



Ostbelgien
Cantons de l'Est • Oostkantons

www.ostbelgien.eu

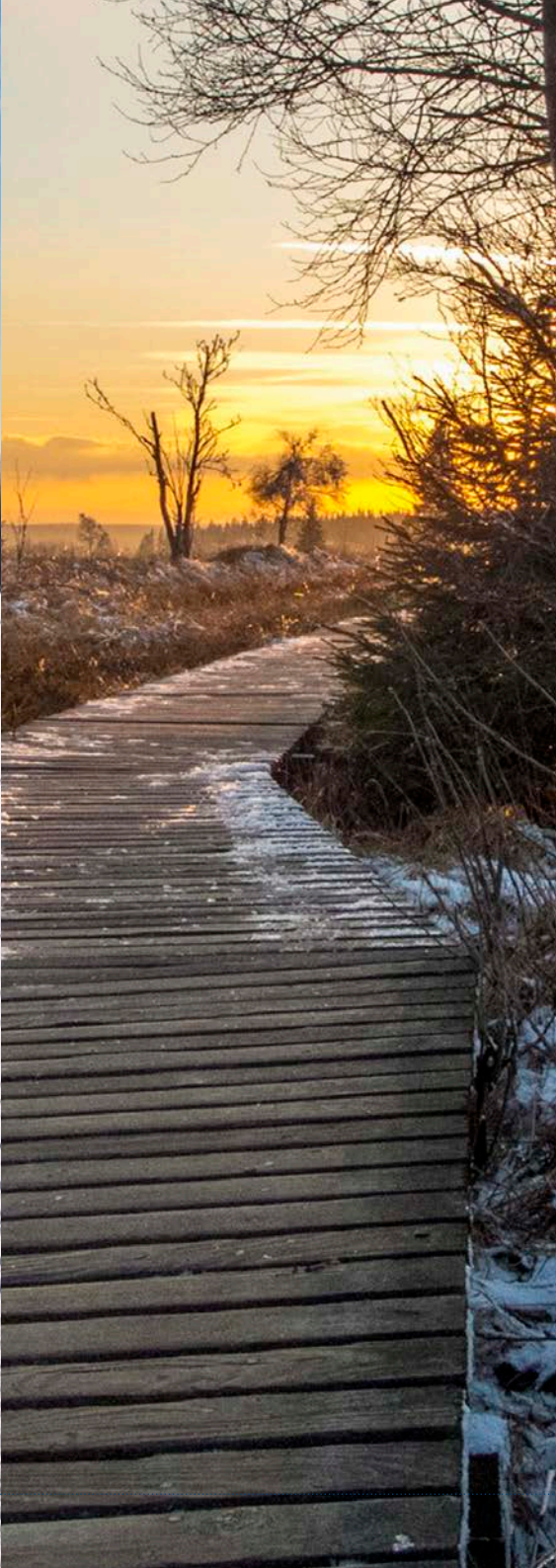
Rapport d'activités 2017

Willkommen in Europas
kraftvollem Garten.

Bienvenue dans
le surprenant jardin
de l'Europe.

Welkom in de ruige
tuin van Europa.







MARKETING

4 - 23

COOPERATIONS
PUBLICITAIRES

24 - 27

DEVELOPPEMENT
DE PRODUITS

28 - 33

EUROPE

34 - 36

MAISON DU
TOURISME
HAUTES FAGNES -
CANTONS DE L'EST

37

STRUCTURES

38 - 47

Le mot de la direction



„L’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique essaye de toucher un maximum de clients potentiels par l’intermédiaire des canaux digitaux, des newsletters et par le biais des médias sociaux. Les voies classiques d’information restent néanmoins aussi d’actualité. “

Sandra De Taeye

Sandra De Taeye
Directrice

Mesdames, Messieurs,
Chers Partenaires,

L’année 2017 a pour l’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique, été à nouveau bien chargée !

En matière de marketing touristique, force est de constater que le digital a encore pris du galon. Vous avez-vous sans nul doute vous aussi remarqué le fait... Et nos clients ne font pas exceptions. En effet, leur comportement a changé, qu’il s’agisse de préparer leurs voyages ou de s’informer sur place, cela se passe en ligne. L’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique essaye de toucher un maximum de clients potentiels par l’intermédiaire des canaux digitaux, des newsletters et par le biais des médias sociaux. Les voies classiques d’information restent néanmoins aussi d’actualité.

Depuis sa création, L’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique se concentre sur la réfection et le développement des infrastructures touristiques, notamment dans les secteurs majeurs que sont le vélo et la randonnée. L’objectif est de correspondre aux standards et de devancer, ou du moins de pré-

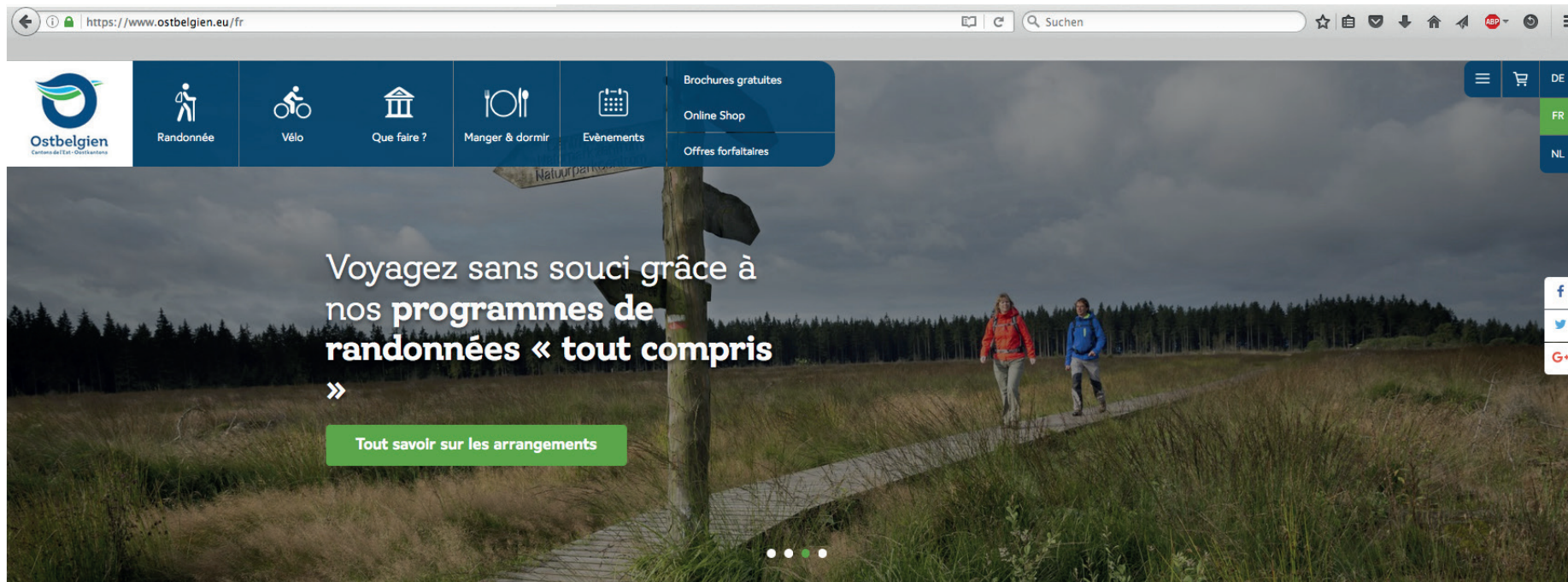
voir, l’évolution du tourisme. Vivre des « aventures » et faire des expériences font aujourd’hui partie des priorités de nos hôtes, c’est en partie pour cela que l’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique fait tout pour profiler les Cantons de l’Est en tant que région touristique « destination nature ».

Pour les collaborateurs de l’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique, cela signifie d’acquérir constamment de nouvelles compétences et de relever les défis qui se présentent au jour le jour. C’est lors de réunions de travail en Belgique et à l’étranger que l’on se rend vraiment compte de la qualité de notre équipe. Je souhaite remercier mes collaborateurs pour leur investissement envers le tourisme dans notre région de vacance !

Je souhaite naturellement également remercier les partenaires touristiques et les hôtes, pour leur confiance en l’Agence du Tourisme de l’Est de la Belgique et pour leur reconnaissance envers notre travail.

Cordialement,
Sandra De Taeye

Marketing en ligne



LE SITE DE L'AGENCE DU TOURISME DE L'EST DE LA BELGIQUE

2017 était la première année de mise en ligne du nouveau site de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique « www.eastbelgium.com ». Conseillée par l'agence e-connect, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a mis, dès le départ, l'accent sur l'évaluation et l'analyse régulière des performances de son site.

Afin de rester visible et compétitif parmi l'immense offre digitale, il ne suffit plus de se limiter à une présentation professionnelle. En effet, des analyses sont indispensables et aident à mieux cerner l'origine des visiteurs, le temps passé sur chaque page et leur utilisation des moteurs de recherche. Elles permettent en outre un meilleur suivi des campagnes publicitaires en ligne que l'ATEB a lancées en 2017. Afin d'améliorer le contrôle, la

configuration du module d'analyse pour le web « Google Analytics » a été développée et mise à jour. Les textes sur le site ont été SEO-optimisés (Search Engine Optimization), ce qui permet une meilleure visibilité lors de recherches. Parallèlement, le temps de chargement du site web a été amélioré, ce qui a diminué le taux de rebond des visiteurs (rebound). De cette manière, on augmente le temps consacré par les utilisateurs (+ 8.35%) à

la consultation du site et on améliore son expérience (user experience).

Fin 2017, en raison de l'introduction de la nouvelle marque « Ostbelgien », le nom de site www.eastbelgium.com a été remplacé par www.ostbelgien.eu.

Indicateurs du site www.eastbelgium.com

Dans l'ensemble, les performances du site www.eastbelgium.com se sont améliorées à presque tous les niveaux :

Indicateurs	2017	2016	Diff. %
Visiteurs ¹	352.481	283.985	+24,12
Séances ²	525.557	406.953	+29,14
Pages consultées ³	2.039.768	1.426.700	+42,97
Pages consultées par séance ⁴	3,88	3,51	+10,71
Durée moyenne d'une séance ⁵	00:03:07	00:03:10	-0,75
Taux de rebond ⁶	43,46 %	49,10 %	-11,50

- 1** Internaute qui ont effectué au minimum une séance durant la période.
- 2** Nombre total de séances pendant une période déterminée. Période durant laquelle un internaute est actif sur un site ou une app. Comprend toutes les données, tels que appel à l'écran, e-commerce, résultats...
- 3** Nombre total de pages consultées.
- 4** Le nombre moyen de pages consultées. Plusieurs accès répétés sur une page sont comptabilisés.
- 5** Durée moyenne d'une séance.
- 6** Ou Bounce Rate. Le pourcentage de visiteurs sur une page sans avoir interagi. Une séance avec rebond a une durée de 0 seconde.

Le nombre de visiteurs a augmenté de 24,12%, ceci représente un excellent résultat. Ce résultat a été surpassé par le nombre de séances qui affiche une aug-

mentation de 29,14 %. Le nombre de pages consultées a dépassé les 2 millions et enregistre une augmentation de 43%. Bien que dans une moindre mesure, le

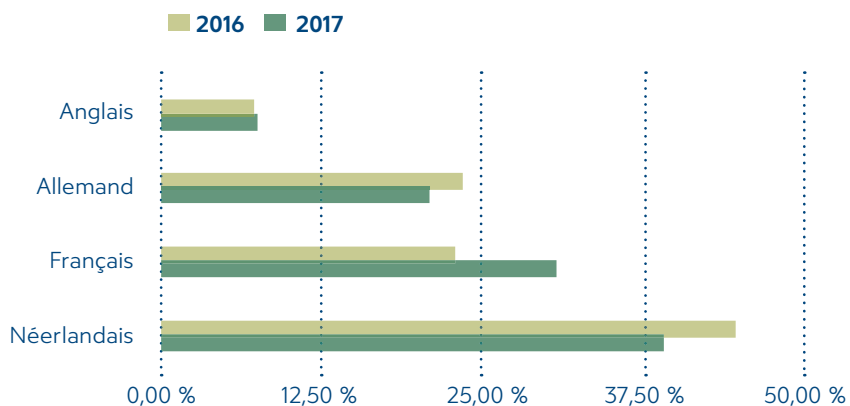
nombre de pages consultées par séance a également augmenté de 10,71%. La durée moyenne reste quasi stable. Le taux de rebond a diminué de 11,50 % et est de

43,46 %. Ceci représente un bon résultat. Le seuil critique est à 65% de visiteurs qui quittent le site après avoir appelé une page sans interaction.

Marketing en ligne

CLASSEMENT DU SITE WEB WWW.EASTBELGIUM.COM

SELON LA LANGUE



SELON LES ORIGINES

	2017	2016	Diff. %
Belgique	244.976 (70,16 %)	194.034 (67,97 %)	+ 26,25
Allemagne	49.674 (14,23 %)	49.435 (17,32 %)	+ 0,48
Pays-Bas	26.559 (7,61 %)	24.945 (8,74 %)	+ 6,47
France	9.495 (2,72 %)	4.915 (1,72 %)	+ 93,18
Grand-Duché du Luxembourg	6.206 (1,78 %)	3.569 (1,25 %)	+ 73,89
USA	3.129 (0,90 %)	1.501 (0,53 %)	+ 108,46

L'analyse démontre que les nationalités se diversifient. En effet, les taux concernant les Etats-Unis, la France et le Grand-Duché du Luxembourg ont augmenté de près de 100%.

Marketing en ligne

Campagnes AdWords:

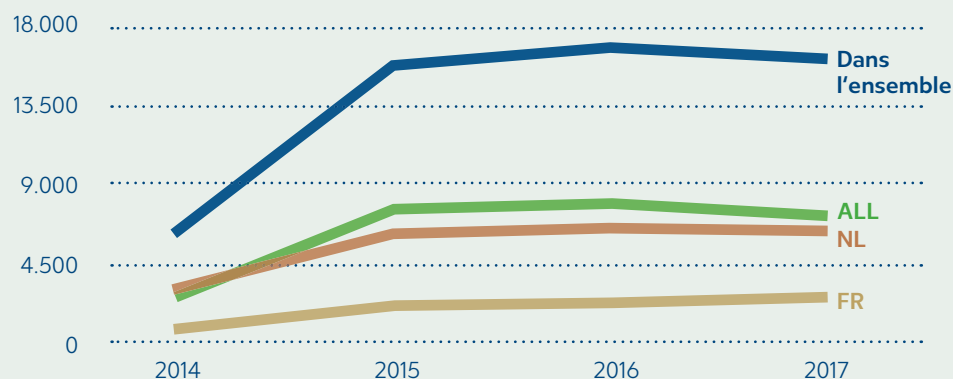
En 2017 pour la première fois, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a investi dans des campagnes AdWords. Celles-ci ont pour but d'atteindre de nouveaux groupes-cibles et de renforcer le site internet. Lorsque les mots-clés (Keywords) choisis pour l'annonce correspondent

aux mots-clés introduits par l'utilisateur sur Google, l'annonce digitale s'affiche (impression). La campagne AdWords de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a été active du 1/5 au 1/10/2017. Les Paid Search (annonces payantes) ont généré 23.413 visiteurs sur le site eastbelgium.com.

Envois de newsletters

En 2017, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a envoyé 4 newsletters (soit une par saison) à ses abonnés. Les informations qui y sont publiées concernent les produits, les nouvelles publications, les offres de réservations, les informations relatives aux partenaires, les événements, etc...

CLASSEMENT DES ABONNES A LA NEWSLETTER



Au total, 33.385 adresses électroniques ont été atteintes. Le taux d'ouverture* était de 40,5%, ce qui représente un taux bien au-delà de la moyenne habituelle dans ce secteur, soit 23% (source : « Der große Branchen-Benchmark von Newsletter2Go », septembre 2016).

*Le taux d'ouverture est le pourcentage de destinataires qui ont ouvert le courriel.

En outre, le bulletin d'enneigement de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique compte 3.780 abonnés (ALL : 751, FR : 1.343, NL : 1.686)

Marketing en ligne

Partner News – Newsletter B2B

Le site de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique offre une rubrique réservée aux prestataires, partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique, avec des informations spécifiques pour les professionnels du tourisme, telles que des tendances et statistiques, les produits et participations aux foires, ...Les informations sont disponibles sur press.ostbelgien.eu/fr/presse-artikel/actualites-partenaires

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a également créé une newsletter

destinée aux partenaires pour les informer des évolutions touristiques internes et externes. Depuis le mois de mai 2017, la newsletter a été envoyée 8 fois (en allemand et en français). Le taux d'ouverture est de 47%, ce qui représente un résultat bien au-delà de la moyenne habituelle (cf. abonnés généraux , p. 7).

LE SITE VENNBAHN.EU

Ce site est également géré par l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique et est rédigé en quatre langues : allemand, français, néerlandais et anglais. Il sert d'outil central de marketing et de communication pour le

RAVeL Vennbahn. En 2017, le site a enregistré une moyenne de 225 séances par jour. D'après Google Analytics, en 2017, le site a comptabilisé 81.981 séances (contre 99.553 en 2016), 311.907 pages consultées (contre 403.553 en 2016) et 55.416 visiteurs (contre 66.377 en 2016). Ceci représente un recul d'environ 18% par rapport à l'année 2016.

Cette baisse est également observée dans l'analyse 2017 de l'ADFC (Club allemand pour le cyclisme) qui affirme que le cyclo-tourisme enregistre en recul par rapport aux années précédentes, dû en partie à l'été 2016 plutôt maussade.

Les utilisateurs du site sont majoritairement originaires d'Allemagne (37,29%), des Pays-Bas (26,74%) et de Belgique (24,75%). Le Luxembourg occupe la 4ème place (3,80%) et l'Angleterre suit (1,8%).

Pour l'année 2018, un budget conséquent pour le marketing du RAVeL Vennbahn a été libéré dans le but de réaliser des mesures de marketing spécifiques et, plus particulièrement, un relooking du site internet, de manière à ce que celui-ci réponde à nouveau aux exigences du monde numérique.

PLANIFICATEUR D'ITINÉRAIRES

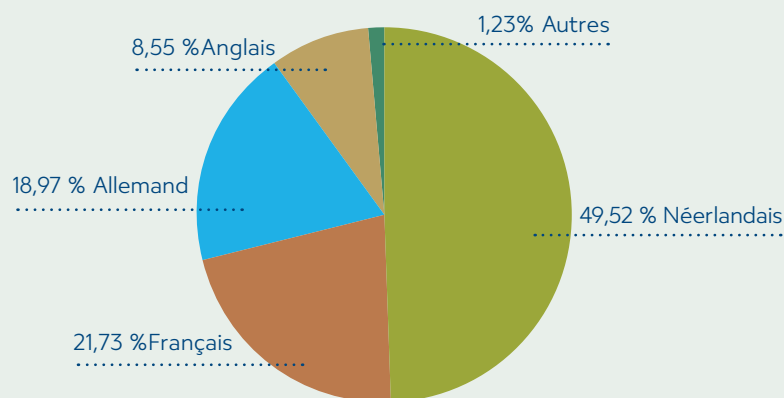
Depuis 2016, toutes les routes touristiques de randonnées pédestres et à vélo ont été digitalisées. L'utilisateur peut dès lors personnaliser sa planification via le site ou une application. En 2017, le planificateur d'itinéraires a enregistré les augmentations suivantes :

- + 20.48% de pages consultées (101.491)
- + 8.60 % d'utilisateurs (24.417)
- + 64.52 % pour la durée moyenne d'une séance (4,22 min.)

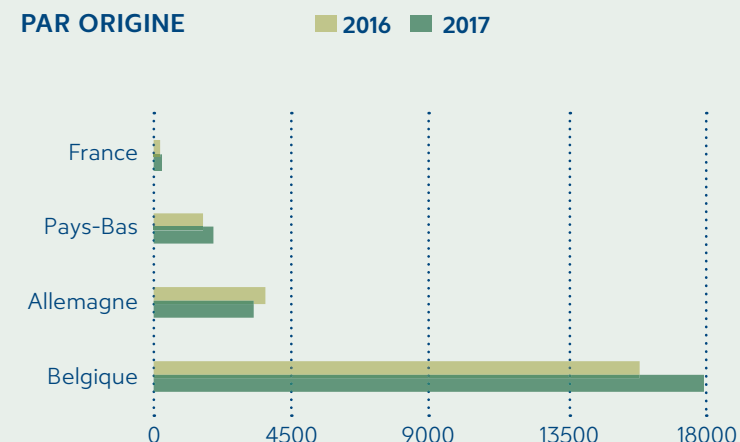
La durée moyenne d'une séance et le taux de rebond ont été améliorés en 2017.

UTILISATEURS

PAR LANGUE



PAR ORIGINE



Marketing en ligne

RÉSEAUX SOCIAUX

Le nombre de visiteurs drainés sur notre site grâce aux réseaux sociaux a augmenté de 209%, soit 15.388 séances (contre 4.970 en 2016).

Facebook

Les vidéos et les suggestions de randonnées pédestres ou à vélo sont les sujets les plus populaires (grâce à la qualité des photos). Les offres des prestataires partenaires sont également présentées sur

Facebook. En 2017, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a davantage investi dans des annonces (cf. rubrique Campagnes Facebook) ce qui a également contribué au bon résultat général de ce réseau social important.

Le nombre de fans a continué à augmenter en 2017. Le module d'analyse de Facebook a enregistré une hausse de 60 % et ce, pour toutes les versions linguistiques (Ostbelgien Eifel Ardennen, Cantons de l'Est Ardennes Belgique, Oostkantons

Ardennen). Au total, 12.053 fans (contre 7.627 en 2016) suivent l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique.

Campagnes Facebook

Entre le 10/07 et le 07/11/2017, L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a investi un montant de 3.793 € dans différentes campagnes Facebook. Toutes les campagnes étaient basées sur les thèmes phares de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique, comme p.ex. les Hautes Fagnes, le VTT dans les Cantons

de l'Est ou la gastronomie. Durant la période des campagnes, 11,76 % des visiteurs du site général étaient drainés par Facebook (trafic). On peut donc déduire que le réseau Facebook est une bonne porte d'entrée (= Traffic source) pour le site www.ostbelgien.eu. Le taux de conversion, c'est-à-dire le nombre de visiteurs qui agissent comme proposé (p.ex. commander une brochure, télécharger une balade, acheter en ligne...) est de 22,5 %, ce qui représente une très bonne conversion.

Le film d'appel « Back to Nature » a été particulièrement visionné :

ALL : 56.652 téléchargements

FR : 16.435 téléchargements

NL : 1.999 téléchargements

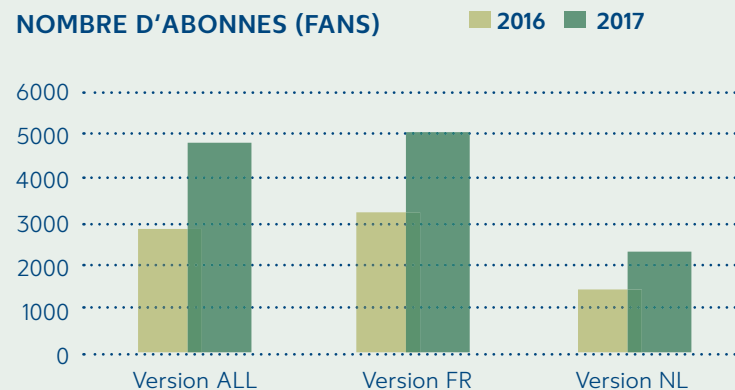
Nombre d'abonnés (fans) fin 2017 :

ALL : +61 % soit 4.771 contre 2.916 (2016)

FR : +64 % soit 4.975 contre 3.224 (2016)

NL : +64 % soit 2.307 contre 1.487 (2016)

NOMBRE D'ABONNES (FANS)



Marketing en ligne

Youtube

En 2017, l'ATEB n'a pas publié de nouvelle vidéo.

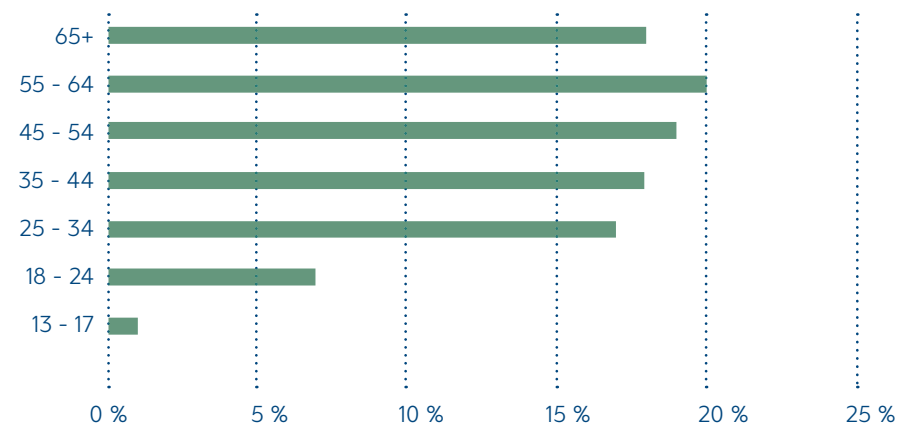
Classement des publications dans le canal « eastbelgium.com » :

CLASSEMENT PAR TEMPS DE TELECHARGEMENT

Titre	Temps (minutes)	Téléchargements
De Vennbahn - één van de langste spoorwegen...	2.811 (12%)	1.832 (12%)
Vennbahn - A path of transmission (FR)	2.444 (11%)	1.795 (12%)
„Vennbahn - A path of transmission“ (NL)	2.423 (10%)	1.581 (10%)
Malmedy au pied des Hautes Fagnes	2.420 (10%)	1.363 (9,0%)
Ostbelgien - überraschend groß	2.008 (8,6%)	1.506 (9,9%)
Vennbahn - A path of transmission (DE)	1.804 (7,7%)	1.306 (8,6%)
Vennbahn -- einer der längsten Bahntrassenrad...	1.777 (7,6%)	1.135 (7,5%)
Malmedy - Aan de voet van de Hoge Venen	1.478 (6,3%)	762 (5,0%)
Vennbahn - www.eastbelgium.com - der längst...	964 (4,1%)	261 (1,7%)
Vennbahn - www.eastbelgium.com - Europe's l...	757 (3,2%)	333 (2,2%)

Selon les statistiques officielles de Youtube, l'âge des spectateurs du canal de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique se situe au-delà de 45 ans (57% dans la tranche d'âge 45 à +65). Toutefois, 17% des spectateurs sont seulement âgés de 25 à 34 ans.

CLASSEMENT PAR TRANCHE D'AGE



Marketing en ligne

APPLICATIONS DISPONIBLES

App go.eastbelgium.com

> Pour iPhone
L'application a surtout été téléchargée durant les mois de septembre et octobre, c'est-à-dire au moment du jeu photo (cf. page 34)

Téléchargements au départ de l'App Store : 6.865 en 2017 (contre 1.138 en 2016)
Nombre d'utilisations de l'application : 5.532 en 2017 (contre 2.164 en 2016)

> Android App
Android utilise d'autres paramètres et libère plus de données :
Téléchargements Google Play : 8.067 en 2017 (contre 3.696 en 2016)

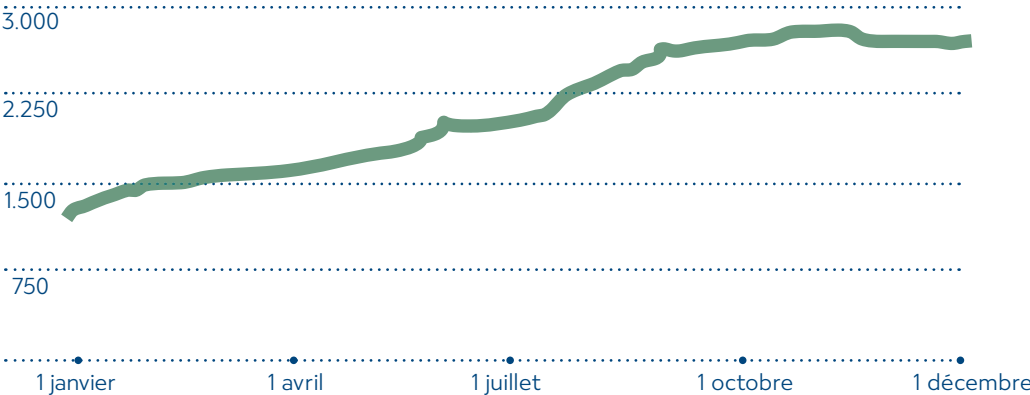
Utilisateurs actifs par mois (ayant ouvert l'application au moins 1 fois) : env. 2.500
L'application a surtout été utilisée durant les mois de septembre et octobre (jeu photo, p. 34).

App Vennbahn

Cette application est disponible sur Apple Store et Google Play depuis 2016. Elle contient les éléments principaux du

site et donne des informations pratiques sur la piste cyclable. En l'utilisant, le client est informé de problèmes techniques ou défaillances éventuelles le long de la piste. Il reçoit également l'itinéraire exact vers les hébergements ou autres points d'intérêts (POI's). L'application a été téléchargée 2.029 fois au départ d'appareils Android et 1.620 fois au départ du système d'exploitation iOS.

UTILISATEURS ACTIFS DE L'APP (ANDROID)



Foires et événements « grand public »

En 2017, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a, d'une part, participé à des foires spécialisées dans le domaine de la randonnée et du cyclisme et d'autre part, à des foires « grand public ». Les foires spécialisées attirent un nombre non négligeable de professionnels du tourisme, ce qui permet le tissage de liens B2B. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a participé,

pour la première fois, à la foire de la Reisbeurs Lauwers à Anvers et au Salon International de Colmar (automne 2017).

A l'occasion du lancement officiel de la marque Ostbelgien, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique s'est présentée en cohésion avec d'autres institutions régionales.

Le Beau Vélo de RAVeL, événement « institutionnalisé » et soutenu par la chaîne de télévision publique RTBF, a fait halte à Raeren. Cet événement s'adresse aux cyclistes et est accompagné d'un large programme d'animation. Des associations d'œuvres caritatives s'associent également à l'organisation. En 2017, le Beau Vélo de RAVeL

était transfrontalier. C'est ainsi qu'en collaboration avec l'Arrondissement de Kornelimünster, les cyclistes ont traversé la frontière pour faire une halte à Walheim (D) où plusieurs animations agrémentaient la pause.

FOIRES SPECIALISEES:

Date	Lieu	Événement	Visiteurs	Public cible
14-15/1/2017	Stuttgart	Fahrrad-und Erlebnisreisen	30.000	Land de Bade-Wurtemberg
11-12/2/2017	Utrecht	Fiets- en Wandelbeurs NL	18.000	Région Randstad aux Pays-Bas
16-19/2/2017	Essen	Fahrrad 2017	80.000	Rhénanie du Nord - Westphalie
18-19/2/2017	Gand	Fiets- en Wandelbeurs VL	15.500	Flandre
8-12/3/2017	Berlin	ITB	110.000	Foire mondiale spécialisée & grand public
19/3/2017	Bonn	ADFC-Radreisemesse	7.500	Arrondissement de Rhin-Sieg et Rhin-Erft, Rhin-Palatinat
9-10/12/2017	Anvers	Lowland Photo Festival	5.000	Région d'Anvers

EVENEMENTS PUBLICS:

Date	Lieu	Événement	Visiteurs	Public cible
15/3/2017	St.Vith	Marken-Launch Ostbelgien	350	Cantons de l'Est
1/7/2017	Raeren	Beau Vélo de RAVeL	1.500	Cantons de l'Est et Städteregion Aix-la-Chapelle (D)

FOIRES GRAND PUBLIC:

Date	Lieu	Événement	Visiteurs	Public cible
14-15/1/2017	Anvers	Reisbeurs Lauwers	4.000	Clients de l'autocariste Lauwers
22/1/2017	Hamont-Achel	Noord-Limburgse-Vakantiebeurs	3.500	Limbourg belge et néerlandais
2-5/2/2017	Bruxelles	Salon des Vacances	101.000	Flandre, Bruxelles, Wallonie
9-12/2/2017	Liège	Salon Vert Bleu Soleil	20.000	Province de Liège
3-5/3/2017	Lille	Tourissima	20.000	Nord de la France, Hainaut, Flandre occidentale
17-19/3/2017	Anvers	Wallonië in Vlaanderen	10.000	Province d'Anvers
10-12/11/2017	Colmar	Salon International	30.000	Nord-est de la France, Land de Bade-Wurtemberg

Publications

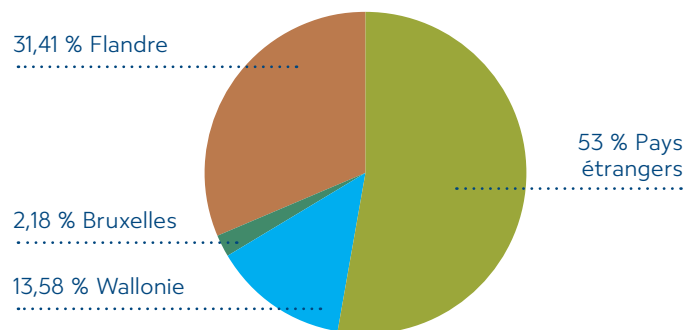
La digitalisation a profondément changé la manière de communiquer. Toutefois, les publications « papier » gardent leur importance et sont d'ailleurs souvent combinées avec le marketing en ligne. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique veille cependant à compléter ses publications « classiques » par sa communication en ligne, en publiant des newsletters ou en proposant des applications (apps). Lorsque les informations gardent leur validité à plus long terme ou sont d'ordre pratique, elles continuent à être publiées en format papier.

Les publications de l'ATEB suivent une ligne graphique homogène et se distinguent en brochures de destination, d'appel, thématiques et de produits. Elles sont disponibles au minimum dans les 3 langues nationales (français, allemand, néerlandais).

Les brochures sont envoyées sur demande et distribuées lors de foires, workshops ou événements, ainsi que dans les bureaux d'informations touristiques et à la Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est. Elles sont également partagées par l'intermédiaire des prestataires touristiques.

Envois

Sur l'année 2017, 9.269 brochures ont été envoyées. Le nombre d'envois a été de 3.483, dont 1.643 en Belgique et 1.840 à l'étranger.



D'autres brochures ont été réimprimées en 2017 (carte sports d'hiver, dépliant pêche,...). L'offre complète en matière de brochures se trouve aux pages 16-17.

NOUVELLES PUBLICATIONS DE L'AGENCE DU TOURISME DE L'EST DE LA BELGIQUE :

Agenda

Calendrier des événements des Cantons de l'Est. En 2017, il a été conçu d'après une nouvelle présentation et un nouveau design. La première édition (01/2017) a intégré la charte de la nouvelle marque Ostbelgien en tant que projet pilote. Tirage : 10.000 ex. par édition, hiver : 7.000 ex. Edition trilingue ALL/FR/NL. Paraît 4 fois l'an, à chaque saison.



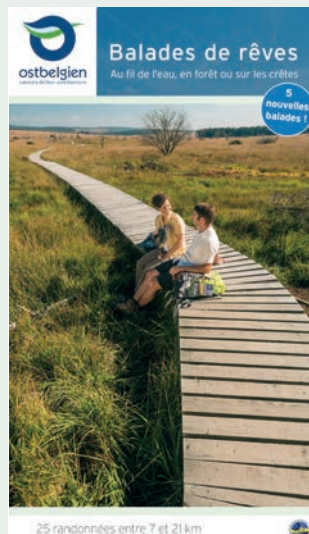
Catalogue des vacances 2018 avec carte intégrée

Le nouveau catalogue des vacances 2018 en format poche présente, sur 32 pages, l'offre touristique des Cantons de l'Est : hébergements, lieux d'excursion et événements de grande envergure ou récurrents. Les lieux d'excursion sont répertoriés géographiquement sur la carte touristique et routière au format de 330 x 410, insérée à la brochure. Le catalogue des vacances 2018 intègre pour la première fois la nouvelle charte graphique de l'ATEB et le slogan « Bienvenue dans le surprenant jardin de l'Europe ». Tirage : 25.000 ex.



Balades de rêve – Au fil de l'eau, en forêt ou sur les crêtes

Brochure thématique à grand tirage. Le nouveau guide pour la randonnée reprend les 20 plus belles boucles des éditions précédentes et 5 nouvelles suggestions de balades. La classification en trois thèmes est également nouvelle : Balades au fil de l'eau / panoramas et crêtes / en forêt. La cartographie est différente de la version précédente, elle provient du portail Outdooractive, on y trouve une petite carte et une courbe de niveau. Pour chaque boucle, on reçoit des informations pratiques, telles que les possibilités de parking, le point de départ, la distance, les aires de repos, la difficulté, etc. Le fascicule compte 64 pages, dont plusieurs sont consacrées aux offres forfaitaires « Randonnées sans bagages », au Testcenter « Best of Wandern » de la Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est et aux hébergements partenaires des circuits pédestres de plusieurs jours. La brochure est éditée en trois langues. Tirage : allemand (15.000 ex), français (15.000 ex), néerlandais (20.000 ex).



Malmedy - Itinéraire de la mémoire

Le dépliant présente les monuments et curiosités de la ville de Malmedy sous leur aspect historique. En collaboration avec le Royal Syndicat d'Initiative et la Ville de Malmedy, l'édition a été complètement liftée et rehaussée de nouvelles photos et d'un nouveau plan de ville. La brochure est éditée en 4 langues : français (12.000 ex.), néerlandais (12.000 ex.), allemand (7.500 ex.) et pour la première fois, en anglais (2.000 ex.). C'est en raison du nombre croissant de visiteurs anglophones, notamment par la proximité du circuit de Spa-Francorchamps, que cette édition a été traduite en anglais.



Randonnées sans bagages 2018 – Les sentiers de Grande Randonnée dans les Cantons de l'Est

Le dépliant a été complètement reconfiguré en 2017. La nouvelle charte graphique et le nouveau slogan ont été intégrés. Au recto, le lecteur trouve une carte avec l'aperçu des sentiers GR et des étapes et au verso, on trouve les informations relatives aux prestations. Edité en trois versions linguistiques distinctes: ALL (3.000), FR (3.000), NL (4.000).



Publications

Autres publications de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique. Brochures gratuites à commander sur: www.ostbelgien.eu/shop



GO NATURE - LES HAUTES FAGNES

Avec carte intégrée. Toutes les informations sur les Hautes Fagnes, sentiers de randonnée, randonnées guidées, offres de loisirs

- ALL
- FR
- NL



DÉPLIANT VENNBahn

Toutes les informations sur l'une des plus grandes pistes cyclables transfrontalières en Europe

- ALL/ANGL
- FR/NL



GO VÉLO À TRAVERS LES CANTONS DE L'EST

Brochure d'appel pour le cyclotourisme : VéloTour, VTT, vélo électrique, vélos de course, bed+bike, boutique en ligne, événements

- ALL
- FR
- NL
- ANGL



KIDS ON TOUR - BALADES ET JEUX EN PLEINE NATURE

Promenades ludiques pour familles avec enfants.

- ALL
- FR
- NL



GO - PROMENADES DANS LES CANTONS DE L'EST

Brochure d'appel pour la randonnée : sentiers GR, les plus belles balades, planificateur d'itinéraires et app, Kids on Tour.

- ALL
- FR
- NL



GUIDE ROUTES À TRAVERS LES CANTONS DE L'EST

Trois routes thématiques. Splendides paysages, églises et chapelles insolites, châteaux et manoirs pittoresques.

- ALL
- FR
- NL



CIRCUITS SONORES - DU CINEMA POUR LES OREILLES

3 circuits commentés pour découvrir la région avec un iPod ou un smartphone. Découvrir l'histoire et la nature d'une manière différente. Ces tours audio-guidés mettent en scène certains lieux importants de la région, présentés par des spécialistes de l'histoire régionale.

- ALL/FR/NL



EQUITATION DANS LES CANTONS DE L'EST

Offres forfaitaires pour les cavaliers. Présentation des stations équestres.

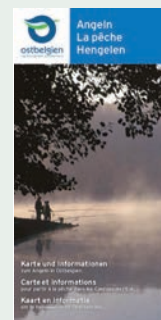
- ALL/FR/NL



CARTE SPORTS D'HIVER

19 centres de sports d'hiver. Les stations sont répertoriées sur une carte

- ALL/FR/NL



DÉPLIANT PÊCHE

Toutes les infos sur la pêche : étangs, lacs et rivières, permis, saisons ...Les lieux de pêche sont répertoriés sur une carte

- ALL/FR/NL

Annonces

Les annonces « papier » restent un instrument de marketing attractif. Les publications dans les revues spécialisées sont souvent plus durables que les publicités en ligne, surtout si elles sont prestigieuses et qualitatives.

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a acheté environ 40 annonces « classiques » en 2017, qui ont parallèlement été promues en ligne. Les thèmes phare, à savoir la randonnée, le cyclotourisme et la gastronomie, ont été mis en avant. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique s'efforce d'avoir des paramètres afin d'évaluer le retour des annonces.



MARCHÉ ALLEMAND

Belgienmagazin – AZ/AN > Publications éditoriales combinées à des annonces d'1/2 page : une en avril, sur les randonnées sans bagages ; une en septembre sur la gastronomie et les forfaits gastronomiques.

Complément du quotidien Aachener Zeitung et Aachener Nachrichten très apprécié par ses lecteurs. Magazine touristique pour la Belgique.

Edition et tirage : avril & septembre - 122.200 ex.

En vente en Rhénanie du Nord -Westphalie et zones frontalières (région d'Aix la Chapelle, arrondissements de Düren et de Heinsberg, Kerkrade, Vaals, Eupen).

Eifeljahrbuch 2018 > Annonce d'1 page sur la randonnée.

Guide annuel du Eifelverein (25.000 membres), édité depuis 1924. Tous les sujets (économie, culture, paysage et nature) en lien avec l'Eifel - 200 pages.

Tirage : 3.000 ex.

En vente dans les librairies régionales et au siège social de l'Eifelverein.

Freizeit Euregio Guide 2017-2018 > Publication éditoriale de 2 pages sur la randonnée et le cyclisme dans les Cantons de l'Est.

Loisirs et culture dans l'Euregio Meuse-Rhin.

Edition et tirage : 1x/an en juillet - 8.000 ex.

En vente dans les gares régionales, librairies de la région d'Aix-la Chapelle, Communauté germanophone.

Klenkes Stadtmagazin für Aachen und die Euregio > Annonce d'1/4 de page dans l'édition du mois de juin pour la promotion du « Beau Vélo de RAVeL » à Raeren et Kornelimünster/Walheim (D).

Culture et société, calendrier complet des événements, critique et calendrier cinématographie, musique, théâtre, art et littérature.

Edition et tirage : mensuel - 30.110 ex.

Distribution gratuite : Rhénanie du Nord-Westphalie, Aix-la-Chapelle, Herzogenrath, Würselen, Alsdorf, Baesweiler, Eschweiler, Düren, Jülich, Geilenkirchen, Übach-Palenberg, l'Eifel du Nord, abonnés dans les régions transfrontalières belges et néerlandaises, plus de 550 points de distribution de l'HORECA, détaillants et lieux publics.

Nationalparkführer Eifel 2018 > Publication éditoriale d'1 page sur les balades de rêve et randonnées sans bagages.

Guide touristique annuel du Parc National Eifel.

Edition & tirage : 1x/an, fin de l'année - 105.000 ex.

Distribution gratuite par les structures et prestataires touristiques de la Rureifel, du Monschauer Land et l'Eifel du Nord

Trekking Magazin > Annonce d'1/2 page dans l'édition du mois de mars sur la randonnée + publication éditoriale de 7 pages sur la randonnée dans les Cantons de l'Est (GR 56), annonce d'1/3 de page sur la floraison des jonquilles dans l'édition du mois d'avril 2017, annonce d'1/2 page sur les randonnées sans bagages dans l'édition du mois de mai.

Sports outdoor, randonnées.

Edition et tirage : 9x/an - 55.000 ex.

Vente : grande distribution, librairies, abonnés, 16.000 ex. via le Lesezirkel (sélections de revues pour abonnés) en Allemagne, Autriche, Suisse et Benelux.

Unser Sommer - Aachener Zeitung/Aachener Nachrichten > Publication éditoriale d'1 page au sujet des balades de rêve + annonce sur les lieux d'excursion, publiée également en ligne sur aachener-zeitung.de & aachener-nachrichten.be

Edition du quotidien AZ/AN. Présentation des lieux d'excursion de la région d'Aix-la-Chapelle, des arrondissements de Heinsberg et de Düren et des zones frontalières belges et néerlandaises.

Tirage : 115.613 ex.

Distribué en Rhénanie du Nord – Westphalie, région d'Aix-la-Chapelle, arrondissements de Heinsberg et Düren, Jülich.

„unterwegs – Wandern & Wellness“ – Westdeutsche Zeitung > Publication éditoriale d'1 page sur la randonnée et la gastronomie dans l'édition de l'automne. 1ère collaboration avec ce quotidien, l'action sera répétée en raison du bon retour.

Supplément de la Westdeutsche Zeitung. Magazine touristique.

Edition & tirage : Printemps & automne - 116.000 ex.

Distribué en Rhénanie du Nord – Westphalie, Wuppertal, Krefeld, Neuss, Mönchengladbach, Düsseldorf, Solingen.

Wandermagazin > Publication éditoriale de 2 pages avec suggestions de randonnée (Hautes Fagnes, Trois Frontières au Nord) dans les éditions de juillet/août et septembre/octobre.

Leader des magazines allemands de la randonnée.

Edition & tirage : 6 x/an, 40.000 ex.

Vente : grande distribution, libraires et abonnés en Allemagne, Autriche, Suisse et Benelux.

Zeitvertreib > Publication éditoriale d'1 page sur les balades de rêve, circuits sonores, routes touristiques dans les Cantons de l'Est.

Guide des loisirs, informations pratiques sur les lieux d'excursion et offres touristiques.

Edition & tirage : février - 30.000 ex.

Distribution : Filiales des banques « Sparkassen », hôtels de ville, points d'information touristique des arrondissements de Heinsberg et Düren & région d'Aix-la-Chapelle et dans les lieux d'excursion qui insèrent dans cette édition.

ostbelgien
Entdecken Sie Ostbelgien mit dem Wandermagazin „GO‘

Wandern in Ostbelgien bedeutet zu jeder Jahreszeit mit Sicherheit die richtige Entscheidung. Doch was macht das Wanderland Ostbelgien so attraktiv? Welche Naturlandschaften bietet die Region und wo lohnt sich eine Tour besonders? Antworten auf diese Fragen bietet das neue Wandermagazin „GO“.

Wandermagazin gratis bestellen! www.eastbelgium.com

Tourismusagentur Ostbelgien
Hauptstraße 54
D-4720 Sankt Vith
T +32 80 22 76 64
info@eastbelgium.com

MARCHÉS FLAMAND ET NÉERLANDAIS

Kampeertoerist > Annonce d'1 page sur le cyclisme dans l'édition du mois d'avril 2017.

Magazine spécialisé pour le camping, édité par l'association de campeurs « Vlaamse Kampeertoeristen vzw ». Edition & distribution : mensuel - 10.000 ex. (dont 8.000 abonnés, membres). 2.000 ex. vendus dans les librairies.

Letzgo > Publication éditoriale d'1 page sur le sujet des randonnées sans bagages et la gastronomie en octobre 2017.

Lettres d'information ciblées pour associations et clubs (randonnée, seniors, écoles, ...) aux Pays-Bas. Edition & tirage : plusieurs publications durant l'année - 2.500 ex. Distribution : Clubs de randonnées pédestres néerlandais.

Fietscamping.nl

Présentation générale des Cantons de l'Est et lien vers notre page ostbelgien.eu durant l'année 2017.

De Oostkantons: een echt fietsparadijs op een steenworp afstand!

Toeristisch Agentschap
 Oost-België

Hauptstraße 54
 B-4750 Seneffe, Vln

T +32 80 22 76 64
 info@eastbelgium.com

www.eastbelgium.com

Campagne avec PASARmedia

La coopération avec PASARmedia existe depuis 5 ans. Il s'agit d'une campagne digitale et classique de grande envergure dans les médias PASAR, Op Weg-Grote Routepaden, Raak und Femma. Durant toute une année, le marché flamand est ciblé par des annonces, newsletters, banner, liens et postings. La randonnée et le cyclotourisme sont au centre de cette campagne.

Pasar

Récits et conseils de voyages, nouveaux sentiers de randonnée et de cyclisme, camping.
11 x/an - 31.000 ex.

Op Weg - Grote Routepaden

Magazine de la randonnée et du cyclisme.
6 x/an - 7.500 ex.
Newsletter : 25.000 adresses

Femma

Revue destinée aux membres de l'association féministe Femma.
Paraît 10 x/an.

Une action « coupon » dans Pasar faisait également partie de cette campagne. Cette action a généré 1.348 demandes d'envoi de documentation.

MARCHÉ FRANCOPHONE

Hipponews > Publication éditoriale et annonce sur 2 pages à propos des randonnées équestres dans les Cantons de l'Est, en synergie avec Equitours.

Revue et agenda hippiques.

Edition et tirage : 10 x/an - 7.000 ex.

Vente et distribution : partie francophone de la Belgique via les commerces spécialisés et lors d'événements équestres, abonnés.

ANNONCES DANS LES MÉDIAS DES PARTENAIRES DE COOPÉRATION

Magazine de l'Eté – Magazine de l'Hiver > 2 annonces d'1/2 page : Cyclotourisme dans les Cantons de l'Est dans l'édition de l'été, sports d'hiver dans l'édition de l'hiver.

Agenda de la Fédération du Tourisme de la Province de Liège.

Edition et tirage : 2 x/an, au total 40.000 ex., 3 versions linguistiques (ALL, FR, NL)

Distribution : via les prestataires touristiques régionaux, bureaux d'information touristique de la Province de Liège.

Escapades en Wallonie 2017 – Echte Ardennen & Waalse Steden 2017 > Annonce d'1 page sur la région et les lieux d'excursion.

Lieux d'excursion en Wallonie, édition de Wallonie-Belgique Tourisme.

Edition et tirage : 1x/an, en français et néerlandais – au total 400.000 ex.

Distribution : Mailings, foires & événements publics, prestataires touristiques et bureaux touristiques à l'étranger. Marchés cibles : France, Belgique francophone, Flandre, Pays-Bas.

Affiches dans les gares de Bruxelles en synergie avec Wallonie-Belgique Tourisme

10 affiches en néerlandais et en français en mai et juin 2017 dans les gares centrale et du midi à Bruxelles. Public francophone et néerlandophone.

Campagne d'images de promotion des Cantons de l'Est.

Vacances d'hiver dans les Cantons de l'Est ? Le must!

ostbelgien
 CANTONS DE L'EST - OOSTVLAANDERS

Vingt centres de sports d'hiver répartis sur la plus belle région skiable de Belgique...
 Toutes les disciplines de la glisse... Ski de fond, ski alpin, luge, promenades en raquettes et scooter de neige... Fun, sensations et amusement 100 % garantis!
 L'état d'enneigement en temps réel sur: www.hiver-cantonsdelest.be

Maison du Tourisme
 Hautes Fagnes - Cantons de l'Est

Place Albert 1er, 29a
 B-4960 Malmedy

Information:
 T +32 80 33 02 50

info@eastbelgium.com
www.eastbelgium.com

Presse et relations publiques

Depuis la digitalisation, le travail de presse et de relations publiques a fortement évolué. De plus en plus de personnes privées se lancent dans la rédaction de récits de voyages et utilisent les réseaux sociaux afin d'y publier leurs expériences personnelles : on les appelle blogueurs. Leur blogs (=journal) sont fréquemment suivis par de milliers d'abonnés. Même s'il ne faut pas confondre ce travail avec celui du journaliste, les blogueurs offrent une perspective intéressante sur la région.

Les relations presse ont également évolué. Les communiqués et voyages de presse organisés, bien suivis dans le passé, sont devenus nettement moins populaires. La charge de travail et le manque d'effectif obligent les médias à travailler de manière plus sélective. Ainsi, les conférences de presse classiques, autrefois très appréciées, sont souvent remplacées par l'envoi de newsletters.

Consciente de l'importance d'une information pertinente et bien préparée, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique rédige les communiqués de presse en son sein et assure le travail de recherches journalistiques. En règle générale, les journalistes privilégient le contact

individuel et préfèrent les voyages de presse sur mesure. Ce service est également assuré par l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique.

Banque de données presse

La nouvelle banque de données qui a été développée dans le cadre du nouveau site web est opérationnelle depuis mars 2017 et compte actuellement environ 800 contacts issus de la presse régionale et internationale. 94 nouveaux contacts se sont inscrits en 2017. Les demandes émanaient de journalistes, blogueurs, graphistes, partenaires et prestataires touristiques.

Communiqués de presse

En 2017, 58 communiqués de presse et invitations ont été envoyés dans les 3 versions linguistiques (ALL-FR-NL). Les communiqués étaient ouverts en moyenne par 31,4 % des abonnés. Statistiquement, le taux d'ouverture moyen se situe autour de 23 % (cf. newsletters, marketing en ligne, p. 7).

La presse nationale s'intéresse particulièrement aux bilans saisonniers et bulletins d'enneigement. Les communiqués y relatifs ont généré environ 30 interviews.

COMMUNIQUÉS DE PRESSE 2017

Mois	Thèmes
Janvier	Ouverture des centres de sports d'hiver
	Accès aux stations de ski
Février	Bilan d'hiver intermédiaire
	Nouvelle appellation de la Maison du Tourisme
Mars	Nouvel agenda
	Cyclisme dans les Cantons de l'Est
Avril	Bilan touristique : Vacances de Pâques
Mai	Forum VTT
	Lancement de Leader nord
Juin	Nouvel agenda
	W.E. de l'Ascension : Bilan
Juillet	Invitation à la conférence de presse Le Beau Vélo de Ravel à Raeren
	Le Beau Vélo de Ravel à Raeren
Août	Vacances d'été : Bilan de la mi-saison
Septembre	Vacances d'été : Bilan de l'été
Octobre	Vennbahn „Excellence Award” en Irlande
Novembre	Invitation au Vernissage de Krippana
Décembre	Système des points-nœuds : Test, agenda d'hiver
	Saison du ski : Annonce d'ouverture
	Les premières pistes de ski ouvrent leurs portes

Presse et relations publiques

Voyages, conférences et demandes de presse

En 2017, au total, 27 journalistes (print, radio, télé ou blogueurs) ont participé aux 9 voyages de presse organisés. Les voyages de presse ont en partie été co-organisés par Wallonie-Belgique Tourisme et la Fédération du Tourisme de la Province de Liège. Les voyages de presse thématisaient surtout le cyclotourisme et la randonnée pédestre, c'est-à-dire les thèmes phares de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique, mais promouvaient également la région en général, ainsi que l'année à thème « Wallonie Gourmande ». A cet égard, les producteurs régionaux et établissements gastronomiques bénéficiaient d'une attention particulière.

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique délocalise volontairement ses entretiens et ses conférences vers les lieux de la manifestation. Dès lors, elle a organisé une conférence de presse à l'occasion de la Fiets- en Wandelbeurs à Utrecht (foire du cyclisme et de la randonnée) en février 2017 et une seconde à Raeren à l'occasion du Beau Vélo de RAVeL en juin 2017.

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a répondu à 66 demandes diverses émanant de journalistes.

ARTICLES PARUS À LA SUITE DE VOYAGES DE PRESSE

Blogs: ardenne.org

Le blog francophone existe depuis 1998 et est un véritable magazine de voyage électronique pour l'Ardenne. Le blog compte 700 à 1000 lecteurs par jour et 10.000 abonnés aux newsletters. La blogueuse et le photographe ont rédigé un reportage très complet sur les Cantons de l'Est, dans lequel tous les sujets touristiques ont été abordés : culture, nature, hébergement, séjour actif, ...

Yummy-Planet.com - Au Gout d'Emma - Destination Food

Blogs culinaires. Reportages gastronomiques et touristiques sur les Cantons de l'Est. Le label « Destination EDEN » discerné à la commune de Waimes et l'année à thème « Wallonie Gourmande » étaient au centre de ce voyage de presse organisé en synergie avec Wallonie-Belgique Tourisme.

Sites Internet :

Grande.be

Ce site flamand est l'une des plus grandes plates-formes de voyage et compte environ 100.000 visiteurs par mois. La maison d'édition envoie chaque mois une newsletter à ses 20.000 abonnés. Grande a réalisé un reportage sur les attraits touristiques des Cantons de l'Est avec le VéloTour et son système de points-nœuds comme fil conducteur.

GEO online – dans le cadre de « Trau- mort des Tages » (=endroit de rêve du jour) paru le 30/11/2017 > « Europas größtes Hochmoor – ein Traum zu jeder Jahreszeit! »

Avec 1,04 Millions de visiteurs, l'une des plus grandes plates-formes touristiques allemandes.

Editions « papier » :

Te Voet – Wandelkrant van Nederland > « Adellijke rondgang bij bosrijk Robertville ».

Reportage de 2 pages sur Robertville. Brochure pour la randonnée. Paraît 10 x/an, 50.000 ex.

Paulinus – Quotidien de l'évêché de Trèves > « Mit dem Rad auf Singreise ». Article d'1 page sur le RAVeL Vennbahn. Hebdomadaire, 22.400 ex. Région de distribution : Coblenze, Trèves, Sarre.

Fiets actief – Hoge Venen special – Mars 2017 > Reportage de 33 pages sur le RAVeL Vennbahn et les Cantons de l'Est. Magazine néerlandais pour le cyclisme. Mensuel, 15.486 ex.

Plus Magazine – édition néerlandaise - juin 2017 > « Op de e-bike door de Ardennen – Daar krijg je dorst van » Magazine pour les 50+. Mensuel, 130.943 ex.

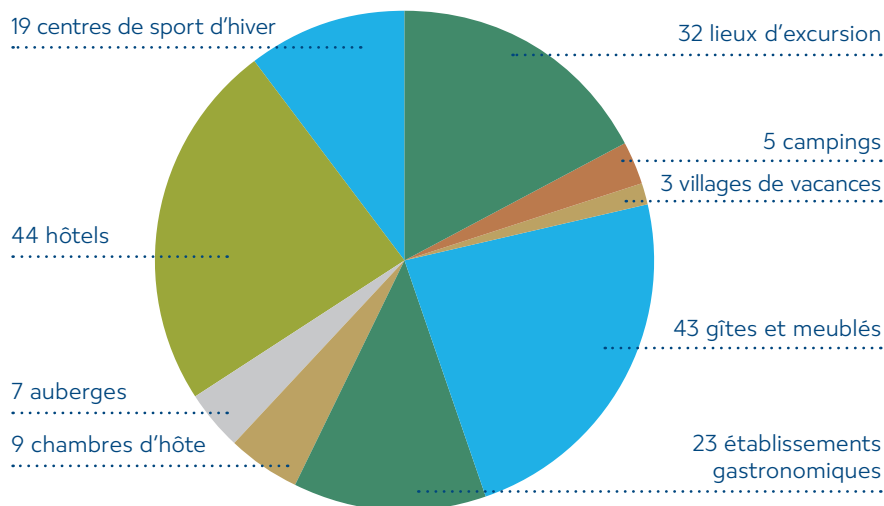
Tous les articles et reportages sont publiés sur ostbelgien.eu.

Coopérations régionales

Partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique invite les prestataires touristiques à s'impliquer dans le marketing de destination. Moyennant une cotisation annuelle, les partenaires sont promus activement et bénéficient d'une série de prestations. En 2017, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique comptait 185 partenaires au total. Le démarchage annuel en automne 2017 a généré 12 nouvelles entreprises partenaires. (cf. liste aux pages 44-47).

ENTREPRISES PARTENAIRES 2017



Coopérations nationales



En 2017, le Gouvernement de la Communauté germanophone a révisé le Code du tourisme, sous la direction de la Ministre du Tourisme, Isabelle Weykmans. En vue de la promotion d'un tourisme durable, le nouveau Code régit l'organisation et la description des opérateurs touristiques, les subventions des organisations touristiques et les initiatives de promotion du tourisme, ainsi que les conditions d'exploitation et de classification des établissements d'hébergements touristiques. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a été étroitement impliquée dans le travail du département en charge du tourisme au sein du Ministère de la Communauté germanophone. Dans la mesure du possible, le décret crée les conditions légales pour la mise en œuvre de la Charte touristique 2025.

L'exécution des travaux prévus par le contrat de gestion qui lie l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique au Gouvernement de la Communauté germa-

nophone conformément à la Charte a été évaluée positivement par la Ministre Isabelle Weykmans, lors du Comité d'accompagnement le 7 décembre 2017.

Au niveau de la Région wallonne, le paysage touristique a très fort évolué ces dernières années. Après la réforme des Maisons du Tourisme, Bruxelles s'est séparé de Wallonie-Belgique Tourisme. Les nouveaux statuts de Wallonie-Belgique Tourisme, désormais responsable de la commercialisation touristique de la Wallonie dans son pays et à l'étranger, sont entrés en vigueur début 2017. Les tâches du Commissariat général au Tourisme et des Fédérations touristiques des Provinces ont également été débattues dans ce contexte. Les accords de coopération touristique qui lient le Gouvernement de la Communauté germanophone à la Région wallonne (accord de coopération du 26 nov. 1998) et à la Province de Liège n'ont pas été remis en cause.

Coopérations internationales

Groupe européen d'intérêt économique (GEIE) Marketing Ardenne-Eifel

Depuis sa création il y a une quinzaine d'années, le GEIE Marketing Ardenne-Eifel s'est établi comme une solide plate-forme transfrontalière de marketing touristique. En 2017, les membres du Conseil de direction ont régulièrement organisé des réunions de travail et entrevues en vue de la préparation du projet Interreg RANDO-M. Le projet a été introduit auprès des autorités européennes en octobre 2017. RANDO-M prévoit la liaison transfrontalière des pistes cyclables à travers le storytelling (narration) ainsi que la connexion matérielle à l'Eifelsteig, afin de créer une boucle de randonnée pédestre transfrontalière. Les recommandations de l'Union européenne ont entretemps été intégrées dans la demande de projet. La décision d'acceptation du projet par l'UE est attendue pour la fin du mois mai 2018.

Actions et mesures 2017:

- Publications éditoriales dans les magazines de la Randonnée et du Cyclisme de l'Eifel 2018.
- La présentation du cyclotourisme en Ardenne-Eifel à l'occasion de l'événement public « Rad am Ring » (circuit de Nürnberg).
- Le développement et l'aménagement du portail de newsletter eifel-ardennen.com.
- Présentation du GEIE Marketing Ardenne-Eifel lors du congrès des Libertas, centre européen d'information pour GEIE.
- Publications sur le site internet <https://wirtschaft.eifel.info> (Zukunftsinitiative Eifel). En 2017, 21 articles sur divers sujets ont été publiés par l'ATEB via ce portail.

Coopérations internationales

Best of Wandern (BoW)

La coopération avec Best of Wandern a été reconduite en 2017. Best of Wandern est une association de 10 régions de randonnées dans 5 pays européens, fabricants de matériel, organisateurs de voyages et boutiques en ligne avec comme « pièce maitresse » les centres de test régionaux. Ces centres permettent aux touristes de tester gratuitement du matériel de randonnée haut de gamme (chaussures, parapluies, jumelles, sacs à dos,...).

En plus de l'intégration dans le marketing global, les régions partenaires bénéficient des prestations suivantes :

- Mise en place d'un centre de test à la Maison du Tourisme Hautes Fagnes – Cantons de l'Est : 2017, les équipements gratuits ont été loué 83 fois aux touristes.
- Présentation de la région sur 4 pages dans le magazine BoW 2017 (tiré à 50.000 exemplaires).
- Présentation sur le site Internet de BoW avec une propre rubrique : suggestions de randonnée, actualités régionales et galerie de photos.
- Affichage de 10 randonnées sur BoW-Alpregio de la société OutdoorActive SARL.
- Présentation de la région et d'un hôtel avec possibilité de réservation dans le catalogue Dertour Rad.Wandern.Outdoor 2017.

- Possibilité d'utiliser les photos faites par BoW pour les propres publications de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique.
- Publications éditoriales dans lesquelles une seule région est mise en évidence.
- Affichage de la région sur la carte géographique des roll-ups BoW exposés dans tous les centres de test.
- Distributions de dépliants propres dans les centres de test des autres régions.
- Participation au salon TourNatur à Düsseldorf en septembre 2017 via BoW.
- Intégration dans le cadre de la campagne de randonnée 2017 à l'occasion du jubilé de BoW en juin (10 ans). Friederike et Steffi ont visité les Cantons de l'Est en juin. Elles ont publié leurs « aventures » sur le blog de BoW.

En 2017, des mesures supplémentaires ont été réalisées :

- Edition d'un dépliant pour la promotion des centres de test régionaux. Celui-ci a été distribué par les prestataires touristiques et les bureaux d'information touristiques.
- Séance photo d'une journée et demie dans le cadre du partenariat avec BoW. Une séance de photo axée sur le VTT dans les Cantons de l'Est a été ajoutée.
- Présentation des Cantons de l'Est dans le magazine BoW par un « héros »! En 2017, Wil de Schuwer de la Brasserie de Belleaux a parrainé la région.

Offres forfaitaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique : randonnées pédestres et à vélo sans bagages

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique est également active en tant que tour-opérateur. En collaboration avec les établissements partenaires, elle organise des randonnées pédestres et à vélo sans bagages, en combinaison avec la gastronomie régionale.

Les randonnées pédestres en étoiles (les hôtes séjournent dans un même hôtel) sont les plus prisées par les touristes puisqu'elles ont été réservées 13 fois tan-

dis que les randonnées en étape de 5 à 6 jours ont été vendues 11 fois. Les nouveaux forfaits « sacs à dos » à prix modéré (4 nuitées en auberges de jeunesse ou établissements similaires) qui ont été créés en 2017 pour un nouveau public cible, ont été vendus 5 fois.

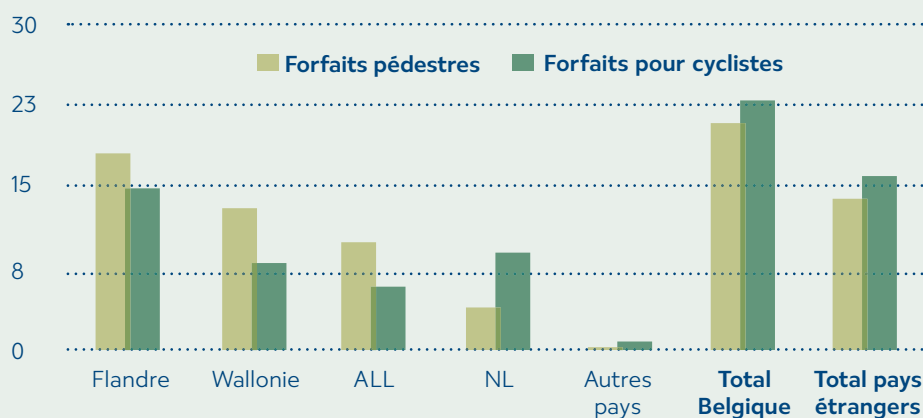
Au niveau des forfaits pour cyclistes, le tour « Fagnes et Eifel par-delà les frontières » (2 nuitées) a été réservé 9 fois. La majorité des voyages ont eu lieu durant

les mois de d'été : juin (11 réservations), juillet (13), août (20) et septembre (12).

Les clients de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique préfèrent voyager en couples ou en petits groupes de 4 à 6 personnes. Le prix moyen d'un forfait tout confondu se situe aux environs de 350 €. Les clients séjournent en moyenne 2 nuitées / 3 jours lorsqu'il partent à vélo et 5 jours lorsqu'ils réservent un séjour pédestre.

La clientèle de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique est majoritairement belge. Les clients flamands réservent aussi bien les forfaits « randonnée » que des forfaits « vélo ». Au niveau de la clientèle internationale, ce sont les allemands qui priment. Ceux-ci préfèrent les randonnées pédestres tandis que les néerlandais préfèrent les séjours à vélo.

ORIGINE DES CLIENTS 2017



Offres forfaitaires

Année	Forfaits	Chiffre d'affaires	Réservations	Clients	Remarques
2012	Randonnée	14.447,00 €	24	52	Chiffre d'affaire constant. Le chiffre d'affaires des forfaits vélo dépasse celle des randonnées pédestres.
	Cyclisme	16.919,00 €	19	71	
	Total	31.336,00 €	43	123	
2013	Randonnée	47.564,00 €	51	137	L'inauguration officielle du RAVeL Vennbahn suscite l'intérêt des clients. Début de la commercialisation de forfaits « RAVeL Vennbahn ».
	Cyclisme	51.573,00 €	47	206	
	Total	99.137,00 €	98	343	
2014	Randonnée	53.721,50 €	61	161	Randonnée : démarchage ciblé des clients. La vente des nouveaux forfaits vélo s'envole. Marketing fort grâce aux fonds Interreg. La participation aux foires, les récompenses internationales contribuent à la notoriété du RAVeL Vennbahn.
	Cyclisme	119.374,00 €	107	406	
	Total	173.095,50 €	168	567	
2015	Randonnée	59.350,00 €	60	155	La popularité du RAVeL Vennbahn continue.
	Cyclisme	87.599,00 €	106	329	
	Total	146.949,00 €	166	484	
2016	Randonnée	47.275,00 €	42	118	Une nouvelle tarification et des dates de départ prédéfinies n'atteignent pas les résultats espérés.
	Cyclisme	71.799,00 €	60	215	
	Total	119.074,00 €	102	333	
2017	Randonnée	41.592,00 €	45	110	Le RAVeL Vennbahn est commercialisé par des tour-opérateurs néerlandais. Les parts du marché sont dispersées. Le temps maussade durant l'été a des répercussions négatives sur la vente des forfaits.
	Cyclisme	37.155,00 €	39	106	
	Total	78.747,00 €	84	216	

Le chiffre d'affaires a connu une baisse en 2017 : -12% pour les randonnées pédestres, -48% pour les randonnées à vélo. Une étude récente du ADFC (club allemand du cyclisme) confirme cette tendance et atteste que le cyclotourisme connaît un recul généralisé. Pour la première fois depuis 2011, la vente des randonnées pédestres dépasse celle de forfaits pour cyclistes. A l'heure actuelle, le RAVeL Vennbahn est également commercialisé par des organisateurs des voyages privés. En effet, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique privilégie et initie le contact direct entre prestataires touristiques et tour-opérateurs.

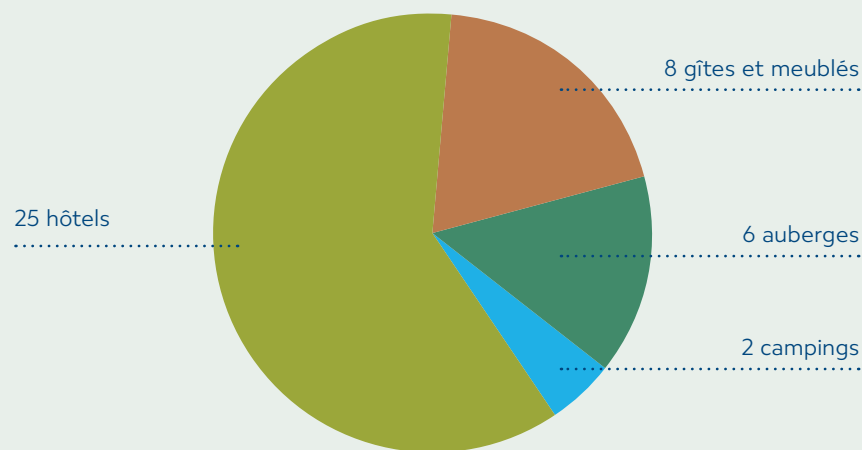
Etablissements « bed+bike »

En matière d'hébergement, les entreprises labellisées « bed+bike » sont privilégiées dans le cadre de l'organisation de forfaits vélo. Depuis l'introduction du label « bed+bike » dans les Cantons de l'Est, il y a 5 ans, cette évolution positive se poursuit : en plus des 39 hébergements déjà labellisés, 4 autres prestataires touristiques adhèrent aux critères de qualité pour le cyclotourisme :

- Appartements Beverly Weekend, Bütgenbach
- Gîte rural D'ol Vich Périr, Onderval
- Hôtel International, Büllingen
- Hôtel Burg-Hof, Burg-Reuland

Depuis 2014, le nombre d'hébergements certifiés a continuellement augmenté : depuis ses débuts en 2014, le nombre d'hébergements labellisés est passé de 23 à 41. En effet, les prestataires touristiques reconnaissent l'intérêt croissant des cyclotouristes et adaptent leurs infrastructures à leurs besoins. Les hébergements labellisés bénéficient d'un référencement adapté sur le site de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique et sur celui de la Vennbahn, de saisies sur l'app et la carte Vennbahn, ainsi que sur les sites allemands et luxembourgeois.

ETABLISSEMENTS « BED+BIKE » 2017



Réseau des points nœuds - VéloTour

Dans le cadre du projet « Schéma cyclable directeur de la Province de Liège » intégrant le réseau des points-nœud VéloTour, la révision du réseau a été confiée à l'Agence du Tourisme de l'Est de la Bel-

gique en étroite concertation avec les 11 communes partenaires. Entre janvier et mars 2017, des réunions de clôture, des discussions et des échanges de courriels ont eu lieu avec la ville d'Eupen. Ce dos-

sier a été clôturé et transmis à la Province en juin. La proposition pour ce nouveau réseau a bien évidemment tenu compte des desideratas et commentaires émis par les communes. La mission de l'Agence

du Tourisme de l'Est de la Belgique étant clôturée, le projet est maintenant entre les mains de la Province de Liège, c'est-à-dire l'association « Liège-Europe-Métropole ».

Réseau des sentiers de randonnées dans le nord des Cantons de l'Est

Le réseau des sentiers de randonnée au nord des Cantons de l'Est a été planifié en collaboration avec les Communes, les Syndicats d'initiatives et l'Administration des Eaux et Forêts. Le réseau est, comparativement au sud, plus dense et se distingue par les chemins des échaliers ainsi que les bois de feuillus.

Le projet a pu bénéficier de fonds européens (projet Leader) octroyés aux communes du sud des Cantons de l'Est. En coopération avec le Gouvernement de la Communauté germanophone, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique s'est fait fort d'introduire un système de balisage commun et généralisé pour toute la

région. Le nord est un maillon important dans ce réseau, puisqu'il relie la région à la Flandre, aux Pays-Bas et à l'Allemagne. Le financement de la planification des étapes et du cadastre de balisage pour le nord a été assuré par les fonds propres de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique.

La planification du balisage a débuté en automne 2017.

Formations et transferts de compétences

Remise à niveau de l'ADFC

Depuis 2015, le RAVeL Vennbahn est une piste cyclable de qualité certifiée par l'ADFC. Dans ce cadre, 2 agents, soit une personne de l'ATEB et une personne de la région d'Aix-la-Chapelle, ont été formés en tant que « contrôleurs » de qualité et interlocuteurs en cas de problèmes éventuels. Tous les 3 ans, l'ADFC organise une remise à niveau au cours de laquelle les derniers développements et adaptations des normes sont transmis. La remise à niveau a eu lieu le 23/5/2017 dans les locaux du « Tourismusmarketing Niedersachsen » à Hanovre.

Formation LEADER pour les chargés de projet du GAL

La « Cellule d'Animation du Réseau wallon de Développement Rural » (RwDR) orga-

nise depuis quelques années des formations pour les futurs chargés de projets LEADER. Un collaborateur de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a participé à deux sur trois modules :

- Module I – 23-25/4/2017 : Animer et mobiliser les acteurs du territoire
- Module II – 22-23/5/2017 : Gérer le projet et accompagner le changement

Visite de la Commissaire de l'UE en charge de la politique communale et régionale, Corina Crețu

Dans le cadre de la visite de travail de la Commissaire Corina Crețu en date du 04/9/2017 auprès du Représentant pour la Communauté germanophone au Parlement Européen, et en présence de hauts représentants de l'UE, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a pu présen-

ter le RAVeL Vennbahn comme un modèle de réalisation d'un projet touristique. La Commissaire a été très impressionnée par le projet, ainsi que par l'étroite collaboration transfrontalière. A l'issue de la réunion, elle a promis de tester personnellement ce produit touristique unique.

Connexion de la « Trambaanroute » au RAVeL Vennbahn

Dans le cadre de l'extension de la « Route Trambaan », une voie verte entre Heerlen et Vaals, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a été contactée par un conseiller touristique de la commune de Simpelveld afin d'examiner la connexion possible avec le RAVeL Vennbahn. A cet égard, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a, en concertation avec les collègues de la région d'Aix-la-Chapelle, agit

en tant qu'interlocutrice et a conseillé les représentants de la commune en matière de balisage et de communication.

Système des points-nœuds de la randonnée

Le 13 mars 2017, le Cabinet du Ministre wallon en charge du Tourisme, René Collin, a invité l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique à présenter la mise en place du système des points-nœuds de la randonnée dans les Cantons de l'Est. En collaboration avec les Directeurs du Commissariat général au Tourisme, des Fédérations touristiques provinciales de Liège et du Luxembourg belge, des approches possibles pour la Région wallonne ont été discutées.

Formations et transferts de compétences

En raison des multiples présentations du RAVeL Vennbahn lors de workshops internationaux et de la participation à des concours européens, de nombreux groupes d'étude ont déjà été accueillis dans les Cantons de l'Est.

A titre d'exemple, une délégation austro-tchèque a été accueillie en date du 20 juin 2017, ainsi qu'un groupe venant de Lettonie et d'Estonie du 4 au 6 juin 2017. Lors d'une conférence, le RAVeL Vennbahn leur a été présenté sous l'aspect de sa planification.

3ème Congrès du tourisme VTT à Winterberg dans le Sauerland du 16 au 18/5/2017

Le VTT est un sport qui marque les origines du boom cycliste dans les Cantons de l'Est

au début des années 90. Depuis lors, le réseau VTT est devenu plus vétuste et les exigences ont fortement évolué. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a participé pour la deuxième fois consécutivement au congrès VTT à Winterberg. Le sport y est analysé sous tous ses aspects : écologique, économique, sportif et sociologique. Le congrès est une source d'inspiration idéale, puisque les connaissances acquises peuvent être assimilées lors de la planification de futurs projets VTT dans la région. Le congrès permet en outre de nouer des contacts précieux avec des spécialistes du secteur. En 2017, le congrès était placé sous le slogan « Notre Nature ». L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique y a présenté l'évolution positive du secteur dans les Cantons de l'Est.

Prix « European Greenways Award » - Limerick / Irlande 28 septembre 2017

A l'occasion du workshop intitulé « European Greenways : an opportunity for local and sustainable tourism development », le RAVeL Vennbahn a été présenté au public professionnel international sous l'aspect « de l'infrastructure à un produit touristique ».

Formation instagram

Un aperçu de l'utilisation d'Instagram a été donné par Stéphanie Nollet de la Fédération du Tourisme de la Province de Liège le 3/8/2017 dans les locaux de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique. Celle-ci a présenté les bases de ce média social aux employés ; elle a parlé de :

- Création d'un compte
- Particularités d'instagram

pour les entreprises

- Hashtags, Stories, Videos – Aperçu des options
- Photos de qualité comme facteur de succès
- Création d'un charte instagram

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a ensuite participé à une seconde formation le 24.11.2017 au Centre de compétence Tourisme à Marche-en-Famenne. Le thème principal abordé consistait à choisir un contenu approprié, le travailler et le publier. D'autres points concernaient la procédure stratégique de la planification des postings, la manière pour les fans (followers) de les retrouver, dans le but de toucher le plus de monde possible et d'augmenter la visibilité.

EUROPEAN GREENWAYS AWARD – LE RAVEL VENNBahn RECOIT UN « EXCELLENCE AWARD »

En date du 28 septembre 2017, le RAVeL Vennbahn a reçu l'« Excellence Award » de la part de l'Association Européenne des Voies Vertes (= European Greenways Association, AEVV) à Limerick/Irlande. Il s'agit de la plus haute distinction décer-

née par l'AEVV. L'excellente qualité de l'infrastructure et le rôle en tant de modèle pour d'autres voies vertes ont été déterminants dans le choix du jury international. Les autres candidats étaient originaires d'Autriche, de Belgique, de Ser-

bie, de la République Tchèque, d'Espagne et du Portugal.

Déjà récompensée en 2012 et puis en 2014, la piste cyclable transfrontalière reçoit, dès lors, pour la troisième fois une haute distinction au niveau européen.

Leader sud tourisme – points-nœuds et module de gestion

La firme SVK Kaulen a réalisé le cadastre de balisage pour la partie méridionale du réseau des points-nœuds de la randonnée. Toutes les consignes des communes et administrations des Eaux et Forêts ont été respectées et le cadastre est désormais disponible. Le nouveau module

de gestion du planificateur d'itinéraires « Go Ostbelgien » a été mis en ligne et a subi une phase de test de 3 mois. Il est maintenant possible de localiser les informations du réseau à l'aide d'un polygone, d'une ligne ou d'un point dans le module. Les informations sont liées à un calen-

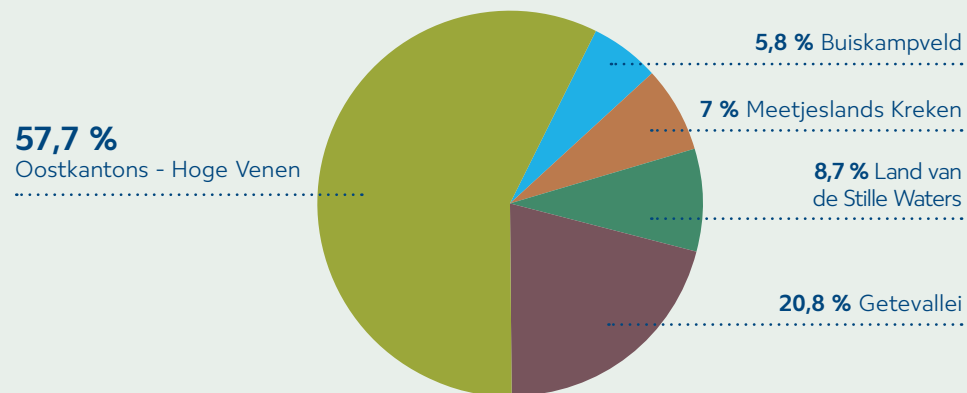
drier, ce qui permet de les afficher durant une période déterminée. Le planificateur d'itinéraires a été pourvu d'un module de saisie des données. Celui-ci détermine le comportement des randonneurs, à savoir quelle randonnée, quand et où elle a été effectuée. Ces statistiques sont illustrées

de manière apparente dans une carte thermique (= heatmap). Dans le cadre du projet, le réaménagement et le remaniement des panneaux d'information à l'entrée des forêts ont été réalisés en collaboration avec l'Administration des Eaux et Forêts.

Jeux de recherche de photos :

Fin 2016, Sven Nijs, gérant du site www.wandelknooppunt.be et développeur du planificateur d'itinéraires, a accepté de coopérer, c'est-à-dire d'intégrer les Cantons de l'Est, au très populaire jeu de recherche de photos flamand. Le jeu a pour but de retrouver un endroit précis sur base de photos. Il a eu lieu dans la commune de Burg-Reuland en septembre et octobre. En raison d'un retard dans l'exécution du projet des points-nœuds, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a décidé en juillet 2017 de mettre en place le balisage d'une boucle de 11 km en tant que test. Au total, 1.365 personnes, dont des groupes de 6 personnes, ont participé à ce jeu.

Les clients flamands étaient enchantés :



Une enquête a confirmé que 57,7% des participants ont préféré le jeu de recherche de photos dans les Cantons de l'Est.

Leader nord – définition du profil touristique des communes du nord des Cantons de l'Est

Dans le cadre du projet « Définition du profil touristique des communes du nord des Cantons de l'Est », l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a été mandatée en tant que chargée de projet pour l'élaboration d'un profil touristique homogène. Le projet est directement lié à la charte de développement touristique Ostbelgien 2025 et comprend deux phases :

- a) Conception d'un monde d'expérience pour les communes situées du nord (en tant que partie intégrante des Cantons de l'Est)
- b) Mise en scène du paysage à l'égard du concept développé.

La mise en scène du paysage se fait en

étroite collaboration avec des créateurs locaux originaires des Cantons de l'Est. La création d'un réseau de « O-ases » joue un rôle majeur dans la valorisation des différentes facettes du paysage et est conforme à la marque de destination Ostbelgien et à son nouveau slogan publicitaire.

Ce nouveau slogan global « Bienvenue dans le surprenant jardin de l'Europe » sert de référence pour la promotion de la destination, conformément à la marque. C'est le résultat d'un travail de recherche de l'auteur et dramaturge Christian Mikunda, qui durant 5 jours, a cherché un scénario touristique commun pour toute la région. Ses résultats ont été présentés de façon évidente en octobre lors

d'un workshop d'une journée et forment maintenant l'épine dorsale de la communication externe de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique.

Sur le plan opérationnel, un groupe de travail composé des échevins du tourisme communaux et d'un représentant de l'Agence de Développement Local a été créé afin d'élaborer le projet en étroite concertation. Pendant toute la durée du projet, le groupe de travail se réunit régulièrement. Ainsi, toutes les parties prenantes restent informées de l'évolution du projet.

Willkommen in Europas kraftvollem Garten.

Bienvenue dans le surprenant jardin de l'Europe.

Welkom in de ruige tuin van Europa.

Interreg V Grande Région

PROJET INTERREG V-A « MARKETING TOURISTIQUE DIGITAL POUR LA GRANDE REGION »

Après des travaux préparatoires en 2016, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a démarré en 2017 en tant que région partenaire dans le projet Interreg « Marketing touristique digital pour la Grande Région ». Ce projet vise à poursuivre davantage l'approche marketing touristique développée dans le projet précédent. Des organisations de marketing touristique de la Grande Région ont uni leurs forces pour participer activement au changement numérique du secteur.

L'accent est mis sur le riche patrimoine naturel et culturel de la Grande Région,

qui doit être rendu visible par le numérique. La pièce maîtresse est une stratégie de contenu commun, développée à partir de résultats d'études de marché en ligne et de l'analyse de groupes d'utilisateurs du numérique. Au départ d'une stratégie de contenu commun, une base de données est développée, dont l'information est disponible pour tout un chacun, adaptée aux intérêts individuels de l'utilisateur. Les produits touristiques phares sont mis en scène grâce à une technologie de visualisation et de communication innovante.

AGRETA ECO-TOURISME ET ATTRACTIVITÉ

En collaboration avec des partenaires touristiques luxembourgeois, belges et français, le projet Interreg « AGRETA » (Ardenne Grande Région, Eco-Tourisme et Attractivité) a pour but d'augmenter

l'attractivité touristique des Ardennes au-delà des frontières.

Au niveau de la Grande Région, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique est

Les objectifs du projet :

- 🎯 Développer une stratégie commune pour un marketing touristique digital pour la Grande Région.
- 🎯 Développer des mesures de communication innovantes et des services digitaux adaptés aux besoins des utilisateurs.
- 🎯 Préparer les partenaires des régions avec des mesures d'information et de qualification à un tourisme adapté à l'avenir.
- 🎯 Inviter les habitants et visiteurs à mieux connaître la Grande Région, en tant que lieu de vie ou de destination de vacances.

- 🎯 Encourager les visites de régions voisines à l'intérieur de la Grande Région.
- 🎯 Utiliser et rendre visible les trésors naturels et culturels de la région.

Résultats :

- Collecte, évaluation et analyse des données (trafic sur les sites internet) des partenaires durant une année.
- Analyse thématique et des mots-clés.
- Publication des résultats intermédiaires sur une plate-forme en ligne réservée aux partenaires.

partenaire méthodologique, c'est-à-dire qu'elle ne donne pas d'apport financier, mais plutôt une contribution stratégique et informative. En 2017, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a soumis une

proposition d'itinéraire (ainsi que toutes les informations y relatives) dans les Cantons de l'Est pour la création d'un circuit médiéval transfrontalier dans la Grande Région.

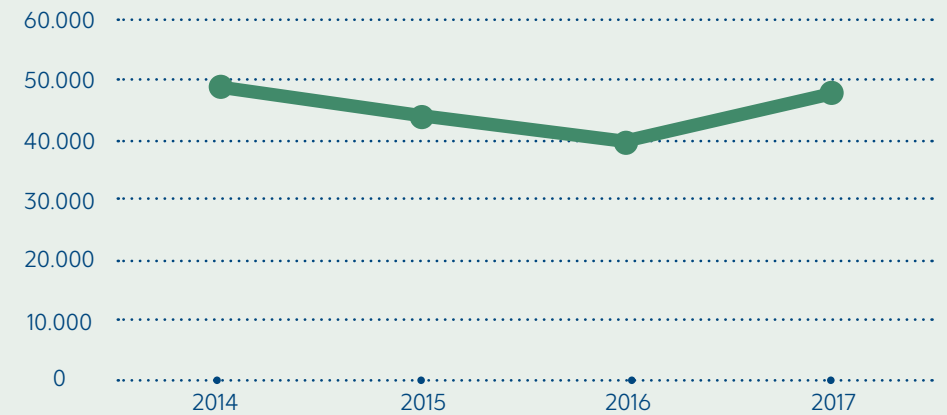
La nouvelle appellation « Maison du Tourisme Hautes Fagnes – Cantons de l'Est » a été reconnue par le Ministre wallon en 2017. Depuis la réforme des Maisons du Tourisme, menée par le Gouvernement, seules 7 Maisons du Tourisme subsistent en Province de Liège. Le territoire de la Maison du Tourisme des Hautes Fagnes – Cantons de l'Est n'a cependant pas été modifié et unit les 9 communes germanophones ainsi que Malmedy et Waimes sous une même identité touristique.

Guichet d'accueil et d'information touristique pour l'ensemble du territoire, La Maison du Tourisme Hautes Fagnes – Cantons de l'Est a été fréquentée par 47.375 visiteurs en 2017, ce qui représente une nette augmentation de fréquentation par rapport à 2016 (39.222 visiteurs). Les périodes les plus fréquentées sont directement liées aux vacances scolaires. Le public belge est donc en tête de fréquentation, avec 12.586 touristes venus de Flandre, 11.072 touristes venus de Wallonie et 1.291 touristes venus de Bruxelles. Venu de l'étranger limitrophe, on constate que le public néerlandais (12.521 visiteurs)

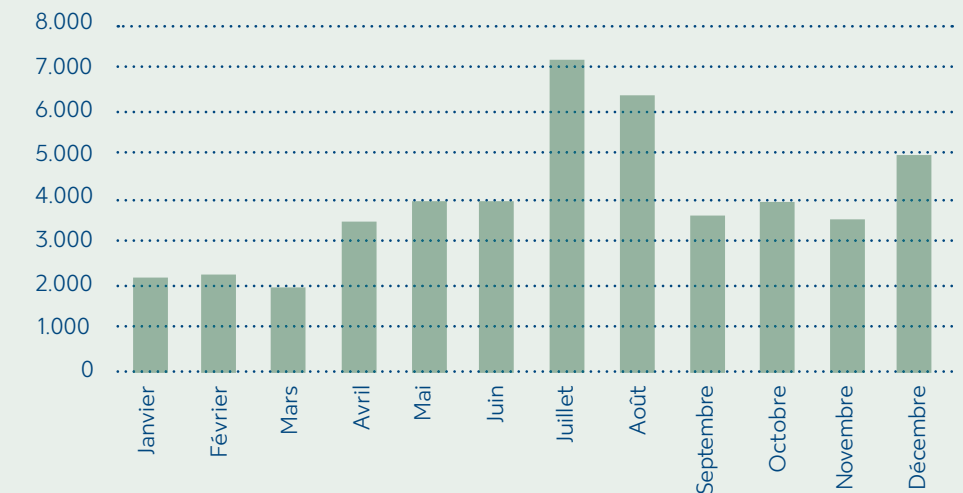
est presque aussi nombreux que le public flamand, suivi de loin par le public allemand (5.984 visiteurs), le public français (2.040 visiteurs), le public anglais (702 visiteurs) et le public luxembourgeois (430 visiteurs). Il est curieux de constater que les pays d'origine des touristes qui s'adressent à la Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est sont de plus en plus diversifiés : Etats-Unis (307), Espagne (197), Italie (107), Suisse (87), Chine (44), Autriche (37), etc...

Beaucoup de demandes concernent les conseils pratiques pour organiser une promenade, ainsi que des renseignements relatifs aux événements dans la région. Néanmoins, la Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est n'est pas seulement un guichet d'information, mais également un lieu d'animation, offrant des services particuliers de prévente d'entrées, une boutique proposant, entre autres, des produits régionaux (pour la plupart labellisés « made in Ostbelgien ») et le prêt gratuit d'articles de randonnée haut de gamme.

VISITEURS MAISON DU TOURISME HAUTES FAGNES - CANTONS DE L'EST



VISITEURS PAR MOIS DURANT L'ANNEE 2017



Organes de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique est une fondation d'utilité publique, dont la finalité est la promotion du tourisme des communes germanophones et celles de Malmedy et Waimes.

L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique dispose des organes suivants :

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour effectuer tous les actes d'administration et de disposition qui concernent la fondation. Le Conseil d'administration approuve annuellement le rapport et le programme d'activités et établit dans le même temps les comptes annuels. Il élit un Président et deux Vices-Présidents.

2 réunions ont eu lieu en 2017 :

- La réunion de printemps le 31 mai 2017 à Walk/Waimes
- La réunion d'automne le 29 novembre 2017 à Meyerode/Amel.

Comité directeur

Le Comité directeur élabore la stratégie touristique, conseille et décide des investissements et projets du développement touristique et du marketing touristique. Il est également compétent pour l'engagement, la rémunération et le licenciement du personnel. Les membres du Comité directeur sont nommés par le Conseil d'administration.

En 2017, il s'est réuni cinq fois à St Vith : le 3 février, le 5 mai, le 18 août, le 13 octobre et le 17 novembre.

Conseil de direction

Le Conseil de direction se compose du Président, des Vice-présidents, des Représentants désignés par la Ministre du Tourisme de la Communauté germanophone de Belgique et de la Directrice.

Il n'a pas de pouvoir de décision. Il soutient et conseille la Directrice dans la gestion journalière et dans la préparation des décisions à prendre par le Comité directeur.

En 2017, le Conseil de direction s'est rencontré aux dates suivantes : le 16 janvier, le 3 février, les 6 & 28 mars, les 5 & 19 mai, le 20 juin, le 27 juillet, les 8 & 15 septembre, le 13 octobre, les 8 & 17 novembre et les 11 & 28 décembre.

Plusieurs échanges et concertations ont également eu lieu par téléphone et par mail.

Comité consultatif

Le Comité consultatif est au sein de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique un organe qui propose des idées et donne de l'impulsion. En 2017, 30 établissements faisaient partie du Comité consultatif.

Le Gouvernement de la Communauté germanophone de Belgique a ordonné le développement d'une marque « Ostbelgien ». Elle s'appuie sur l'image de la marque touristique afin de renforcer la région à l'intérieur et de la promouvoir plus efficacement vers l'extérieur. Une réunion extraordinaire a pour cela été organisée le 6 mars 2017, soit avant le lancement officiel de la marque, dans le but de répondre aux questions stratégiques telles que les points de convergence de la marque Ostbelgien avec la destination touristique et l'utilisation du label « Une entreprise de Ostbelgien ».

Composition des organes

Conseil Administration

Gouvernement de la Communauté germanophone de Belgique. Cabinet d'Isabelle Weykmans, Ministre de la Culture, de l'Emploi et du Tourisme de la Communauté germanophone de Belgique	KREINS Leo	Conseiller
Ministère de la Communauté germanophone de Belgique	RATHMES Kurt	Directeur des Sports, des Médias et du Tourisme
Gouvernement de la Région wallonne	COLLIN René CATHENIS Serge (depuis le 3/10/2017)	Ministre wallon du Tourisme Représentant du Ministre
Commissariat général au Tourisme	DESTREE Barbara	Commissaire générale au Tourisme
Province de Liège	MESTREZ Julien	Conseiller provincial
FTPL	DOHOGNE Laura	Responsable du Département Coordination et développement Touristique
ASBL Royal S.I. des Trois Frontières	STASSEN Albert	Président
Commune d'Amel	WIESEMES Stephan NIESEN Bernd ANDRES Ernst	Représentant communal Représentant des associations de tourisme Représentant des associations de tourisme
Commune de BÜLLINGEN	ADAMS Reinhold ROBERT Pascal FOHNEN Katja REYNARTZ Liliane	Représentant communal Représentant des associations de tourisme Représentante des associations de tourisme Représentante des associations de tourisme (depuis le 9/11/2017)
Commune de BÜTGENBACH	SCHOMMER Inge SCHMITZ Karl-Heinz MARAITE Thorsten	Représentante communale Représentant des associations de tourisme Représentant des associations de tourisme

Composition des organes

Commune de BURG-REULAND	KLEIS André REUTEN Helmuth GREVEN Vanessa	Représentant communal Représentant des associations de tourisme Représentante des associations de tourisme
Ville d'EUPEN	MOCKEL Annabelle PLUMANNNS Ewald BALTUS-BAILLY Claudine	Représentante communale Représentant des associations de tourisme Représentante des associations de tourisme
Commune de LA CALAMINE	NYSSSEN Sandy EICKHOFF Claudia FABECK Sylvie	Représentante communale Représentante des associations de tourisme Représentante des associations de tourisme
Commune de MALMEDY	CAIRA Laurence SIQUET-BUCHHOLZ Denise MAUS Jean THOMÉ Bernard	Représentante communale Représentante communale (depuis le 19/10/2017) Représentant des associations de tourisme Représentant des associations de tourisme
Commune de LONTZEN	LECERF Alfred MARICHAL Dieter KELLETER Monique	Représentant communal Représentant des associations de tourisme Représentante des associations de tourisme
Commune de RAEREN	FRANSSEN Jérôme VLAEMINCK Nick ORBAN Richard	Représentant communal Représentant des associations de tourisme Représentant des associations de tourisme
Commune de ST. VITH	SOLHEID Erik FRIEDRICHS Helmut PAULIS Ernst	Représentant communal Représentant des associations de tourisme Représentant des associations de tourisme
Commune de WAIMES	KLEIN Irène PIRON Serge LERHO Daniel	Représentante communale Représentant des associations de tourisme Représentant des associations de tourisme

Composition des organes

Conseil de direction

MARAITE Thorsten	Président de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique
KREINS Leo	Conseiller au Cabinet de la Ministre Isabelle WEYKMANS, Ministre en charge de la Culture, de l'Emploi et du Tourisme de la Communauté germanophone de Belgique
LECERF Alfred	1er Vice-Président de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique
MAUS Jean	2ième Vice-Président de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique
DE TAEYE Sandra	Directrice de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

Comité directeur

MARAITE Thorsten	Président	
KREINS Leo	Conseiller au Cabinet de la Ministre Isabelle WEYKMANS, Ministre en charge de la Culture, de l'Emploi et du Tourisme de la Communauté germanophone de Belgique	
COLLIN René	Ministre Wallon du Tourisme	<i>Suppléante:</i> Lescrenier Valérie, Chef de Cabinet adj.
RATHMES Kurt	Ministère de la Communauté germanophone Directeur des Sports, des Médias et du Tourisme	
DESTREE Barbara	Commissaire générale au Tourisme	
WIESEMES Stephan	Echevin du Tourisme de la Commune d'Amel, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Andres Ernst
REUTER Wolfgang	Echevin du Tourisme de la Commune de Büllingen, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Wirtz Friedhelm
KLEIS André	Echevin du Tourisme de la Commune de Burg-Reuland, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Reuten Helmuth

Composition des organes

GOFFART-KÜCHES VEITHEN Petra (depuis le 30/5/2017)	Echevine du Tourisme de la Commune de Bütgenbach, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Franzen Erwin
SCHOLL Michael	Echevin du Tourisme de la Commune d'Eupen, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Brock Alain
JANSSEN Erik MUNNIX Max (depuis le 20/11/2017)	Echevin du Tourisme de la Commune de La Calamine, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Klinkenberg Erwin
LECERF Alfred	1er Vice-Président. Bourgmestre de la Commune de Lontzen, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Franssen Roger
DENIS André Hubert	Echevin du Tourisme de la Commune de Malmedy, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Maus Jean, 2ième Vice-Président
VAN WEERSTH Joachim	Echevin du Tourisme de la Commune de Raeren, membre effectif	<i>Suppléante:</i> Vanstreels Marcelle
HOFFMANN René	Echevin du Tourisme de la Commune de St. Vith, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Solheid Erik
NOËL Stany	Echevin du Tourisme de la Commune de Waimes, membre effectif	<i>Suppléant:</i> Crasson Laurent

Composition des organes

Conseil consultatif

Lieu d'excursion	Naturzentrum « Haus Ternell »	Eupen
Lieu d'excursion	Malmundarium	Malmedy
Lieu d'excursion	Maison du Parc Botrange	Robertville
Lieu d'excursion	Schinkenräucherei Montenau	Amel
Bureau d'information	Tourist-Info St. Vith	St. Vith
Bureau d'information	Tourist Info Reuland-Ouren	Burg-Reuland
Chambre d'hôte	Krott Landhauszimmer	Raeren
Camping	Camping Hohenbusch	Burg-Reuland
Camping	Camping Oos Heem	Amel
Gîtes et meublés	Ferienhaus Am Biert	Amel
Gîtes et meublés	Snow View Lodge	Büllingen
Gîtes et meublés	Fereinhaus Marx/Fleur de Lys	Burg-Reuland
Gîtes et meublés	Hanshaus - Hans	Amel
Gîtes et meublés	Worriken	Bütgenbach
Gîtes et meublés	Aux Rêves de la Honien	Herbesthal
Hôtel	Hôtel Steineweiher	St.Vith
Hôtel	Hôtel Tychon	Eynatten
Hôtel	Hôtel Drosson	Büllingen
Hôtel	Hôtel Zum Burghof	Schönberg
Hôtel	Hotel Pip Margraff	St.Vith
Hôtel	Hôtel Ulftaler Schenke	Burg-Reuland
Hôtel	Hôtel Bütgenbacher Hof	Bütgenbach
Hôtel	Hôtel Eifelland	Bütgenbach
Hôtel	Sleepwood Hôtel	Eupen
Hôtel	Ambassador Hôtel Bosten	Eupen
Hôtel	Hôtel La Chaumière Du Lac	Ovifat
Hôtel	Val d'Arumont Hôtel	Arumont
Hôtel	Hôtel Hotleu	Waimes
Auberge de Jeunesse	Jugendherberge Eifel-Ardennen	St.Vith

Partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

Hôtels

Hôtel Amel Mitte	Amel	Heidberg Kloster	Eupen
Hôtel Müller	Amel, Heppenbach	Hôtel Ambassador	Eupen
Haus Tiefenbach	Büllingen	Hôtel Albert Ier	Malmedy
Hôtel Schröder	Büllingen, Losheimergraben	Hôtel L'Esprit Sain	Malmedy
Hôtel Eifeler Hof	Büllingen, Manderfeld	Hôtel Le Val d'Arimont	Malmedy, Arimont
Hôtel Drosson	Büllingen, Wirtzfeld	Hôtel du Moulin	Malmedy, Ligneuville
Hôtel + Bistro Paulis	Büllingen, Weckerath	Hôtel Eifeler Hof	Raeren
Hôtel Ulftaler Schenke	Burg-Reuland	Hôtel Zum Onkel Jonathan	Raeren
Hôtel Val de l'Our	Burg-Reuland	Hôtel Restaurant Tychon AG	Raeren, Eynatten
Hôtel Burg Hof	Burg-Reuland	Hôtel Ibis budget Aachen Raeren Grenze	Raeren, Eynatten
Hôtel Paquet	Burg-Reuland, Lascheid	Hôtel Am Steineweiher	St. Vith
Hôtel - Restaurant Zur Alten Mühle	Burg-Reuland, Lützkampen	Hôtel Pip-Margraff	St. Vith
Hôtel Dreiländerblick	Burg-Reuland, Ouren	Hôtel Zur Post	St. Vith
Hôtel Rittersprung	Burg-Reuland, Ouren	Hôtel Zum Buchenberg	St. Vith, Rodt
Sporthouse Worriken	Bütgenbach	Hôtel Alte Schmiede	St. Vith, Schönberg
Hôtel du Lac	Bütgenbach	Hôtel Zum Burghof	St. Vith, Schönberg
Hôtel Bütgenbacher Hof	Bütgenbach	Hôtel Le Cyrano	Waimes
Hôtel Eifelland	Bütgenbach	Hôtel Hotleu	Waimes
Pension Belle-Vue	Bütgenbach	Hôtel Domaine des Hautes Fagnes	Waimes, Ovifat
Hôtel Vier Jahreszeiten	Bütgenbach, Nidrum	Appart- Hôtel Dry les Courtis	Waimes, Robertville
Hôtel Lindenhof	Bütgenbach, Weywertz	Hôtel des Bains	Waimes, Robertville
Sleepwood Hôtel	Eupen	Hôtel La Chaumière du Lac	Waimes, Robertville

Chambres d'hôte

B&B Gut Eid	Amel, Wallerode
Douanehof Eifelberg	Bütgenbach, Leykaul
Eupen Inn PGmbH	Eupen
La Ferme du Père Eugène	Malmedy, Xhoffraix
B&B Landhauszimmer	Raeren
Berliner Hof	St. Vith
La Nuit d'Or	Waimes, Thirimont
La Trouvaille	Waimes, Thirimont
La Romance du Lac	Waimes, Robertville

Auberges

Begegnungsstätte « St.Raphael »	Amel, Montenau
KUZ Begegnungszentrum	Burg-Reuland
Gîte d'Etape d'Eupen	Eupen
Haus Stockem CBTJ	Eupen
Auberge de Jeunesse Hautes Fagnes	Malmedy, Bévercé
Eifel-Ardennen Jugendherberge	St. Vith
Gîte d'Etape des Hautes Fagnes	Waimes, Ovifat

Partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

Gîtes et meublés

Ferienwohnung Am Hochkreuz	Amel	Aux Rêves de la Honien	Lontzen, Herbesthal
Zur Alten Linde	Amel, Deidenberg	Les Bouleaux	Malmedy, Baugnez
HansHaus	Amel, Halenfeld	L'Horizon	Malmedy, Baugnez
Altes Backhaus	Amel, Montenau	Au Panier des Ours	Malmedy, Bellevaux
Ferienhaus Schaus	Amel, Meyerode	A l'Orée du Waud	Malmedy, Ligneuville
Am Biert	Amel, Schoppen	La Linaigrette	Malmedy, Longfaye
Holzheimer Hütte	Büllingen, Holzheim	Gîte Marialf	Malmedy, Xhoffraix
Ferienhaus Pype	Büllingen, Hünningen	Boarding House Rosenhügel	St. Vith
Ferienwohnung Fernblick	Büllingen, Manderfeld	Foresthause	St. Vith, Recht
Snowviewlodge	Büllingen, Medendorf	Ferienwohnung Müllers-Paasch	St. Vith, Schlierbach
Ferienhaus Haep - Eifelblick	Büllingen, Merlscheid	Ferme de l'Elan	St. Vith, Schlierbach
Ferienhaus Mühlenberg	Büllingen, Weckerath	Ferienhaus Hühwels-Kessler	St. Vith, Schönberg
Schmidt Cottage	Büllingen, Wirtzfeld	Zum Burgknopf	St. Vith, Lommersweiler
Ferienhaus Marx	Burg-Reuland, Dürler	Ferienhaus Christina	St. Vith, Rodt
Fleur de Lys	Burg-Reuland, Dürler	La Maison du Lac	Waimes, Robertville
Souvenirs d'Ouren	Burg-Reuland, Ouren	Le Coup de Coeur de Marie	Waimes, Robertville
Haus Engel	Burg-Reuland, Steffeshausen	Lodge du Lac	Waimes, Robertville
Beverly Weekend	Bütgenbach	Sous les Hêtres	Waimes, Robertville
Haus Arnika	Bütgenbach	Curtis Amblava	Waimes, Onderval
Ferienhaus Seeblick	Bütgenbach, Berg	L'Authentique Fagnard	Waimes, Onderval
Haus Wallbrücke	Bütgenbach, Weywertz	Résidence d'Ol Vich périr	Waimes, Onderval

Campings

Camping Oos Heem	Amel, Deidenberg
Camping La Hetraie SA	Büllingen
Camping Hohenbusch	Burg-Reuland, Gröfflingen
Camping Worriken	Bütgenbach, Bütgenbach
Camping Wiesenbach	St. Vith, Wiesenbach

Villages de vacances

Camping - Chalets Waldesruh	Amel, Born
Sport- u. Touristikzentrum Worriken	Bütgenbach
Val d'Arimont	Malmedy, Arimont

Partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

Lieux d'excursion

Actionzone	Amel, Deidenberg	Bowling 362	Malmedy
Montenauer Schinkenräucherei	Amel, Montenau	Malmundarium	Malmedy
Ardennen Cultur Boulevard	Büllingen, Hergersberg	Baugnez 44 - Historical Center	Malmedy, Baugnez
Eastbelgium Action & Fun Center	Burg-Reuland, Grüfflingen	Brasserie de Bellevaux	Malmedy, Bellevaux
Burgruine Reuland	Burg-Reuland	Paintball - Sniperzone	Malmedy, Chôdes
Dreiländereck Ouren	Burg-Reuland	Kalvarienberg	Moresnet-Chapelle
Zentrum Worriken	Bütgenbach	Maison du Site Minier	Plombières
Herba Sana - Gesundheitsgarten	Bütgenbach, Elsenborn	Burg Raeren & Töpfereimuseum	Raeren
Railbike	Bütgenbach, Leykaul	Heimatismuseum „Zwischen Venn und Schneifel“	St. Vith
Eupener Karting	Eupen	Freizeitzentrum Tomberg	St. Vith, Rodt
Haus Ternell	Eupen	Schieferstollen Recht	St. Vith, Recht
IKOB - Museum für Zeitgenössische Kunst	Eupen	Planetenweg	St. Vith, St. Vith
Schokoladenmuseum Jacques	Eupen	Ardenne Activity	Waimes
Wesertalsperre	Eupen	Lac de Robertville	Waimes, Robertville
Dreiländerpunkt - Balduin Turm	Gemmenich	Château de Reinhardstein	Waimes, Ovifat
Göhltalmuseum	Kelmis	La Maison du Parc	Waimes, Robertville

Partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique

Centres de sport d'hiver

Hôtel Schröder	Büllingen, Losheimergraben
Skihütte Mertens	Büllingen, Rocherath
Eifel-Ski-Zentrum	Büllingen, Rocherath
An der Liebach	Büllingen, Manderfeld
Sportzentrum Worriken	Bütgenbach
Sport- und Kulturzentrum Herzebösch	Bütgenbach, Elsenborn
Skiclub Weywertz	Bütgenbach, Weywertz
Haus Ternell	Eupen, Ternell
Restaurant Baraque Michel	Jalhay
Mont Spinette	Malmedy, Mont
Piste de ski Baugnez Houyres	Malmedy, Baugnez
Les Crêtes de Xhoffraix	Malmedy, Xhoffraix
Skipiste Zum Tomberg	St. Vith, Rodt
Schönberg Aktiv	St. Vith, Schönberg
Dethier Ski Ovifat	Waimes, Ovifat
Ovifat Ski Club	Waimes, Ovifat
Signal de Botrange	Waimes, Ovifat
Centre Nature de Botrange	Waimes, Robertville
Mont-Rigi	Waimes, Sourbrod

Partenaires dans la rubrique gastronomie

Hôtel Amel Mitte PGmbH	Amel
Hôtel Eifeler Hof	Büllingen, Manderfeld
Hôtel Burg Hof	Burg-Reuland
Hôtel - Restaurant Zur Alten Mühle	Burg-Reuland, Lützkampen
Restaurant Le Jardin	Burg-Reuland, Oudler
Hôtel Dreiländerblick	Burg-Reuland, Ouren
Carol's Restaurant	Bütgenbach
Hôtel Bütgenbacher Hof	Bütgenbach
Restaurant Brüls	Bütgenbach
Meeting Point	Eupen
Saveurs du Tilleul	Lontzen, Hergenrath
Albert Ier	Malmedy
L'Esprit Sain	Malmedy
Hôtel -Restaurant Tychon AG	Raeren, Eynatten
Hôtel Am Steineweiher	St. Vith
Ratskeller	St. Vith
Restaurant Pip-Margraff	St. Vith
Sit Down	St. Vith
Zur Alten Mühle	St. Vith, Wiesenbach
Hôtel La Chaumière du Lac	Robertville
Au Cheval Blanc	Waimes
Chez Gerty	Waimes
Restaurant Le Cyrano	Waimes



Ostbelgien
Cantons de l'Est • Oostkantons

Editeur responsable

Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique
Sandra De Taeye
Directrice
Hauptstraße 54
4780 St. Vith

+32 80 227 664
info@ostbelgien.eu
www.ostbelgien.eu

Coordination

Claudine Legros

Photos

www.ostbelgien.eu, D. Ketz, P-A Massotte,
Cernix sprl/Pierre Pauquay,
Andrea Michealis, Fotolia@abasler

Design

Studiodreizehn www.studiodreizehn.be

Print

Kliemo – Eupen

05/2018