

Compte rendu de la troisième réunion 2024 du Club des Partenaires

Informations de la réunion :

Date de la réunion:	Heure de la réunion :	Lieu de la réunion :	Nombre de personnes :
4 décembre 2024	15h - 17h	Salle Auguste Thin - Citadelle Souterraine	55

Intervenants à la réunion :

- Monsieur **Jean-François THOMAS**, Président de la SEML¹ Touristique du Grand Verdun.
- Monsieur **Joël NOGIER**, Directeur Général de la SEML Touristique du Grand Verdun.
- Monsieur **Gille LOMBARD**, Les Biscuits Lombard
- Monsieur **Jean-Pierre GONDA**, Le Lieu
- Monsieur **Bertrand PÉROTIN**, La Brasserie d'Agnès
- Madame **Julie CLÉTON**, Chargée des actions et de la valorisation du Patrimoine CAGV².
- Monsieur **Guillaume MOIZAN**, Ingénierie et développement touristique, Meuse Attractivité.
- Madame **Audrey CRANCÉE**, Community Manager, Meuse Attractivité.
- Monsieur **Anthony RENAUD**, Directeur Général Adjoint, ART GE³.
- Monsieur **Jean-Christophe VELAIN**, Vice-Président délégué au tourisme, CAGV.

Sujets abordés :

- Bilan de la saison 2024
- Présentation des événements 2025
- Nouveaux acteurs du territoire
- Label Pays d'Art et d'Histoire
- Elloha
- Sitlor et Slowtourisme
- Explore Grand Est, Ecoboussole et Slowtips.

Objectifs de la réunion :

- Réunir les partenaires de la SEML Touristique du Grand Verdun.
- Entretenir une relation avec les prestataires touristiques et acteurs du Grand Verdun.
- Présenter 3 nouveaux acteurs du territoire.
- Présenter et échanger sur le bilan de la saison 2024.

Compte rendu de la réunion :

Accueil des participants par une intervention de M. Jean-François Thomas, Président de l'Office de Tourisme du Grand Verdun.

M. Thomas adresse ses remerciements à l'ensemble des participants à cette troisième réunion de l'année 2024 du Club des Partenaires, dont le programme va être assez dense.

M. Thomas explique que le territoire du Grand Verdun a une vocation touristique avec notamment le tourisme de mémoire et d'histoire en locomotive. Afin que le tourisme puisse continuer à avoir un réel impact économique, il est nécessaire de raccrocher d'autres wagons : le tourisme patrimonial (avec le Label Pays d'Art et d'Histoire), le tourisme de pleine nature (Forêt d'Exception, Les forêts de l'Histoire, Balade Bioluminescente, Vélos à Assistance Électrique et la Meuse à vélo) et des animations saisonnières (Trail des Tranchées, Carnaval Vénitien, Festival Musiques et Terrasses, Grand Festival, Des Flammes à la Lumière).

Il y a une baisse de fréquentation pour cette année, probablement due à la météo assez mauvaise. Mais il faut rester optimiste et noter une saison estivale relativement belle tout de même notamment grâce à des événements comme le Grand Festival, le passage de la Flamme Olympique ou le spectacle des Flammes à la Lumière.

L'objectif mis en place est d'accueillir plus de touristes, qu'ils restent plus longtemps (augmenter le temps de séjour) et que le panier moyen soit plus élevé. Tout cela passe par la satisfaction de la clientèle, il faut que les clients repartent avec le *smile*.

L'Office de Tourisme du Grand Verdun a passé cette année son audit Qualité Tourisme et a obtenu le renouvellement de la marque. Il s'agit là d'un vrai challenge qui a été réussi grâce à l'engagement de l'équipe, une agglomération dynamique et des prestataires impliqués.

Intervention de M. Joël Nogier, Directeur de l'Office de Tourisme du Grand Verdun.

M. Nogier remercie les participants et excuse les personnes qui n'ont pas pu être présentes.

Le bilan de la saison 2024 est présenté. Il y a eu une baisse de la fréquentation, cependant l'ensemble des prestataires note que les événements organisés attirent les visiteurs.

M. Nogier insiste sur le fait que les places pour le Trail des Tranchées 2025 ont été vendues en 5 jours. En seulement 5 heures, 80% des places sont parties. Il y a actuellement une liste d'attente. Il n'est pas souhaitable d'augmenter le nombre de places afin de garantir aux participants un événement de qualité.

Le démarrage de la saison a été tardif, à cause de la météo, de la baisse du pouvoir d'achat ou encore des Jeux Olympiques. La Citadelle constate une baisse de fréquentation de 10%. On note une baisse de la clientèle de proximité mais une hausse des visiteurs allemands et belges.

L'Office de Tourisme du Grand Verdun a été classé, à nouveau, en Première Catégorie grâce à ses missions et au professionnalisme de son équipe. Le processus est une mise sur le grill avec des clients mystère (au téléphone ou par mail) et un audit complet. C'est une véritable analyse de nos méthodes de travail, de la stratégie à l'application des procédures.

M. Nogier rappelle à tous les prestataires que, dans le cadre de notre démarche qualité, se trouve sur le site internet de l'Office de Tourisme un **ESPACE PRO**. Dans celui-ci, vous pouvez retrouver l'agenda des manifestations (relié à Sitlor), une photothèque (des photos libres de droit que vous pouvez utiliser dans votre communication) ou encore des formations en accès libre.

M. Nogier indique qu'il existe des démarches qualité pour les prestataires (site de visite, hébergeur, restaurateur, commerçant...). L'Office de Tourisme se tient à votre disposition pour vous aider à entrer dans ce type de démarche.

Concernant les Offices de Tourisme, la marque Qualité Tourisme évolue pour devenir Destination d'Excellence. Le référentiel a été modifié et compte désormais un volet complet sur le développement durable.

Les événements 2025 organisés par l'Office de Tourisme sont :

- le Trail des Tranchées le 23 mars (rappel : en 5h seulement, 80% des places vendues, l'intégralité en une semaine)
- Le Carnaval Vénitien les 14 et 15 juin
- Les visites guidées (le programme va bientôt être finalisé)

M. Nogier tient à remercier les commerçants, les hébergeurs, les restaurateurs pour leur implication dans ces événements ainsi que la collectivité. La Communauté d'Agglomération du Grand Verdun joue un rôle primordial notamment dans la sécurisation de ces manifestations.

M. Thomas et M. Nogier remercient aussi les bénévoles qui aident à proposer des manifestations de qualité et sans qui cela ne serait pas possible, que ce soit pour le Trail des Tranchées ou pour le Carnaval Vénitien.

Présentation des nouveaux acteurs du territoire

Biscuiterie Lombard.

Il s'agit d'un projet qui s'adresse à tous les amoureux de Verdun. Le Label Pays d'Art et d'Histoire est une véritable opportunité de mise en valeur du patrimoine. C'est le cas aussi

de la biscuiterie avec la mise en avant de la porte Chaussée ou de Saint Nicolas. Ce sont des recettes familiales, élaborées avec des produits locaux et faits main.

Pour ce qui est de l'aménagement de la boutique, ce sont de jeunes artistes verdunois talentueux qui sont impliqués. L'écrin de ces biscuits sera une boutique de style Art Nouveau. Ce mobilier arrive à partir de la semaine prochaine (à raison d'un meuble par mois). Il faudra encore environ un an avant la finalisation. Une verrière Art Nouveau sera installée en été. Ce projet est né de capitaux privés avec le soutien financier de la Communauté d'Agglomération du Grand Verdun. La boutique est ouverte tous les après-midi pendant les travaux avec un accès pour tous les publics, notamment les publics porteurs de handicap.

Le Lieu.

Le Lieu a ouvert ses portes avec la Fête de la Musique 2024. Il s'agit d'un lieu festif, ouvert pour les événements privés (privatisation, location de salle) ou des événements organisés pour tous types de public. La structure de l'ancienne centrale électrique a été conservée et mise en valeur. L'offre de service va être développée avec par exemple une restauration éphémère cet été. Il y a aussi une maison transformée en gîte, avec un accueil de 14 personnes. La semaine dernière il y a eu une exposition ou encore un groupe de jazz.

La Brasserie d'Agnès.

Installée à l'emplacement du Chantaco/Coq Hardi, la Brasserie d'Agnès est une brasserie chic parisienne qui complète l'offre de restauration sur Verdun. La brasserie ouvre ses portes à partir du 6 décembre (déjà plus de 800 réservations actuellement). Il n'y aura qu'un jour et demi de fermeture par an. La cuisine sera locale (pleurotes de la Citadelle par exemple). Le service sera continu de 11h à 22h pour 54 personnes et 200 personnes de plus en période estivale avec la terrasse. Si la météo le permet, d'avril à septembre, il y aura une remorque scène avec un groupe de musique chaque samedi soir (hors manifestations organisées en ville). Le menu du jour, en semaine, est à 24 euros. Fin 2025, le site disposera aussi de 10 chambres d'hôtel, ainsi que de chambres d'apprentis et de logements pour le personnel saisonnier.

Intervention de Mme Julie Cléton - Label Pays d'Art et d'Histoire.

Le label Pays d'Art et d'Histoire a été obtenu par la Communauté d'Agglomération du Grand Verdun le 1er mars 2024.

La thématique de l'année 2025 sera l'Art Déco car 2025 marque les 100 ans de l'Exposition Universelle des Arts Décoratifs. Il y aura des ateliers pédagogiques à destination des jeunes publics et des scolaires, un projet d'éducation artistique et culturel et des animations à destination du grand public. La Communauté d'Agglomération participera évidemment aux journées nationales (Journées de l'Architecture, Nuit des Musées, Journées Européennes du Patrimoine, etc.)

Ce Label permet d'ouvrir un réseau : la Communauté d'Agglomération va travailler par exemple avec Nancy (cela permet notamment de partager les coûts).



Mme Cléton présente l'application VIAVO, inaugurée en septembre, qui est une application de réalité augmentée et réalité virtuelle dans le village de Vaux.

Elle présente deux parcours : un parcours historique et un parcours biodiversité. Elle est disponible sur l'APP STORE et sur GOOGLE PLAY, en français, anglais et allemand avec un choix adulte ou famille.

Intervention de M. Guillaume Moizan et de Mme Audrey Crancée - Meuse Attractivité.

Une des missions de Meuse Attractivité est d'accompagner le développement touristique et économique du département.

Mme Crancée présente la plateforme Elloha qui permet la vente en ligne. Celle-ci favorise le développement des ventes en direct, la distribution de l'offre sur différents canaux et l'augmentation de la visibilité en ligne. Il n'y a pas de commission par Meuse Attractivité. Actuellement, ce sont 150 prestataires et 6772 réservations en 2024.

Il est bien de rappeler qu'il est important que de nombreuses propositions du Grand Verdun soient en ligne afin que notre destination bénéficie au maximum des campagnes marketing réalisées par Meuse Attractivité. En effet, celles-ci mettent généralement en avant des sites, des activités, des restaurants ou des hébergements présents sur le site Elloha.

M. Moizan présente Sitlor. Sitlor est un outil de travail qui permet de présenter l'offre touristique de la Lorraine. Il est important que chacun mette à jour sa propre fiche.

Meuse Attractivité accompagne les porteurs de projets afin d'orienter vers les bonnes personnes, de mieux définir le projet pour trouver des aides.

Par exemple, il y a un projet européen de développement du vélotourisme, porté par la Grande Région (avec la Belgique, le Luxembourg et la Sarre) : SLOWTOURISME EN GRANDE RÉGION. C'est un projet sur 4 ans qui tend à améliorer l'expérience des vélos touristes. La mesure phare sera le système de balisage Point-Noeuds, bien connu en Belgique et aux Pays-Bas depuis 30 ans. La Meuse sera alors pionnière en France, seulement quelques départements utilisent ce système.

Intervention de M. Anthony Renaud - ART GE.

M. Renaud présente la plateforme Explore Grand Est : le but est d'augmenter le chiffre d'affaires des prestataires du Grand Est, de promouvoir l'offre touristique, d'exploiter la data et d'accélérer la transformation numérique.

Cette plateforme permet une mise en relation directe avec la clientèle sans commission avec un accompagnement marketing sur mesure. MyExplore Grand Est est un nouveau service de fidélisation pour booster la visibilité.

Nous rappelons qu'il est important que de nombreuses propositions du Grand Verdun soient en ligne afin que notre destination bénéficie au maximum des campagnes marketing réalisées par Explore Grand Est. En effet, celles-ci mettent généralement en avant des sites, des activités, des restaurants ou des hébergements présents sur le site.

La transition écologique devient nécessaire. L'ART GE dispose d'outils et d'un centre de ressources dédié au développement durable. L'outil ECOBOUSSOLE peut faire un calcul facile et rapide de votre niveau d'engagement afin de connaître vos points forts et vos points d'amélioration.

Intervention de M. Jean-Christophe Velain - Communauté d'Agglomération du Grand Verdun.

M. Velain conclut cette réunion en notant la belle synergie autour de l'Office de Tourisme du Grand Verdun avec la présence des services de la CAGV, de Meuse Attractivité, de l'ART GE, des guides, des restaurateurs, des sites, des hébergeurs... Ces prestataires sont parties prenantes de l'attractivité du territoire.

Les missions régaliennes de l'Office de Tourisme sont au service de l'activité de chacun pour que l'économie liée au tourisme puisse prospérer et continuer à se développer. Il y a de belles initiatives sur le territoire, c'est le collectif qui doit faire face aux enjeux du développement touristique du Grand Verdun.

La Voie Verte, qui a bientôt 10 ans, va être reliée à l'Euro Voie Verte. 200 kilomètres de chemins de randonnée labellisés viennent d'être développés dont 100 kilomètres en partenariat avec l'ONF. Ils seront inaugurés au printemps. C'est un souhait de développer l'offre de Slowtourisme.

M. Thomas invite les participants à continuer les échanges autour d'un moment de convivialité.

L'Office de Tourisme du grand Verdun remercie tous les participants et les intervenants qui ont participé à la bonne réussite de cette troisième réunion de l'année 2024 du Club des Partenaires.

Abréviations

1. **SEML** : Société d'Économie Mixte Locale
2. **CAGV** : Communauté d'Agglomération du Grand Verdun
3. **ART GE** : Agence Régionale du Tourisme - Grand Est