



Charte de fonctionnement de la coopération – Ardenne Transition Durable

Programme transfrontalier Interreg VI France-Wallonie-Vlaanderen 2021-2027 Portefeuille Ardenne Transition Durable – ATD



Parties concernées

Les parties concernées par cette charte sont toutes des opérateurs des projets constitutifs au sein du portefeuille Ardenne Transition Durable :

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

Le GEIE Destination Ardenne est désigné comme opérateur pilote du portefeuille.

La FTPLUX, le BEP, l'ADT des Ardennes, la Fondation Chimay Wartoise, TAF Y Schools sont désignés comme opérateurs chefs de file des projets constitutifs.

Les autres structures engagées sont désignées comme opérateurs partenaires.

Objet de l'accord

L'objet du présent accord est l'organisation d'une collaboration dans le cadre du portefeuille de projets Ardenne Transition Durable déposé dans le cadre du Programme de coopération INTERREG VI France-Wallonie-Vlaanderen.

Engagements

Tous les partenaires issus de la zone de coopération s'engagent à respecter les principes d'accompagnement en vue d'une réussite commune :

« Ensemble, nous voulons collaborer, échanger, informer, professionnaliser, fédérer, pérenniser pour un tourisme ardennais harmonieux, sensé, durable, inclusif, accessible et concret. »

Tous les partenaires s'engagent à adhérer aux valeurs majeures portées par la marque Ardenne :

- *Bien être / Quiétude / Sérénité / Equilibre / Vitalité / Liberté*
- *Authenticité / Naturalité / Pureté / Nature / Ecologie / Simplicité / Fidélité*
- *Imagination / Rêve / Poésie / Romantisme Créativité*
- *Partage / Accueil / Ecoute / Respect / Rencontre / Echange*

Bien être / Quiétude / Sérénité / Equilibre / Vitalité / Liberté

Porter l'attention qu'il mérite à chaque visiteur et à ses attentes...
 Donner au client des réponses adaptées à ses questions en toutes circonstances (ex : le déstresser, le sécuriser,...)
 Conseiller sur les accès aux lieux et activités (détente, balades,...)
 Proposer des activités spa, bien-être, forme, relaxation...
 laisser la liberté de choisir ses activités...

Authenticité / Naturalité / Pureté / Nature / Ecologie / Simplicité

Promouvoir et utiliser des produits régionaux de qualité : jambon, salaisons, bières, recettes locales, ...
 Respecter le savoir-faire des artisans locaux et les matériaux traditionnels (bâti, aménagement intérieur...) et les essences...
 naturelles (aménagements paysagers,...)
 Rechercher le moindre gaspillage (eau, énergie,...)
 Offrir la simplicité qui caractérise les Ardennais...

Enchantement / Imagination / Rêve / Poésie / Romantisme / Créativité

Orienter le client vers les lieux de plaisirs simples (pique-nique, panorama, jeux en rivière, balades, événements,...) et vers les personnages emblématiques (guides, bistrotiers de terroirs, hôteliers-restaurateurs,...)
 Conseiller sur les lieux ardennais dédiés aux contes et légendes, à la poésie, au romantisme, au pragmatisme de ses entrepreneurs ou artisans, ...
 Valoriser les livres et les œuvres ardennaises, les bibliothèques, ...

Partage / Accueil / Ecoute / Respect / Rencontre / Echange / Fidélité

Se montrer proactif, réactif, disponible, à l'écoute, empathique, ...
 Offrir l'expertise et le conseil personnalisé, ...
 Partager les bonnes adresses et les lieux préférés, ...
 Montrer des gestes d'attention (accueil, départ) ...
 Envoyer des informations pertinentes avant le séjour puis des mails de satisfaction après le séjour ...

Obligations des parties

Tous les partenaires s'engagent à respecter les conditions de l'appel à projet du programme de coopération INTERREG VI France-Wallonie-Vlaanderen.

Tous les partenaires s'engagent à atteindre l'objectif commun et les résultats escomptés du projet et du portefeuille Ardenne Transition Durable en coopérant au sein du partenariat et en mutualisant leurs efforts et leurs moyens afin de mener à bien les objectifs qu'ils se sont fixés.

Pour parvenir à atteindre ces objectifs, ils s'engagent à respecter les règles suivantes :

1. **Règles relatives à la mise à disposition d'un ou d'une chargé(e) de mission par un opérateur**
 - Il sera rédigé une lettre de mission signée par la direction de l'opérateur partenaire avec copie à l'opérateur chef de file et au GEIE comprenant les nom et prénom du nouveau



Ardenne Transition Durable

Ardenne ITInérance Mobilité Infrastructures

chargé(e) de mission, le temps de travail en nombre de jours par semaine (fin du pourcentage !), les missions, l'utilisation obligatoire de l'outil de gestion de projet.

- Concernant les missions, le chef de file s'engage à mettre en place un planning prévisionnel des actions dont un suivi des tâches à respecter par chacun des chargés de mission via l'outil de travail de gestion de projet qui sera mis en place.

2. Règles relatives au remplacement d'un ou d'une chargé(e) de mission

- En cas de départ ou d'absence (contrainte temps), il sera effectué, dans un délai d'au minimum 3 mois, un renouvellement de la procédure selon le profil du chargé de mission.

3. Règles de travail

- Chaque opérateur nommera un référent au sein de sa structure, chargé du suivi du projet. Ce référent devra avoir connaissance de toutes les activités du projet. Il sera en capacité de comprendre les contraintes administratives et financières du projet. Il participera aux comités de suivi annuels du portefeuille de projets ainsi qu'aux comités d'accompagnement (semestriels) du programme.
- Les chargés de mission engagés dans le projet seront sous l'autorité administrative de leur employeur pour lequel ils travaillent mais ils seront sous l'autorité technique de l'opérateur chef de file. Les chargés de mission participeront obligatoirement aux comités techniques ainsi qu'aux comités d'accompagnement du projet.
- Après formation par le projet pilote ou par le projet ATC dédié à la formation pour le portefeuille, les chargés de mission utiliseront les outils de gestion développés par le projet pilote du portefeuille.

4. Règles relatives à la communication

- Les opérateurs relaieront via leurs canaux, en continu et à minima tous les six mois au moment des comités d'accompagnement, les informations relatives à leur projet et l'avancement de leur(s) activité(s).

5. Règles relatives à la gestion INTERREG des projets

- Chaque opérateur respectera les règles de suivi administratif, financier et d'éligibilité des dépenses du programme INTERREG VI. Il leur sera imposé de participer aux séances d'information ou de formation qui seront organisées par le projet pilote ou les instances du programme sur le sujet. On pense notamment aux feuilles de présence et PVs lors de réunions, aux règles de marchés publics, aux avis techniques et autres contrôles de légalité côté wallon, à l'outil INTERREG JEMS, aux déclarations de créance, aux pièces justificatives, etc.



Ardenne Transition Durable

Ardenne ITInérance Mobilité Infrastructures

6. Règles relatives au marketing territorial de la Destination Ardenne

- Chaque opérateur doit adhérer à la Marque Ardenne, se référer au code de marque dans sa communication et respecter l'ambition du GEIE Destination Ardenne (voir pro.visitardenne).
- Les chargés de mission veilleront à ce que les personnes qu'elles accompagneront dans le projet adhèrent au préalable à la Marque Ardenne.

7. Règles relatives à la pérennisation de la coopération

- Chaque opérateur s'engage à la fin du projet à pérenniser dans la mesure du possible tout ou partie de l'objet de la coopération.

8. Règles relatives à la propriété

- Les outils et autres contenus (logiciels, sites internet, textes, photos, vidéos, etc.) hors infrastructure tels que développés dans tous les projets constitutifs et qui seront pérennisés par le GEIE Destination Ardenne à la fin du programme, seront la propriété de tous les opérateurs du portefeuille.

9. Manquements

- En cas de manquement de l'opérateur et/ou du chargé de mission, le chef de file du projet et le pilote du portefeuille se chargent de contacter la direction de l'opérateur afin de remédier au manquement constaté.
- Plus globalement, en cas de manquement répété à la présente convention, le sujet sera abordé en comité d'accompagnement avec possibilité d'un transfert budgétaire voire d'une exclusion de l'opérateur fautif.

A, le

Pour accord,

Monsieur Renaud DEGUELDRE
Directeur général du BEP
Chef de file du projet Ardenne ITInérance
Mobilité Infrastructures

Monsieur Slimane CHIBANE
Gérant du GEIE Destination Ardenne
Pilote du portefeuille ATD

M(Mme)

Responsable de

Opérateur partenaire du projet Ardenne ITInérance Mobilité Infrastructures