



## **Pôle d'Excellence Rurale**

### DÉVELOPPEMENT ET MISE EN RÉSEAU NUMÉRIQUE DE LA FILIÈRE TOURISTIQUE DU PAYS DE VERDUN

RÉPONSE A L'APPEL A PROJETS NATIONAL  
20 février 2010

APPROUVÉE EN COMITE POLITIQUE LE 12 FÉVRIER 2010

**Fédération des Communautés de Communes du Pays de Verdun**

# **1. Le Pays de Verdun**

## **1.1. Son périmètre**

Situé au nord du département de la Meuse et au nord-ouest de la région Lorraine, le Pays de Verdun forme un territoire d'environ 78 000 habitants, répartis sur 214 communes (liste en Annexe 1) regroupées en 11 structures intercommunales à fiscalité propre. Avec une densité démographique moyenne légèrement supérieure à 30 habitants par km<sup>2</sup>, le Pays de Verdun se situe intégralement en Zone de Revitalisation Rurale (Z.R.R.).

Vaste espace rural, le Pays de Verdun est sillonné du Nord au Sud par la vallée de la Meuse dont les flancs côtiers sont surmontés, de part et d'autre, de plateaux boisés encadrés, à l'Est, par la vaste plaine humide de la Woëvre, et à l'Ouest, par le massif de l'Argonne.

Premier département industriel de Lorraine au XVIII<sup>ème</sup> siècle (petite industrie), la Meuse manque le boum industriel lorrain du XIX<sup>ème</sup> siècle. La population meusienne ne cesse de diminuer à partir du milieu de ce siècle.

Surtout connue à travers le conflit mondial de 14-18, l'histoire de Verdun et de sa région remonte cependant à plus de 2000 ans, jalonnée d'une multitude de conflits et d'invasions successives.

## **1.2. Structure et gouvernance**

Les 11 Communautés de Communes couvrant le territoire du Pays composent la Fédération des Communautés de Communes du Pays de Verdun, au statut d'association loi 1901 (statuts en annexe 2).

La gouvernance du Pays de Verdun s'articule autour :

- du Comité Politique, organe décisionnel, composé des onze Présidents élus des Communautés de Communes et de leurs suppléants,
- du Conseil de Développement comportant 40 structures économiques et sociales du Pays,
- de la Commission Administrative rassemblant l'ensemble des techniciens des Communautés de Communes membres.

Celle-ci est animée par la « cellule Pays », composée de 3 personnels, dont 2 affectés au programme européen Leader.

Le responsable, chargé de mission, de la cellule Pays est un personnel de la Communauté de Communes de Verdun, détaché au Pays, par voie conventionnelle entre les Communautés de Communes du Pays.

Cette organisation, souple, partenariale et économique, permet et garantit une cohérence transversale permanente des différentes actions menées à l'échelle du Pays, qui devient de plus en plus une échelle de référence pour l'ensemble des autorités publiques, notamment au niveau Européen.

## **1.3. Les objectifs du Pays**

La Charte du Pays de Verdun, adoptée en 2004, et servant notamment de référence au Contrat de Projets Etat - Région 2007-2013, cosigné par l'Etat, le Conseil Régional de Lorraine, le Conseil Général de la Meuse et le Pays de Verdun, définit sa stratégie opérationnelle comme suit :

**Mobiliser toutes les forces et potentialités autour d'un projet cohérent pour un développement, durable et global, de l'économie locale et de l'emploi**, à travers trois axes d'effort :

**Axe A** - *Soutenir et développer notre activité économique sous toutes ses formes*

**Axe B** - *Améliorer notre cadre de vie et nos habitats*

**Axe C** - *Assurer une couverture territoriale de qualité de nos services publics et au public*

La Charte du Pays réserve une place toute particulière à la filière touristique, et à ses nécessaires améliorations en matière de professionnalisme de l'accueil et de la communication, de la structuration des réseaux, et des conditions d'hébergement.

#### 1.4. Les actions engagées

Depuis 2008, le Pays de Verdun est entré dans une nouvelle dynamique de travail. Il joue un rôle important sur l'animation du réseau des acteurs. La mise en œuvre d'actions concertées permet de répondre précisément aux besoins de chacun tout en réduisant les coûts. Cette action d'animation permet également de diffuser les informations touristiques et de partager les expériences sur l'ensemble du territoire.

##### 1.4.1 La formation des acteurs de la filière touristique

Un diagnostic réalisé en 2009 sur les besoins de formation des acteurs de la filière a révélé la nécessité de conforter la démarche partenariale.

Dans ce cadre, le Pays de Verdun met en place dès 2010 un Programme Local de Formation triennal en partenariat avec la Fédération Régionale des OTSI de Lorraine. Ce programme propose à chacune des structures de profiter des formations organisées spécifiquement sur le territoire. Il renforce également les échanges d'expérience avec un axe de travail ciblé sur la mise en réseau.

##### 1.4.2 Programme Leader 2007-2013 - FEADER

L'ensemble du Pays de Verdun est éligible à ce programme, axé sur le développement économique et touristique. Soutenu par le Conseil Régional de Lorraine, ce programme permet d'accompagner des projets innovants. Le Comité Technique apporte son soutien transversal à tous les porteurs de projets s'inscrivant dans ce programme, garantissant ainsi la cohérence et l'optimisation du dispositif.

Il en est de même pour la mise en œuvre des projets d'aménagement éligibles au FEADER, programme le plus adapté aux spécificités du Pays de Verdun.

##### 1.4.3 Etat (FNADT) – Région - Département

Le Pays a contractualisé le volet territorial du Contrat de Projets Etat – Région (CPER) notamment sur la couverture territoriale des services aux publics (axe C de la Charte de Pays).

Le Pays accompagne également les porteurs de projets répondant à l'appel à projets régional, notamment en matière d'amélioration du cadre de vie et de l'habitat.

Il en est de même au niveau départemental, dans le cadre de la mise en application de la politique territoriale du Conseil Général, en particulier en matière touristique, financé complémentairement par le Groupement d'Intérêt Public (GIP) Objectif Meuse.

Rappelons que les Communautés de Communes du Val Dunois et du Pays de Montmédy ont bénéficié du label PER de première génération sur des projets à vocation touristique, Montmédy poursuivant par ailleurs ses actions touristiques transfrontalières dans le cadre d'un programme Interreg.

Dans ce contexte déjà bien structuré, la labellisation PER, objet de la présente candidature au niveau du Pays de Verdun tout entier, amplifiera très significativement les chances de développement de la filière touristique.

L'ambition d'excellence numérique de cette filière inscrit notre projet de développement local dans la stratégie de Lisbonne. Elle est également de nature à accélérer la réalisation de certains projets, en ouvrant de plus larges possibilités de financements notamment sur le FEDER.

## **2. Le Pôle d'Excellence Rurale**

### **2.1. Ses enjeux**

Les comportements des touristes ont changé avec le développement des TIC. Désormais, 55% des touristes préparent leur séjour sur Internet. De plus, ils programment leurs séjours de plus en plus tardivement. Il est donc important de pouvoir être visible sur le web et être très réactif pour rester compétitif. Il convient dès à présent de faire entrer le territoire dans l'ère du numérique.

A l'heure actuelle, seul un office de tourisme du Pays de Verdun est présent sur la toile. Il s'agit d'une vraie nécessité pour le territoire de mettre en œuvre des actions dans ce sens pour répondre aux prochaines échéances.

La labellisation Pôle d'Excellence Rurale permettrait au territoire de conforter sa stratégie de développement de la filière touristique par la mise en place de différents projets innovants s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Dans cette optique, notre projet pourrait s'intituler :

#### **« Développement et mise en réseau numérique de la filière touristique du Pays de Verdun »**

Le développement du territoire sur Internet a fait l'objet, début 2009, d'une importante réflexion à l'échelle du Pays pour définir la stratégie optimale à appliquer. Un cabinet d'études a réalisé le Schéma Internet du Tourisme du Pays de Verdun. Ce document de référence définit les actions concrètes à mener dans le cadre d'un projet mutualisé (synthèse du schéma en annexe 2).

La stratégie est axée sur 4 orientations majeures qu'il convient de mettre en œuvre durant les 3 années à venir :

- renforcer la présence du Pays de Verdun sur le web,
- faire rester, revenir et agir les visiteurs du web Pays de Verdun,
- professionnaliser les acteurs du Pays de Verdun,

- développer une infrastructure technique.

Cette démarche innovante permet au territoire de réduire les coûts d'investissement sur la réalisation des sites Internet, la mise en place d'outils de travail collaboratif, la mutualisation de nouveaux moyens humains spécifiques à l'animation du réseau, ...

Ces différentes actions seront confortées par d'autres initiatives permettant la valorisation numérique du potentiel touristique du territoire.

## 2.2. Ses opérations

Quatre opérations majeures ont été ciblées dans ce projet. Leur réalisation permettra une communication endogène et exogène de l'offre touristique. Elles sont introduites ici de manière succincte puis détaillées sous forme de fiches.

Chacune des actions a déjà fait l'objet d'une réflexion technique plus ou moins avancée. Tous ces projets sont partagés par l'ensemble des acteurs et répondent transversalement aux enjeux fixés.

**Le Schéma Internet du tourisme du Pays de Verdun** constitue le socle de l'ensemble des actions. L'objectif principal est de positionner au mieux le Pays de Verdun sur la toile afin de toucher un maximum de personnes souhaitant découvrir notre territoire. Nous pouvons désormais construire le réseau de la promotion touristique idéale du Pays de Verdun sur Internet de manière à optimiser les moyens humains et financiers de chacun des territoires composant le Pays.

Grâce à cet outil, chaque acteur touristique pourra diffuser en direction du touriste les informations concernant son propre secteur géographique local, mais aura également la possibilité de l'orienter vers les autres sites ou filières touristiques du Pays.

La phase finale de développement de ce réseau sera **l'adaptation des sites et la réalisation d'applications pour récepteurs mobiles**. L'Internet mobile devient incontournable et le territoire doit dès à présent envisager de s'approprier cet outil.

A terme, Internet a vocation à devenir la principale source d'information touristique sur l'ensemble du Pays de Verdun.

**La réalisation d'une médiathèque numérique** vient en complément de la promotion web du territoire. La constitution d'une base de données média commune permettra à chacun d'exploiter l'ensemble des documents audio, photographiques ou vidéo disponibles.

**Le développement de la billetterie informatique** permet d'équiper un maximum d'acteurs du logiciel de réservation de l'Office de Tourisme de Verdun. Il s'agit d'étendre le dispositif afin que chacun puisse vendre l'ensemble des activités touristiques du Pays.

Ce système permet plusieurs options de travail indispensables au quotidien : billetterie (spectacles ou visites), boutique (avec gestion des stocks), gestion de planning, gestion de fichier clients, cartes de fidélité et comptabilité précise notamment.

Ce projet permet de renforcer la crédibilité des OTSI sur le territoire, notamment vis à vis de leurs prestataires, producteurs d'événements, de visites et d'activités. Il permet également de partager, sur l'ensemble du territoire, l'ensemble des activités touristiques et événementiels disponibles.

**L'installation de bornes d'information touristique** apporte une véritable innovation en terme de consultation permanente de l'offre touristique sur le territoire. Deux outils pourraient être envisagés : des bornes interactives consultables 24 heures sur 24 et

des solutions d'affichage dynamique. Ces outils s'adaptent aux différentes échelles de travail et aux spécificités de chacun des territoires du Pays de Verdun.

### 2.3. Son partenariat

Le fondement même de l'existence du Pays repose sur la mise en œuvre d'un large partenariat public / privé pour la réalisation de projets territoriaux structurants.

Le réseau des partenaires attachés aux différents projets est très étendu. Il intègre à la fois les acteurs publics et parapublics (CODECOM et OTSI) et les acteurs privés des divers secteurs d'activité ayant un contact plus ou moins étroit avec le tourisme. La composition globale de la filière s'établit ainsi (chiffres 2008) :

Structures et domaine d'activité	Nombre
Communautés de Communes	11
Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives	9
Restaurants	66
Gîtes	31
Chambres d'hôtes	19
Hôtels	29
Campings	15
Autres hébergements	11
Sites de visite	35
Sites de loisirs	18
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

Les différents outils numériques prévus dans le cadre du PER seront réalisés de manière concertée et ce à toutes les échelles. Ces outils viendront, en complément et en cohérence, conforter les actions mises en œuvre par nos partenaires institutionnels (CRT de Lorraine et CDT de la Meuse). Ils permettront d'apporter un service nouveau aux prestataires qui connaissent précisément les attentes des touristes. Pour chaque opération, la démarche partenariale sera décrite ci-après.

Nous pouvons également faire valoir, au sein du Pays de Verdun, un partenariat territorial étroit et complémentaire entre les secteurs urbain et rural. La ville de Verdun génère en effet, de par sa notoriété internationale, une forte attractivité touristique qui se répercute sur l'ensemble du territoire.

« Verdun » constitue la porte d'entrée naturelle sur Internet, drainant ainsi les principaux flux vers les autres territoires du Pays. Ce pôle naturel d'attraction doit aussi permettre d'insuffler des actions innovantes, notamment sur les TIC, appelées par la suite à être étendues vers les autres pôles touristiques du Nord Meusien.

### 2.4. Ses impacts

La Charte de Pays identifie quelques points de fragilité de cette filière. Le PER apparaît comme un outil apportant des solutions à l'amélioration de ces manques. Une large partie de la Mesure A-3 « Professionnaliser, structurer et organiser l'activité touristique » de la Charte de Pays sera couverte.

D'une manière transversale, l'ensemble des opérations vise à **mettre en œuvre un réseau informatique sur l'ensemble de la filière touristique publique et privée du**

**Pays de Verdun.** Les outils créés devront permettre à chacun de trouver instantanément l'information recherchée pour répondre à tous les besoins du touriste.

Ce réseau amplifiera par conséquent significativement la **promotion touristique exogène, mais aussi endogène, du territoire**. D'une part, nous pourrions répondre aux nouvelles tendances de consommation des touristes qui pourront préparer leur séjour sur notre territoire en amont de leur visite. Le domaine touristique est en effet très concurrentiel et un positionnement efficace sur Internet est désormais primordial. D'autre part, les habitants constituent naturellement les premiers relais de la vie du territoire. Ce réseau nous permettra également de les sensibiliser sur l'ensemble des activités disponibles sur le Pays de Verdun.

En terme d'activité économique et de maintien des emplois, il est difficile de quantifier l'impact direct des différentes actions menées. Une évaluation finale, décrite ci-après, sera nécessaire. Toutefois, on peut évaluer plusieurs bénéfices immatériels.

Les différentes actions permettront notamment un **renforcement de l'ancrage territorial des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives**. Cela permettra a minima de **maintenir les emplois existants** sur ces structures souvent légères et fragiles. Chaque projet devra être construit avec le souci de **renforcer la capacité d'autofinancement** des structures porteuses.

D'une manière générale, nous pouvons affirmer que le renforcement de la présence du Pays sur Internet **allongera la durée de séjour des visiteurs sur notre territoire**, en leur permettant d'évaluer, dès en amont de leur séjour, l'ensemble des richesses touristiques du territoire. De plus, la provenance des clients sera élargie par rapport aux réservations réalisées par les réseaux conventionnels.

De manière concrète, la présence sur Internet permet un développement de l'activité des structures. A titre d'exemple, la Maison Anjelou, maison d'hôtes située à quelques kilomètres de Verdun et présente sur Internet depuis juin 2003, réalise 80 % de son taux de réservation par des internautes. La communication se fait essentiellement via les réseaux Internet (mots clés sur les moteurs de recherche, guide de charme, gîtes de France, google maps, ...). 50 à 60 % des réservations en ligne sont réalisées par des étrangers, principalement des européens, avec qui les échanges se font uniquement par courriel. Le site permet également de mettre en place une politique de fidélisation notamment pour les courts séjours et l'accueil de familles.

Grâce à la dernière version de son site mise en ligne en 2009, l'association « Connaissance de la Meuse » a connu une augmentation de 160% des réservations pour l'événement spectacle « Des flammes à la lumière ».

L'Office de Tourisme de Verdun a mis en ligne en octobre 2009 une simple page Internet dans l'attente de la création de son site. Cette page compte environ 900 connexions mensuelles.

L'Office de Tourisme du Val Dunois, dont les activités sont plutôt ciblées sur le tourisme fluvial, connaît une fréquentation mensuelle de 800 visiteurs uniques.

A terme, un **poste mutualisé à temps plein devrait être créé** au niveau du Pays pour assurer le suivi des actions après leur mise en œuvre.

## 2.5. Ses moyens

Le PER sera développé sur les onze Communautés de Communes constituant la Fédération des Communautés de Communes du Pays de Verdun à savoir :

- la Communauté de Communes de Verdun

- la Communauté de Communes de Charny-sur-Meuse
- la Communauté de Communes de Meuse – Voie Sacrée
- la Communauté de Communes du Val Dunois
- la Communauté de Communes du Pays de Stenay
- la Communauté de Communes du Pays de Montmédy
- la Communauté de Communes du Pays de Spincourt
- la Communauté de Communes de la Région de Damvillers
- la Communauté de Communes du Centre Argonne
- la Communauté de Communes de Montfaucon – Varennes-en-Argonne
- la Communauté de Communes du Pays d’Etain

Le fonctionnement actuel du Pays de Verdun pourra s’appliquer facilement aux exigences du PER.

La Commission Administrative, élargie aux techniciens des OTSI ainsi que quelques prestataires privés ciblés et les partenaires institutionnels, proposera le déploiement annuel des actions inscrites au sein du PER. Elle fera ensuite une analyse technique de la mise en œuvre des projets avec une présentation au Comité Politique de différents scénarios de développement. En amont, les OTSI collecteront les besoins et attentes de leurs prestataires dans le cadre classique de leurs missions.

Le Conseil de Développement apportera son expertise transversale, notamment sur les projets les moins avancés.

Le Comité Politique validera les programmes d’actions annuels. Il mandatera progressivement la réalisation des actions. Il permettra aussi de coordonner l’avancée des projets entre chacun des partenaires territoriaux.

Selon les projets, la maîtrise d’ouvrage pourra, par souci de subsidiarité et d’efficacité, être portée ponctuellement par chacun des partenaires du PER dans le cadre d’une réflexion concertée et validée par le Comité Politique du Pays. Ce procédé permettra d’engager des actions pilotes avant de les étendre vers d’autres territoires.

Pour assurer un déroulement homogène des actions et des équipements mais aussi de profiter de conditions financières favorables, la mutualisation des commandes sera systématiquement recherchée. Cet objectif entraîne des maîtres d’ouvrage multiples (tableau en annexe 4). Une procédure optimale sera recherchée afin de réduire autant que possible les démarches administratives.

Par souci d’optimisation, la mise en œuvre du PER sera étroitement coordonnée avec les services de l’Etat en Meuse. Des rapports annuels d’exécution seront établis pour rendre compte de l’état d’avancement des projets et capitaliser l’expérience acquise.

Une évaluation finale critique portera sur l’ensemble de la filière en fin d’exercice. Elle permettra de mesurer l’impact des projets sur l’économie touristique. Par ailleurs, il sera essentiel d’analyser la fréquentation de chacun de ces outils, sites Internet et bornes interactives notamment, pour améliorer continuellement ces nouveaux services disponibles.

Les années 2014 à 2018, particulièrement denses en matière de commémorations historiques liées à la Première Guerre Mondiale, s’annoncent primordiales pour le développement économico-touristique global du Pays de Verdun. Cette période sera mise à profit pour évaluer précisément l’impact des actions menées au sein du PER auprès des touristes, notamment ceux qui préparent leur séjour sur Internet.

### 3. Descriptif des opérations

Intitulé	Objectif	Coût global	Financement	Partenariat
<b>OPERATION 1 :</b> Mise en œuvre du Schéma Internet du tourisme	Le schéma préconise 3 grandes orientations stratégiques à mettre en œuvre : - Renforcer la présence du Pays de Verdun sur le web, - Faire rester, revenir et agir les visiteurs, - Développer une infrastructure technique.	241 000 €	Etat / Europe (PER) 50 %  Autres financeurs éventuels : Conseil Régional OTSI	Comités Régional et Départemental du Tourisme 11 Communautés de Communes 9 Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative 224 Prestataires touristiques 1 Assistance à maîtrise d'ouvrage
<b>OPERATION 2 :</b> Réalisation d'une médiathèque numérique	L'objectif est de constituer une banque de données média commune à tous les acteurs de la filière touristique. L'ensemble des fichiers (photos, vidéos, sons) sera librement utilisables par chacun des prestataires pour une utilisation sur leurs différents supports de communication.	200 000 €	Etat / Europe (PER) 50 %  Autre financeur éventuel : Conseil Régional	11 Communautés de Communes 9 Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative 224 Prestataires touristiques
<b>OPERATION 3 :</b> Développement de la billetterie informatique	Le logiciel permet la vente directe de places pour toutes les manifestations possibles avec, en conséquence, la gestion des plannings, des réservations en direct et la constitution d'un fichier client. L'objectif est de vendre un maximum d'activités de l'ensemble du territoire en tout point du Pays de Verdun afin d'augmenter leur fréquentation globale.	50 000€	Etat / Europe (PER) 50 %  Autre financeur éventuel : Conseil Régional	Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative Prestataires touristiques
<b>OPERATION 4 :</b> Installation de bornes d'information touristique	L'objectif est d'offrir aux usagers différents points de diffusion permanente de l'information touristique du territoire. Il est indispensable que cet outil soit dynamique et continuellement à jour. Deux matériels sont envisagés : des bornes interactives et des écrans d'affichage.	447 000 €	Etat / Europe (PER) 50 %  Autre financeur éventuel : Conseil Général	Comités Régional et Départemental du Tourisme Pays de Verdun 224 Prestataires touristiques Habitants du territoire
<b>TOTAL</b>		<b>938 000 €</b>	50 % minimum	

# 1 - Mise en œuvre du Schéma Internet du tourisme

Territoire éligible :  
**PAYS DE VERDUN**  
(11 Communautés de Communes – 214 communes)

Zone de Revitalisation Rurale :  
**OUI** intégralement

## Objectif de l'opération :

Le schéma préconise 3 grandes orientations stratégiques qu'il convient de mettre en œuvre :

- Renforcer la présence du Pays de Verdun sur le web,
- Faire rester, revenir et agir les visiteurs,
- Développer une infrastructure technique.

Cela correspond à la réalisation des actions A.3.2 et A.3.3 de la Charte du Pays de Verdun.

## Descriptif de l'opération :

### **- Renforcer la présence du Pays de Verdun sur le web**

Il s'agit de réaliser un site Internet par OTSI ainsi qu'un site portail à l'échelle du Pays de Verdun fédérant l'ensemble des acteurs. Divers outils de travail collaboratifs seront également créés pour renforcer les liens professionnels. Ces sites permettront également d'héberger des mini-sites mis à disposition des prestataires non équipés. Par la suite, ce réseau sera adapté aux récepteurs mobiles. Certaines applications spécifiques seront développées pour ces outils.

### **- Faire rester, revenir et agir les visiteurs**

Il est nécessaire de faire de ce réseau une référence de recherche de l'information touristique sur le Nord Meusien. Chacun des visiteurs pourra interagir directement avec les différentes structures par le biais de différents services en ligne.

### **- Développer une infrastructure technique**

L'infrastructure technique s'appuiera sur les outils existants chez nos partenaires (CRT et CDT notamment). Les moyens techniques et humains mutualisés permettront une rationalisation des dépenses. L'acquisition d'un poste informatique complet par structure (Pays et OTSI) est prévu. La création d'un poste de technicien de maintenance mutualisé est programmée.

## Calendrier de réalisation :

- **2009** : élaboration du schéma par CH Conseil
- **2010** : développement du site Portail et des 6 premiers sites d'OTSI
- **2011** : développement des autres sites d'OTSI
- **2012** : mise en place de l'infrastructure technique et développement de l'Internet mobile

## Maîtrise d'ouvrage :

Pays de Verdun  
9 OTSI (ponctuellement)  
11 Collectivités locales (ponctuellement)

## Partenariats :

Comités Régional et Départemental du Tourisme  
11 Communautés de Communes  
9 Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative  
224 Prestataires touristiques  
1 Assistance à maîtrise d'ouvrage

## Coût global estimé de l'opération :

Développement des sites d'OTSI = 80 000 €  
Plate-forme extranet Pays = 15 000 €  
Mobilité = 30 000 €  
Promotion = 100 000 €  
Dépenses immatérielles = 2 000 € / an  
Dépenses matérielles = 10 000 €  
Maintenance = 30 000 € / an (poste à créer)\*  
AMO = 15 000 € / an (en moyenne)\*

## Plan de financement :

Etat / Europe (PER) = 50 %

### Autres financeurs éventuels :

Conseil Régional  
OTSI

\* dépenses non éligibles au PER

## Impact :

- Professionnalisation et modernisation de la promotion touristique du territoire.
- Renforcement de l'ancrage territorial des OTSI.
- Mise en réseau informatique de l'ensemble des acteurs de la filière.
- Création d'un emploi mutualisé et maintien des postes existants.

## 2 - Réalisation d'une médiathèque numérique

Territoire éligible :

**PAYS DE VERDUN**

(11 Communautés de Communes – 214 communes)

Zone de Revitalisation Rurale :

**OUI** intégralement

Objectif de l'opération :

L'objectif est de constituer une banque de données média commune à tous les acteurs de la filière touristique. L'ensemble des fichiers (photos, vidéos, sons) sera librement utilisables par chacun des prestataires pour une utilisation sur leurs sites Internet, plaquettes de communication, écrans de diffusion ou autres.

Cela correspond à la réalisation des actions A.3.2 et A.3.3 de la Charte du Pays de Verdun.

Descriptif de l'opération :

L'opération se décompose en 2 parties principales : la composition de la base et l'adaptation des fichiers numériques pour une utilisation finale.

Le Pays de Verdun mandate les reportages qui permettront d'alimenter le serveur unique de stockage des documents. Ces reportages concerneront à la fois les activités publiques mais aussi privées. Un plan de communication et une diffusion seront réalisés.

Concernant les photographies, il est possible de s'appuyer sur les moyens humains disponibles sur le territoire par conventionnement notamment avec la Ville de Verdun. Un investissement matériel sera cependant nécessaire.

Pour les vidéos, plusieurs rushes sont déjà propriété de l'OT de Verdun. A partir de cela, il conviendra de réaliser des spots vidéos exploitables. D'autres séquences spécifiques seront réalisées comme par exemple des vues à 360° de certains panoramas.

Pour les sons, il est nécessaire de créer différents fichiers d'audio guidage. Ceux-ci feront l'objet d'une création scénographique et seront traduits en 3 langues minimum. Les formats des fichiers devront être adaptés à différents types de supports mobiles. Les OTSI du Pays seront également équipés de quelques supports mobiles pour exploiter ces fichiers.

L'hébergement sur un serveur conséquent avec un logiciel de gestion de base de données efficace sera recherché. Un accès codé sera ensuite ouvert gratuitement à chacun des acteurs de la filière. Tout devra être centralisé sur le site Internet portail du Pays de Verdun.

Calendrier de réalisation :

- **2008** : tournage des rushes
- **2011** : réalisation des médias et constitution de la base de données
- **2012** : ouverture de la médiathèque aux acteurs de la filière et communication sur l'outil

Maîtrise d'ouvrage :

Pays de Verdun

Partenariats :

11 Communautés de Communes  
9 Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative  
224 Prestataires touristiques

Coût global estimé de l'opération :

**200 000 €**

Plan de financement :

Etat / Europe (PER) = 50 %

Autre financeur éventuel :

Conseil Régional

Impact :

- Economies d'échelle.
- Valorisation de la ressource disponible.
- Diffusion d'une information commune.
- Mise en réseau informatique de l'ensemble des acteurs de la filière.

### **3 - Développement de la billetterie informatique**

<u>Territoire éligible :</u> <b>PAYS DE VERDUN</b> (11 Communautés de Communes – 214 communes)	<u>Zone de Revitalisation Rurale :</u> <b>OUI</b> intégralement
<u>Objectif de l'opération :</u> <p>Le logiciel permet la vente directe de places pour toutes les manifestations possibles avec en conséquence la gestion des plannings, des réservations en direct et la constitution d'un fichier client. L'objectif est qu'un maximum d'activités de l'ensemble du territoire soit vendu en tout point du Pays de Verdun afin d'augmenter leur fréquentation globale. A terme, un lien avec le portail de réservation du CDT pourra être étudié.</p> <p>Cela correspond à la réalisation de l'action A.3.2 de la Charte du Pays de Verdun.</p>	
<u>Descriptif de l'opération :</u> <p>L'OT de Verdun, propriétaire du système, propose que celui-ci soit ouvert, via une connexion Internet, à l'ensemble des OTSI du Pays qui pourrait ainsi distribuer des billets pour toutes les manifestations du territoire.</p> <p>Il s'agit aujourd'hui d'équiper a minima chacun des 8 autres OTSI du territoire de cet outil. Cela nécessite l'investissement d'une imprimante à billets non falsifiables et l'achat d'une licence. Les dépenses de fonctionnement sont couvertes par une facture de commission, correspondant généralement à 10% du montant de la vente, établie par convention bilatérale. Toutefois, cela ne permet pas de couvrir le remboursement des frais d'investissement.</p> <p>Le système pourra être ouvert vers différents prestataires touristiques du territoire. Les hôteliers pourront par exemple procéder à la vente de billets directement au sein de leur structure. Un système de voucher pourra être étudié. Les sites de visite pourront disposer d'un système de suivi des entrées.</p> <p>Par la suite, nous envisageons l'extension du système par des options non définies à l'heure actuelle permettant de répondre à des besoins jugés utiles au fil de l'utilisation du programme.</p>	
<u>Calendrier de réalisation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2009</b> : achat et mise en place du système par l'OT de Verdun</li> <li>- <b>2010</b> : développement du système vers l'ensemble des OTSI</li> <li>- <b>2011</b> : ouverture du système vers certains prestataires touristiques</li> <li>- <b>2012</b> : développement de nouvelles fonctionnalités du système</li> </ul>	
<u>Maîtrise d'ouvrage :</u> OTSI	<u>Partenariats :</u> Pays de Verdun Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative Prestataires touristiques
<u>Coût global estimé de l'opération :</u> <b>50 000 €</b>	<u>Plan de financement :</u> Etat / Europe (PER) = 50 %  <u>Autre financeur éventuel :</u> Conseil Régional
<u>Impact :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de l'ancrage territorial des OTSI.</li> <li>- Mise en réseau informatique de l'ensemble des acteurs de la filière.</li> <li>- Suivi précis et instantané de la fréquentation des sites.</li> <li>- Diffusion de l'ensemble de l'offre touristique du territoire.</li> <li>- Facilité d'accès aux activités pour les touristes.</li> </ul>	

## 4 - Installation de bornes d'information touristique

<p><u>Territoire éligible :</u>  <b>PAYS DE VERDUN</b>  (11 Communautés de Communes – 214 communes)</p>	<p><u>Zone de Revitalisation Rurale :</u>  <b>OUI</b> intégralement</p>
<p><u>Objectif de l'opération :</u>  L'objectif est d'offrir aux touristes, ainsi qu'aux habitants, différents points de diffusion permanente des différentes informations touristiques disponibles sur le territoire. Il est indispensable que cet outil soit dynamique et continuellement à jour. Celui-ci relaierait l'information locale mais également l'ensemble de l'offre touristique du Pays de Verdun. Deux matériels sont envisagés : des bornes interactives et des écrans d'affichage.  Dans l'idéal, il est souhaitable que chacune des Communautés de Communes du territoire dispose d'une borne d'information touristique interactive dans son bourg centre, soit un investissement de 11 bornes, afin d'obtenir un maillage équilibré du territoire.  Les différents points d'accueil du public pourront être équipés d'un écran de diffusion dynamique présentant en permanence l'ensemble des informations touristiques locales et du Pays.  Cela correspond à la réalisation de l'action A.3.2 de la Charte du Pays de Verdun.</p>	
<p><u>Descriptif de l'opération :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>bornes d'information touristique interactives</b></li> </ul> <p>L'OT de Verdun souhaite proposer prochainement à ses prestataires un espace d'information où chacun pourra s'afficher. Une borne interactive permettra d'élargir cet objectif pour couvrir tout le Pays de Verdun. Ce système, développé une seule fois pour tous les territoires, doit également permettre de mettre à jour quotidiennement les disponibilités des lieux d'hébergement. Un lien avec les sites des partenaires institutionnels (CRT et CDT) ouvrira d'autres possibilités.  Verdun souhaite s'orienter vers un mobilier urbain conséquent : borne combinée à un panneau Relais Information Service (RIS). Sur les autres territoires, les besoins en mobilier peuvent être moindres. La borne seule peut être installée en vitrine du bureau d'accueil ou sur un totem implanté sur un site touristique.  Par la suite, nous envisageons une mise à jour du logiciel par des options non définies à l'heure actuelle permettant de répondre à des besoins jugés utiles au fil de l'utilisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>solutions d'affichage dynamique</b></li> </ul> <p>La Ville de Verdun s'est déjà équipée de ce système qui a démontré toute sa pertinence. Elle veut étendre ce dispositif vers les lieux de passage ou d'attente (piscine, citadelle par exemple).  Il semble intéressant d'élargir ce dispositif à l'ensemble du Pays notamment dans les sites touristiques et les lieux de vie les plus fréquentés pour présenter l'information à un maximum de monde et de manière dynamique. Les bornes sont totalement paramétrables pour diffuser toute sorte d'informations à des heures précises. Nous estimons l'installation pertinente dans une quarantaine de points du Pays.</p>	
<p><u>Calendrier de réalisation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2010</b> : développement des systèmes et installation des premières bornes sur Verdun</li> <li>- <b>2011</b> : installation des bornes sur les autres territoires du Pays</li> <li>- <b>2012</b> : développement de nouvelles fonctionnalités du système interactif</li> </ul>	
<p><u>Maîtrise d'ouvrage :</u>  Collectivités locales  OTSI (ponctuellement)</p>	<p><u>Partenariats :</u>  Comités Régional et Départemental du Tourisme  Pays de Verdun  224 Prestataires touristiques  Habitants du territoire</p>
<p><u>Coût global estimé de l'opération :</u>  Bornes interactives : 11 x 17 000 € = <b>187 000 €</b>  Solutions dynamiques : 40 x 6 500 € = <b>260 000 €</b></p>	<p><u>Plan de financement :</u>  Etat / Europe (PER) = 50 %  <u>Autres financeurs éventuels :</u> Conseil Général</p>
<p><u>Impact :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de l'ancrage territorial des OTSI.</li> <li>- Mise en réseau informatique de l'ensemble des acteurs de la filière.</li> <li>- Facilité d'accès à l'ensemble de l'offre touristique du territoire pour les touristes et les habitants.</li> </ul>	

## **4. Conclusion**

Le Pays de Verdun s'est fixé pour objectif de mobiliser l'ensemble des acteurs de la filière touristique autour de l'enjeu commun que représente le Centenaire de la Première Guerre Mondiale. Les dispositifs qui seront mis en œuvre pour la valorisation de cet événement historique majeur auront vocation à perdurer pour le développement durable de la filière touristique sur l'ensemble du Pays de Verdun.

La mise en réseau des structures permet de mieux cerner les besoins des touristes et d'y répondre de manière précise. Les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives trouvent ainsi une place centrale au sein du dispositif. Soutenus par les collectivités territoriales, ils apportent de nouveaux outils aux prestataires privés. Le Pays de Verdun joue pleinement son rôle de coordinateur des actions concertées ce qui assure un développement homogène de la filière sur l'ensemble du Nord Meusien.

Désormais, il est primordial de préparer le territoire à la nouvelle ère technologique pour rester compétitif sur un secteur touristique très concurrentiel. La volonté de poursuivre ce travail en réseau se matérialise par la réalisation de nouveaux outils numériques indispensables à l'évolution de la filière. La candidature du Pays de Verdun aux Pôles d'Excellence Rurale s'inscrit dans cette optique pour conforter la stratégie globale de développement du territoire. Par la définition du schéma Internet touristique, le projet du Pays de Verdun est dessiné de manière durable.

Les 11 territoires impliqués dans ce projet souhaitent profiter de l'effet levier que représente le PER pour mettre en œuvre des actions innovantes qui n'auraient pu être autofinancées sur ce territoire rural. Ce projet marque un engagement fort de la part des acteurs locaux qui affichent ainsi leur ambition d'excellence touristique.

Les lourds investissements engagés se poursuivront par une animation permanente du réseau numérique. Chacun des acteurs est prêt à en assurer le fonctionnement : les OTSI verront leurs missions traditionnelles adaptées à ces nouveaux outils et un poste sera créé au niveau du Pays pour assurer la coordination et la maintenance du dispositif. La mutualisation à l'échelle du Pays et l'appui sur les outils existants de nos partenaires, notamment CDT de la Meuse et CRT de Lorraine, permet de maîtriser les coûts et de présenter un dossier efficient.

Le label PER apporte une nouvelle alternative à la réalisation de projets structurants sur le Nord Meusien. Couplé aux autres programmes portés par le Pays (Leader et CPER), il renforce la démarche participative des différents acteurs et financeurs sur la mise en valeur globale et durable du territoire.