



Ostbelgien

Cantons de l'Est - Oostkantons

Willkommen in Europas
kraftvollem Garten.

Bienvenue dans
le surprenant jardin
de l'Europe.

Welkom in de ruige
tuin van Europa.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

TABLE DES MATIÈRES

1. Avant-propos	3
2. Mesures d'information et de qualification pour les prestataires touristiques	6
3. Mesures promotionnelles pour les entreprises des Cantons de l'Est	8
4. Développement de produits	10
5. Gestion de destination	13
6. Communication	17
7. Travail de presse	19
8. Publicité	21
9. Publications	25
10. Acquisition de compétences	28
11. Organes	30
12. Mandats	34
13. Équipe	35

Une préface qui commence par un regard en arrière. Les temps restent incertains. Il n'y a pas de résultat unanime concernant le bilan annuel du secteur du tourisme des Cantons de l'Est. Même si la pandémie a attiré les touristes dans les zones rurales plutôt que dans les villes, et que les Cantons de l'Est ont certainement acquis une plus grande notoriété dans le pays, le bilan des opérateurs touristiques varie fortement d'un cas à l'autre. C'est l'année des extrêmes - de zéro à 120 %, de la fermeture forcée à la pleine capacité - qui a poussée de nombreuses personnes à leurs limites physiques et morales.

Les crises exigent de nouvelles façons de faire les choses. Le plan d'actions habituellement bien réfléchi de l'ATCE s'est transformé en un marketing spontané. C'est pourquoi nous avons décidé de consolider avant tout les valeurs durables, telles que les infrastructures touristiques pour la randonnée et pour le VTT, même s'il ne pouvait y avoir qu'une ouverture discrète pour le „Stoneman Arduenna“.



L'Agence a également pris le temps de se réorganiser en interne et a profité de l'occasion pour offrir à ses membres la possibilité de se professionnaliser grâce à des formations attrayantes. Ainsi, la crise a permis un progrès certain dans la numérisation et a forcé la prise de conscience d'une gestion adéquate des flux touristiques pour préserver notre bel espace de vie !

Je félicite tous ceux d'entre vous qui ont défié la crise avec créativité et courage.

Cordialement,

Sandra DE TAEYE
Directrice

Dès mars 2020, l'exercice écoulé s'est retrouvé sous l'emprise de la pandémie de coronavirus. En raison de la crise sanitaire et des dispositions prises dans ce contexte, l'ensemble des secteurs économiques ont été confrontés à des difficultés inédites.

La pandémie persistante a mis une pression sans précédent sur les prestataires touristiques. Même si le bilan de la crise n'est pas le même pour tous, le secteur doit de manière générale essuyer des pertes de revenus considérables et reste confronté à une grande incertitude en matière de planification. Après qu'au printemps 2020, les activités touristiques ont été complètement mises à l'arrêt en raison du confinement, l'ouverture estivale a entraîné un véritable boom, synonyme de nouveaux obstacles majeurs pour les exploitants.

Dans un contexte marqué par des règlements modifiés en permanence, par l'incertitude de la situation et la fermeture des frontières, il restait difficile de planifier à longue échéance, raison pour laquelle il a fallu agir à court terme et avec flexibilité à tous les niveaux.

Face à tous ces aspects, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a dû elle aussi redéfinir ses priorités. Le plan d'action 2020 a été littéralement bouleversé. L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a centré davantage ses efforts sur les mesures de soutien en faveur des entreprises des Cantons de l'Est. L'ensemble de mesures reposait sur deux piliers principaux : les **mesures d'information** et de **qualification et les mesures promotionnelles**.

- **13 mars :**
confinement strict, fermeture des frontières.
- **À partir de mai :**
assouplissement progressif des mesures.
- **8 juin :**
ouverture de l'HORECA sous des conditions strictes. Déplacements autorisés pour les Belges à l'intérieur du pays. Manifestations culturelles et sportives avec un maximum de 20 personnes.
- **15 juin :**
ouverture des frontières de l'UE et de la Suisse, du Liechtenstein, de l'Islande et de la Norvège.
- **1^{er} juillet :**
ouverture des piscines, des thermes, des parcs d'attraction et des plaines de jeu intérieures, des musées et des théâtres. Salles des fêtes limitées à 50 personnes ; manifestations culturelles et sportives à 200 personnes.
- **1^{er} août :**
test et quarantaine obligatoire pour les personnes de retour de zones à risque (zones rouges).
- **1^{er} septembre :**
les manifestations à l'extérieur sont étendues à 400 personnes.
- **6 octobre :**
l'incidence augmente. Les cafés doivent fermer à 23 h.
- **19 octobre :**
nouvelle fermeture de tous les cafés et restaurants. Le service à emporter reste autorisé.
- **29 octobre :**
fermeture de tous les établissements culturels, sportifs et salles des fêtes. Les établissements d'hébergement ne peuvent proposer des repas qu'à leurs hôtes hébergés.
- **3 novembre :**
fermeture des villages de vacances et des campings, des centres de ski. Les établissements d'hébergement doivent servir les repas de leurs hôtes hébergés en chambre.
- **1^{er} décembre :**
ouverture des musées et des piscines sous certaines conditions.
- **18 décembre :**
les voyages non essentiels doivent être évités.

MESURES D'INFORMATION ET DE QUALIFICATION POUR LES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

Une enquête internationale¹ révèle que la crise du coronavirus a davantage sensibilisé à l'importance de stimuler la transformation numérique dans les entreprises. 80 % des personnes interrogées estiment que la numérisation est plus importante aujourd'hui que par le passé.

Dans l'optique de développer le tourisme de manière durable et pérenne, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est participe depuis 2016 au projet Interreg *Marketing digital* aux côtés de 8 autres partenaires de la Grande Région Sar-Lor-Lux. Outre **les mesures de marketing**, le projet vise à élaborer des offres exhaustives en matière **d'information et de qualification pour les professionnels du tourisme de la Grande Région**.

Grâce à des subventions européennes, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a renforcé en 2020 la mise en œuvre de mesures de soutien pour les prestataires touristiques des Cantons de l'Est :

SITE WEB B2B

« pro.ostbelgien.eu/fr/membres »

Le site web B2B de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est est en ligne depuis septembre 2020. Ce site bilingue englobe les **rubriques Actualités, Médiathèque et Formations** : les prestataires touristiques sont informés en permanence des derniers développements et offres ; un programme d'e-learning propose du coaching sous la forme de clips vidéo (cf. les ateliers en webinaires). En outre, les membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est ont accès à une vaste base professionnelle d'images.

Le nouvel outil offre également la possibilité d'envoyer une newsletter aux entreprises membres. En 2020, 18 newsletters ont été envoyées en allemand et en français aux membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est. Elles comprenaient entre autres des informations sur les mesures d'endiguement du coronavirus, des invitations à des formations et des informations concernant les entreprises.

WEBINAIRES

Entre septembre et octobre 2020, 9 ateliers en ligne ont été organisés sur divers thèmes numériques de niveau débutant et expert, pour répondre aux exigences commerciales de l'hôtellerie/de la gastronomie et du tourisme/ des loisirs. Au total, 10 entreprises des Cantons de l'Est ont participé à ces webinaires. Parallèlement, les thèmes des webinaires ont été travaillés sous la forme de **films explicatifs** en allemand et en français, consultables en ligne à tout moment. Des actions essentielles telles que la gestion des plaintes ou l'optimisation des moteurs de recherche sont expliquées à l'aide d'exemples. Ces films sont mis à la disposition des membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est sur pro.ostbelgien.eu/fr/membres.

DÉBAT EN LIGNE

« **Apéritif dans les Cantons de l'Est – comment attirer de nouveaux visiteurs grâce au marketing numérique** »

Pour informer les entreprises partenaires sur l'état actuel du projet et motiver de nouvelles entreprises à participer au coaching, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a organisé un débat en ligne en direct le 29 octobre 2020. Quelque 40 entreprises partenaires ont pris part à cette manifestation en direct qui s'est tenue au Kloster Heidberg à Eupen, dans le respect des mesures de sécurité sanitaires. L'événement s'inscrivait dans la série de manifestations « Ostbelgien digital » organisées par la Communauté germanophone.



Débat en ligne : Micha Noël, membre de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est en conversation avec Sandra De Taeye, Directrice de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est

COACHINGS

L'étape suivante entamée en novembre 2020 prévoyait d'approfondir les thèmes numériques au travers de séances de coaching individuelles proposées aux entreprises. Les prestataires pouvaient choisir chacun un processus dans l'offre numérique. Les séances de consultation étaient axées sur **une présentation individuelle de la situation actuelle, une analyse SWOT, l'optimisation du processus et la mise en œuvre du processus souhaité**.

En raison des restrictions dues à la pandémie de coronavirus, les séances de consultation individuelles ont eu lieu par vidéoconférence. Au total, 26 entreprises partenaires de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est se sont inscrites. Les consultations se poursuivront encore jusqu'au premier semestre 2021.

CAMPAGNE ROLLING PIN

Dans un contexte marqué par le **manque cruel de personnel** dans les hébergements touristiques des Cantons de l'Est, en particulier durant l'été 2020, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a publié un reportage de 8 pages dans la revue spécialisée *Rolling Pin* (11/2020) afin de mieux se positionner pour l'année à venir. Ce média en langue allemande spécialisé dans l'hôtellerie et la gastronomie peut se vanter d'avoir 750 000 visiteurs chaque mois sur son site web, un tirage de 30 000 exemplaires pour son magazine et 135 000 abonnés à sa newsletter. L'un des atouts particuliers de cette revue est qu'elle constitue un grand marché de l'emploi pour les professionnels en quête de main-d'œuvre qualifiée.

Le reportage présentait les **avantages des Cantons de l'Est en tant que région d'emploi**. Les entreprises partenaires de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est qui cherchent activement à renforcer leurs équipes ont eu l'occasion de s'y présenter.

En outre, les articles ont également été distribués sur les médias sociaux (Facebook) du magazine. Au total, 3 hébergements touristiques et une entreprise de production régionale ont pris part à l'action. Pour soutenir celle-ci, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est l'a cofinancée à 50 %.



¹ Source : Tourismusdigital 2020

MESURES PROMOTIONNELLES POUR LES ENTREPRISES DES CANTONS DE L'EST



FORFAITS POUR LES CYCLISTES ET LES RANDONNEURS

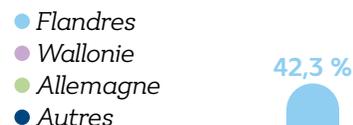
Compte tenu d'une situation qui change quasi quotidiennement en ce qui concerne les zones à risque et les restrictions, les décisions relatives aux vacances n'ont jamais été prises à si brève échéance qu'aujourd'hui. La vente de forfaits pour cyclistes et randonneurs de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a elle aussi été fortement impactée par l'incertitude en matière de planification ; les offres de voyage, les services et les conditions de réservation des voyages ont dû être adaptés avec souplesse.

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a ajouté aux forfaits de voyage **Randonnées à vélo et à pied sans bagages** une nouvelle offre pour les amateurs de vélo tout terrain : le **Stoneman Arduenna**.

Dès son lancement en juin, cette nouvelle offre a connu un énorme succès : durant la première saison, la vente de forfaits Stoneman atteignait 30 % du total des ventes de forfaits de voyage et générait 370 nuitées. En 2020, 20 entreprises des Cantons de l'Est faisaient partie du réseau du Stoneman, grâce auquel elles profitent d'actions marketing d'envergure.

Au total, la vente de forfaits pour cyclistes et randonneurs a généré un chiffre d'affaires de 140 442 EUR, les coûts de voyage moyens s'élevant à 358,27 EUR par personne.

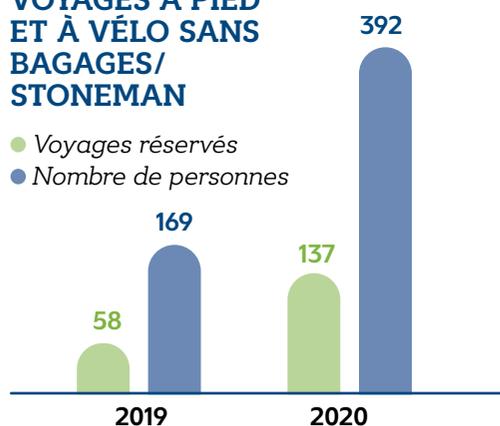
Voyages réservés d'après L'ORIGINES DES CLIENTS



Source : Agence du Tourisme des Cantons de l'Est

VOYAGES À PIED ET À VÉLO SANS BAGAGES/ STONEMAN

● Voyages réservés
● Nombre de personnes



Source : Agence du Tourisme des Cantons de l'Est

NOMBRES DE PERSONNES D'APRÈS LE PRODUIT

TOTAL 392

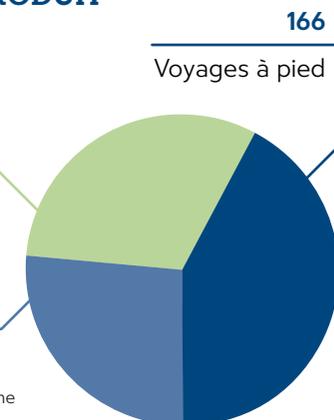
123

Stoneman

103

Voyages à vélo

Source : Agence du Tourisme des Cantons de l'Est



Panneau à l'entrée d'un établissement bed+bike

COORDINATION DU PROJET BED+BIKE

Huit ans après l'introduction du label **bed+bike**, le nombre d'entreprises participantes continue de se stabiliser et atteint désormais 57. Les contrôles d'exploitation opérés en 2020 ont permis l'ajout de trois entreprises supplémentaires des Cantons de l'Est : Daft Hotel (Malmedy), Maison Ruthier (Faymonville), Vegder Kulinarium (Saint-Vith).

En plus d'être présentées sur les canaux marketing de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, les entreprises d'hébergement certifiées ont le privilège de figurer sur le site web et sur la carte de la Vennbahn ainsi que dans d'autres publications spécialisées dans le vélo. Elles bénéficient en outre d'une visibilité dans la base de données allemande et luxembourgeoise bed+bike ainsi que sur la plateforme d'itinéraires en ligne outdooractive.com. Enfin, il est possible en cas de certification d'adhérer gratuitement au label wallon *Bienvenue Vélo*.

Seules les entreprises certifiées font partie du réseau des partenaires Logis du Stoneman ou sont proposées comme lieux d'hébergement touristique dans le cadre des forfaits pour cyclistes.

RUBRIQUE TAKEAWAY

En décembre 2020, une rubrique pour les **offres à emporter** a été créée pour promouvoir le secteur de l'HORECA.

GASTRONOMIE DANS LES CANTONS DE L'EST – OFFRES A EMPORTEUR OU A SE FAIRE LIVRER

Les mesures prises pour endiguer la pandémie ont entraîné la fermeture des restaurants. Il reste toutefois possible de déguster la délicieuse cuisine des Cantons de l'Est ! Cette rubrique vous présente les offres de mets à emporter et les options de livraison à domicile des partenaires restaurateurs de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est. De nombreux établissements proposent en effet de commander vos plats préférés et de les emporter chez vous.

S'il-vous-plaît, soutenons nos établissements et achetons des produits régionaux. Utilisez leurs offres de services „To go“. Pensons aussi à offrir à nos proches leurs bons-cadeaux ou leurs produits maison.



RETROUVEZ ICI UN GRAND CHOIX DE RESTAURANTS LOCAUX QUI PROPOSENT DES SERVICES DE MENUS A EMPORTEUR OU A SE FAIRE LIVRER :

GASTRONOMIE	CONTACT & INFOS	OFFRE	CONDITIONS
Hotel-Restaurant-Café Schröder Losheimergraben 15 4760 Büllingen	+32 80 54 80 59 www.hotel-schroeder.be/home/ www.facebook.com/OpDemGraf/ Cuisine ouverte non-stop Mercredi jour de fermeture	Menu & menu enfants disponibles	> Veuillez enlever les commandes sur place, pas de service de livraison > Paiement en espèces > Paiement par carte

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS

LE SENTIER DES CANTONS DE L'EST - nouveau produit phare pour la région

Dans le cadre du projet Interreg RANDO-M, des étapes cruciales ont été franchies en 2020 dans le développement du chemin de grande randonnée.

L'itinéraire a été élaboré sur la base des critères stricts du label *Leading Quality Trail* et le 25 août 2020, il a été validé lors d'une réunion de travail avec les représentants des communes et la ministre compétente. Le parcours s'étend sur 108 kilomètres et peut être bouclé en 5 ou 6 étapes.

Lors d'une deuxième phase, le cadastre du balisage a été établi et divers outils de communication, notamment un shooting photo et des vidéos, ont été préparés.

La crise sanitaire a également eu une influence sur la mise en œuvre de nombreux projets Interreg, qui ont pris du retard en raison des fermetures. C'est pourquoi l'UE a décidé de prolonger de 6 mois l'ensemble des projets. Le projet RANDO-M se poursuivra par conséquent jusqu'au 28 février 2022.



Expertise du sentier de grande randonnée par Planungsbüro für Wandertourismus

BALISAGE SELON LES POINTS-NOEUDS

dans les communes du nord

Après que le balisage a été achevé dans les communes au sud de la Communauté germanophone, 450 km de chemins de randonnée ont à leur tour été balisés dès l'automne 2020 dans les communes du nord. Les travaux se poursuivront encore jusqu'au printemps 2021.

En additionnant les communes au sud de la Communauté germanophone, un total de **1 820 km de chemins de randonnée ont été équipés de 4 345 poteaux et de 10 762 panneaux avant d'être testés par nos soins !**

En collaboration avec l'Institut Géographique National, les quatre premières cartes de randonnée conformes au nouveau système de balisage sont parues au printemps 2020 pour les communes au sud de la Communauté germanophone. Elles sont produites dans un papier imperméable. Leur prix est de 8 EUR/pièce.



Installation du nouveau balisage sur le terrain

STONEMAN ARDUENNA

En raison de la pandémie, le projet a été lancé avec deux mois de retard. Le coup d'envoi officiel de la saison a enfin été donné le 10 juillet 2020 dans le cadre d'une conférence de presse en présence de la Ministre du tourisme Isabelle Weykmans et du fondateur Roland Stauder. Le bilan de la première saison de Stoneman est tout à fait satisfaisant : environ 2000 personnes ont déjà emprunté le circuit. Elles ont donné au Stoneman Arduenna une note moyenne de 4,7 sur 5 ce qui est extrêmement positif.

42 % des finisseurs ont été hébergés chez l'un des **20 partenaires Logis** de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, 70 % passant au moins deux nuits dans la région.

La promotion du Stoneman Arduenna est assurée sur le site internet quadrilingue **www.stoneman-arduenna.com** ainsi que sur les médias sociaux Instagram et Facebook. Les deux médias comptent au total 10 000 abonnés et ont atteint environ 1 500 000 comptes !

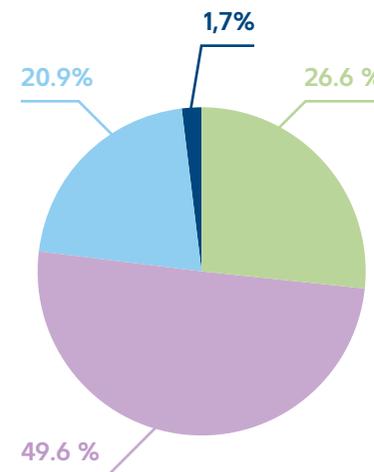
Le **Stoneman Arduenna** est un circuit pour vélos tout terrain au sud des Cantons de l'Est. D'une longueur de 176 km et avec ses 3400 mètres de dénivelé, ses pentes/côtes maximales atteignent environ 30 %. Ce parcours digne d'un marathon peut être bouclé en 1, 2 ou 3 jours (Or, Argent, Bronze).

Sous la direction de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, 12 auxiliaires bénévoles appelés *parrains des sentiers* entretiennent le parcours. Au total, 800 pancartes sont fixées sur 120 poteaux avant d'être retirées en fin de saison, et 8 checkpoints sont installés.

Le concept a été créé par l'ancien champion du monde de vélo tout terrain Roland Stauder. Il n'existe qu'un seul Stoneman par pays !

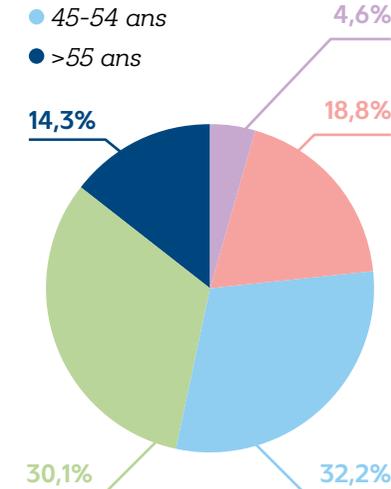
1 992 FINALISTES

- Gold (1 jour)
- Argent (2 jours)
- Bronze (3 jours)
- VTT électrique

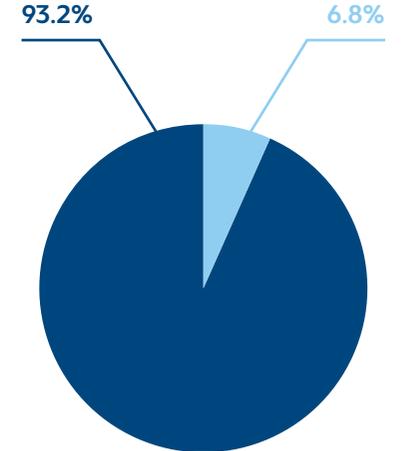


PROFIL DU PARTICIPANT STONEMAN ARDUENNA

- <25 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- >55 ans



- femmes
- hommes



Source : Agence du Tourisme des Cantons de l'Est

DES PÔLES DE RESSOURCEMENT ET DES TABLEAUX PANORAMIQUES POUR METTRE EN SCÈNE LE PAYSAGE DES CANTONS DE L'EST

Dans le cadre du programme de soutien européen LEADER, l'Agence du Tourisme coordonne depuis 2017 le projet intitulé « **Profilage d'une zone homogène de découvertes touristiques dans le nord des Cantons de l'Est** ». Le projet vise principalement à mettre en scène le paysage et à développer des offres touristiques.

Dans le cadre de la mise en scène du paysage, 3 **O-ases** (pôles de ressourcement) ont été créés dans le but de donner plus d'intensité visuelle et émotionnelle aux spécificités majeures de la région. Le 31 juillet 2020, les pôles de ressourcement ont été inaugurés à Eynatten, dans le cadre d'une réception et d'une conférence de presse.

Les **tableaux panoramiques** donnent des explications sur les points de vue et les paysages naturels des Cantons de l'Est qui sont traversés par les chemins cyclables et de randonnée. Après qu'en 2019, six tableaux panoramiques ont été réalisés dans quatre communes, un projet Leader doté d'un budget total de 54 200 EUR permet d'étendre l'initiative à six tableaux. La participation propre des communes est de 1 850 EUR supplémentaires nécessaires à la couverture des frais de matériel, qui s'ajoutent à la construction des tableaux.

En 2020, quatre nouveaux tableaux panoramiques ont été créés grâce à des fonds d'aide européens (Leader) pour Raeren, Hauset, Saint-Vith et Recht. Deux autres tableaux panoramiques sont en cours de réalisation pour Bütgenbach et Kettenis. En outre, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a créé un tableau panoramique pour la localité de La Calamine qui ne peut être financé dans le cadre du projet Leader.

Complémentaires aux tableaux panoramiques, la rubrique **Visites virtuelles** sur ostbelgien.eu permet de découvrir l'intérieur des monuments historiques et propose des vues aériennes sur les lieux et les paysages. Durant le confinement strict, les visites virtuelles ont été davantage sollicitées sur les médias sociaux de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est et ont reçu un accueil enthousiaste auprès des touristes qui ainsi, ont pu trouver l'inspiration sans sortir de chez eux.



O-ase à Eynatten

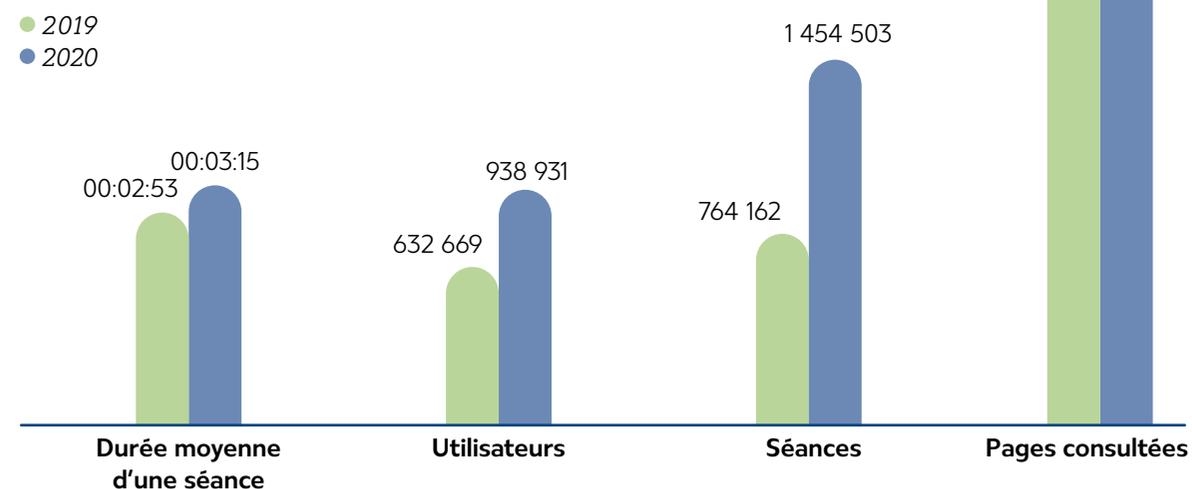
GESTION DE DESTINATION

DIGITAL IS THE NEW SOCIAL !

La crise a montré clairement l'importance de la transformation numérique. Le secteur du tourisme a lui aussi été bouleversé par les nouvelles technologies numériques : *l'expérience client (customer journey)*² sera à l'avenir complètement numérisée.

Le développement du site web, du marketing en ligne et des offres numériques a été une véritable aubaine pour l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, comme le confirment les données de Google Analytics dans le domaine numérique. Ainsi, le site web www.ostbelgien.eu a enregistré l'an dernier **une augmentation de 48,41 % d'utilisateurs**. Quelque 47 % d'entre eux sont de nouveaux utilisateurs qui ont donc consulté le site pour la première fois.

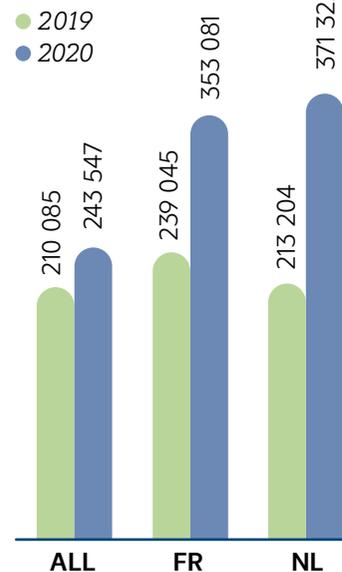
Concernant les visites sur le site, un record a été atteint avec **4,5 millions de pages consultées** (contre 2,9 millions l'année précédente). Les autres données relatives au site web sont elles aussi positives. Ainsi, le taux de rebond a diminué (-2,93 %), tandis que la durée de navigation des visiteurs sur le site a augmenté (+17,78 %). Cela indique que les utilisateurs y trouvent les informations recherchées. Si l'on va plus loin dans le détail, il apparaît clairement que ces chiffres s'expliquent surtout par un regain d'intérêt des Belges : en effet, 674 547 visiteurs, soit 71,84 %, sont originaires de Belgique. Par rapport à l'année précédente, l'augmentation du nombre d'utilisateurs belges atteint 42,12 %.



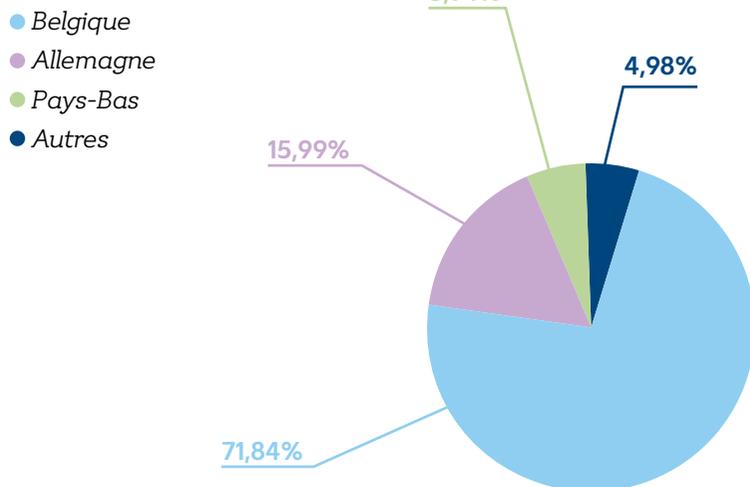
Source : Google Analytics

² Customer Journey (en français : l'expérience client) est un terme marketing qui désigne les divers cycles par lesquels passe un client avant de se décider pour l'achat d'un produit. Du point de vue marketing, l'expérience client fait référence à l'ensemble des points de contact (Touchpoints) d'un consommateur avec une marque, un produit ou un service. (Source : Wikipédia)

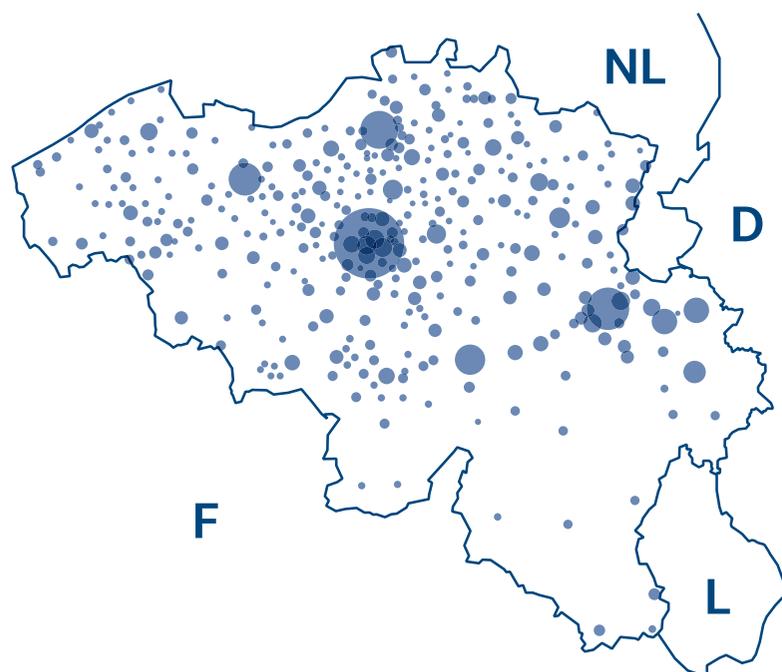
UTILISATEURS SELON LEUR LANGUE



ORIGINE DES UTILISATEURS



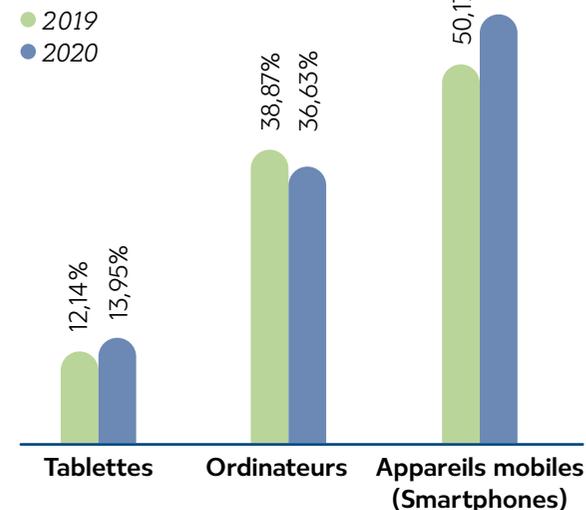
UTILISATEURS BELGES:



	2020	2019	
BRUXELLES	141 337	87 899	+60,79%
LIÈGE	48 353	59 931	-19,31%
ANVERS	39 471	24 210	+63,03%
GAND	25 125	15 547	+61,60%
NAMUR	22 610	16 318	+38,55%
VERVIERS	16 329	12 282	+32,95%
EUPEN	14 980	10 281	+45,70%
MALMEDY	11 435	4 638	+146,55%
HASSELT	9 987	4 333	+130,48%

Source : Google Analytics

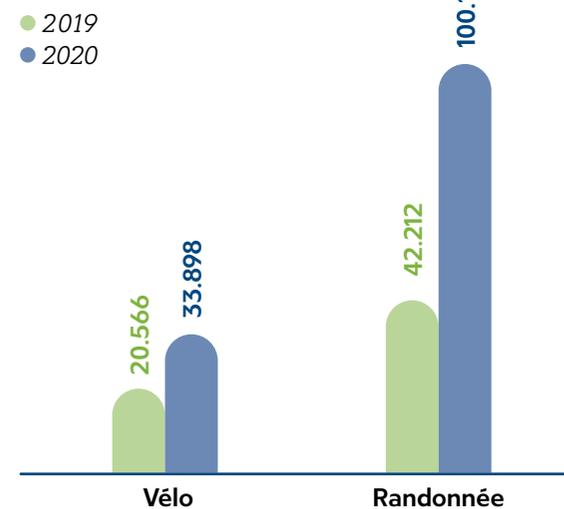
UTILISATEURS SUIVANT SUPPORT D'ACCÈS



Source : Google Analytics

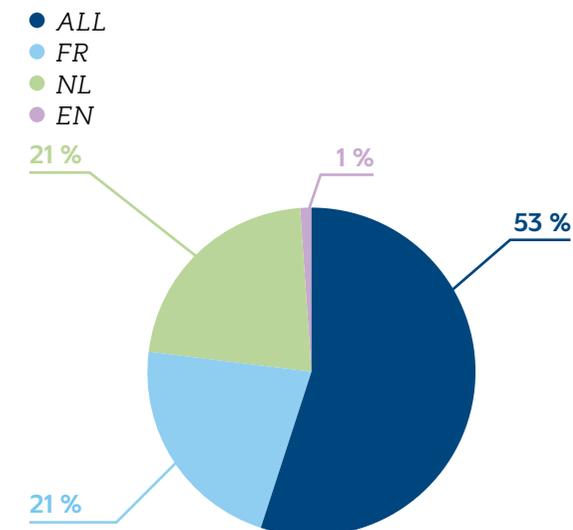
Le **planificateur d'itinéraires GO Ostbelgien** a été intégré au site web www.ostbelgien.eu début août 2020. Dès les quatre derniers mois de l'année, le planificateur d'itinéraires de randonnées intégré au site web dépassait déjà le résultat de l'ancienne version (mesure réalisée sur 8 mois).

PAGES CONSULTÉES

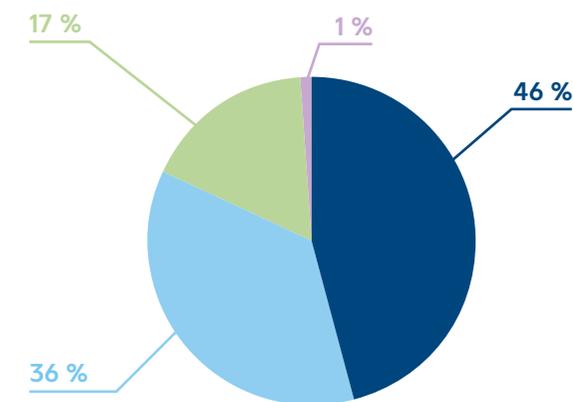


Source : Google Analytics

PAGES CONSULTÉES d'après la langue :



Planificateur pour la randonnée



Planificateur pour le cyclisme

APP GO.OSTBELGIEN³

TÉLÉCHARGEMENTS

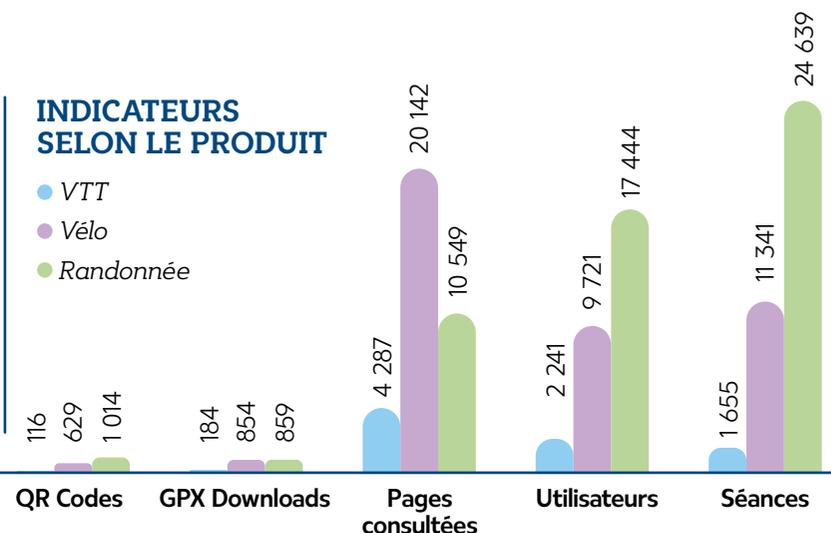
2019 **11 209**
2020 **26 632**

suivant support d'accès

Apple: **8 544**
Android: **18 088**

INDICATEURS SELON LE PRODUIT

- VTT
- Vélo
- Randonnée

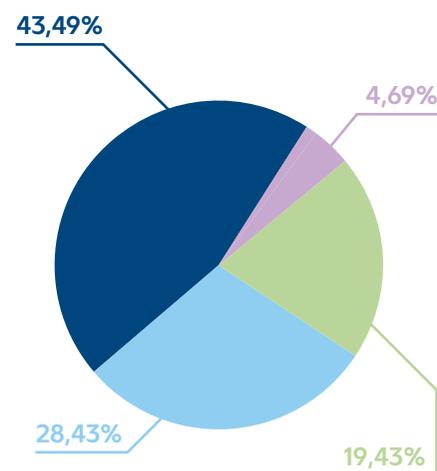


Le site web quadrilingue www.vennbahn.eu est l'instrument de marketing et de communication central pour le RAVeL Vennbahn. En octobre 2019, le site web entièrement remanié de la Vennbahn a été mis en ligne. Les adaptations techniques réalisées en arrière-plan facilitent grandement son utilisation quotidienne. Une première analyse majeure du comportement des utilisateurs, effectuée sur la base des données récoltées en 2020, sert à optimiser davantage ce site.



ORIGINES DES UTILISATEURS

- Allemagne : (+6%)
- Belgique : (+27%)
- Pays-Bas : (+12%)
- Autres : (-68,7%)



UTILISATEURS :

126 966 (+124,7%)

SÉANCES :

190 143 (+150%)

Durée moyenne DE LA SÉANCE :

3 Min. 48 Sek. (+24%)

UN BESOIN D'INFORMATION ACCRU

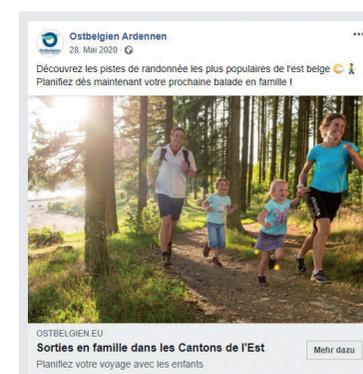
Depuis le début de la crise sanitaire, informations et sécurité sont des notions plus essentielles que jamais. Les touristes tout comme les prestataires souhaitent être informés en continu de la situation actuelle. Le site web www.ostbelgien.eu propose désormais une nouvelle rubrique intitulée **Sécurité en vacances**, dans laquelle les visiteurs peuvent trouver les informations les plus importantes sur les mesures d'hygiène et les dispositions actuelles du Conseil national de sécurité. En 2020, l'Agence du Tourisme a envoyé 3 newsletters en allemand, français et néerlandais à 20 514 abonnés.

Abonnés au newsletter	2019	2020
ALL	7 281	7 470
FR	3 914	4 897
NL	7 199	8 147
TOTAL	18 394	20 514



L'ENVIE DE VACANCES RESTE INTACTE...

En ces temps marqués par le couvre-feu, le travail à domicile et la distance sociale, nous sommes nombreux à passer du temps sur les réseaux sociaux et sur internet. L'Agence du Tourisme a renforcé l'utilisation de ses médias sociaux afin d'inspirer les visiteurs pour « l'après ». Au printemps, le marché belge a fait l'objet de campagnes publicitaires sur Facebook, notamment *Plan now – go later*. Des photos de paysages étaient publiées régulièrement avec le slogan **Rêver maintenant – en profiter plus tard**.



Abonnés Facebook (01/2021)	2019	2020	Diff. par rapport à l'année précédente
ALL	8 795	10 850	+23%
FR	10 370	13 180	+27%
NL	5 201	7 797	+50%
TOTAL	24 366	31 827	+30%

³ Période : 1/3/2020 – 30/11/2020

... ET APRÈS LE CONFINEMENT

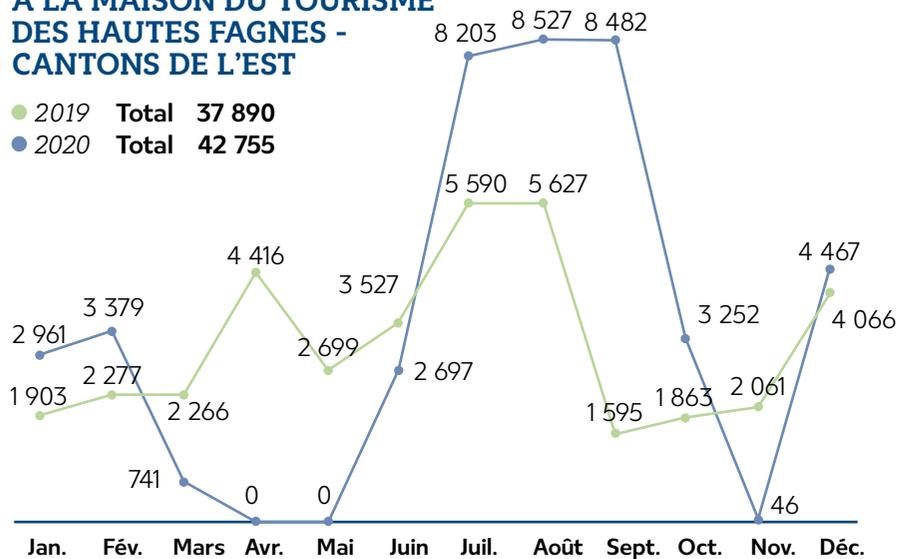
Après des semaines de couvre-feu strict, l'envie de s'aventurer dans la nature, de bouger au grand air à vélo ou à pied était plus irrésistible que jamais. En plus, le maintien des distances ne fonctionne nulle part ailleurs mieux qu'en pleine nature. Profitant du nombre limité de destinations de voyages touristiques, les lieux d'escapade proches en zone rurale ont gagné en attractivité. Ces avantages ont été une aubaine pour les Cantons de l'Est. Notre région de vacances a connu durant l'été 2020 un véritable boom en ce qui concerne le nombre de touristes d'un jour ou hébergés sur place.

Malgré une fermeture de quatre mois, la Maison du Tourisme des Hautes Fagnes – Cantons de l'Est a clôturé l'année sur une augmentation du nombre de touristes. Durant les mois de juillet, août et septembre, on a enregistré 103 % de visiteurs en plus ! Au total, 42 755 touristes ont consulté la Maison du Tourisme des Hautes Fagnes - Cantons de l'Est.

Le vif intérêt pour les lieux d'escapade proches se reflète également dans les envois postaux : en 2020, leur nombre a augmenté de 75 % pour atteindre 15 156.

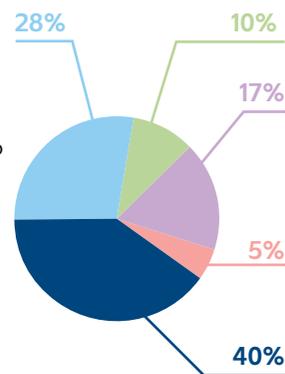
NOMBRE DE VISITEURS A LA MAISON DU TOURISME DES HAUTES FAGNES - CANTONS DE L'EST

● 2019 Total 37 890
● 2020 Total 42 755



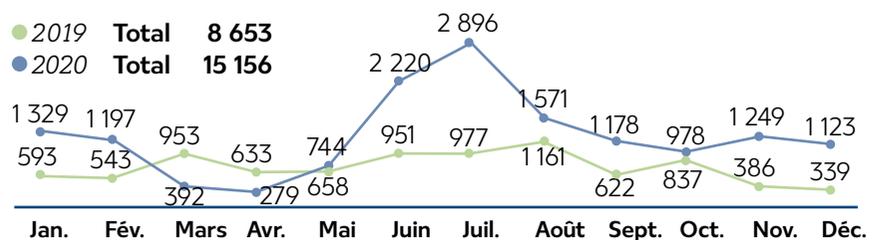
ORIGINES

● Flandres
● Wallonie
● Bruxelles
● Pays-Bas
● Autres



ENVOIS POSTAUX

● 2019 Total 8 653
● 2020 Total 15 156



Source : Agence du Tourisme des Cantons de l'Est

TRAVAIL DE PRESSE

CONFÉRENCES DE PRESSE :

10/7/2020 –

lancement de la saison du Stoneman Arduenna à Worriken.

Le Stoneman Arduenna a été inauguré officiellement le 10 juillet (cf. page 11) en présence de Madame la Ministre Isabelle Weykmans et de Roland Stauder, fondateur du concept de Stoneman. Après la conférence de presse, une visite du parcours était prévue pour les représentants des médias participants. Au total, 10 représentants de la presse ont participé à la conférence.

31/7/2020 –

inauguration des pôles de ressourcement et remise du prix Outdooractive à Eynatten

Fin juillet, les pôles de ressourcement (cf. page 12) ont été présentés dans le cadre d'une conférence de presse en présence de Madame la Ministre Isabelle Weykmans. Dans ce cadre, l'Agence du Tourisme s'est également vu décerner le prix Outdooractive.



Remise du prix Outdooractive Award: de g. à d.: Sandra De Taeye, Directrice de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, Madame la Ministre Isabelle Weykmans, Dirk Weidemann, Outdooractive

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est reçoit le « Outdooractive Award »

Le prix « Outdooractive Award » de la plateforme Outdoor la plus grande d'Europe a été décerné en 2020 à l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est. La destination de vacances qui a reçu un prix doté de 15 000 EUR a devancé les régions touristiques du Trentin au Tyrol du Sud et de la Jungfrau en Suisse.

Dès avril/mai 2020, on a observé également sur Outdooractive un intérêt accru pour les itinéraires de randonnées dans les Cantons de l'Est. Ces derniers ont été consultés au total 1,16 million de fois (soit une augmentation de 92 % par rapport à l'année précédente) et téléchargés 112 535 fois (soit une progression de 124 % par rapport à l'année précédente) sur le premier portail outdoor d'Europe.

Concernant les visites sur le site, 90,71 % des utilisateurs ont accédé aux offres via l'interface API du site web www.ostbelgien.eu. 7,47 % d'entre eux les ont consultées directement via le portail Outdooractive.

RANDONNÉES PRÉFÉRÉES SUR OUTDOORACTIVE

TELECHARGEMENTS

Balade de rêve 12 – La grande ronde des Fagnes	7 937
La vallée du Trôs-Marets	5 706
Balade de rêve 3 – La cascade du Bayehon	5 211
Balade de rêve 4 – Le canyon des Trôs-Marets	4 167
Balade de rêve 26 – Le Bois des Ducs	2 912
Balade de rêve 13 – Au pays du Négus	3 391
Balade de rêve 23 – La forêt des ducs	3 717
Balade de rêve 8 – Panorama de la Warche	2 852
RAVeL Vennbahn	2 955
Balade de rêve 21 – Pertegesfeld	2 107

VOYAGES DE PRESSE

En 2020, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a organisé 3 voyages de presse :

3 – 4/7/2020 :

Benno Wauters, magazine Pasar sur le thème du Stoneman Arduenna

11/7/2020 :

Émilie Goffin, Blog & Médias sociaux « Émilie en Wallonie » et RTBF à propos des Cantons de l'Est (cf. ci-dessous)

24 – 27/7/2020 :

M. Schippers, quotidien Telegraaf sur le thème de la Vennbahn

COMMUNIQUÉS DE PRESSE, RAPPORTS ET BASE DE DONNÉES DE PRESSE

Au total, 30 communiqués de presse ont été envoyés en allemand, en français et en néerlandais sur des thèmes d'actualité tels que les bilans des vacances, les nouveaux produits, etc.

Les reportages sur la région sont publiés dans la revue de presse sur www.ostbelgien.eu.

28 nouveaux membres de la presse se sont inscrits dans la base de données de presse sur <https://pro.ostbelgien.eu/fr>.

Action « Émilie en Wallonie »

Action cartes postales avec une influenceuse qui, durant le confinement, envoyait chaque jour des cartes postales à des connaissances et publiait la story sur son site web.

Le 11 juillet 2020, c'est-à-dire après l'ouverture, Émilie a visité avec ses correspondants les lieux dont elle avait fait la publicité dans ses cartes postales, et a publié de petits clips vidéo à propos de ces voyages sur son blog et sur les réseaux sociaux. Ces clips ont été réalisés par la chaîne publique RTBF et diffusés sur Vivre ici dans le cadre d'une série d'émissions intitulée « Rendez-vous en Wallonie ».



Carte postale de Raeren

PUBLICITÉ

ANNONCES

Escapades en Wallonie : texte de présentation d'une demi-page sur les Cantons de l'Est mettant l'accent sur les Hautes Fagnes dans la brochure de présentation de Wallonie Belgique Tourisme. Marché cible : les Belges francophones et les Français. Parution et tirage : 1x/an, 450 000 exemplaires dans deux versions linguistiques.

Service de commande de catalogues Pasar/Okra/Raak pour la brochure sur la randonnée consacrée aux balades de rêve et la brochure pour cyclistes Ovelo. Envoi total de brochures : 184.

Pasar : magazine de voyage. Parution et tirage : 10x/an - 31 000 exemplaires.

Okra : parution et tirage : 10x/an - 157 000 exemplaires. Groupe cible : 60+

Raak : parution et tirage : 10x/an - 45 000 exemplaires. Groupe cible : 45+

Plus Magazine Reisspecial : magazine lifestyle flamand. Numéro spécial Voyages. Parution et tirage : mensuel, 137 792 exemplaires. Groupe cible : actifs de 50+

Vojomag.com : magazine en ligne français. Publi-reportage et bandeau sur Vojo.be relatifs au Stoneman.

Pasar : magazine flamand consacré aux voyages avec reportages et bons plans, articles sur les nouveaux sentiers de randonnée à pied et à vélo, camping. Campagne cross-média basée sur des annonces, des bandeaux, des newsletters et des publications Facebook. La campagne vise le marché flamand. La collaboration avec Pasar intervenait en 2020 pour la huitième fois consécutive et s'est poursuivie tout au long de l'année. Parution et tirage : 11x/an - 31 000 exemplaires, dont 25 000 pour les abonnés. Marché cible : la Flandre.

Dans un contexte marqué notamment par des règlements modifiés en permanence et la fermeture des frontières, les plans marketing de l'Agence du Tourisme ont dû être adaptés de manière flexible à la nouvelle situation, et de nouvelles stratégies ont été élaborées.

La situation a également marqué les foires et les manifestations publiques. Dès le mois de mars, toute l'activité des foires s'est arrêtée et 6 d'entre elles ont été annulées. La foire TourNatur à Düsseldorf (D), qui s'est tenue à la fin de l'été dans le respect de mesures d'hygiène strictes, a fourni de précieuses informations du point de vue organisationnel, mais a enregistré un nombre de visiteurs inférieur aux attentes habituelles.

MARCHÉ CIBLE BELGIQUE

FOIRES :

19/1/2020 :

Noord-Limburgse Vakantiebeurs à Hamont-Achel, foire grand public, 4000 visiteurs, public cible : le Limbourg belge et néerlandais.

6 – 9/1/2020 :

Salon des Vacances à Bruxelles, salon grand public, 105 000 visiteurs, public cible : Belgique.

15 – 16/2/2020 :

Fiets- en Wandelbeurs VL à Gand, foire pour professionnels, 16 600 visiteurs, public cible : la Flandre.

Grande.be (site web) : campagne en ligne consistant en 8 reportages qui incluent des galeries d'images, des articles dans des newsletters et un bandeau sur la Vennbahn affiché pendant toute la durée de la campagne. Marché cible : la Flandre. Parution et tirage : avril, juin, juillet, août et septembre – 130 000 vues/mois (site web/newsletter/magazine numérique).

Op Weg : magazine de trekking pour les randonneurs et cyclistes flamands. Campagne cross-média basée sur des annonces, des bandeaux, des newsletters et des publications Facebook. La campagne s'est poursuivie toute l'année. La coopération intervenait en 2020 pour la huitième fois consécutive. Parution et tirage : 6x/an - 7500 exemplaires. Marché cible : la Flandre.

TV

La Grande Balade - RTL TVi

L'émission TV belge à succès animée par le charismatique Ludovic Daxhelet a cette année encore consacré une émission aux Cantons de l'Est comme région de vacances. En collaboration avec les collègues de Wallonie Belgique Tourisme, l'émission a cette fois mis en avant la chaîne hôtelière Logis de Belgique avec le Bütgenbacher Hof, les produits régionaux avec la Brasserie Peak ainsi que les Hautes Fagnes avec la Maison du parc naturel. L'émission a été diffusée pour la première fois le troisième week-end de septembre.

L'été taré de GuiHome – RTBF

L'été dernier, le célèbre humoriste belge Guy Wattecamps, mieux connu sous le nom de GuiHome, a mis en avant les avantages de la Belgique en tant que région de vacances dans des clips vidéo amusants, dont l'objectif était d'inciter les spectateurs à passer leurs vacances dans leur propre pays. Les clips ont été diffusés sur la chaîne publique RTBF, sur AUVIO et sur les médias sociaux de GuiHome (1,4 million de fans !). L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a participé à l'action avec un clip présentant les caractéristiques de la Communauté germanophone, la piste cyclable de la Vennbahn, Raeren et le barrage de la Vesdre.



Photo du making of 'La Grande Balade' - RTL - TVi

Campagne d'information régionale « Ton jardin »

Dans le contexte de la crise du Covid-19 et des restrictions de voyage qui y sont liées, de nombreux habitants des Cantons de l'Est ont décidé de passer leurs vacances dans leur région. Fin juillet 2020, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a lancé une campagne d'information régionale invitant les habitants à profiter de l'offre touristique des Cantons de l'Est et à redécouvrir leur propre région. Sur les 60 000 sachets de pain utilisés comme support avaient été imprimés le slogan « Les Cantons de l'Est : ton jardin » ainsi que des informations sur les thèmes clés que sont le vélo et la randonnée dans les Cantons de l'Est. Ces sachets ont été distribués gratuitement à toutes les boulangeries de la région. L'action a reçu un accueil enthousiaste des 32 boulangeries qui, spontanément, se sont montrées disposées à participer.



Des sacs à pain comme supports d'information

Entreprises participantes :

- Boulangerie Heindrichs, Deidenberg/Amblève
- Boulangerie-pâtisserie Marquet, Amblève
- Boulangerie Lambertz, Bullange
- Reuländer Backwaren, Burg-Reuland
- Boulangerie Lentzen, Burg-Reuland
- Hofladen Oudler/Postrelais, Burg-Reuland
- Boulangerie Halmes & filiales, Bütgenbach
- Boulangerie Heinen & filiales, Bütgenbach
- Boulangerie Leffin, Eupen
- Boulangerie Mattar, Eupen
- Boulangerie Niessen, Eupen
- Boulangerie Ofenfrisch, Eupen
- Pâtisserie Kelleter, Eupen
- Boulangerie Kremers, Kettenis/Eupen
- Baraque Michel, Jalhay
- Boulangerie Wertz, La Calamine
- Boulangerie Notermans, Neu-Moresnet/La Calamine
- Boulangerie Kessel, Walhorn/Lontzen
- Boulangerie Bayetto, Malmedy
- Boulangerie Close, Malmedy
- Boulangerie du Gonesse, Malmedy
- Boulangerie Gabriel, Malmedy
- Boulangerie Jenchenne, Malmedy
- Boulangerie Willems, Malmedy
- Boulangerie-pâtisserie Dijan, Malmedy
- Boulangerie-pâtisserie Kockartz & filiales, Raeren
- Boulangerie Schaus, Recht/Saint-Vith
- Fonk's Backwaren AG & filiales, Saint-Vith
- Boulangerie-pâtisserie Heindrichs & filiales, Waimes
- Boulangerie Gerlache, Waimes
- Boulangerie Hennes-Adam, Waimes
- Boulangerie La Gourmandine, Waimes

MARCHÉ CIBLE ÉTRANGER

FOIRES

11 – 12/1/2020 :
Fahrrad- und Erlebnisreisen à Stuttgart (D), foire pour professionnels, 40 000 visiteurs, public cible : Bade-Wurtemberg

17 – 19/1/2020 :
Tourissima à Lille (F), foire grand public, 19 500 visiteurs, public cible : Lille, Pas-de-Calais

15 – 16/2/2020 :
Fahrrad à Essen (D), foire pour professionnels, 60 000 visiteurs, public cible : Rhénanie-du-Nord-Westphalie

28/2 – 1/3/2020 :
Fiets- en Wandelbeurs à Utrecht (NL), foire pour professionnels, 17 500 visiteurs, public cible : la Randstad, Pays-Bas

4 – 6/9/2020 :
TourNatur à Düsseldorf (D), foire pour professionnels, public cible : Rhénanie-du-Nord-Westphalie

ANNONCES

AZ/AN. 360 ° : campagne en ligne sur le thème de la randonnée avec points-nœuds.

Belgienmagazin : supplément aux quotidiens Aachener Zeitung und Aachener Nachrichten. Marché cible : région urbaine d'Aix-la-Chapelle, arrondissement de Düren, de Heinsberg et régions limitrophes de Belgique et des Pays-Bas. Une demi-page d'annonce sur le thème des balades de rêve + un demi-publireportage consacré à la signalisation selon les points-nœuds. Parution et tirage : septembre, 110 000 exemplaires.

Eifeljahrbuch 2020 : une page d'annonce sur le thème des balades de rêve. Édition de l'Eifelverein e.V. Marché cible : membres de l'Eifelverein. Environ 28 000 membres + vente en librairie.

Euregio Freizeit Guide : une page de publireportage sur le thème des points-nœuds de randonnée. Les meilleurs conseils en matière d'excursion dans l'Euregio Meuse-Rhin et des offres dans les domaines de l'art, de la culture, des loisirs, du bien-être, du sport et de l'histoire. Parution et tirage : juillet, 8000 exemplaires. Marché cible : région urbaine d'Aix-la-Chapelle et Cantons de l'Est.

Nationalparkführer : une page d'annonce promotionnelle sur le thème des points-nœuds de randonnée et des balades de rêve. Parution et tirage : 1x par an, 105 000 exemplaires. Marché cible : répartition sur les prestataires touristiques et les structures partenaires du pays de Montjoie, de l'Eifel du nord et de l'Eifel de la Ruhr.

Wandermagazin – Europas schönste Wanderwege : supplément au numéro d'automne du magazine consacré à la randonnée. Tirage : env. 60 000 exemplaires. Marché cible : public germanophone d'Allemagne, de Suisse et d'Autriche.

Unterwegs – Supplément au quotidien Westdeutsche Zeitung: Marché cible : Rhénanie-du-Nord-Westphalie. 2 pages de publireportage sur la région. Parution et tirage : mars, 101 459 exemplaires.

Coopérations médiatiques Best of Wandern

12 régions de randonnée européennes coopèrent sous la marque Best of Wandern (BoW). Leurs actions comprennent :

- Mise en place d'un centre de test régional à la Maison du Tourisme des Hautes-Fagnes – Cantons de l'Est
- Présentation dans le magazine BoW (35 000 ex.)
- Présentation sur le site web de Best of Wandern sur une page propre : bons plans rando, actualités de la région et galerie de photos
- Présentation sur BoW-Alpregio
- Utilisation des photos prises lors du shooting BoW aux fins de publications propres
- Publications rédactionnelles mettant à l'honneur une seule région
- Intégration sur les roll-up de tous les centres de test régionaux
- Possibilité d'afficher nos propres publications dans les centres de test des autres régions
- Intégration à la foire TourNatur à Düsseldorf (D) en septembre 2020
- Jeu du calendrier de l'Avent
- Action Passeport fidélité pour les randonneurs avec concours (à partir de 3 régions visitées)

Fiets : reportage et une demi-page d'annonce sur le Stoneman dans le numéro de février 2020. Marché cible : Pays-Bas. Tirage et parution : 30 921 exemplaires, paraît 2x par an.

Velozine.nl : reportage numérique consacré au Stoneman Arduenna sur le site web. +/-10 600 clics. Groupe cible : les amateurs de vélo tout terrain.

Te Voet : 1/5 de page de publireportage/d'annonce sur le thème des points-nœuds de randonnée. Marché cible : Pays-Bas.



Nouveaux concept et graphisme pour Kids on Tour

Dix nouveaux itinéraires ont été élaborés selon le concept d'*edutainment*. Edutainment est la contraction de Education et Entertainment et doit motiver les enfants à participer. Les itinéraires sont tracés sur des cartes aux trésors adaptées aux enfants. Pour que ceux-ci s'impliquent dans la planification du parcours et qu'ils puissent reconnaître le chemin de façon autonome, les cartes présentent des photos avec une direction fléchée. En plus, grâce aux jeux amusants et aux questions pointues du quiz proposé, la randonnée deviendra une vraie partie de plaisir.

- de
- fr
- nl

Tirage 2020 : 17 500 exemplaires.



Catalogue des vacances 2020

Hébergements, excursions et grands événements. Avec une carte des routes intégrée des Cantons de l'Est.

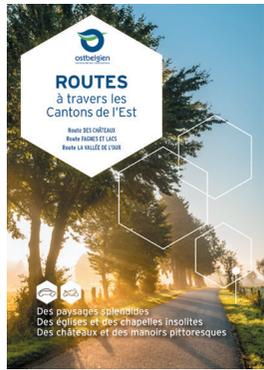
- de-angl
- fr-nl



GO Nature - Les Hautes Fagnes

Avec carte intégrée. Tout ce qu'il faut savoir sur la réserve naturelle, des infos sur les chemins de randonnée, les randonnées guidées, les offres de loisir dans les Hautes Fagnes.

- de
- fr
- nl



Routes à travers les Cantons de l'Est

Trois routes, trois thématiques, un seul objectif. De magnifiques paysages. De mystérieuses églises et chapelles. Des châteaux et des demeures seigneuriales pittoresques.

- de
- fr
- nl

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

25 itinéraires de randonnée dans les Cantons de l'Est. Propositions de randonnées d'une demi-journée ou d'une journée avec carte, profil, itinéraire. Dans la nouvelle édition, la plupart des balades suivent le réseau des points-nœuds.

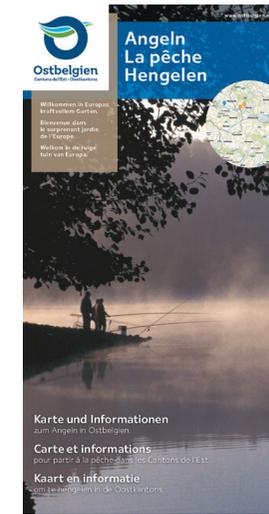
- fr
- nl



Ovelo - à vélo sur le réseau des points-nœuds des Cantons de l'Est

8 propositions de circuit entre 31 et 48 km avec carte, descriptif et informations pratiques.

- de
- fr
- nl



Dépliant sur la pêche

Tout ce qu'il faut savoir sur la pêche : lieux, permis et périodes de pêche, etc.

Les lieux de pêche sont indiqués sur une carte.

- de-fr-nl



Sur les GR à travers les Cantons de l'Est

Forfaits - carte pliable « Randonnées sans bagages ». Carte du réseau des chemins de grande randonnée

- de
- fr
- nl



Dépliant Vennbahn

Un plaisir sans limite sur l'une des pistes cyclables sur ligne ferroviaire la plus longues d'Europe. Nature, parfum de région frontalière et histoires de la Vennbahn accompagnent les cyclistes tout au long du parcours.

- de-angl
- fr-nl



Carte des sports d'hiver

Aperçu de tous les centres de sports d'hiver. Les sites de sports d'hiver sont indiqués sur une carte.

- de-fr-nl



Malmedy – itinéraire de la Mémoire

Richesse historique et culturelle de la ville présentée sous la forme d'un circuit.

- de
- fr
- nl
- angl

ACQUISITION DE COMPÉTENCES

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE DE CONTENU

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a commandé des services de conseil stratégique et conceptuel qui lui permettront de développer une *stratégie copy*⁴ et content numérique et de revoir le narratif de la marque Ostbelgien. Deux ateliers ont eu lieu dans ce contexte. Outre les collaborateurs de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, 6 personnes externes (des entreprises partenaires de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est) y ont participé.

Dans un premier temps, un guide visant à développer les nombreuses histoires qui serviront à composer le narratif a été rédigé avec le concours d'acteurs du tourisme.

Il s'agissait ainsi de collecter le plus d'impressions, d'émotions et d'informations possible pour fixer le récit et le décrire de manière à pouvoir en tirer une *stratégie copy*.

Dans un deuxième temps, les collaborateurs de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est ont appris comment utiliser concrètement l'outil de *stratégie content*⁵ dans le cadre d'une campagne pour le marché belge des vacances et comment une *stratégie copy* doit être comprise.



Participants au workshop *Brand Space* le 6/2/2020

⁴ En marketing, la stratégie copy sert de base à la planification stratégique d'une campagne publicitaire. Elle est consignée par écrit et traite des caractéristiques fondamentales à la fois visuelles et verbales du message publicitaire. La stratégie copy est un élément important de tout concept marketing.

⁵ Planification stratégique, création et distribution de contenu aligné. La stratégie détermine quel contenu est créé, quand il est publié et comment il est contrôlé.

ADFC-QUALITÄTSRADROUTEN⁵

Dans ce cadre, un collaborateur de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a pris part à un cours de recyclage.

CENTRE DE COORDINATION DE LA VENNBAHN

Les expériences des dernières années ont montré qu'une interface entre le secteur du tourisme, les communes et les exploitants des circuits était incontournable pour la mise en œuvre et la coordination des processus administratifs et opérationnels sur et dans l'environnement de la Vennbahn.

C'est pourquoi à l'été 2018, l'Allemagne, la Belgique et le Luxembourg ont décidé de créer un centre de coordination transnational de la Vennbahn. Celui-ci a pour vocation de garantir à long terme la commercialisation et la gestion de tous les processus importants autour de la Vennbahn pour pouvoir continuer de répondre aux exigences de qualité les plus élevées et assurer le développement constant du produit au sens d'une expérience positive pour les visiteurs.

Après que les derniers détails ont été réglés en 2019, le centre de coordination a commencé son travail début 2020. Il s'agit concrètement d'un collaborateur occupant un poste à mi-temps financé par l'ensemble des trois pays partenaires selon une clé de répartition définie de commun accord, et qui travaille dans les locaux de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est à Saint-Vith.

Au cours de plusieurs étapes réparties sur la saison 2020, le circuit a été étudié sur la base des normes fixées par l'ADFC ; l'aspect confortable et praticable, les endroits présentant d'éventuels dangers et les lacunes infrastructurelles ont fait l'objet d'une attention toute particulière.

En 2020, 256 demandes ont été traitées via l'adresse d'information vennbahn@ostbelgien.eu, dont 54 % en provenance d'Allemagne, 20 % de Flandre et 11 % des Pays-Bas. Les 15 % de demandes restantes émanent des autres pays.

Dans le secteur B2B, on traite régulièrement des demandes adressées par des voyageurs, des maisons d'édition, des organes de presse, des institutions publiques et d'autres projets européens. Dans ce contexte, il arrive fréquemment que des connaissances soient échangées entre projets comparables ou d'autres institutions touristiques. La constitution et l'entretien de réseaux visant à consolider et développer davantage la marque et le produit ainsi que d'autres acquisitions de compétences relèvent aussi de ce secteur. En 2020, 38 demandes professionnelles ont été traitées par le centre de coordination.

⁵ Traduction : pistes cyclables de qualité de l'association allemande des cyclistes

ASBL AGENCE DU TOURISME DES CANTONS DE L'EST

L'ASBL Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a été fondée le 7 novembre 2018 dans le but de poursuivre la mission de la Fondation et ainsi de continuer à promouvoir le tourisme pour les Cantons de l'Est. Elle gère également la Maison du Tourisme des Hautes Fagnes – Cantons de l'Est.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- Thorsten **MARAITE**, Président
- Max **MUNNIX**,
représentant du Gouvernement de la Communauté germanophone
- Katrin **JADIN**,
remplacée en novembre 2020 par
Joachim **VAN WEERSTH**
en tant que représentant des communes du nord
- André-Hubert **DENIS**,
représentant des communes de Malmedy et Waimes
- Stephan **WIESEMES**,
représentant des communes du sud

DIRECTION :

- Sandra **DE TAEYE**

Le conseil d'administration s'est réuni les 17/01, 13/03, 10/04, 08/05, 12/06, 26/06, 04/09, 09/10, 13/11, 01/12, 12/12 et 21/12 (par circulaire). Les échevins consultatifs du Tourisme des communes membres ont également été invités aux sessions de janvier et de mars ainsi que le 12 décembre.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Fin 2020, l'ASBL Agence du Tourisme des Cantons de l'Est comptait 181 membres.

L'assemblée générale ordinaire et extraordinaire s'est tenue le 29 juin 2020 sous la forme d'une vidéoconférence en application de l'arrêté royal n° 4 du 9 avril 2020 relatif à la lutte contre la pandémie de Covid-19.

MEMBRES EFFECTIFS

Membres fondateurs

- Gouvernement de la Communauté germanophone
- Dachverband der VV Raeren
- Dachverband für Tourismus der Gemeinde Burg-Reuland VoG
- Dachverband für Tourismus der Gemeinde Bütgenbach VoG
- Dachverband für Tourismus und Kultur der Gemeinde Amel VoG
- Rat für Stadtmarketing VoG Eupen
- Tourismusdachverband Sankt Vith VoG
- Commune de Waimes
- Commune d'Amblève
- Commune de Bullange
- Commune de Burg-Reuland
- Commune de Bütgenbach
- Commune d'Eupen
- Commune de La Calamine
- Commune de Lontzen
- Commune de Raeren
- Commune de Saint-Vith
- Ville de Malmedy

Hotels

- Hôtel Amel Mitte, Amblève
- Hôtel Müller, Amblève/Heppenbach
- Haus Tiefenbach, Bullange
- Holzheimer Hütte, Bullange/Holzheim
- Hôtel Drosson, Bullange/Wirtzfeld
- Hôtel Eifeler Hof, Bullange/Manderfeld
- Hôtel Schröder, Bullange/Losheimergraben
- Hôtel International, Bullange
- Paulis Bistro + Hôtel, Bullange/Weckerath
- Hôtel Burg Hof, Burg-Reuland
- Hôtel Dreiländerblick, Burg-Reuland/Ouren
- Hôtel Paquet, Burg-Reuland/Lascheid
- Hôtel-Restaurant Zur Alten Mühle, Burg-Reuland/Lützkampen
- Hôtel Rittersprung, Burg-Reuland/Ouren
- Hôtel Val de l'Our, Burg-Reuland
- Hôtel Ulftaler Schenke, Burg-Reuland
- Hôtel du Lac, Bütgenbach
- Hôtel Au Printemps, Bütgenbach/Nidrum
- Hôtel Bütgenbacher Hof AG, Bütgenbach
- Hôtel Eifelland, Bütgenbach
- Hôtel Lindenhof, Bütgenbach/Weywertz
- Hôtel Vier Jahreszeiten, Bütgenbach/Nidrum
- Sporthotel Worriken, Bütgenbach/Berg
- Hôtel Ambassador, Eupen
- Hôtel Sleepwood, Eupen
- Park Hotel, La Calamine
- Daft Hotel, Malmedy/Géromont
- Hôtel du Moulin, Malmedy/Ligneuville
- Hôtel Albert 1^{er}, Malmedy
- My Hotel, Malmedy
- Val d'Arumont, Malmedy/Arumont

- L'Esprit Sain, Malmedy
- Hôtel Eifeler Hof, Raeren
- Hôtel-restaurant Tychon AG, Raeren
- Hôtel-restaurant Zum Onkel Jonathan, Raeren/Eynatten
- Ibis budget Aachen Raeren Grenze, Eynatten
- Hôtel Alte Schmiede, Saint-Vith/Schönberg
- Hôtel Am Steineweiher, Saint-Vith
- Hôtel Pip-Margraff, Saint-Vith
- Hôtel Zum Buchenberg, Saint-Vith/Rodt
- Hôtel Zum Burghof, Saint-Vith/Schönberg
- Hôtel Zur Post, Saint-Vith
- Au Cheval Blanc, Waimes
- Hôtel La Chaumière du Lac, Waimes/Ovifat
- Apart-Hôtel Dry les Courtis, Waimes/Robertville
- Hôtel Le Cyrano, Waimes
- Hôtel Hoteleu, Waimes
- Hôtel des Bains, Waimes/Robertville

Auberges

- Gîte Kaleo d'Eupen, Eupen
- Gîte Kaleo Haus Stockem, Eupen
- Auberge de jeunesse Hautes Fagnes, Malmedy
- Gîte Kaleo des Hautes Fagnes, Waimes/Hautes Fagnes
- Auberge de jeunesse Eifel-Ardenne, Saint-Vith

Chambres d'hôtes

- De Eifelhoeve, Amblève/Herresbach
- B&B Silberhütte, Bullange/Hünningen
- B&B The Place2Beer, Bullange/Rocherath
- Hof Kriemisch, Bullange/Lanzerath
- Pension Haus Hadch, Eupen
- La Ferme du Père Eugène, Malmedy/Xhoffraix
- B&B Landhauszimmer, Raeren
- Gut Stangs, Raeren/Eynatten
- Berliner Hof Boarding House, Saint-Vith
- Chambres d'hôtes Fickers, Saint-Vith
- Gut Eidt AG, Saint-Vith/Wallerode
- Vegder Kulinarium V.K. B&B, Saint-Vith
- B&B La Petite Roer, Waimes/Sourbrodt
- B&B Maison Ruthier, Waimes/Faymonville
- La Nuit d'Or, Waimes/Thirimont
- La Romance du Lac, Waimes/Ovifat

Villages de vacances

- Camping - Chalets Waldesruh, Amblève/Kaiserbaracke
- Centre sportif et de loisirs de Worriken
- Val d'Arumont

Gîtes et meublés de tourisme

- Altes Backhaus, Amblève/Montenau
- Am Biert, Amblève/Schoppen
- Ferienhaus Schaus, Amblève
- HansHaus, Amblève/Heppenbach
- Landidylle Krimmels, Amblève/Möderscheid
- Zur Alten Linde, Amblève/Deidenberg
- Ferienhaus Haep - Eifelblick, Bullange/Merlscheid
- Ferienhaus Mühlenberg, Bullange/Manderfald
- Schmidt Cottage, Bullange/Wirtzfeld
- Snowviewlodge, Bullange/Medendorf
- Vakantiewoning-pype, Bullange/Hünningen
- Ferienhaus Marx, Burg-Reuland/Dürler
- Fleur de Lys, Burg-Reuland/Dürler
- Haus Engel, Burg-Reuland/Steffeshausen
- Souvenirs d'Ouren, Burg-Reuland/Ouren
- Haus Arnika, Bütgenbach
- Beverly Weekend, Bütgenbach
- Villa Curiosa, Bütgenbach
- Cottage 33 Eupen, Eupen
- Logement de vacances « Sweet Home », Eupen
- Aux Rêves de la Honien, Lontzen/Herbesthal
- Hof Luterberg - Am Bach, Lontzen/
- À l'Orée du Waud, Malmedy/Ligneuville
- Fleur des Bois, Malmedy/Ligneuville
- Gîte Marialf, Malmedy/Xhoffraix
- La Linaigrette, Malmedy/Longfaye
- Casa Maria, Sankt Vith
- Dojo-Haus, Sankt Vith/Recht
- Ferienhaus Hüwels-Kessler, Saint-Vith/Schönberg
- Ferienwohnung Müllers, Saint-Vith/Schlierbach
- Zum Burgknopf, Saint-Vith/Lommersweiler
- Curtis Amblava, Waimes/Ondenal
- Résidence d'Oï Vich périr, Waimes/Thirimont
- La Cachette, Waimes/Ovifat
- Röd Hus, Waimes/Sourbrodt
- Ferme du Père Louis, Waimes/Thirimont
- Lodge du Lac, Waimes

Campings

- Camping Oos Heem, Amblève/Deidenberg
- Camping Hohenbusch, Burg-Reuland/Grüfflingen
- Grotte des Nains, Malmedy/Bévercé
- Camping Wiesenbach, Saint-Vith/Wiesenbach
- Camping Anderegg, Waimes/Bruyères

Lieux d'excursion

- Actionzone, Amblève/Deidenberg
- Salaisons de Montenau, Amblève/Montenau
- Brasserie Eifel Domaine Berterath, Bullange/Berterath
- Krippana GmbH, Bullange/Hergersberg
- Outdoor Activity Astrid Vliegen, Bullange
- Ruïnes du Château de Reuland, Burg-Reuland
- East Belgium Karting Center, Burg-Reuland/Grüfflingen
- Herba Sana, Bütgenbach/Elsenborn
- Railbike Hautes Fagnes, Bütgenbach/Leykaul
- Musée de la ville d'Eupen, Eupen
- Karting Eupen, Eupen
- Centre des visiteurs du barrage de la Vesdre, Eupen
- IKOB - musée d'art contemporain, Eupen
- Musée Vieille Montagne, La Calamine
- Bowling 362, Malmedy
- Brasserie de Bellevaux, Malmedy/Bellevaux
- Sniperzone, Malmedy/Chôdes
- Baugez 44 - Historical Center, Malmedy/Baugez
- Escape Challenge Malmedy, Malmedy
- Le Malmundarium asbl, Malmedy
- X-Run, bureau de guides, Malmedy
- Musée de la Poterie de Raeren VoG, Raeren
- Musée d'histoire « Zwischen Venn und Schneifel » VoG, Saint-Vith
- Best E-Bike Adventure, Saint-Vith/Recht
- Ardoisière de Recht VoG, Saint-Vith/Recht
- Centre de loisirs Tomberg, Saint-Vith/Rodt
- Ardenne Activity sprl, Waimes/Ovifat
- Belgium Peak Beer SA, Waimes/Sourbrodt
- Château de Reinhardstein asbl, Waimes/Ovifat
- Maison du Parc - Botrange, Waimes
- Eastern Valley Activities, Waimes/Thirimont
- Lac de Robertville, Waimes/Robertville

MEMBRES CONSULTATIFS

- Fédération du Tourisme de la Province de Liège
- Représentants de la Région wallonne (reste à désigner)
Les syndicats d'initiative des Cantons de l'Est
- Verkehrsverein Hauset
- VV Eynatten VoG
- Interessengemeinschaft Bütgenbach-Berg
- Office du Tourisme « le Pays des Hautes Fagnes Waimes »
- RSI Malmedy
- RSI Robertville
- Verkehrs und Verschönerungsverein Meyerode-Herresbach-Medell VoG
- Verkehrsverein Born
- Verkehrsverein Elsenborn-Nidrum VoG
- Verkehrsverein Ourquelle VoG
- Verkehrsverein Reuland-Ouren
- Verkehrsverein Schönberg
- Verkehrsverein VVE
- Verkehrsverein Walhorn
- Verkehrsverein Kelmis VoG
- VoG « Wald und Tal »
- Verkehrsverein Herbesthal
- Verkehrsverein Lontzen
- Verkehrsverein Raeren
- Werbe- und Kulturausschuss Amel-Eibertingen-Valender
- Werbeverein Wirtzfeld VoG

ASBL AGENCE DU TOURISME DES CANTONS DE L'EST

COOPÉRATIONS RÉGIONALES

Parc naturel Hautes-Fagnes – Eifel
Wirtschaftsförderungsgesellschaft Ostbelgien
DG Gemeinschaftszentren
GAL Entre Vesdre et Gueule
GAL 100 Villages – 1 Avenir
Contrat rivière Amblève
Contrat rivière Vesdre

COOPÉRATIONS NATIONALES

Fédération du Tourisme de la Province de Liège
Wallonie Bruxelles Tourisme
Logis de Belgique

COOPÉRATIONS INTERNATIONALES

GEIE Marketing Ardenne-Eifel-Ardennen
European Greenways Association
Centre de coordination de la Vennbahn
(cf. page 29)

Marque territoriale Ostbelgien

Afin de renforcer l'identité régionale et la notoriété de la région économique, le Gouvernement de la Communauté germanophone a étendu le développement de l'image de marque touristique à une marque collective et communautaire Ostbelgien. La marque territoriale Ostbelgien est ainsi née de l'image de marque touristique de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est qui gère sa déclinaison touristique. Pour assurer une utilisation cohérente de la marque, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est participe au comité qui lui est dédié.

MAISON DU TOURISME DES HAUTES FAGNES – CANTONS DE L'EST

COOPÉRATIONS RÉGIONALES

Malmundarium

COOPÉRATIONS NATIONALES

Fédération du Tourisme de la Province de Liège
Wallonie Bruxelles Tourisme

DIRECTION

Sandra **DE TAEYE**
sandra.detaeye@ostbelgien.eu

DÉPARTEMENT PRODUITS

Dany **HECK**
Directeur adjoint, responsable de département
dany.heck@ostbelgien.eu

Christoph **HENDRICH**
christoph.hendrich@ostbelgien.eu

Caroline **MASSOTTE**
caroline.massotte@ostbelgien.eu

Andrea **MICHAELIS**
andrea.michaelis@ostbelgien.eu

DÉPARTEMENT SERVICES GÉNÉRAUX

Christiane **SCHLECK**
Responsable de département
christiane.schleck@ostbelgien.eu

Helen **HOFFMANN**
helen.hoffmann@ostbelgien.eu

René **HANSEN**
rene.hansen@ostbelgien.eu

DÉPARTEMENT MARKETING ET COMMUNICATION

Claudine **LEGROS**
Responsable de département
claudine.legros@ostbelgien.eu

Jef **SCHUWER**
jef.schuwer@ostbelgien.eu

Jörg **WEISHAUP**
a quitté l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est en avril 2021

MAISON DU TOURISME DES HAUTES FAGNES - CANTONS DE L'EST, MALMEDY

Kevin **BODARWÉ**
kevin.bodarwe@ostbelgien.eu

Alexandra **SCHANK**
alexandra.schank@ostbelgien.eu



de g. à d. : Christiane Schleck, René Hansen, Caroline Massotte, Jörg Weishaupt, Alexandra Schank, Andrea Michaelis, Helen Hoffmann, Kevin Bodarwe, Sandra De Taeye, Dany Heck, Christoph Hendrich, Jef Schuwer, Claudine Legros



Ostbelgien

Cantons de l'Est · Oostkantons

Editeur responsable

ASBL Agence du Tourisme des
Cantons de l'Est
Sandra De Taeye
Directrice

Hauptstraße 54 – 4780 Saint-Vith

+32 80 22 76 64 – info@ostbelgien.eu

www.ostbelgien.eu

Coordination & textes :

Claudine Legros

Photos :

Agence du Tourisme des Cantons de l'Est |
Couverture : Markus Balkow |
Pages 7, 35 : Kamera Team

Design :

JCW Communication

Impression :

www.pavonet.be, 06/2021

www.ostbelgien.eu