territoires des OGDs : contenus publiés, présence sur le web, e-reputation, positionnement sur les moteurs de recherche, outils numériques utilisés par les OGD's et l'ensemble des pros (e-commerce, réseaux sociaux, site web, outils Google, etc.). Ce diagnostic se fera sur la base d'outils communs et d'un référentiel commun. La durée prévue par territoire est d'environ trois mois. Cette étape sera réalisée par les ANT's des différents territoires et nécessitera une mise à niveau de leurs compétences grâce à l'appui des organismes de formation mobilisés dans le module de travail 9. Cette étape sera renouvelée à la fin du projet.

2. Analyse numérique des opérateurs touristiques : analyse du site web (sécurité, optimisation SEO, arborescence, références légales, technologie utilisée), réseaux sociaux (Facebook et Instagram), E-réputation (avis client et process de réponses), Google My Business, commercialisation (forces et faiblesses). Ce diagnostic se fera sur la base d'outils communs et d'un référentiel commun.

Il sera mené côté français par la CCI Marne Ardennes, qui dispose d'un outil d'analyse et de l'expérience.

Cet outil fera l'objet d'une transposition côté belge et sera utilisé par les opérateurs que sont les MTs namuroises et la FTPLUX. Ce travail d'analyse auprès des opérateurs touristiques se fera de manière continue tout au long du projet suivant un process bien établi et partagé de part et d'autre de la frontière. La durée prévue est d'environ 10 heures de travail par audit. Cette étape est la première du processus d'accompagnement individuel prévu dans l'activité 5.1.

Ces diagnostics communs vont permettre d'avoir une cartographie complète de l'état du numérique sur le territoire.

À l'issue de cet état des lieux, il sera possible de :

- # proposer des actions correctives individualisées et un accompagnement spécifique tel que définis dans l'activité 5.1 ;
- # définir un plan d'actions d'ateliers de travail collectifs par thématique ou secteur d'activité tel qu'envisagé dans l'activité 5.1 ;
- # mettre en place un tableau de bord de suivi de l'évolution de la maturité numérique du territoire tel que proposé dans les activités 5.1 et 5.2.

Livrables 4.1 :

Un diagnostic marketing et numérique du territoire transfrontalier

Ce diagnostic commun aux deux versants sera établi en deux étapes complémentaires. Il sera mis à jour régulièrement par les RH mises à disposition

Activité 4.2 : Accompagnement à la mise en place d'un Schéma transfrontalier d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique (SADI)

L'abondance de l'offre touristique, sur les plateformes numériques, renforce la visibilité de la destination mais également le sentiment de confusion pour le visiteur, qui souhaite une offre ultra-personnalisée, expérientielle et originale.

Le Schéma de Diffusion de l'Information touristique que le projet entend mettre en oeuvre à l'échelle de la Destination Ardenne, repose sur la prise en compte des flux réels des visiteurs sur le territoire : dans les murs des offices de tourisme, hors les murs, chez les acteurs touristiques, auprès des habitants, des commerces et autres services publics.

Cette étude reposera sur 3 phases distinctes :

1. une segmentation des clientèles touristiques et une identification des portes d'entrées ;
2. une auto-évaluation des services d'accueil et de gestion de la relation client ;
3. un état des lieux des outils d'accueil et de diffusion de l'information à partir des parcours clients.

A l'issue de cette étude, un scénario de diffusion de l'information touristique sera proposé en s'appuyant sur les clients, les lieux, les services et les moyens alloués.

Accompagnée par un expert en stratégie d'accueil touristique et réalisée conjointement avec les Organismes de Gestion de la destination (OGD - SIs, OTs, MTs, ADT, GEIE, etc.), cette étude permettra par la suite le déploiement dans le module de travail 7, d'un club SADI ardennais transfrontalier (Schéma d'accueil et de diffusion de l'information) qui travaillera à la mise en place des préconisations, l'animation et l'amélioration des actions. Ce club regroupera les territoires engagés. Il permettra de progresser de façon collective et de partager les bonnes pratiques. Il sera animé par l'UDOTSI en partenariat avec l'ensemble des opérateurs concernés dont les associés.

Livrables 4.2 :

Un schéma transfrontalier d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique (SADI)

Ce schéma commun aux deux versants sera mis à jour régulièrement par les RH mis à disposition.

Activité 4.3 : Mise en place et animation d'un outil de veille informationnelle commun avec ATLAB et dédié aux transitions visées par le projet

L'outil de veille envisagé consistera principalement en un partage d'articles ou d'études. Il abordera principalement le numérique mais il s'élargira également à la veille des bonnes pratiques dans les transitions liées notamment à l'accueil, aux organisations (RSE, recrutement), à l'offre touristique et à l'accueil. Cet outil sera construit par le projet ATLAB qui se focalise sur la veille en termes d'innovation touristique. Il intégrera éventuellement ce qui se fait à l'échelon régional wallon ou du Grand Est. Il bénéficiera néanmoins au projet Ardenne Tourisme Compétences mais également à tous les autres projets du portefeuille dédiés aux transitions durables, de mobilité, d'inclusion et de santé publique liée aux activités touristiques. L'outil de veille sera animé par l'ensemble des opérateurs pour les transitions qui les occupent. Il intégrera la plateforme transfrontalière de professionnalisation des acteurs telle qu'envisagée par l'activité 3.2.

Concernant la transition numérique, les animateurs numériques de territoire de la Destination Ardenne travaillent actuellement, de façon isolée, chacun dans leur pays, au sein de leur organisme de

Gestion de la Destination, sur des outils de veille des pratiques numériques des acteurs du tourisme et sur la maturité numérique de leur territoire respectif. Dans le cadre de ce projet, des outils communs seront mis en place afin de collecter les informations actuellement éparses. Ils permettront d'avoir une vision commune de l'évolution des pratiques numériques sur l'ensemble de la destination transfrontalière. Ces outils communs permettront également aux ANT de la Destination de fournir des données qui seront utilisables dans les différentes études et suivis nécessaires au projet.

Livrables 4.3:

Un outil de veille informationnelle commun avec ATLAB

Outil co-construit avec ATLAB, financé par ATLAB et intégré dans la plateforme transfrontalière de professionnalisation.

Indicateur 4.1 :

Indicateur de réalisation projet :

Diagnostic marketing et numérique du territoire transfrontalier

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO116: Solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : Solutions

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Ce diagnostic permettra de disposer d'un état des lieux complet de la situation et de définir le programme d'intervention à l'échelle transfrontalière. Il sera le socle des actions à engager dans le cadre de l'accompagnement numérique individuel des pros, que ce soit en termes de sensibilisation, d'accompagnement individualisé ou de formation. Il sera piloté par le chef de file mais mobilisera l'ensemble des opérateurs belges et français concernés dont les associés (UDOTSI, MTs, ABT, etc.).

Indicateur 4.2 :

Indicateur de réalisation projet :

Un schéma transfrontalier d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique (SADI)

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-RCO116 : solutions élaborées conjointement

Unité de mesure : solutions

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

Le Schéma de Diffusion de l'Information touristique que le projet entend mettre en œuvre à l'échelle de la Destination Ardenne, repose sur la prise en compte des flux réels des visiteurs sur le territoire : dans les murs des offices de tourisme, hors les murs, chez les acteurs touristiques, auprès des habitants, des commerces et autres services publics.

Indicateur 4.3 :

Indicateur de réalisation projet :

Un outil de veille informationnelle commun avec ATLAB et dédié aux transitions visées par le projet.

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO116 : solutions élaborées conjointement.

Unité de mesure : solutions

Valeur cible : 1

Justification de l'indicateur :

L'outil de veille envisagé consistera principalement en un partage d'articles ou d'études. Il abordera principalement le numérique mais il s'élargira également à la veille des bonnes pratiques dans les transitions liées notamment à l'accueil, aux organisations (RSE, recrutement), à l'offre touristique et à l'accueil.

Module de travail 5 : Accélérer les transitions numériques

L'objectif du module :

1. Accompagner individuellement au moins 1.000 professionnels du tourisme transfrontalier afin de les faire monter en compétence, afin qu'ils optimisent leur présence en ligne, qu'ils s'adaptent aux transitions et qu'ils innovent au travers du projet ATLAB.
2. Accompagner collectivement des groupes de professionnels autour de changements liés au numérique dans le tourisme par filière ou par thématique.
3. Structurer, former et animer en continu un double réseau d'Animateurs numériques du territoire (ANT) et de responsables commerciaux au sein des Organismes de Gestion de la Destination (SIs, OTs, MTs, ADT, GEIE, etc.), sur lequel les opérateurs de ce module s'appuieront.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

La communication de ce module ciblera les professionnels du secteur touristique transfrontalier.

Activité 5.1 Accompagnement individuel en face à face pour la mise en œuvre de solutions adaptées et individualisées

L'accompagnement individuel s'adresse aux opérateurs privés et publics du tourisme, volontaires et engagés. Il se fera en phase avec les outils régionaux développés notamment côté wallon par le Commissariat général au Tourisme (Mon bagage numérique) et sur base du double diagnostic de l'activité 4.1. Il prendra la forme d'un face-à-face avec l'opérateur, un temps d'environ deux heures, dédié à la présentation de l'Audit et construction d'un plan d'actions avec les personnes accompagnées. Cette phase d'analyse touchera aux points suivants :

identification des points à optimiser quant au site web;

intégration d'un moteur de vente en ligne tel que ceux poussés, avec la même technologie, par la Wallonie et le Grand Est;

analyse de leur modèle tarifaire;

création ou optimisation de leurs pages sur divers réseaux sociaux;

fiche conseil pour une externalisation d'un reportage photographique ;

gestion de la fiche Google My Business ;

analyse dans les différents outils des contenus en néerlandais si présents ;

suggestions d'actions très concrètes.

Une troisième phase d'accompagnement consiste en la mise en œuvre du plan d'actions adapté à chaque opérateur. Elle comprendra :

envoi de l'audit ;

échange sur les suggestions proposées ;

relecture et correction des contenus ;

sensibilisation à l'importance du néerlandais et de l'anglais ;

proposition de planning éditorial comme des posts saisonniers sur Facebook ;

boîte à outils transfrontalière contenant des conseils numériques.

La durée de cette phase est variable selon les actions à travailler, la disponibilité et la réactivité de l'opérateur accompagné.

L'équipe transfrontalière composée des Animateurs numériques de territoire (ANT) formés en Interreg 5 et de ceux nouvellement formés en Interreg 6 seront en première ligne. Ils font l'objet d'une attention particulière vu leur importance stratégique. Une activité leur est d'ailleurs dédiée (activité 5.3) en vue de mettre sur pied un club "marketing numérique" de l'Ardenne.

Les partenaires concernés s'engagent donc à former de nouveaux ANTs et à updater les acquis de ceux formés en Interreg 5, et cela dans les différents OGDs de la Destination. Ce travail de formation sera assuré par le CDC FOREM Tourisme via le module de travail 9. Cette activité sera pilotée par le chef de file mais sera mise en œuvre par 3 pilotes territoriaux. Ceux-ci participeront à l'accompagnement individuel mais mobiliseront pour plus d'efficacité, les ANTs de leur territoire. Attention, les 3 pilotes territoriaux ne partiront pas des limites de leur département ou province mais travailleront dans une logique transfrontalière de bassin de vie touristique (ex.

Botte de Givet et vallée de la Meuse, Semois-Semoy, Bouillon-Sedan, etc.).

Les supports passent par la formation portée par le module de travail 9 mais aussi par un centre de ressources en ligne (activité 3.2) et par l'intervention d'experts.

Livrables 5.1 :

1000 fiches d'accompagnement individuel des pros issus de Belgique et de France

Fiches de suivi de l'accompagnement encodées dans la plateforme

Activité 5.2 : accompagnements collectifs par thématique ou secteurs d'activités

Les accompagnements collectifs s'opèreront par exemple autour d'ateliers, de cycles de productions numériques, d'éducteurs ciblés ou de voyages d'étude.

Ce mode de professionnalisation permet de mobiliser des groupes d'opérateurs autour de changements liés au numérique dans le tourisme.

Ces groupes deviendront les "fers de lance" de la destination sur le web. Ils seront construits à la taille de la destination transfrontalière ou à la taille d'un ou plusieurs Organismes de gestion de la destination (OGD) selon une logique de bassin de vie touristique souvent transfrontaliers (Botte de Givet élargie et vallée de la Meuse, Semois-Semoy, Bouillon-Sedan, Gaume-Porte du Luxembourg, etc.).

Les accompagnements collectifs feront suite au diagnostic marketing et numérique du territoire réalisé dans le cadre de l'activité 4.1, dans sa partie consacrée à l'analyse globale du territoire à l'échelle de la Destination Ardenne et à l'échelle des territoires des OGDs. Ce diagnostic aura fait ressortir des besoins ou problématiques transfrontalières spécifiques par filière touristique

(ex. meublés de tourisme et vente en ligne par exemple) ou par thématique (sécurisation des données sur le web ou politique de référencement, création de contenu, Gestion de la Relation Client, commercialisation en ligne par exemple). Deux clubs seront animés en priorité : le club numérique des adhérents de la Marque Ardenne et le club des ambassadeurs de l'Ardenne.

Ces besoins ou problématiques seront traités de manière collective, en groupes de travail. Ces groupes seront animés selon les échelles (OGDs, bassin de vie touristique transfrontalier ou non) par les trois pilotes territoriaux. Ceux-ci s'appuieront sur l'opérateur CDC FOREM Tourisme mais aussi et surtout sur les ANTs des différents OGDs belges et français que l'activité 5.3 animent et mobilisent en tant que fer de lance de la transformation digitale de la Destination.

Concrètement, cette activité sera pilotée par la FTPLUX mais portée sur le terrain, et de façon conjointe, par les trois pilotes territoriaux engagés.

Livrables 5.2 :

80ateliers collectifs

Ateliers collectifs par thématique ou secteurs d'activités

Activité 5.3 Création et animation de clubs « marketing numérique » transfrontaliers

Vu leur importance dans l'adaptation du secteur touristique transfrontalier ardennais aux transitions numériques, les animateurs numériques du territoire sont au cœur de la stratégie mise en place dans ce module. Un club à leur attention sera donc créé. Il visera selon un référentiel commun et en lien avec le module dédié à la formation, à :

structurer et animer leur réseau transfrontalier sous l'impulsion de l'UDOTSI

les mobiliser dans l'action

les maintenir à niveau en compétences

les transformer en expert de la prochaine révolution numérique

les former au marketing responsable, à la fois sur le Green IT (sobriété numérique) et sur le Tech for Good (se servir du numérique pour véhiculer des messages)

échanger sur les bonnes pratiques de part et d'autre de la frontière

développer une culture de coopération et d'innovation à l'échelle transfrontalière et des bassins de vie touristiques (ex. Semois-Semoy).

Formés en continu, ils seront en capacité :

de définir et déployer la stratégie numérique de leur territoire

d'animer des communautés locales par OGD ou bassin de vie touristique souvent transfrontalier (tiers-lieux, café talk thématique, etc.)

d'accompagner les opérateurs touristiques tel que prévu dans l'activité 5.1 à :

- définir une politique tarifaire et de commercialisation en ligne via l'outil commun développé par la Wallonie et le Grand Est

- définir leur stratégie marketing numérique et leur gestion de la relation client en intégrant le numérique

- trouver la cohérence entre stratégies print et web

- faire face à une situation de crise (avec les CCI)

- être plus visibles et accroître leur notoriété en ligne, individuellement et collectivement (force du nombre !) en ce compris : production de contenus pluri-média, new réseaux sociaux, webmarketing (référencement, positionnement, sécurité, etc.)

Gestion et optimisation des outils de com dans un objectif durable.

En termes d'actions, les ANTs devront produire pour l'activité 3.3, au minimum 2 webinaires/an à destination des opérateurs touristiques. Les sujets devront être choisis en fonction des thématiques abordées lors des événements (activité 3.1) ou proposées par les outils communs de veille développés dans l'activité 4.6. Les sujets seront également choisis en fonction de ce qui sera proposé, notamment à l'échelon régional, par le Grand Est ou par le dispositif wallon appelé "Mon bagage numérique".

Enfin, vu l'investissement effectué en la matière par le Grand Est et la Wallonie (outil Eloha), un autre club verra le jour autour des services commerciaux. Il animera, en partenariat avec les régions, ceux des différents OGDs de la destination. Le plan d'actions sera construit avec l'aide des membres du club selon leurs besoins, en ce compris des formations sur le sujet que portera très certainement le module de travail 9. Il comprendra des éduc'tours en vue de découvrir les plus belles offres transfrontalières de leur bassin de vie touristique.

Livrables 5.3.1 :

Un club transfrontalier des animateurs numériques de territoire

Club dédié à la transition numérique du secteur dans son ensemble et faisant l'objet d'une attention en termes de formation

Livrables 5.3.2 :

Un club transfrontalier des responsables commerciaux du territoire

Club dédié à la transition numérique et plus spécifiquement aux enjeux commerciaux pour la destination Ardenne.

Les indicateurs de réalisation du module de travail 5

Indicateur 5.1 :

Intitulé de réalisation projet :

Professionnels du secteur touristique franco-belge accompagnés individuellement et collectivement

Indicateur de réalisation du programme :

Unité de mesure : sites touristiques et culturels

Valeur cible : 1000

Justification de l'indicateur :

Le projet entend accompagner individuellement au moins 1.000 professionnels du tourisme transfrontalier afin de les faire monter en compétence, afin qu'ils optimisent leur présence en ligne, qu'ils s'adaptent aux transitions numériques et qu'ils innovent au travers du projet ATLAB.

Module de travail 6 : Accélérer les transitions des organisations touristiques

L'objectif du module :

À travers ses trois activités, ce module de travail entend :

- Sensibiliser et accompagner en face à face plus de 50 entreprises du secteur touristique transardennais aux transitions des organisations (RSE, attractivité, recrutement, Qualité de vie au travail, etc.).
- Aider ces entreprises à se connaître entre elles.
- Développer un réseau transfrontalier professionnel de qualité.
- Partager les savoir-faire et les expériences.
- Nouer des relations et des partenariats.
- Générer des opportunités de business.
- Mobiliser un maximum d'entreprises touristiques transfrontalières vers l'innovation portée par le projet ATLAB.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

La communication de ce module ciblera plus spécifiquement les entreprises en tant que telles du secteur touristique transfrontalier.

Activité 6.1 : Rencontres professionnelles transfrontalières et thématiques sur les enjeux de la transition des organisations

La mise en relation des acteurs touristiques du territoire, dans le but de mieux se connaître mais de développer des partenariats, est un enjeu clé pour des structures de petite ou moyenne taille.

C'est pourquoi des événements BtoB seront mis sur pied, en alternance côté belge et côté français, de sorte à permettre des rencontres individuelles entre entreprises des deux versants.

Ces événements pourront être organisés en marge d'un salon ou d'un autre événement emblématique du secteur ou indépendamment. Ils pourront également mettre en relation par exemple des fournisseurs du secteur (dans une optique « circuits courts ») avec des opérateurs touristiques, des opérateurs entre eux, etc. Ils pourront prendre un thème particulier comme la qualité de vie au travail, la Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ou le recrutement parfois compliqué dans le tourisme et plus singulièrement dans l'HORECA (voir liste des métiers en pénurie côté wallon et côté français). Ce dernier thème qui constitue en soi un virage à prendre pour le secteur fera l'objet d'une attention toute particulière. Aujourd'hui en effet, plus personne ne peut nier l'impact du secteur du tourisme sur la planète. Aujourd'hui, l'heure n'est plus aux grands discours mais aux actions concrètes, raisonnées et collectives en faveur de l'environnement, de l'humain et de l'économie. Face à cet enjeu de taille, la RSE permet d'apporter un cadre législatif et réglementaire et de faire grandir des démarches menées à l'échelle d'une structure à l'engagement global du territoire en faveur d'une activité touristique respectueuse et durable. Des professionnels passionnés et passionnants, belges ou français, partageront leurs initiatives en Ardenne transfrontalière. Quatre événements BtoB au moins seront organisés sur la durée du projet. Ils rassembleront au moins une cinquantaine d'entreprises et prendront place sur une demi-journée. Les CCI seront à la manœuvre de cette activité pour ce qui concerne l'organisation des événements et le recrutement des participants au sein du monde entrepreneurial touristique transfrontalier. Elles seront aidées par les opérateurs du projet ainsi que par l'ensemble de leurs partenaires qui relayeront les invitations.

Livrables 6.1 :

4 événements BtoB transfrontaliers

Ces événements BtoB seront mis sur pied, en alternance côté belge et côté français, de sorte à permettre des rencontres individuelles entre entreprises des deux versants.

Activité 6.2 : animations de clubs transfrontaliers professionnels par secteurs d'activités

L'échange de bonnes pratiques entre pairs, l'apprentissage en continu, sont des éléments de nature à renforcer les opérateurs touristiques. C'est pourquoi les CCI entendent mettre sur pied un ou plusieurs clubs transfrontaliers entre acteurs touristiques, mêlant ainsi des participants des 2 régions. Lors des réunions bimestrielles, des orateurs seront invités afin de traiter les sujets-clés de la transition mais une part importante des rencontres sera aussi dédiée à l'échange entre pairs.

En effet, les CCI ont déjà largement expérimenté le fait que, quelles que soient les entreprises, les problématiques des uns sont souvent identiques chez les autres.

Deux à trois clubs pourraient être mis sur pied à l'échelle transfrontalière. Les CCI assureront le recrutement des acteurs, l'organisation des réunions (5/an environ) et feront le lien entre les participants.

On peut citer un club dédié aux hôteliers, un autre pour les grands acteurs touristiques ou encore pour les campings, selon l'intérêt des uns et des autres pour ce type de formule. Par contre, verra le jour un club des managers du secteur touristique sur le thème de la qualité de vie au travail. Les managers des structures partenaires ou associées du projet et des autres projets du portefeuille seront prioritairement ciblés en ce compris ceux des OGDs (Fédération touristique, ABT, Agence de Développement touristique, UDOTSI, MTs, Ots, Sis).

Des managers d'autres filières pourront s'y ajouter. Ce club prendra la forme d'une communauté apprenante de managers. Un travail pédagogique sera réalisé en vue d'identifier et activer les leviers de transformation par la qualité de vie au travail.

Une grille d'autoévaluation sera construite afin de définir le positionnement de chacun. Cette grille d'évaluation sera hébergée dans la plateforme de professionnalisation transfrontalière (boîte à outils - centre de ressources) élaborée dans l'activité 3.2.

Des conseils et des accompagnements seront apportés. Des actions de sensibilisation aux travers de webinaires (activité 3.3) verront le jour. Des formations sous la forme de parcours inspirants seront activées via le module de travail 8 comme par exemple :

- # Manager et être en phase avec son équipe;
- # Renforcer sa légitimité et définir sa plus-value;
- # Impliquer son équipe et apprendre à déléguer;
- # Innover dans ses projets par des méthodes créatives et la ludopédagogie;
- # Développer des pratiques collaboratives grâce à l'intelligence collective.

Livrables 6.2 :

2 à 3 clubs transfrontaliers

Ces clubs seront créés et animés à l'échelle transfrontalière (club camping, club hôtels, club des managers du secteur touristique sur le thème de la qualité de vie au travail, ...).

Activité 6.3 : Accompagnements individuels par un coaching des entreprises

CCI Marne Ardennes et du Luxembourg belge veilleront également conjointement à proposer aux opérateurs touristiques du territoire transfrontalier concerné par le projet, un accompagnement individuel (type diagnostic 360° et recommandations-plan d'actions) sur les questions de qualité de vie au travail, de responsabilité sociétale des entreprises, de recrutement, de marketing, etc.

Si ces accompagnements sont identiques à ce qu'elles proposent aux entreprises de manière habituelle, aucun financement supplémentaire ne sera demandé dans le cadre du présent projet. Si la nature de ces accompagnements n'existe pas dans l'offre actuelle des CCI et nécessite des compétences particulières, un financement est requis pour mener à bien les missions et ainsi répondre aux attentes des opérateurs touristiques.

Le nombre sera fonction de la demande. Les secteurs des hôtels et des campings ainsi que celui des attractions seront traités en priorité vu leur impact économique.

Livrables 6.3 :

50 coachings d'entreprises

Accompagnement individuel (type diagnostic 360° et recommandations-plan d'actions) sur les questions de qualité de vie au travail, de responsabilité sociétale des entreprises, de recrutement, de marketing, etc.

Les indicateurs de réalisation du module de travail 6

Indicateur 6.1 :

Intitulé de réalisation projet :

Évènements BtoB transfrontaliers

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM1 : Nombre d'évènements organisés

Unité de mesure : évènements

Valeur cible : 4

Justification de l'indicateur :

Ces évènements BtoB seront mis sur pied, en alternance côté belge et côté français, de sorte à permettre des rencontres individuelles entre entreprises des deux versants.

Indicateur 6.2 :

Intitulé de réalisation projet :

Évènements BtoB transfrontaliers

Indicateur de réalisation du programme :

4.6-COM2 : Nombre de participants à ces évènements

Unité de mesure : évènements

Valeur cible : 80

Justification de l'indicateur :

Ces évènements BtoB seront mis sur pied, en alternance côté belge et côté français, de sorte à permettre des rencontres individuelles entre entreprises des deux versants.

Indicateur 6.3 :

Intitulé de réalisation projet :

Accompagnements individuels par un coaching des entreprises

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 :

50 accompagnement individuel (type diagnostic 360° et recommandations-plan d'actions) sur les questions de qualité de vie au travail, de responsabilité sociétale des entreprises, de recrutement, de marketing, etc.

Module de travail 7 : accélérer les transitions de l'accueil numérique

L'objectif du module :

1- Accompagner collectivement ou individuellement les Organismes de gestion de la destination et leurs partenaires via plus de 60 ateliers et éducteurs, afin d'une part, de faire prendre conscience que l'accueil touristique est "l'affaire de tous" et d'autre part, de développer un réseau d'ambassadeurs du territoire.

2- Mettre en oeuvre les préconisations de l'étude portant sur un Schéma transfrontalier de Diffusion de l'Information touristique (SADI) tout en proposant à la fois des actions d'animation annuelles et des actions correctives en fonction des résultats obtenus.

3- Promouvoir autour d'un Club transfrontalier, la coopération et les partenariats entre les Organismes de gestion de la destination, encadrer la formation continue de leurs personnels (connaissances et compétences) qui sera portée par le module de travail 9.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

La communication de ce module ciblera les organismes de gestion de la destination au sein de l'Ardenne transfrontalière.

Activité 7.1 Organisation d'ateliers transfrontaliers participatifs à destination des Ambassadeurs du territoire

Pour rappel, l'accueil touristique consiste à conseiller, orienter et répondre aux questions des visiteurs afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage.

Afin de mettre en place un accueil à la sauce ardennaise transfrontalière qui soit économiquement différenciant et à la hauteur de clients sans cesse plus exigeants, afin de sensibiliser un maximum de personnes (habitants, commerçants, services publics, opérateurs touristiques, etc.) sur l'importance des actes d'accueil et de la mise en scène de leurs locaux (commerces, gares, offices du tourisme, etc.), cette activité (en présentiel ou en visio) permettra de faire intervenir des coachs de la mise en scène des espaces, des professionnels de la déco d'intérieur mais aussi des spécialistes de l'accueil en partant des bases que sont une relative expertise, une connaissance de la langue du client, un service avant-vente et le principe du SBAM pour sourire, bonjour, au-revoir, merci.

Sous la coordination de l'UDOTSI, les opérateurs impliqués travailleront à l'animation transfrontalière des ambassadeurs de la destination, qu'ils soient acteurs du tourisme, commerces, services publics ou habitants, en proposant des outils pour les aider à mieux accueillir tout type de public dont les personnes à besoins spécifiques, à mieux informer, renseigner et communiquer sur les offres et services de la destination à l'échelle transfrontalière, comme par exemple :

cartes murales ;

accès à la photothèque de l'Ardenne ;

ateliers sur la rédaction de contenus axés sur les quatre valeurs majeures portées par la marque Ardenne (imagination, authenticité, partage, bien-être) mais aussi les deux valeurs d'accompagnement (professionnalisme et citoyenneté).

Cette activité sera également l'occasion de proposer des éducteurs (en partenariat avec l'activité 5.2) pour améliorer la connaissance touristique du territoire transfrontalier et de permettre aux acteurs de mieux promouvoir l'offre globale auprès de leurs clients. Une version vidéo à voir et revoir pourrait voir le jour.

Des groupes participatifs avec les habitants et les opérateurs touristiques seront menés sur le "sens de l'accueil" et "la gestion des flux" qui émanent des conclusions de l'étude SADI. À titre d'exemples, voici quelques sujets :

Comment le citoyen peut s'impliquer sur le terrain ou en ligne ?

Impact d'un citoyen sur l'attractivité du territoire transfrontalier ;

du territoire utilisé sur les réseaux sociaux par les Ambassadeurs ;

Promouvoir le bouche à oreille positif ;

Implication dans sa commune (participations aux événements locaux) ;

Faire visiter sa ville à ses amis/famille ;

Apport d'un "travel-truck" ;

Bonnes pratiques sur le terrain.

Des programmes de formations sont envisagés sur base des besoins du secteur comme des formations en langues néerlandaise, allemande ou luxembourgeoise. Ces formations seront portées par les opérateurs du module de travail 9.

Livrables 7.1.1 :

60 ateliers transfrontaliers participatifs

Ateliers transfrontaliers participatifs à destination des Ambassadeurs du territoire

Ces clubs seront créés et animés à l'échelle transfrontalière (club camping, club hôtels, club des managers du secteur touristique sur le thème de la qualité de vie au travail, ...).

Livrables 7.1.2 :

10 éductours transfrontaliers

Ces éductours seront construits en partenariat avec l'activité 5.2 en vue d'améliorer la connaissance touristique du territoire transfrontalier et permettre aux acteurs de mieux promouvoir l'offre globale auprès de leurs clients.

Activité 7.2 Animation d'un club SADI pour la Destination Ardenne

Le club SADI mettra en oeuvre les actions préconisées, à l'issue de l'étude sur le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information en Ardenne transfrontalière (activité 4.2). Il pourra se décomposer en groupes de travail par bassin de vie touristique souvent transfrontalier. Il sera animé par l'UDOTSI avec l'aide des MTs namuroises. Il réunira si nécessaire l'ensemble des opérateurs du projet afin d'en assurer le suivi et l'évaluation envers les communes, les collectifs de commerçants par exemple.

L'animation de ce club doit rentrer dans une démarche d'amélioration continue des actions et être une force de proposition pour mener de nouvelles actions visant à renforcer la qualité de la diffusion de l'information touristique et d'en améliorer la pertinence.

Cette action pourra s'appuyer sur des accompagnements collectifs en fonction des thématiques et des filières, mais aussi sur les formations qui sont proposées par les opérateurs du module de travail 9. Elle pourra aussi s'attacher à des suivis individualisés de territoire d'accueil.

En s'inspirant de ce qui se fait de mieux en France comme en Nouvelle Aquitaine, il est par ailleurs prévu un événement annuel du club (transformé parallèlement en webinaire) autour de thèmes suivants notamment ; soit :

- Accueil, qualité, révolution : cet événement permettra de mettre en lumière nouveautés, innovations et la manière dont les stratégies d'accueil ont été repensées dans les métiers du tourisme notamment dans le contexte post-COVID. Repositionnement des lieux d'accueil, gestion des flux et mobilité, outils au service de l'accueil et de la diffusion d'informations, démarche qualité et recherche de la satisfaction du client, encadrement et formation des accueillants, etc.

- Visite touristique à l'ère 2.0.2.2 : muni d'un panneau, parfois d'un micro connecté, et souvent d'un petit classeur regorgeant de visuels et autres anecdotes, le guide est tout de suite reconnaissable dans la foule d'une ville ou d'un site. Mais ce tableau parle déjà d'un temps que les moins de 20 ans ne peuvent pas connaître. Pour attirer de nouveaux publics, pour se réinventer face à des attentes de visiteurs toujours plus friands de nouveautés et d'expériences mémorables, la visite touristique doit faire peau neuve. Cet événement devra inspirer le secteur et fera découvrir les nouvelles formes de visites qui ré-enchantent l'expérience du visiteur.

Livrables 7.2 :

Un club SADI transfrontalier

Club dédié au schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information en Ardenne transfrontalière.

Activité 7.3 Mise en place d'une communauté transfrontalière d'Organismes de Gestion de la Destination

Il est prévu dans cette activité un accompagnement individuel et collectif de l'ensemble des Organismes de Gestion de la Destination (Fédérations, Agence de développement touristique, MTs, OTs, Sis, Parcs naturels, etc.) du territoire transfrontalier, visant non seulement à promouvoir la coopération et les partenariats entre eux, mais aussi leur travail sur le territoire. Différents sujets animeront cette communauté :

- Lobbying auprès des institutionnels et des acteurs locaux sur les questions de mobilités douces sur le territoire transfrontalier ;

- Échange sur l'évolution des méthodes de travail, des pratiques et des missions ;
- Groupement d'achat transfrontalier pour les boutiques valorisant les circuits courts et les produits issus du territoire. À terme, ce groupement d'achat pourrait oeuvrer à la mise en place d'un label "Ardenne" sur les produits proposés dans leurs boutiques respectives ;
- Nouvelles fonctions et réaménagement des bureaux d'accueil et d'information (quels outils en fonction des moyens par structure ?) selon une logique commune entre les Ardennes belges et françaises ;
- Réflexion en lien avec le projet ATLAB sur l'utilisation de l'Intelligence artificielle dans les métiers d'accueil pour l'ensemble des opérateurs touristiques du territoire ;
- Boîte à outils (en partenariat avec l'activité 3.2) destinée à l'ensemble des OGD comprenant une somme de bonnes pratiques suivant les recommandations transmises à la fin de l'étude SADI ;
- Accueil hors les murs grâce à un travel truck partagé ;
- Partage de vélos électriques pour une mobilité douce autour d'un événement ;
- Rôle important des Sis et Ots ardennais (accueil, entretien, animation, gestion de sites touristiques, etc.) ;
- Signalétique spécifique à l'accueil touristique pour l'ensemble des partenaires de la Destination Ardenne ;
- Intégration de la mobilité douce dans leur travail et partenariats avec les transports publics belges et français (trains & bus).

Les opérateurs concernés s'engagent à offrir un endroit de réunion tantôt en Belgique, tantôt en France. Ces rencontres pourraient également prendre place en visio. Dix réunions par an sont prévues. L'UDOTSI en partenariat avec les MTs namuroises du projet piloteront cette activité.

Livrables 7.3 :

Une communauté transfrontalière des Organismes de Gestion de la Destination

Communauté des Sis, Ots, Mts, Fédérations et autres acteurs dédiés à la gestion des destinations de l'Ardenne transfrontalière. Elle travaillera sur différents sujets communs.

Les indicateurs de réalisation du module de travail 7

Indicateur 7.1 :

Intitulé de réalisation projet :

Nombre de professionnels de l'accueil touristique mis en réseau

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO87 : Organisations qui coopèrent au-delà des frontières

Unité de mesure : organisations

Valeur cible : 23

Justification de l'indicateur :

Il y a mobilisés autour du projet et autour de ce module de travail 5 Sis et Offices du tourisme côté français via l'UDOTSI. 12 maisons du tourisme du côté du Luxembourg belge et 3 Maisons du tourisme côté namurois ; soit 20 organisations auxquelles il faut ajouter les 3 opérateurs suivants : ADT des Ardennes, FTPLUX et ABT (Ardenne belge tourisme). A ce chiffre de 23.

Module de travail 8 : accélérer les transitions de l'offre numérique

L'objectif du module :

1. Accompagner au travers d'une cellule transfrontalière, plus de 100 professionnels dans la qualification et le développement d'offres ou services touristiques selon de nouveaux modèles économiques et en réponse non seulement aux transitions abordées par le projet mais aussi aux attentes nouvellement portées par la clientèle.
2. Désaisonnaliser l'activité touristique et rééquilibrer économiquement les territoires à travers la création d'offres touristiques en ailes de saison et dans des régions moins fréquentées du territoire transfrontalier.

3- Accompagner plus spécifiquement plus de 100 professionnels par l'animation de clubs transfrontaliers dans différentes thématiques prioritaires du développement de l'offre comme la randonnée pédestre ou le tourisme le long des grandes routes touristiques développées précédemment en Interreg.

L'objectif de communication spécifique à ce module :

La communication de ce module ciblera les professionnels du secteur touristique transfrontalier

Activité 8.1 Accompagnement des professionnels dans la qualification et le développement de l'offre touristique transfrontalière

Sur le modèle du département des Ardennes, cette activité vise la création d'une cellule transfrontalière d'accompagnement des porteurs de projet sensibilisés et/ou ciblés par l'intermédiaire de l'activité 3.1, mais également et en priorité, ceux issus des processus d'innovation mis en place dans le projet ATLAB comme par exemple un hackathon autour de la création d'activités touristiques innovantes sur la Destination Ardenne. La Destination transfrontalière Ardenne a en effet pleinement les capacités de faire émerger de nouvelles offres, de nouveaux services, du fait de ses atouts touristiques et naturels, et de la proximité de clientèles urbaines. Sont attendus de nouvelles offres expérientielles et de nouveaux services notamment autour d'activités liées à des hébergements de qualité dans un certain nombre de thématiques prioritaires (pédestre, patrimoine, insolite, nature (en lien avec le projet ATRT), bien-être (santé et tourisme en lien avec le projet AGL), produits du terroir, événements ou encore de conciergerie).

Sur l'offre existante, la cellule cherchera à maintenir le niveau de qualité voire à le développer. C'est notamment dans les secteurs de l'hôtellerie et des campings que les enjeux sont majeurs, et qu'il faudra porter une attention particulière. Vu les interactions évidentes entre le projet Ardenne Tourisme Compétence et le projet Ardenne Tourisme Lab, cette cellule sera composée des opérateurs des deux projets mais sera pilotée par les Maisons du tourisme Pays des Lacs et Condroz-Famenne. Il y aura donc un continuum partagé entre les phases d'innovation et de développement. Cette cellule conjointe accompagnera les professionnels dans toutes les dimensions d'une démarche marketing, du projet à la mise en marché. Elle devra composer avec l'apparition de nouveaux acteurs plus diversifiés et hybrides comme les propriétaires louant sur des plateformes de type AirBnB mais aussi les artisans, les producteurs locaux ou les acteurs du bien-être qui font aujourd'hui partie intégrante de l'offre touristique. Elle cherchera au maximum à décloisonner le tourisme car aujourd'hui plus encore qu'hier, le tourisme est étroitement lié à d'autres secteurs d'activités (culture, loisirs, sports, mobilité, développement économique). Il faut dès lors que les opérateurs du projet s'ouvrent à des collaborations autour de l'offre avec ces secteurs.

Livrables 8.1 :

100 fiches d'accompagnement individuel des pros issus de Belgique et de France.

Fiches de suivi de l'accompagnement encodées dans la plateforme transfrontalière de professionnalisation, sur la question de l'offre touristique.

Indicateur 8.1 :

Intitulé de réalisation projet :

Professionnels du tourisme accompagnés dans les transitions de l'offre

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO77 : nombre de sites touristiques et culturels soutenus

Unité de mesure : sites touristiques et culturels

Valeur cible : 100

Justification de l'indicateur :

100 fiches d'accompagnement individuel des pros issus de Belgique et de France

Module de travail 9 : Programme de formation professionnelle

L'objectif du module :

- 1- Identifier les besoins en compétence, en métier et en formation des professionnels du tourisme à l'échelle transfrontalière.
- 2- Organiser pour l'ensemble des projets du portefeuille des formations transfrontalières vers les professionnels belges et français mais aussi vers les chargés de mission des différents projets du portefeuille afin de répondre à l'ensemble des transitions que sont les transitions numériques, des organisations, de l'accueil et de l'offre telles qu'abordées dans ce projet, mais aussi les transitions durables et d'inclusion du projet ATRT, les transitions de santé publique liée à l'activité touristique du projet AGL, les transitions de mobilité touristique du projet AITIMI).
- 3- Optimiser la communication autour

L'objectif de communication spécifique à ce module :

La communication de ce module ciblera aussi bien les chargés de mission et de projet au sein de portefeuille, que les professionnels du secteur touristique transfrontalier dont les entreprises, tous en attente d'une formation.

Activité 9.1 Identification des besoins en compétences des professionnels du secteur

Avant d'établir des programmes de formation, une attention particulière sera accordée à l'identification des besoins en compétences des acteurs touristiques des deux versants, en plus de ceux déjà listés dans ce projet et plus largement dans le portefeuille de projets, comme la formation des personnes en charge de l'accompagnement dans les différentes transitions liées au numérique

(ANTs), à l'accueil, aux organisations, à l'offre touristique mais aussi au durable ou à l'accessibilité.

Pour ce faire, les opérateurs français et belges du projet mettront en place différentes modalités de veille sur les nouveaux métiers du tourisme et les bonnes pratiques à venir, mais aussi différentes modalités de consultation directe d'une large majorité des acteurs transfrontaliers : réalisation d'enquêtes régulières afin de déterminer les thématiques et les modalités plébiscitées, consultation lors d'événements organisés au sein du portefeuille, etc.

De plus, une concertation sera réalisée en permanence entre les partenaires du projet ATC afin d'identifier des besoins complémentaires aux actions de sensibilisation et/ou d'accompagnement individuel et collectif pour les différentes transitions abordées par le projet. Plus largement, pour répondre aux besoins globaux de formation identifiés au sein des différents projets du portefeuille, une consultation des équipes de ces projets sera régulièrement organisée par l'intermédiaire du projet pilote et de son activité 1.4.

Le Centre de compétence (FOREM) les CCI seront à l'initiative de cette activité pour laquelle on peut déjà citer un certain nombre de besoins en formation comme par exemple :

1. Accompagner les professionnels dans le développement durable
2. Repenser sa stratégie boutique autour du durable => transition de l'accueil
3. Gérer et optimiser ses outils de communication dans un objectif plus durable
4. Accueil des personnes à besoin spécifiques (langue des signes, etc...)
5. Mise à jour des compétences « Animateur numérique du territoire »
6. Animer des focus groupe avec ses acteurs locaux
7. Animer son réseau d'acteurs par des techniques à distance
8. Accompagner les prestataires et les porteurs de projets par des méthodes de coaching
9. Accompagner les prestataires à définir une politique tarifaire
10. Accompagner les prestataires dans leur stratégie numérique et leur gestion de la relation client
11. Fédérer son réseau d'acteurs
12. S'engager pour un numérique responsable sur une journée (en visio ou présentiel)
13. Manager et être en phase avec son équipe
14. Innover dans ses projets par des méthodes créatives et la ludopédagogie
15. Développer des pratiques collaboratives grâce à l'intelligence collective
16. Révolution de l'accueil et club qualité
17. Sensibiliser les visiteurs au développement durable
18. Intégrer les habitants dans une stratégie d'accueil
19. Ancrer son coeur de métier d'expert de destination

20. Animer sa démarche Qualité

21. Repositionner son lieu d'accueil en une journée.

Livrables 9.1 :

Un programme transfrontalier annuel de formation

Ce programme se construira et sera renouvelé sur base d'une concertation permanente avec les opérateurs et le secteur et sur base du travail de veille effectué en continu

Activité 9.2 Organisation des formations

Les opérateurs belges et français qui donneront des formations sont tous agréés comme le Centre de compétence FOREM Tourisme ou les Chambres de Commerce et d'Industrie. Leur public sera à la fois belge et français étant donné les accords obtenus en amont. En fonction des résultats récoltés régulièrement dans l'activité 9.1, les opérateurs belges et français avec l'appui des autres opérateurs du projet, définiront les thématiques et contenus de formation à organiser, et selon quelles priorités, pour les acteurs touristiques des deux versants ainsi que pour les chargés de projet du portefeuille de projets.

Cette activité prendra en compte les formations dédiées au numérique dans le cadre du dispositif appelé "Mon bagage numérique".

De la même manière, ils détermineront ensemble les modalités pédagogiques des formations à dispenser : en présentiel, en distanciel synchrone, en distanciel asynchrone, en une journée ou selon un parcours permettant de visualiser une progression donnant lieu à la délivrance d'attestation de suivi et de réussite.

Ils détermineront également les intervenants parmi des Ressources Humaines en interne et en externe.

Les lieux de formation sont fixés à priori aux sièges des opérateurs impliqués à Marche-en-Famenne, Libramont et Charleville-Mézières mais il est d'ores et déjà prévu des lieux décentralisés dans les Offices du tourisme, les Syndicats d'initiative, les Maisons du tourisme et autres partenaires du projet, le long de la frontière afin d'optimiser le mixage entre élèves belges et français.

Une planification régulière sous la forme de parcours pourra être établie et proposée aux acteurs touristiques.

Le Centre de compétence FOREM Tourisme et les deux Chambres de Commerce et d'Industrie seront les moteurs de cette activité.

Livrables 9.2 :

400 jours de formation à minima

A ces 400 jours de formation financés par le projet, il conviendra d'ajouter les formations qui seront données par les opérateurs eux-mêmes

Activité 9.3 Communication et gestion

Les opérateurs partenaires s'organiseront pour communiquer, de manière concertée et régulière, l'offre de formations mises à disposition au sein du portefeuille. La communication sera également coordonnée avec le Module 2 "Communication" du projet afin de garantir la cohérence globale des actions.

Les opérateurs partenaires du projet détermineront également ensemble les modalités de gestion de ces formations (catalogue, inscriptions, évaluations, etc.) en s'appuyant sur la plateforme transfrontalière de professionnalisation des acteurs qui sera construite dans le module de travail 3 et sur sa partie MOODLE développée par ailleurs dans le projet ATLAB par les Hautes Écoles HENALLUX et Haute Ecole Robert Schuman. Le Centre de compétence FOREM Tourisme et les CCIs seront à l'initiative de cette activité, en collaboration avec les partenaires qui assureront un relais.

Livrables 9.3 :

Un agenda en ligne des formations

Agenda transfrontalier

Indicateur 9.1 :

Intitulé de réalisation projet :

Professionnels du tourisme qui seront formés à faire face à toutes les transitions du portefeuille

Indicateur de réalisation du programme :

4.6 RCO85 : participation à des actions de formation communes

Unité de mesure : participation

Valeur cible : 500

Justification de l'indicateur :

Le module de travail 9 est prévu pour former les professionnels sensibilisés, accompagnés individuellement et collectivement dans tous les projets. Il y aura des doublons. Nous estimons le chiffre à 500 au total.

Le budget du projet ATC – Durée : 4 ans

2.735. 321 €

Contact

Frédéric Rousseau – f.rousseau@province.luxembourg.be - + 32 84 410 217