

ÉTONNER
Ardenne
ENCHANTER

GUIDE DE L'ADHÉRENT ARDENNE AMBASSADORS



Devenir Adhérent

Devenir Acteur

Ardenne

La marque Ardenne

ÉTONNER
Ardenne
ENCHANTER

2

La marque **ARDENNE** a pour objet de porter avec **fierté des Ardennais** qu'ils soient Belges, Français ou Grands Ducaux et de développer **l'attractivité de ce territoire transfrontalier**.

La marque est un bien commun des Ardennais qu'il convient de déployer et de faire grandir collectivement **avec votre participation**.

Elle s'adresse aux acteurs privés et publics qui se reconnaissent **dans ses valeurs et ses objectifs** et qui veulent être partie prenante de cette nouvelle dynamique de l'Ardenne.

Le collectif* #visitardenne, représentatif des acteurs de l'**ARDENNE** dans leur diversité, est en charge du suivi de la marque, de son évolution et de la validation des adhésions.

* Ce groupement est composé des membres Fondateurs suivant : Ardenne Métropole, la Communauté de communes Ardennes rives de Meuse, la Fédération des Ardennes des Offices du Tourisme de France (UDOTS), l'Agence de Développement Touristique des Ardennes, la Fédération Touristique de la Province du Luxembourg belge, la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, la Fédération du Tourisme de la Province de Namur, l'Office Régional des Ardennes Luxembourgeoises (ORTAL). Auxquels se sont associés : le Conseil régional de Champagne-Ardenne, la Wallonie et le Conseil général des Ardennes.



Le territoire de l'Ardenne transfrontalière

✘ Notre identité

Être ardennais, qu'est-ce que cela signifie ? Si vous avez déjà essayé de décrire quelqu'un, vous connaissez la difficulté de l'exercice. C'est aussi difficile de raconter un territoire. Nous l'avons dépeint avec une personnalité forte au travers de valeurs qui font que l'Ardenne est unique et reconnaissable.

C'est le socle de la construction de la marque, de son logo en lui apportant tout son sens.

✘ Nos valeurs

Bien-Être : Terre de quiétude, de sérénité, d'équilibre, de vitalité et de liberté.

Authenticité : Territoire empreint de naturalité, de pureté, porté sur la nature, l'écologie, mêlant simplicité et fidélité.

Imagination : Lieu de rêve et de poésie, du romantisme mais aussi de la créativité.

Partage : Terre d'accueil, d'écoute, de respect, de rencontre et d'échange.

✘ Notre positionnement

Il est unique. Nous souhaitons que chaque visiteur de l'Ardenne ressente de l'étonnement et de l'enchantement envers notre territoire.

Ce positionnement a été défini à partir du profil identitaire de l'Ardenne transfrontalière et des 4 valeurs qui en ont découlé. Il doit servir de soutien à toutes les actions de communication du territoire, qu'elles émanent des entreprises, des acteurs culturels ou touristiques, des collectivités ou des habitants.

Il doit être un mantra pour nous tous qui faisons vivre l'Ardenne au quotidien.

Les engagements de la marque Ardenne

✦ Bénéficier d'un accompagnement

- pour appliquer la marque Ardenne (code de marque)
- pour « digitaliser » votre activité (diagnostic et aides)
- pour accroître la notoriété de votre activité
- pour participer à l'acquisition d'une bonne e-réputation

✦ Créer un réseau

- pour rencontrer les autres adhérents à la marque
- pour faire la promotion de votre activité sur pro.visitardenne.com

✦ Accéder au site web pro.visitardenne.com

- pour trouver nos outils pour vous développer
- pour rencontrer vos futurs partenaires « Ardenne »
- pour être tenu au courant de nos projets
- pour référencer votre activité
- pour créer du trafic intelligent vers votre activité
- pour mentionner votre activité dans notre moteur de recherche qualifié
- pour insérer du contenu de qualité
- pour être intégré à notre Newsletter

✦ Se former

Sensibilisation aux démarches



Marketing
Ambassadors
Ecotourism

ÉTONNER
Ardenne
ENCHANTER

2 niveaux - Progresser au sein de la marque Ardenne



ÉTONNER
Ardenne
ENCHANTER

Adhérent

1

Vous êtes établi en Ardenne, vous vous reconnaissez dans les valeurs et les objectifs de la marque. Vous souhaitez contribuer au rayonnement et à l'attractivité de l'Ardenne ?

Adhérez à la marque Ardenne !

L'Adhérent est accompagné et sensibilisé à la marque Ardenne.

Devenir Adhérent de la marque ?

Remplissez le formulaire en ligne disponible sur adhésion.visitardenne.com



2

Vous êtes adhérent de la marque Ardenne, vous souhaitez vous engager davantage dans la démarche Ardenne Ambassadors ?

Vous pouvez facilement devenir Acteur !

L'Acteur s'engage dans les domaines d'actions explicitées aux pages 6 à 8.

Devenir Acteur de la marque ?

Complétez l'auto-diagnostic en page 6, 7 et 8 de ce document ou sur pro.visitardenne.com



Autodiagnostic - Catégorie Communication

- Vous avez un site internet et/ou un blog
- Vous appliquez des éléments du code de marque sur la majorité des supports de communication
- Vous êtes présent sur les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, ...

Vous avez un comportement web « Ardenne » :

- Vous êtes abonné à la page Facebook et au fil Instagram « Visit Ardenne »
- Vous likez et partagez les publications « Visit Ardenne »
- Vous utilisez le hashtag #visitardenne #ardenne

ÉTONNER
Ardenne
 ENCHANTER

- Vous distribuez les cartes et les publications « Visit Ardenne »
- Vous utilisez la sémantique « Ardenne »
- Vous accueillez des blogueurs ou des journalistes en proposant des tarifs préférentiels ou gratuitement
- Vous êtes référencé à la Maison du Tourisme ou à l'Office du Tourisme de votre territoire
- Votre établissement est présent sur Google My Business
- Une page de votre site internet est dédiée à la destination Ardenne
- Votre site internet / blog possède un lien vers le site de la Destination Ardenne
- Vous êtes abonné à la Newsletter Visit Ardenne

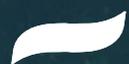
Dans cette catégorie, vous devez mettre en oeuvre au moins 7 actions sur 15



Communication

Éco-Gestion

Accueil | Qualité



Autodiagnostic - Catégorie Éco-Gestion

- Vous êtes adhérent au Club Ardenne Ecotourism
- Vous sensibilisez vos clients et votre personnel à la protection de l'environnement : déchets, énergie, eau, transport ...
- Vous faites la promotion des producteurs locaux et de leurs points de vente de proximité.
- Vous communiquez les offres de mobilité alternative et/ou douce sur le territoire, vous encouragez les transports en commun, le vélo ou le covoiturage
- Vous valorisez les milieux naturels, la faune et la flore remarquables de l'Ardenne
- Vos partenaires commerciaux / fournisseurs sont engagés en matière de développement durable (papier ecolabellisé, fournisseurs certifiés ISO 14001, ...)
- Vous avez équipé tous les éclairages de votre établissement d'ampoules à basse consommation
- Vous avez équipé les robinets de votre établissement d'économiseurs d'eau et/ou de mousseurs
- Vous êtes équipé de poubelles pour le tri (papier, plastiques, verre, composte, ...) avec un guide explicatif à l'usage du personnel et/ou des clients pour les parties communes
- Vous disposez d'un éco label : Clé Verte, Ecolabel Européen, NF Environnement, ISO 14001, ...
- Vous cherchez à limiter les déchets : tasse plutôt que gobelet, verre et cruche plutôt que bouteille d'eau, vous limitez les impressions papier, ...
- Vous cherchez à réduire votre consommation d'électricité : ordinateurs en veille, débrancher les chargeurs, détecteurs de présence dans les espaces communs, ...
- Vous informez vos clients de l'offre labellisée Tourisme & Handicaps, Access-I en Belgique ou Eure Welcome au Luxembourg

Dans cette catégorie, vous devez mettre en oeuvre au moins 7 actions sur 13



Autodiagnostic - Catégorie Accueil | Qualité

- Vous vous impliquez dans la démarche du réseau en participant aux réunions et formations proposées : au moins 1 formation « Ardenne » (voir la liste sur pro.visitardenne.com)
- Vous participez à la mise en réseau avec les prestataires « Ardenne » : par exemple, vous faites un geste commercial pour les clients envoyés par un autre adhérent « Ardenne » (Annuaire des adhérents sur pro.visitardenne.com)
- Vous informez vos clients du patrimoine local, naturel, culturel et architectural, ...
- Vous assurez un suivi client personnalisé et de qualité : procédure mail de suivi client, réseaux sociaux, plateforme d'avis clients : Trip Advisor, Booking, Etc ...
- Vous mettez gratuitement du Wi-Fi à disposition de vos clients
- Vous répondez aux sollicitations des institutionnels du tourisme pour participer à la connaissance de la fréquentation et des clientèles
- Vous êtes capable d'accueillir dans la langue du client : néerlandais, anglais, allemand, ...
- Vous êtes adhérent à un label, un réseau ou une filière

ÉTONNER
Ardenne
 ENCHANTER

Dans cette catégorie, vous devez mettre en oeuvre au moins 5 actions sur 8



Communication

Éco-Gestion

Accueil | Qualité

Vous avez les actions suggérées dans l'auto-diagnostic ? Contactez votre référent local pour accéder au statut d'Acteur !

Province de Namur

Julien Libert
julien.libert@ftpn.be

Province de Liège

Pierre Joris-Demy
pierre.joris-demy@provincedeliege.be

Province du Luxembourg

Kévin Hazard
k.hazard@ftlb.be

Grand Duché du Luxembourg

Nadine Lepage
nadine.lepage@ortal.lu

Sur le territoire de l'agglomération Charleville-Sedan en Ardenne

Benoit Dumortier
b.dumortier@charleville-sedan-tourisme.fr

Sur le territoire de la Communauté de Communes Ardenne Rives de Meuse

Pascal Rodrigues
direction@valdardennetourisme.com

Sur le département des Ardennes

(Hors agglomération Charleville-Sedan en Ardenne et Ardenne Rives de Meuse)

Jérôme Debarnot
debarnot@ardennes.com

Des questions sur le projet "Ardenne Ambassadors" ?

Téléphonez-nous au +32 (0) 81/775517





GEIE Destination Ardenne

Place Ducale - B.P. 419

F-08107 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

Tél. : + 33 (0) 3 24 56 59 71

Mob. : + 33 (0) 6 78 06 43 58

pro.visitardenne.com
www.visitardenne.com



designed by  www.sports-design.xyz