



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 2021

TABLE DES MATIÈRES

1. Grandes étapes 2021	3	4. Mesures de labellisation et de qualification	16	7. Chiffres clés du tourisme	34
2. Avant-Propos	5	Labellisation bed+bike	16	8. Organes de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est asbl	36
3. Développement de produits	6	Coaching d'entreprise	17	9. Mandats & Coopérations	40
Un sentier de randonnée « Premium » dans les Cantons de l'Est	7	Centre de coordination Vennbahn	18	10. Equipe	41
Finalisation du balisage des points-noeuds de la randonnée	8	5. Presse & Communication	19		
Stoneman Arduenna	9	Conférence de presse	19		
Réseau VTT Nord	10	Voyages de presse et de bloggeurs	20		
Planificateur d'itinéraires et de l'App Go Ostbelgien	11	6. Promotion	21		
Des tableaux panoramiques mettent en scène le paysage des Cantons de l'Est	12	TV	21		
Offres forfaitaires « Randonnées à pied et à vélo sans bagages »	13	Annonces & Rédactionnels	22		
Bulletin d'enneigement des Cantons de l'Est	15	Coopérations médias & campagnes d'images	25		
		Publications	27		
		Marketing digital	29		

GRANDES ÉTAPES 2021

JANVIER

Arrivée du nouveau magazine des Cantons de l'Est



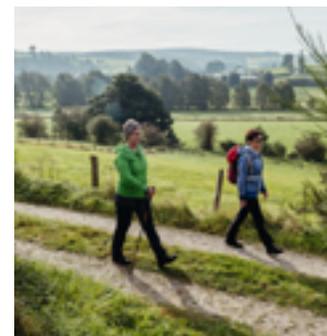
FÉVRIER

Coaching d'entreprise



MARS

Nouvelle structure de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est



AVRIL

Lancement de la 2ème saison du Stoneman



MAI

Une marque pour le chemin-phare des Cantons de l'Est



JUIN

Assemblée générale



JUILLET

Campagne d'image
sur Védia



AOÛT

Film dédié aux musées



SEPTEMBRE

Premier symposium
international de sculpture

OCTOBRE

Finalisation du réseau des
points-nœuds de la ran-
donnée dans les Cantons
de l'Est



NOVEMBRE

RANDO-M, en route pour la suite



DÉCEMBRE

Les centres de sports d'hiver
peuvent réouvrir



AVANT-PROPOS

Malgré la crise sanitaire et les inondations dans la région, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a pu poser quelques jalons en 2021. Ceux-ci constitueront les bases pour l'avenir.

La pandémie a accru le besoin de sécurité des touristes et leur envie de s'évader dans la nature. Elle a donc agi comme un accélérateur pour le tourisme intérieur. Les Cantons de l'Est, qui offrent une expérience attrayante de la nature et qui sont majoritairement fréquentés par des Belges, répondent parfaitement à cette tendance. A cet égard, les investissements dans l'infrastructure touristique et le développement de nouvelles offres attrayantes sont arrivés à point nommé. Grâce à l'augmentation de la notoriété des Cantons de l'Est, un plus grand nombre de touristes a pu découvrir notre région et un grand nombre d'entre eux est convaincu de revenir un jour.

Nous sommes fiers de votre „capacité à rebondir“ et heureux de n'avoir perdu aucun membre. Les crises donnent toujours de nouvelles forces.

A certains moments de l'année, le succès touristique de la région était presque trop grand. Dans les années à venir, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est utilisera toutes ses forces pour vous assurer un tourisme durable, une meilleure répartition des hôtes et des conseils professionnels.

Sandra DE TAEYE
Directrice

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS



Les produits représentent ce que vivent les clients chez nous. Ces produits touristiques doivent être développés de manière ciblée et, dans l'idéal, répondre aux souhaits de ces clients. S'ils sont satisfaits ou, mieux encore, heureux, ils recommandent le produit à d'autres personnes. Les histoires à succès naissent lorsque le client estime avoir vécu une expérience de qualité et que le produit correspond à la marque.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est développe des produits réservables (p.ex. des forfaits de randonnée), non réservables (p.ex. les balades de rêve), numériques (p.ex. l'App Go Ostbelgien) et identitaires (mise en scène du paysage, p.ex. les O-ases).



*Nous avons profité d'un magnifique séjour dans les Cantons de l'Est, avec de belles randonnées (le long de l'Amblève) et d'excellents repas ! **J'ai déjà fait beaucoup de pub autour de moi**, on n'a pas besoin de partir loin pour avoir de belles vacances...*

On reviendra, c'est sûr !

Lily Willems/Peter de Porre

Un sentier de randonnée « Premium » dans les Cantons de l'Est

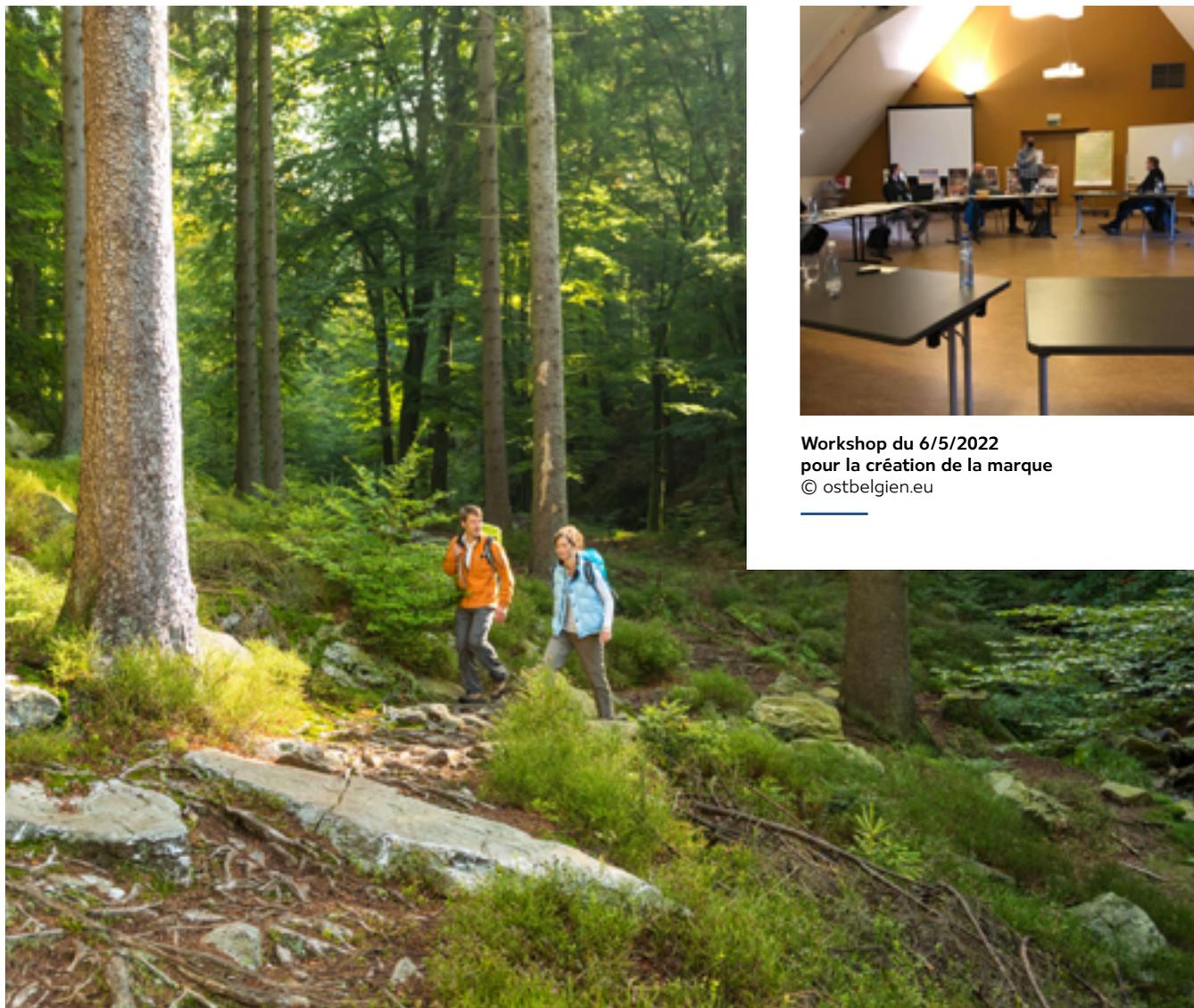
Un pendant du produit phare « Sentier cyclable Vennbahn » doit être créé d'ici 2023, avec l'intervention de fonds européens ; il s'agit d'un sentier de grande randonnée qui sera relié à l'Eifelsteig.

Après une analyse détaillée, le tracé définitif du futur « grand sentier de randonnée » a été déterminé en 2020. L'année 2021 a été consacrée au développement d'une identité de marque. Suite aux trois workshops organisés et auxquels ont participé des personnes issues de différents secteurs professionnels possédant des qualifications spécifiques, le nom de la marque est né ; celui-ci devient le pilier pour le développement d'un logo et d'une identité visuelle.

Le contenu, c'est-à-dire le matériel audiovisuel de base (photos et vidéos) et le libellé rédactionnel, a été développé sur cette base.

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est s'est entre autres focalisée sur l'infrastructure et l'optimisation du parcours ; elle a pu faire progresser de manière définitive les décisions au sujet des travaux nécessaires de rénovation des caillebotis qui étaient en mauvais état ; l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a donc assisté le partenaire en charge du financement des travaux de rénovation - la Fédération du Tourisme de la Province de Liège - pour la mise en œuvre de cet axe du projet.

Le développement et la commercialisation du sentier de grande randonnée est l'un des deux axes du projet Interreg RANDO-M¹.



Balade de rêve 23 à Ternell/Eupen
© ostbelgien.eu | Dominik Ketz

**Workshop du 6/5/2022
pour la création de la marque**
© ostbelgien.eu

¹ RANDO-M : Le projet Interreg EMR « Eifel-Ardenne, un espace d'expériences illimité pour le cyclisme et la randonnée. » vise à améliorer l'attractivité des offres touristiques et l'infrastructure dans la région Eifel-Ardenne et ainsi à augmenter les retombées économiques. Le projet se concentre sur le développement d'offres transfrontalières pour les randonneurs et les cyclistes dans l'Euregio Meuse-Rhin et sur la mise en réseau des responsables touristiques. Outre, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, chef de file du projet, deux autres partenaires participent au projet : la Fédération du Tourisme de la Province de Liège et l'Eifel Tourismus (ET). Le total des coûts éligibles s'élève à 1.606.026,89 €, la participation du FEDER à 803.013,44 €. Le projet a débuté le 1.9.2018 et se terminera le 31.08.2023.



Finalisation du **balisage des points-nœuds** de la randonnée dans le nord des Cantons de l'Est

En automne 2021, le balisage sur le terrain du réseau des points-nœuds de la randonnée dans les communes du nord, soit Eupen, Raeren, Kelmis et Lontzen, a été finalisé.

Le réseau nord des Cantons de l'Est comprend 470 km de sentiers balisés selon les points-nœuds, soit environ 3.000 balises. Ces dernières ont été vérifiées individuellement par l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est et synchronisées avec le planificateur d'itinéraires en ligne.

Les inondations catastrophiques de juillet 2021 ont ralenti les travaux d'infrastructure ; les infrastructures en place ont dû être revérifiées et partiellement remplacées.

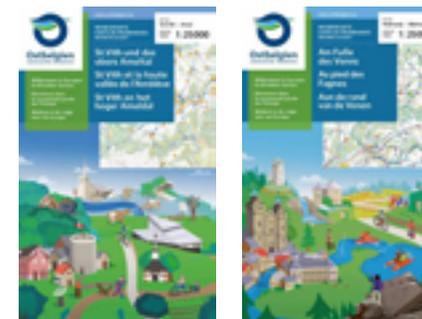


Balisage du réseau des points-nœuds de la randonnée au nord des Cantons de l'Est

© ostbelgien.eu

En collaboration avec l'Institut National Géographique (IGN), la nouvelle carte de promenades « **Pays d'Eupen & Vallée de la Gueule** » a été éditée, avec un nouveau fond de carte et un nouveau layout. Dès sa parution, la carte a suscité beaucoup d'intérêt, c'est ainsi que 2.426 cartes ont été vendues sur la première saison !

5 cartes de promenades à l'échelle de 1:25000 couvrent le territoire des Cantons de l'Est. Le papier est résistant à l'humidité. Le prix de vente est de 8 €/pièce.





Poste de contrôle de Stoneman Arduenna

© Dennis Stratmann

Stoneman Arduenna

La 2ème saison du challenge VTT **Stoneman Arduenna**² a débuté en avril 2021.

Malgré le mauvais temps, le résultat de l'année passée a pu être égalé avec la participation de plus de 2.000 vététistes officiels.

En 2020, une grande partie des participants avaient parcouru le Stoneman en 1 ou 2 jours, mais en 2021, ils l'ont plutôt réalisé en 2 ou 3 jours, ils ont donc passé plus de temps dans les Cantons de l'Est.

18 hébergements partenaires officiels du Stoneman ont permis aux vététistes de se reposer entre les étapes. Beaucoup de participants ont donc passé deux ou trois nuits dans la région. Les participants venaient pour la plupart de Belgique et d'Allemagne, et environ la moitié des belges étaient originaires de la province de Liège. Le feedback est vraiment positif, avec une note moyenne de 4,6/5.

La promotion du Stoneman Arduenna se fait via le site internet quadrilingue www.stoneman-arduenna.com ainsi que par l'intermédiaire des médias sociaux Instagram et Facebook. Les deux médias comptent au total près de 10.000 abonnés et atteignent environ 1.500.000 comptes !

La vente de 61 forfaits Stoneman a permis à l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est de réaliser un chiffre d'affaires brut de près de 42.000 euros au bénéfice des logis officiels du Stoneman.



Des vététistes en pause lors de leur parcours du Stoneman Arduenna

© G. Naudts

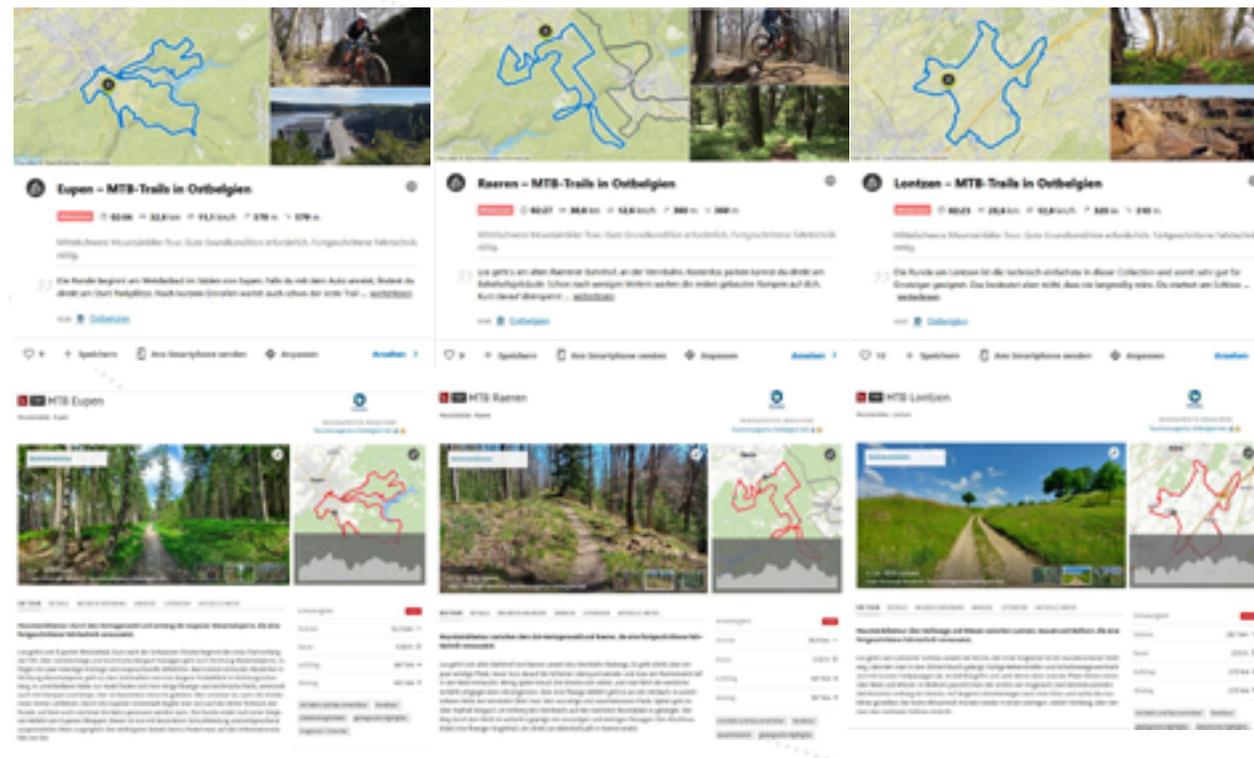


² Le Stoneman Arduenna est une boucle VTT dans le sud des Cantons de l'Est. Elle fait 176 km, avec 3.400 mètres de dénivelé, la déclivité maximale est d'environ 30 %. Le parcours peut se faire en 1, 2 ou 3 jours (or, argent, bronze). Le concept a été créé par l'ancien champion du monde de VTT Roland Stauder. Il n'y a qu'un seul Stoneman par pays.

Réseau VTT Nord

Depuis mars 2017, dans le cadre du programme de soutien européen FEADER, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est coordonne le projet de « Profilage touristique d'un univers d'expérience homogène dans le nord des Cantons de l'Est ». L'objectif principal est de développer un concept intercommunal et de commercialiser ensemble l'espace d'expérience touristique ; il se rattache ainsi à la charte de développement touristique 2025 de la Communauté germanophone.

2021 a permis de finaliser les négociations pour la réalisation de 3 boucles VTT. En collaboration avec les communes et la DNF, il a été convenu d'une année-test qui permette de tirer des enseignements importants et utiles pour la suite du projet. Pendant cette phase de test, les parcours créés ont été exclusivement promus par voie numérique (ostbelgien.eu, komoot & outdooractive), soit sans aucun balisage sur le terrain. Parallèlement, l'équipe Trail nouvellement créée a commencé à travailler sur la sécurisation des utilisateurs et sur la qualité des parcours ; ils ont pour cela été sur le terrain, pour se rendre compte et discuter avec les vététistes. Tout cela a permis de développer d'autres optimisations du réseau. Ces améliorations permettront une orientation encore plus optimale des utilisateurs et profitera à long terme à l'ensemble du réseau Nord, le rendant plus attrayant. Le balisage sur le terrain est prévu pour le premier semestre 2022.



Offre VTT du nord des Cantons de l'Est sur le portail komoot.

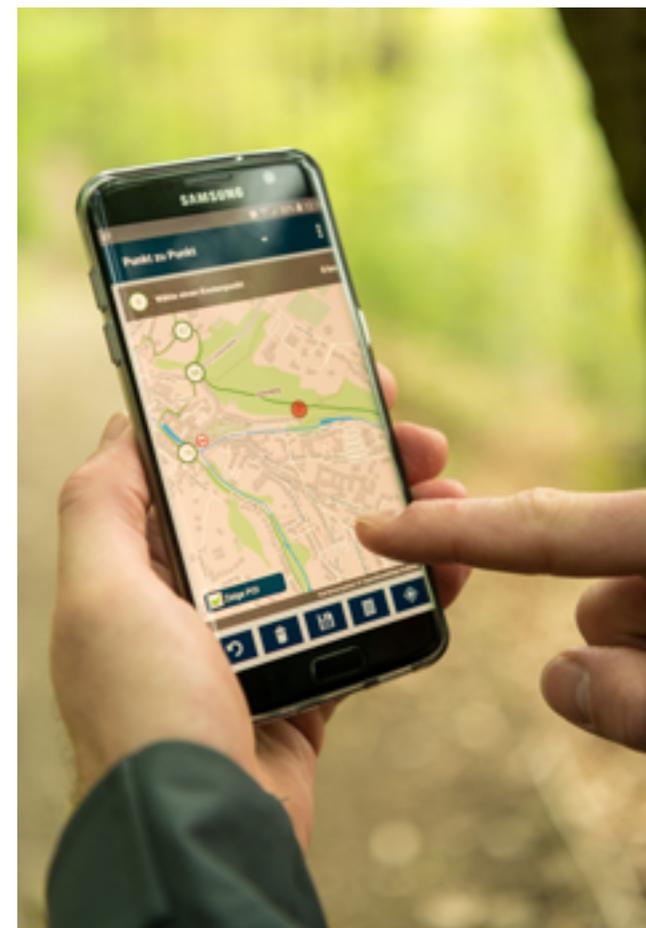
Nouvelle Version du planificateur d'itinéraires à pied et à vélo et de l'App **Go Ostbelgien**

La charpente du planificateur d'itinéraires et de l'App repose sur une carte interactive sur laquelle sont indiqués les itinéraires, accompagnés d'informations sur le tracé, le dénivelé et la longueur du parcours créé. On y trouve aussi des POI (=points of interest), des restaurants, des hébergements touristiques, des prestataires de services et des lieux d'excursion à proximité. Le système permet de composer soi-même en quelques clics un circuit à pied ou à vélo et de l'utiliser hors ligne en cours de route.

Une nouvelle version est parue au printemps 2021, avec de nombreuses améliorations :

- Les itinéraires enregistrés sont automatiquement synchronisés lorsque l'on utilise d'autres appareils (dans la mesure où l'App est utilisée avec le même compte).
- En mode en ligne, l'App utilise des cartes Mapbox, qui sont des cartes vectorielles plus représentatives.
- Téléchargement plus rapide des itinéraires pour une utilisation hors ligne.
- Partage des itinéraires : chaque itinéraire créé avec l'application peut être facilement partagé.
- Amélioration du mode de navigation : affichage de la distance jusqu'au prochain nœud. En cas d'écart par rapport à l'itinéraire, un signal sonore ou une vibration avertit l'utilisateur.
- Le système propose également ses propres suggestions d'itinéraires.
- Rafraîchissement de la mise en page pour une plus grande convivialité.

En 2021, l'App a été téléchargée 12.410 fois³ dans l'Apple Store et 15.700 fois dans Google Play Store.



App Go Ostbelgien
© ostbelgien.eu – Dominik Ketz

³ Les chiffres comprennent les premiers téléchargements et les nouveaux téléchargements. Le système ne permettait pas une mise à jour automatique, mais l'application devait être téléchargée à nouveau.



Tableau panoramique à Hauset
© ostbelgien.eu

Des tableaux panoramiques mettent en scène le paysage des Cantons de l'Est

Les panneaux panoramiques ont pour objectif de mettre en valeur et d'expliquer les points de vue et les paysages naturels des Cantons de l'Est le long des pistes cyclables et des chemins de promenade.

Depuis 2019, 18 tableaux panoramiques ont été installés dont 10 ont été cofinancés par l'Union Européenne dans le cadre du programme LEADER⁴. Chaque commune contribue pour son panneau à hauteur de 1.800 euros, ce qui couvre les frais de matériel et de fixation des panneaux sur le terrain.

En 2021, de nouveaux panneaux ont été ajoutés à Bütgenbach, Elsenborn, Kettendis et Ovifat.

Des visites virtuelles sur ostbelgien.eu pour compléter l'offre

Depuis fin juin 2021, les contenus des tableaux panoramiques de la première phase LEADER (ceux de Raeren, Hauset, Recht et Sankt Vith) sont également disponibles en version numérique. Grâce à une navigation interactive et à des photos à 360°, les internautes peuvent « entrer » dans les monuments historiques et observer les paysages et les lieux depuis une perspective aérienne.

⁴ LEADER est une initiative de l'Union Européenne et signifie „Liaison Entre Actions de Développement de l'Economie Rurale“. Le programme a pour mission de créer des liens entre projets et acteurs de l'économie en milieu rural.

Offres forfaitaires « Randonnées à pied et à vélo sans bagages »

Sur base des nombreux sentiers de randonnée et cyclables des Cantons de l'Est, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est conçoit des voyages pour les marcheurs et cyclistes.

Ces offres forfaitaires consistent en des circuits de plusieurs jours, itinérants ou non et comprenant l'hébergement en pension complète, les cartes et le matériel d'information, ainsi que les transferts en taxi et le transport éventuel des bagages.

Au cours de cette 2ème année de la crise de la covid, le chiffre des ventes de voyages à forfait a à nouveau augmenté et a même très largement dépassé celui de l'année-record en 2020, se concluant avec une augmentation de 80% par rapport aux chiffres de 2020. L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a vendu 207 voyages à pied et à vélo pour un chiffre d'affaires brut total de 250.000 euros au bénéfice des logis 'Randonnées sans bagages'.

Environ 78% des clients étaient belges, ce qui confirme le désir de « vacances à proximité de chez soi », une tendance sans aucun doute attribuable à la crise sanitaire.

Les hébergements qui souhaitent participer à ces forfaits doivent être membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est. De plus, pour les circuits à vélo, ils doivent détenir le label bed+bike qui les certifie « cyclistes bienvenus ». Une trentaine de prestataires touristiques coopèrent avec l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est dans le cadre des produits « Randonnées sans bagages ».



Touristes heureux lors d'un voyage sur la Vennbahn
© Jan Van den Bergh

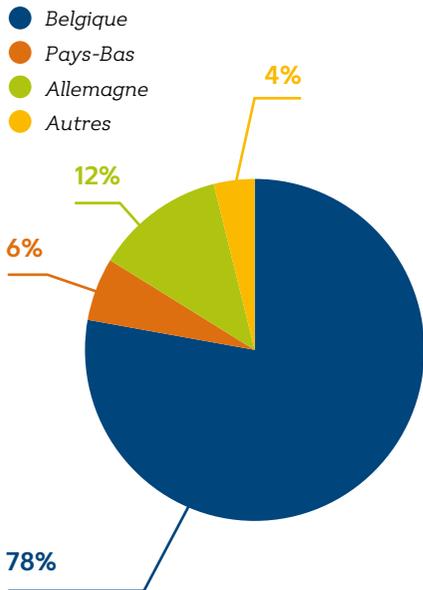


Randonnées sans bagages à pied et à vélo - Stoneman

Comportement des voyageurs

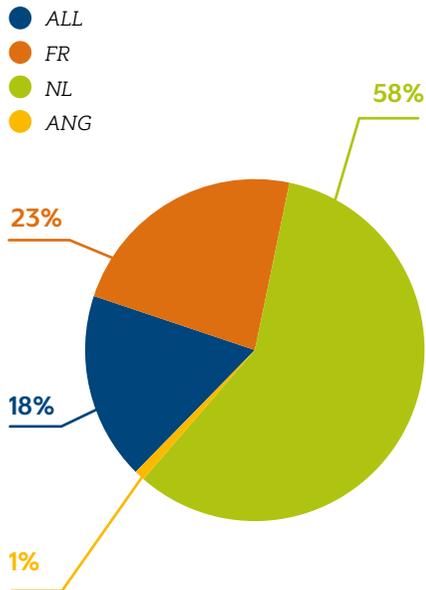
Voyageurs selon leur pays d'origine

Randonnées sans bagages - Stoneman



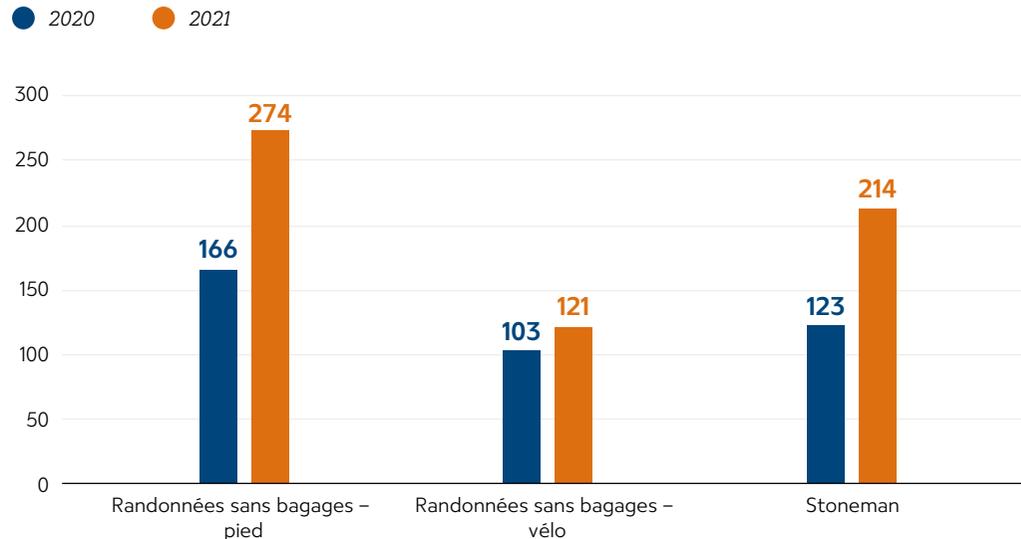
Voyageurs selon leur langue

Randonnées sans bagages - Stoneman



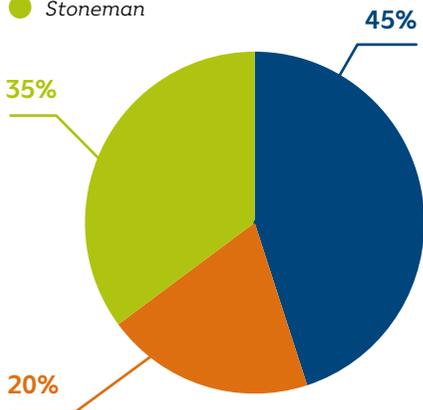
Nombre de voyageurs selon le produit

2020 vs. 2021



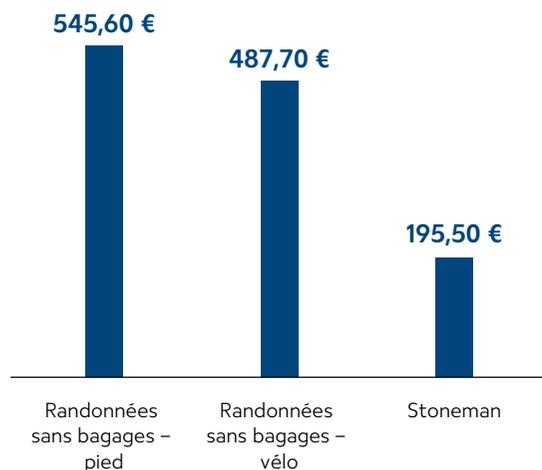
Répartition selon le produit

● Randonnées sans bagages - pied
● Randonnées sans bagages - vélo
● Stoneman



Dépense moyenne

par personne par voyage



La majorité des voyageurs viennent de Belgique (78%), les Allemands sont le deuxième groupe le plus important avec 12%. Si l'on considère les voyageurs par langue, les néerlandophones constituent le groupe le plus important (58%).

45 % des forfaits vendus étaient des offres de 'randonnée sans bagages'. 55 % ont réservé un voyage à vélo. La dépense moyenne par participant pour un voyage de randonnée sans bagages s'élève à 545,60 euros, alors que le coût d'un voyage Stoneman est 'seulement' de 200 euros. Cela s'explique par la durée du voyage : Si les 'Stonemen' restent au maximum 3 jours, la durée d'un voyage à pied est de plus de 5 jours dans 34% des réservations.

Source : Agence du Tourisme des Cantons de l'Est.
Les dates ont été recensées entre le 1.1.2021 au 31.12.2021.



Centre de location de ski
© ostbelgien.eu - Dominik Ketz

Bulletin d'enneigement des Cantons de l'Est sur www.hiver-cantonsdelest.be

Le bulletin d'enneigement de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est informe gratuitement sur l'état d'enneigement de la vingtaine de centres de sports d'hiver des Cantons de l'Est, ainsi que la qualité de la neige et l'épaisseur de la couche. Les informations sont actualisées par les exploitants eux-mêmes via un accès individuel. Sur inscription, les personnes intéressées reçoivent quotidiennement le rapport d'enneigement sous forme d'une newsletter.

En raison de la situation sanitaire et des restrictions qui en ont découlé, les sports d'hiver ont été totalement interrompus dans les Cantons de l'Est pendant la saison 2020-2021. Les centres n'ont pu réouvrir qu'en décembre 2021.

Le bulletin d'enneigement en ligne sur www.ostbelgien.eu a été consulté 11.550 fois au total. La newsletter compte environ 5.000 abonnés, auxquels s'ajoutent une centaine d'organes de presse.

MESURES DE LABELLISATION ET DE QUALIFICATION

Développer des produits ciblés de qualité est essentiel, de même qu'offrir des services de qualité. Ces 2 éléments sont facteurs-clés de réussite d'une destination de vacances. Afin de présenter des avantages concurrentiels sur le marché international et de répondre aux défis sans cesse croissants, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est propose à ses membres des mesures de labellisation et de qualification.

Labellisation bed+bike⁴ pour les établissements « bienvenue vélo »

Les établissements « bed+bike » se distinguent par des offres spécifiques pour les cyclistes. Parmi les critères à remplir, il y a notamment la mise à disposition d'un local fermé pour les vélos, d'un local de séchage pour les équipements mouillés et d'un petit matériel de réparation pour les vélos : servir un petit déjeuner copieux fait également partie de la liste. Les hébergements labélisés bed+bike sont promus via les canaux de marketing de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est, mais ils sont également présentés sur le site web de la Vennbahn, sur la carte « Vennbahn » et sur d'autres publications spécifiques au vélotourisme. Ils bénéficient également d'une visibilité sur les bases de données et App bed+bike allemande et luxembourgeoise et aussi sur la plateforme d'itinéraires en ligne outdooractive.com. La labellisation bed+bike permet en outre une affiliation gratuite au label wallon « Bienvenue Vélo ». Seuls les membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est peuvent prétendre à être labélisés bed+bike (sous réserve de remplir également les critères). Seuls les hébergements bed+bike peuvent participer aux forfaits vélo commercialisés par l'Agence du Tourisme. En 2021, 4 établissements supplémentaires ont été labélisés bed+bike, ce qui porte le nombre total de prestataires à 55, à peine 10 ans après l'introduction du label dans les Cantons de l'Est :

Sleep Inn, Amel
Gut Eidt, Amel
Level600 B&B, Büllingen
Hotel Eifeler Hof, Büllingen
Hotel Drosson, Büllingen
Hof Kriemisch, Büllingen
Hotel International, Büllingen
Hotel Schröder, Büllingen
Snowview Lodge, Büllingen
Hotel Burg Hof, Burg-Reuland
Fleur de Lys, Burg-Reuland
Hotel-Restaurant Ulftaler Schenke, Burg-Reuland
KUZ Begegnungszentrum, Burg-Reuland
Hotel Eifelland, Bütgenbach
Beverly Weekend, Bütgenbach
Camping Worriken, Bütgenbach
Sporthouse Worriken, Bütgenbach
Hotel Bütgenbacher Hof, Bütgenbach
Camping Oos Heem, Deidenberg
Gîte Kaleo Eupen, Eupen
Sleepwood Hotel, Eupen
Ambassador Hotel Bosten, Eupen
Hotel Tychon, Eynatten

Maison Ruthier, Faymonville
B&B De Eifelhoeve, Herresbach
Hof Luterberg, Lontzen
Hotel-Restaurant Zur Alten Mühle, Lützkampen
Daft Hotel, Malmedy
Camping Grottes des Nains, Malmedy
Val d'Arumont Hotel Resort, Malmedy
Adj des Hautes Fagnes, Malmedy
D'ol Vich Périr, Ondenval
Hotel-Restaurant Dreiländerblick, Ouren
Gîte Kaleo Ovifat, Ovifat
Hotel-Restaurant Zum Onkel Jonathan, Raeren
Landhauszimmer, Raeren
La Romance du Lac, Robertville
Hôtel des Bains & Wellness, Robertville
Hotel La Chaumière du Lac, Robertville
Hotel Zum Buchenberg, Rodt
Vegder Kulinarium, Sankt Vith
Green-Key-Ferienhaus Lanterfanter, Schönberg
Hotel Zum Burghof, Schönberg
Casa Maria, Sankt Vith
Eifel-Ardennen Jugendherberge, Sankt Vith
Hotel Zur Post, Sankt Vith

Relax Hotel Pip-Margraff, Sankt Vith
Berliner Hof, Sankt Vith
Hotel-Restaurant Am Steineweiher, Sankt Vith
La Nuit d'Or, Thirimont
Au Cheval Blanc, Waimes
Hotel Hotleu, Waimes
Hotel-Restaurant Cyrano, Waimes
T-Ravel, Weywertz
Hotel-Restaurant Lindenhof, Weywertz



Plaquette bed+bike
© ostbelgien.eu

⁴ **Label bed+bike** de l'ADFC, un des plus grands clubs cyclistes d'Allemagne: plus de 6.000 hôtels, pensions, auberges de jeunesse et campings ont déjà adhéré en Allemagne et dans certains pays voisins. Ils ont tous en commun de s'être particulièrement adaptés aux besoins des clients cyclistes. Ils répondent aux critères de qualité de l'ADFC et peuvent utiliser leur logo officiel. Ce label a été introduit dans les Cantons de l'Est en 2014.

Coaching d'entreprise « Boussole marketing digital »

Suite aux premiers coachings individuels en entreprise fin 2020, d'autres ont été organisés au printemps 2021.

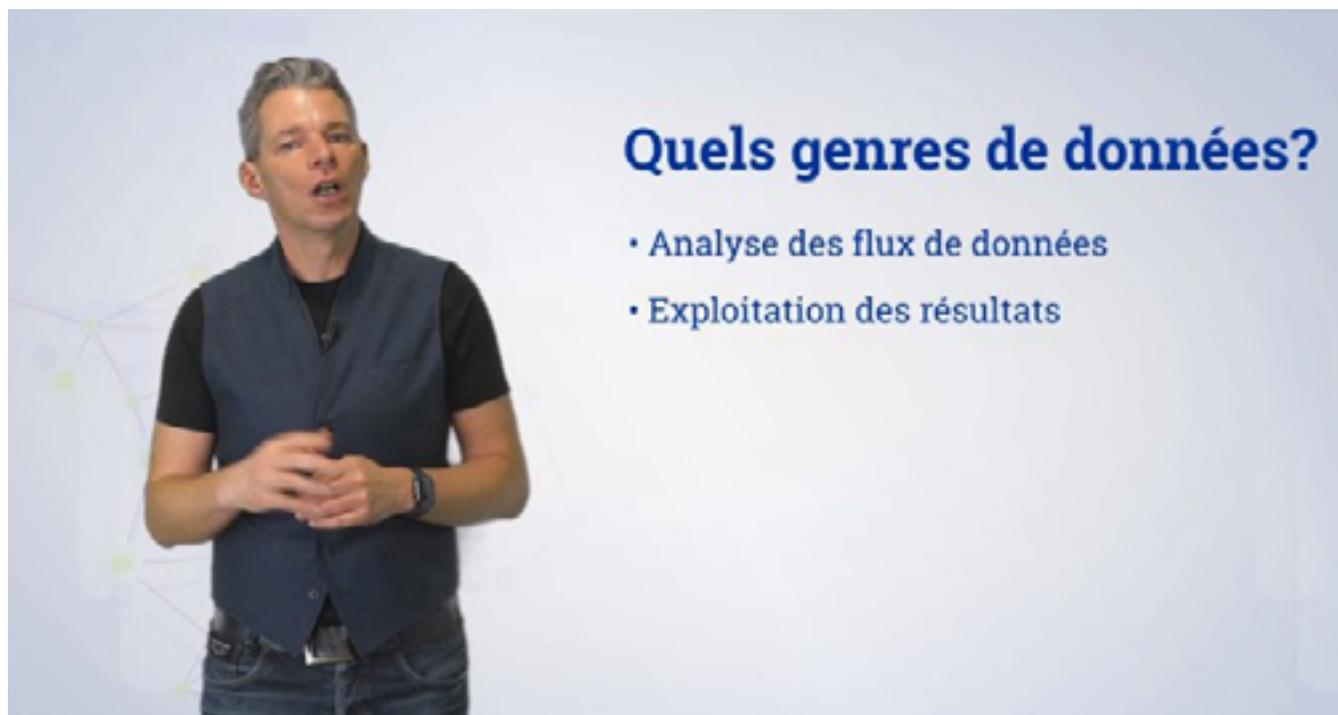
Les coachings individuels sur le thème du marketing numérique ont été proposés dans le cadre du projet Interreg V « Marketing digital pour la Grande Région »; ils font partie d'une campagne de qualification à grande échelle. 26 entreprises des Cantons de l'Est y ont participé.

Elles ont reçu gratuitement des conseils et des réponses à leurs questions. De nombreux thèmes ont été abordés, cela allait de l'optimisation d'un site web au référencement et à la visibilité sur le web, en passant par les médias sociaux et le storytelling.

87 % des entreprises ont opté pour l'optimisation de leur site internet et la gestion des médias sociaux.

L'évaluation de ces coachings a été très positive puisque :

- 98 % des participants ont confirmé que le conseiller avait répondu à leur demande concrète.
- 75% ont déclaré avoir reçu des propositions directement applicables et pratiques.
- 60 % ont estimé avoir pu améliorer leur présence sur le web grâce au coaching.
- 87 % se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du coaching.



Vidéo d'e-learning

© Marketing digital pour la Grande Région

En raison de la crise sanitaire et des mesures restrictives, les coachings ont eu lieu en vidéoconférence.

Pour aller plus loin dans le conseil individuel, 9 vidéos ont été créées, avec des contenus d'apprentissage numériques dont p. ex. la gestion des évaluations et le marketing suggestif dans le secteur du tourisme, le storytelling numérique dans le tourisme, les groupes-cibles - marketing numérique.

Par soutien envers ses membres, depuis 1 an, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est propose ces programmes d'e-learning en allemand et en français sur pro.ostbelgien.eu.



Centre de coordination Vennbahn

Le centre de coordination transnational de la Vennbahn doit garantir à long terme la commercialisation et la gestion de tous les processus importants relatifs à la Vennbahn. L'accent est mis sur le maintien des exigences de qualité les plus élevées et le développement constant du produit. En 2021, une bonne cinquantaine de demandes ont été traitées, soit une douzaine de plus qu'en 2020. Les demandes écrites des clients ont diminué par rapport à 2020, passant de 256 à 235. Par ailleurs, 7 feedbacks ont été reçus dans le cadre de la gestion des réclamations.

Le contrat avec l'ancien exploitant des 5 points de comptage le long de la Vennbahn a été résilié par le Ministère de la Communauté germanophone et la gestion future des points de comptage a été confiée au centre de coordination de la Vennbahn. Un appel d'offres a permis de trouver un nouvel opérateur, CQ Route (filiale belge d'Eco Counter), pour un total de 13 nouveaux points de comptage. Les coûts d'acquisition de 107.498,82 EUR ont été intégralement pris en charge par le Gouvernement de la Communauté germanophone. Le contrat couvre, outre l'achat et l'installation des points de comptage, tous les frais courants (licence, entretien) jusque fin 2024. L'installation des nouveaux points de comptage aura lieu au printemps 2022.

Au sujet de la sensibilisation des usagers de la Vennbahn, des entretiens ponctuels ont eu lieu avec des représentants des communes riveraines. Un échange constructif a également eu lieu avec l'asbl Fahrmit, laquelle s'est fermement engagée à soutenir le projet.

Le 25 février 2021, le chef de projet du bureau de coordination a participé à un webinaire sur l'acquisition de compétences de la European Cyclists Federation: « Fil Rouge du Vélotourisme en Wallonie et à Bruxelles ».

Le 7/12/2021, il a participé à un webinaire de la European Cyclists Federation: « Quality Label for Accommodation Establishments ».

Point de comptage sur la Vennbahn près de Waimès
© ostbelgien.eu





20/09/2021 –
Conférence de presse
« **1er symposium international
de sculpture** » à Walhorn

Le premier symposium international de sculpture s'est déroulé du 20 septembre au 2 octobre à Walhorn (commune de Lontzen), sous le thème « Visions pour l'Europe ». Cela s'est passé sur le terrain de la société Monolithique, Stones designed by Nature, située à côté de la carrière Rotsch; sept artistes internationaux se sont chacun lancés dans une sculpture en pierre bleue de grand format. Pendant ces 2 semaines, on a pu les observer au travail.

Les sculptures doivent constituer les premiers pas d'un nouveau « Sentier des sculptures » à Walhorn.

Pour l'occasion, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a organisé une conférence de presse, en collaboration avec art-moves-europe.eu.

Conférence de presse à la carrière de Rotsch
© ostbelgien.eu

Sculpteur au travail
© José Grommes

Voyages de presse et blogueurs

17-18/03/2021

Rob Kieffer pour le quotidien « Frankfurter Allgemeine ».

Article au sujet du musée Vieille Montagne, Kelmis, Via Giulia.

1-3/06/2021

Rob Kieffer pour le quotidien « Die Welt ». Article sur la Vennbahn, paru le 28/8/2021



5-8/09/2021

Frans Van Ingelgem pour le « Vlaamse Wielersbond »

Reportage de 10 pages sur le Stoneman dans le magazine de la Fédération flamande de cyclisme (Vlaamse Wielersbond)



21-23/09/2021

Les blogueurs Clo et Clem ont visité les Cantons de l'Est dans le cadre du projet Interreg « Marketing digital pour la Grande Région ». Article sur les thèmes de la culture, de la gastronomie, de la nature (Hautes Fagnes) et des vacances actives.



29-30/09/2021

Jean-Pierre Dubois pour « de Serrist ».

Article sur le parc des sculptures à Walhorn

27-28/10/2021

Edda Neitz pour le « Wanderlust ».

Article sur Malmedy et Waimes. Découverte de la nature, des musées et de la gastronomie.



Communiqués de presse, articles et base de données « presse »

En 2021, 35 nouveaux représentants de la presse ont demandé à figurer dans la base de données. Au total, 18 communiqués de presse (trilingues) ont été envoyés sur les sujets les plus divers. Tous ces articles sont également publiés dans la revue de presse sur pro.ostbelgien.eu.

Newsletter aux touristes et aux membres

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est envoie aux visiteurs et à ses membres des newsletters sur différents thèmes d'actualité touristique, ainsi que diverses informations internes. En 2021, 20 newsletters ont été envoyées.

Rubrique « sécurité en vacances »

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est utilise cette rubrique pour faire le point sur la situation au jour le jour en matière de restrictions de voyage, de mesures de lutte contre le coronavirus et de restrictions suite aux grosses inondations de juillet.

L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est utilise un mélange de publicités analogiques et numériques pour atteindre différents groupes-cibles.

TV

Campagne d'images Védia

Pendant les vacances d'été 2021, la chaîne de télévision publique Védia a diffusé des clips vidéo sur la région de vacances des Cantons de l'Est.

Au total, 8 films d'environ trois minutes ont été réalisés sur les thèmes les plus divers, présentant l'offre touristique des Cantons de l'Est, soit le cyclisme et la randonnée, mais aussi les temps forts culturels et les activités « fun ».

A partir du 5 juillet, un clip vidéo a été diffusé chaque jour pendant une semaine en « prime time⁵ ». Un court spot faisait la promotion du clip vidéo plusieurs fois par jour. Védia a également posté les clips vidéo sur sa page Facebook.

La chaîne régionale francophone de l'arrondissement de Verviers compte environ 35.000 téléspectateurs par jour. Les médias sociaux de la chaîne de télévision comptent au total 54.000 abonnés.

La Grande Balade sur RTL-TVi avec Ludo Daxhelet

Dans le cadre d'une collaboration avec WBT (Wallonie Belgique Tourisme), l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a de nouveau participé à cette émission.

Cette fois-ci, l'accent était mis sur les « villes de charme en Wallonie ». Le présentateur charismatique Ludovic Daxhelet a présenté la ville de Malmedy et ses points forts culturels (Malmundarium, visite historique de la ville). L'émission a été diffusée les 22 et 23 mai 2021.



Making of „La Grande Balade“
© ostbelgien.eu

Film d'images « Les musées des Cantons de l'Est - juste là »

Afin d'élargir la visibilité du paysage culturel des Cantons de l'Est et de renforcer l'attractivité des musées auprès des touristes, un film d'image sur les musées des Cantons de l'Est a été réalisé en 2021.

Les musées participants sont l'IKOB à Eupen, le Malmundarium à Malmedy, le Musée de la Vieille Montagne à Kelmis, le Musée de la Poterie à Raeren, la mine de schiste à Recht, le Musée de la Ville d'Eupen et le musée du folklore à Sankt Vith.

Ce court-métrage de 2 minutes a été tourné selon le principe du Storytelling⁶ et s'adresse avant tout aux familles avec enfants (adolescents).

Il a été diffusé pour la première fois le 14 novembre 2021 à l'occasion de la « Nuit des Musées » et fera partie d'une campagne plus large en 2022.

⁵ Partie des programmes de télévision correspondant au début de la soirée, heure de la plus grande écoute.

⁶ **Storytelling = raconter des histoires** : Méthode qui utilise le principe narratif pour transmettre des informations et promouvoir des produits de manière attractive.



© Ostbelgien.eu | Dominik Keitz

NIEUW in de Oostkantons: Het wandelknooppuntensysteem

Op de grens tussen de Eifel en de Ardennen loopt een netwerk van 900 kilometer aan wandelpaden door het zuiden van de Oostkantons. In dit deel van België genieten wandelaars van een betoverend landschap van heuvels en valleien, rivieren, beken en bossen. De uniforme bewegwijzering van het knooppuntensysteem heeft de oriëntatie veel eenvoudiger gemaakt. Het bestaande knooppuntensysteem in Vlaanderen diende als model. In het zuiden van de Oostkantons werden bijna 5.000 bordes geplaatst. Daarnaast biedt het nieuwe bewegwijzeringssysteem nog een ander voordeel. In plaats van beperkt te worden door gedefinieerde wandelpaden, kan er nu individueel gepland worden. Een praktisch hulpmiddel voor de planning is de digitale routeplanner, die kan worden gebruikt op go.ostbelgien.eu. Wie de mooiste wandelingen wil ontdekken, vindt zeker inspiratie in de brochure: "Plezierwandelingen - Langs het water, in het bos en panorama's".

Meer informatie op www.ostbelgien.eu

Te Voet :
Annonce d'1/5 page sur le thème des points-nœuds de la randonnée.

Marché cible:
Pays-Bas.

Toeractief :

En collaboration avec Wallonie Belgique Tourisme, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est a fait paraître en mai 2021 un publiereportage d'une page dans le magazine « Toeractief », sur le thème des offres forfaitaires « Randonnées sans bagages ».

Marché cible et groupe cible :
Pays-Bas, randonneurs et cyclistes, 50+.

Tirage : 37.000 ex.



Wandermagazin :

Le Magazine de la randonnée en langue allemande existe depuis 30 ans et se démarque par des articles illustrés de qualité. Dans l'édition hiver 2020-2021, l'Agence du Tourisme y a publié un publiereportage d'une page sur les Hautes Fagnes.

Parution & tirage :
4 x/an, 36.820 exemplaires.

Marché cible et groupe cible :
Public germanophone en Allemagne, Suisse et Autriche. Randonneurs, 50+.



VISIT Wallonia.be

Wandelvakantie in de Oostkantons
Je hoeft niet ver te reizen om een andere wereld te ontdekken!

Het afwisselende natuurlandschap van de Oostkantons is een helpende hand voor wandelaars en wielrijders. Het Toeristisch Agentschap Oost-België organiseert af en toe wandelvakanties voor iedereen. Ervaren wandelaars en sportwielrijders kunnen deze afzien, maar het is de beste manier om kennis te maken met de Oostkantons.

Er zijn verschillende formules voor wandelingen met bagagevoer, zodat je tijdens het wandelen jouw bagage niet mee hoeft te nemen. Daar wordt voor gezorgd. De wandelingen variëren van drie tot zeven dagen. Elke voor een tocht door de vier valkeien, een wandeling langs de rivieren of een nagelrietswadi door de Oostkantons, maar ook een leuk weekend met de kinderen is mogelijk. In België is verschillende accommodaties van wandel of fiets verblijf een vaste accommodatie.

Het Toeristisch Agentschap Oost-België biedt ook een zorgeloos vakantie. Je krijgt voor jezelf de afzet van parkeren voor de tocht en voor het vervoer van de bagage op bestemming. Reizebeschrijvingen en wandelkaarten zijn ook in het pakket. Reserveer nu je wandelvakantie op www.ostbelgien.eu. Aanpak met en contact de de website met het Toeristisch Agentschap Oost-België. Telefoonnummer 04 34 34 34 34 voor verdere informatie of speciale wensen. Het nummer 04 34 34 34 34 of mail naar ostbelgien.eu.

www.ostbelgien.eu

Posterkaart 'Wandervakantie'
Og 08 wegen door de Oostkantons
Het nieuwe formaat en de kleur geven een snel en juist overzicht van de unieke tochten, de knippen en het volledige aanbod in de Oostkantons. Overstreeft gratis de brochure op www.ostbelgien.eu/nl/gratiele-brochures



Fiets :

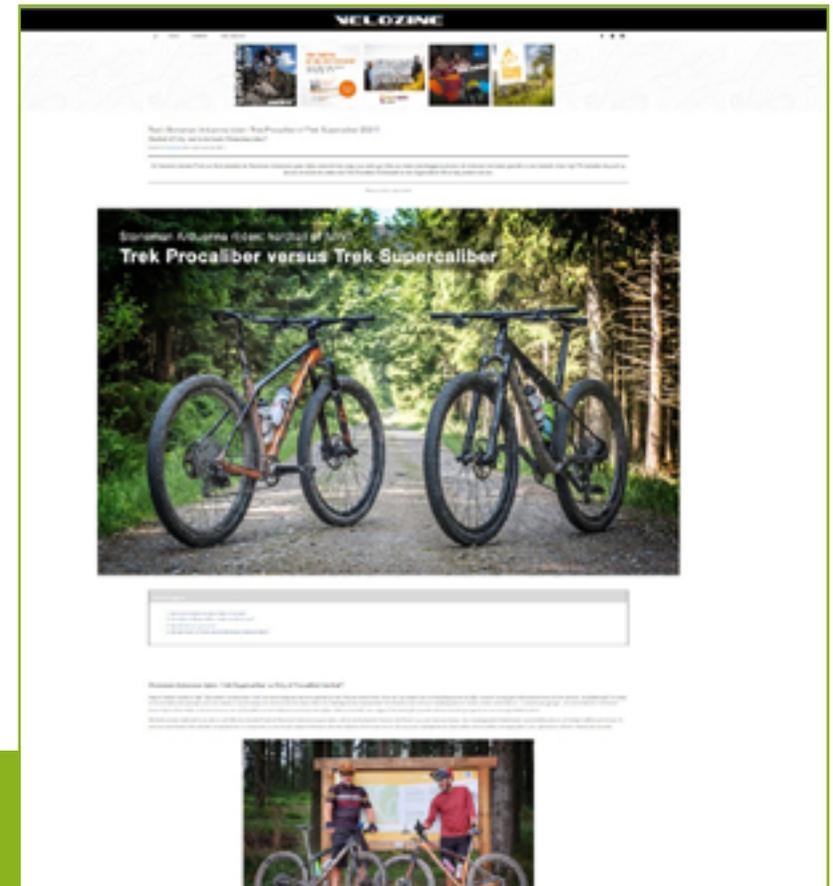
Annonce d'1/2 page dans l'édition d'avril, sur la thématique du Stoneman Arduenna.

Parution & tirage :

2 fois par an, 30.912 exemplaires.

Marché et groupe cible :

Pays-Bas, cyclistes. En outre, un publi-reportage a été inséré dans la newsletter au début de la saison 2021. La newsletter compte 210.000 abonnés.



Velozine.nl :

Reportage numérique sur le Stoneman Arduenna dans lequel 2 VTT sont évalués par un test comparatif. Le reportage a été lu 1.600 fois au total. Le temps moyen de lecture a été d'environ 7 minutes, ce qui est un très bon résultat.

Coopérations médias & campagnes d'images

La coopération avec la presse est un instrument efficace pour des campagnes de relations publiques; cela permet en effet de s'adresser aux clients autrement que par la publicité classique.



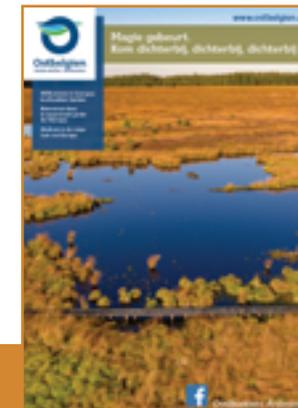
Grande.BE

Leader des portails de voyage sur le marché flamand. Le site internet Grande.be enregistre en moyenne 5.000 visiteurs par mois et 250.000 pages consultées. Le profil des lecteurs se situe entre 35 et 70 ans, dont 55% féminins. 78% sont dans la classe sociale 1-4. En 2021, entre fin mai et fin octobre, 4 newsletters ont été envoyées aux abonnés, y compris des séries de photos sur les thèmes Ovelo, Kids on Tour, points-nœuds de la randonnée et offres « Randonnée sans bagages ». Ces newsletters ont en outre été publiées sur Grande.be, ainsi qu'une bannière sur le thème Vennbahn. Les articles sur les Cantons de l'Est ont suscité beaucoup d'intérêt, soit 128.649 vues. L'article sur Ovelo a été le plus lu avec 36.806 vues.



Pasar

Pasar est un magazine de voyage flamand qui paraît 11 fois par an et avec un tirage de 31.000 exemplaires. 25.000 personnes y sont abonnées. En 2021, la campagne cross-média consistait en une annonce d'une page dans l'édition de juin, une newsletter au sujet des points-nœuds de la randonnée et une bannière. Le nouveau magazine des Cantons de l'Est a en outre été envoyé aux abonnés, joint à l'édition du mois de mai 2021.



Op Weg

Magazine de trekking pour le groupe cible des randonneurs et des cyclistes. Campagne médiatique cross-média composée de 3 annonces, 2 newsletters, ainsi qu'une bannière sur le site web. C'était la 10ème année consécutive que l'on coopérait avec ce magazine.

Publication & tirage :

6 x / an - 7.500 exemplaires.

Marché cible :

Flandre.



Zomerzoektochten in Krant van Westvlaanderen :

Supplément de 4 pages dans le quotidien « Krant van Westvlaanderen ». Promotion des circuits Ovelo sous la forme d'un rallye-photos (concours).

Publication & tirage :

72.000 ex. + web.

Groupe cible et marché cible :

25-65 ans, Flandre occidentale. Parution le 11.08.2021. + 2.000 exemplaires mis à la disposition du public à la Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est.

Best of Wandern⁶

Sous la marque Best of Wandern (BoW), 11 régions européennes de randonnée coopèrent et font de la publicité ensemble. Les mesures 2021 comprenaient :

- Centre d'essai régional à la Maison du Tourisme des Hautes Fagnes - Cantons de l'Est : Les centres d'essai Best of Wandern permettent aux visiteurs de tester/ louer gratuitement du matériel de randonnée de qualité. L'assortiment comprend des chaussures de randonnée, des vestes imperméables, des porte-bébés, des jumelles, des parapluies, des bâtons de randonnée et des crampons. Les articles ne sont pas proposés à la vente. Les chaussures de randonnée et les porte-bébés ont été les articles les plus populaires (prêtés 17 fois au total).
- Présentation dans le magazine BoW sur 4 pages (35.000 exemplaires) : 2021 était placé sous le thème « Randonnée avec un chien ». En raison du manque d'offres spécifiques pour ce groupe dans les Cantons de l'Est, le magazine a fait la promotion d'une suggestion de randonnée où les chiens sont admis.
- Présentation sur le site web Best of Wandern avec une sous-page dédiée, des conseils de randonnées, des actualités régionales et une galerie de photos. En 2021, le site a été réaménagé.
- Présentation sur BoW-Alpregio d'Outdooractive : le site BoW-Alpregio présente l'offre de randonnée des Cantons de l'Est avec ses balades de rêve, ses « Kids on Tour » et ses circuits GR, ainsi que les POI'S (=Point of Interest).
- Utilisation des photos issues du shooting photo BoW pour des publications propres : en 2021, un shooting photo a été réalisé sur l'offre de randonnées et les panoramas de la commune d'Amel.
- Publications rédactionnelles mettant l'accent sur une seule région : en 2021, une double page sur les Cantons de l'Est a été publiée dans le Magazine de Randonnée (Wandermagazin). L'accent a été mis sur la biodiversité et les herbes et plantes sauvages médicinales.
- Jeu du calendrier de l'Avent : le calendrier de l'Avent annuel de la BoW fait de la publicité avec des prix de valeur pour les fans de loisirs extérieurs et de randonnée. Les Cantons de l'Est de la Belgique ont participé à cette action publicitaire et offert des cartes de promenades et des buffs.



Centre de test de la Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est
© ostbelgien.eu – Thomas Bichler

- Intégration de tous les centres de test des régions grâce à une carte d'ensemble présentée sur roll-up.
- Possibilité d'exposer ses propres flyers dans les centres de test des autres régions.
- Intégration au salon TourNatur à Düsseldorf en septembre 2021.
- Action de passeport à tamponner pour les randonneurs

⁶ Best of Wandern est synonyme de vacances-rando uniques et sans soucis dans les plus belles régions de randonnée d'Europe. BoW est une coopération entre des régions européennes de randonnée, des fabricants d'équipement, des touropérateurs et des vendeurs en ligne, dont l'objectif est d'offrir à tous des expériences de randonnée inoubliables.

Publications



Cantons de l'Est – Le magazine 2021

Une nouvelle brochure d'image qui invite les visiteurs à découvrir la région sous divers aspects. On y raconte des histoires passionnantes sur les gens et leurs hobbies : un photographe amateur guide le lecteur vers son lieu préféré dans les Hautes Fagnes et un brasseur raconte comment il a fait de sa passion son métier. Les dernières pages du magazine sont consacrées à une liste complète des lieux d'excursions et hébergements de tourisme. Les reportages ont été rédigés selon le principe du storytelling et sont le résultat de la stratégie de contenu globale de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est.

« Cantons de l'Est - le Magazine » compte 60 pages et a été publié en allemand, français, néerlandais et anglais (en angl. uniquement en format numérique) ; il peut être commandé gratuitement, téléchargé ou retiré auprès de tous les points d'information touristique de la région.

Pour pallier au fait qu'il n'a pu être distribué en foires - annuées en raison de la crise sanitaire -, la brochure d'image a été envoyée en tant que supplément avec différents magazines et journaux. En avril, avec le magazine PASAR (25.000 ex.) et le magazine de l'Association automobile flamande VAB (140.000 ex.). En juillet, avec le journal « Westdeutsche Allgemeine Zeitung, Raum Ruhr West » (155.000 ex.).

Tirage total:

360.000 ex.

Autres publications



KIDS ON TOUR

Dix tours créés selon le concept Edutainment. Edutainment est l'abréviation de Education and Entertainment et a pour but de motiver les enfants. Les itinéraires des tours sont indiqués sur des « cartes au trésor » attrayantes pour les enfants. L'objectif est de faire participer les enfants dans la recherche du parcours sur base de photos et de flèches directionnelles tracées sur la carte. Des petits jeux et quiz amusants sont proposés en cours de route pour éviter que les enfants ne s'ennuient.

- all
- fr
- nl

Tirage 2021:
35.000 ex.



BALADES DE RÊVE AU FIL DE L'EAU, EN FO- RÊT ET SUR LES CRÊTES

26 boucles de promenades dans les Cantons de l'Est. Tours d'une demi et d'une journée avec cartes, dénivelés et descriptions des itinéraires. Dans cette nouvelle édition, la plupart des balades de rêve sont basées sur le système des points-nœuds de la randonnée, avec la cartographie s'y rapportant.

- all
- fr
- nl

Tirage 2021:
50.000 ex.



SUR LES GR À TRAVERS LES CANTONS DE L'EST

Offres forfaitaires – carte « Randonnées sans bagages ». Carte avec le réseau des sentiers de Grande Randonnée

- all
- fr
- nl

Tirage 2021:
17.500 ex.



OVELO – À VÉLO SUR LE RÉSEAU POINTS-NŒUDS DES CANTONS DE L'EST

11 propositions de circuits en boucles de 31 à 48 km, avec cartes, descriptifs et informations pratiques. Dans l'édition 2021, 4 tours ont été légèrement modifiés en raison des modifications sur le réseau VéloTour.

- all
- fr
- nl

Tirage 2021:
10.000 ex.



CARTE VÉLOTOUR

Entre 2018 et 2021, le réseau de 850 km de pistes cyclables Vélotour fait l'objet d'un nouveau balisage et de modifications. La carte Vélotour s'actualise en fonction de l'avancement des travaux de balisage. Pendant la phase de travaux sur le réseau Vélotour, la carte est distribuée gratuitement.

En 2021, ce sont les communes de Sankt-Vith, Amel, Burg-Reuland, Lontzen et Kelmis qui étaient concernés par les travaux de balisage.

- all-fr-nl

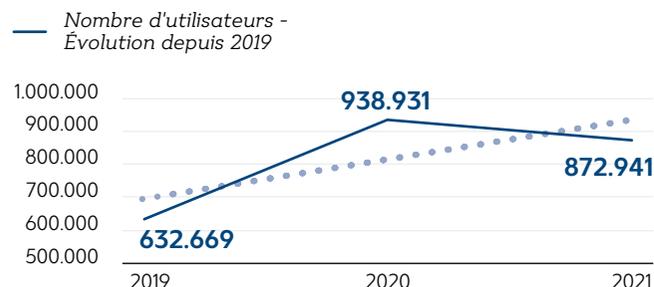
Tirage 2021: 10.000 ex.

Veuillez trouver **ici** toutes les autres publications

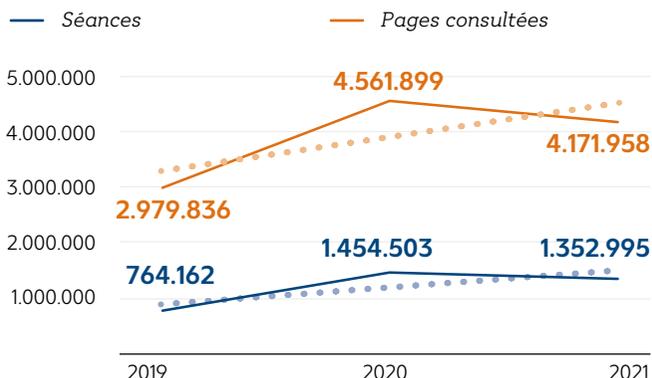
MARKETING DIGITAL

www.ostbelgien.eu Performance

Utilisateurs



Séances et pages vues

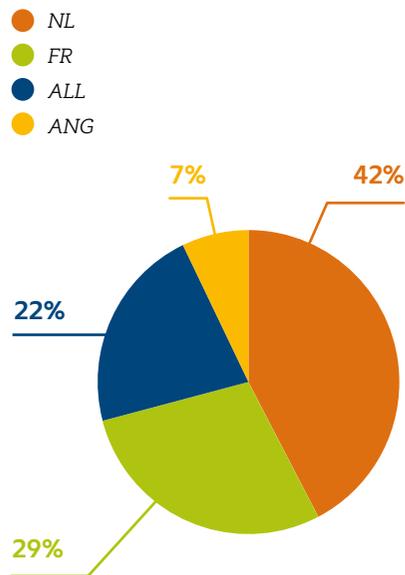


Le site internet ostbelgien.eu comptait près de 900.000 visiteurs en 2021. Bien que le nombre d'utilisateurs ait diminué de 7% par rapport à 2020, l'évolution générale est à la hausse depuis 2019 (+38%). La même tendance se poursuit pour le nombre de sessions et de pages vues, où la croissance est respectivement de 44% et 29% au cours des 2 dernières années.

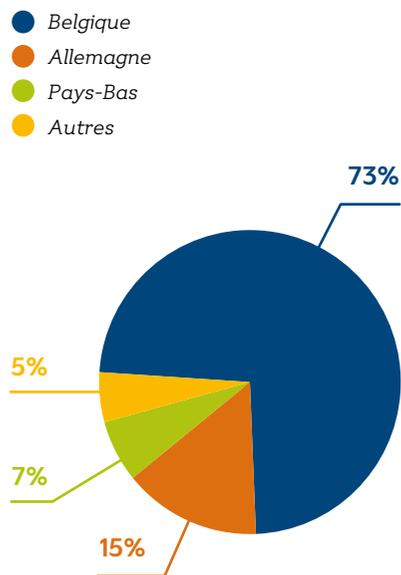
En 2021, la durée moyenne d'une séance était de 3 minutes et 8 secondes. Par conséquent, les utilisateurs ont passé en moyenne 15 secondes de plus sur le site ostbelgien.eu.

Profil des utilisateurs

Utilisateurs selon leur langue

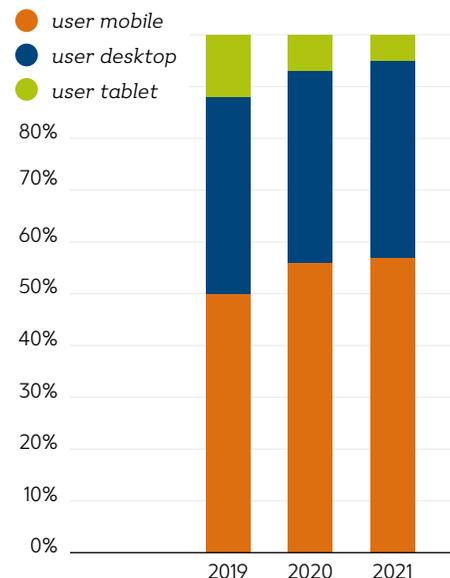


Utilisateurs selon leur localisation



Utilisateurs selon leur support

Evolution depuis 2019

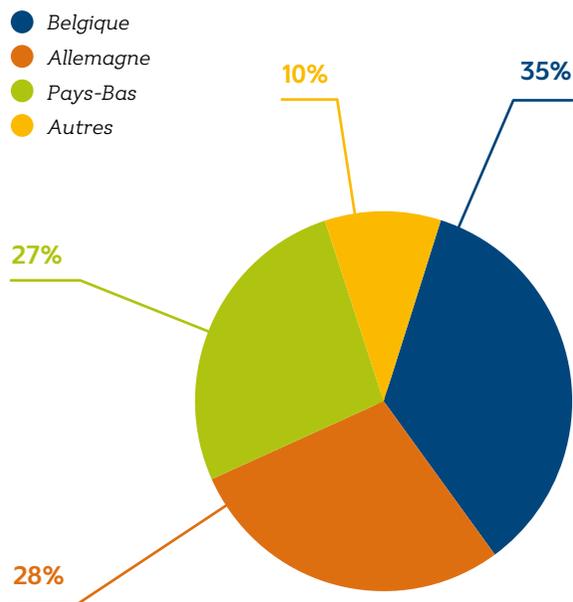


Si l'on considère les utilisateurs en fonction de leur localisation, on constate que 3/4 des utilisateurs sont nationaux. Les utilisateurs néerlandophones sont majoritaires (46%).

Depuis la traduction du site en anglais en 2019, le nombre d'utilisateurs anglophones a augmenté de 41 % pour atteindre environ 61.000 visiteurs, ils représentent désormais 7 % du total des visiteurs.

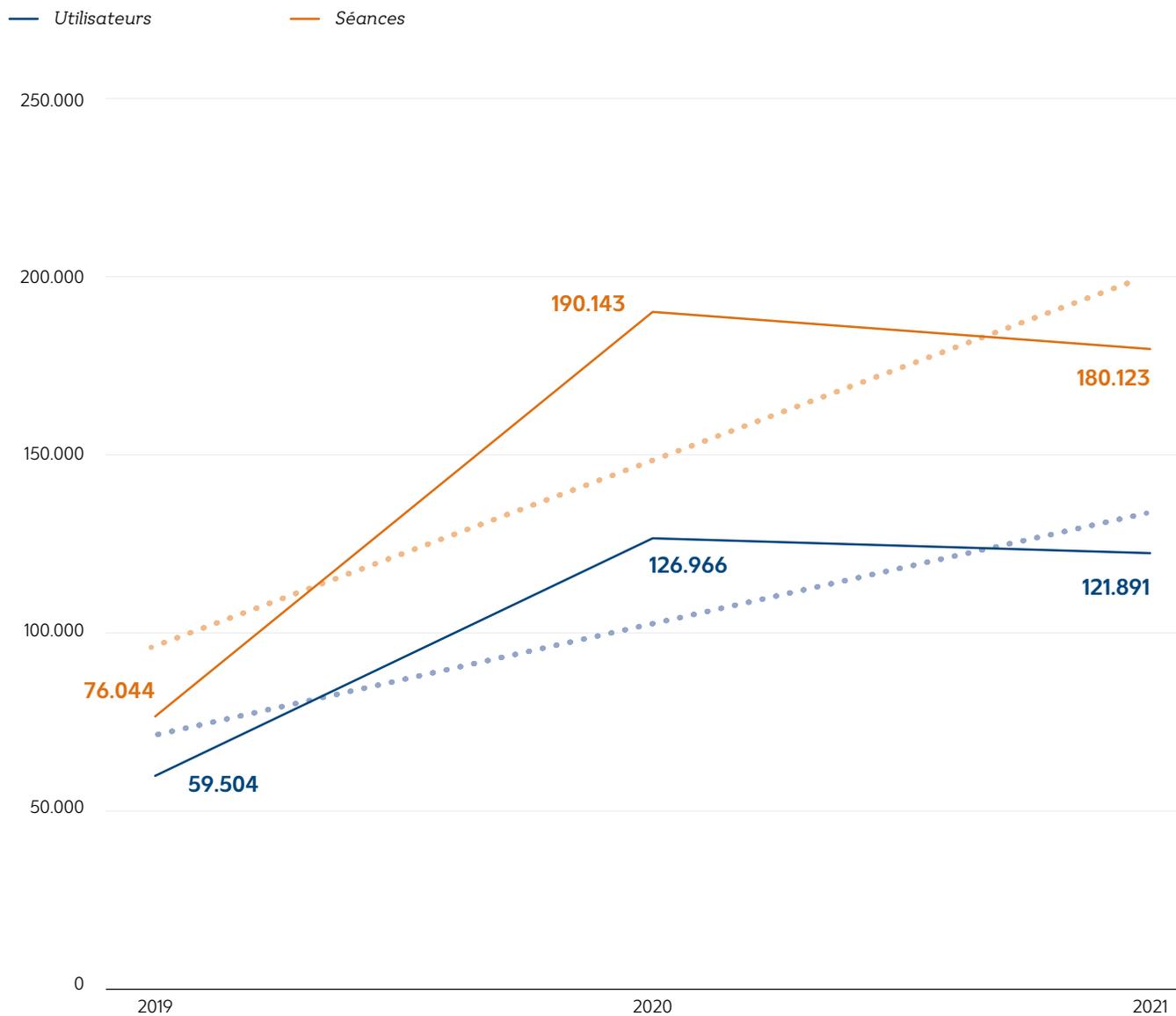
57% des utilisateurs visitent le site via leur téléphone mobile. Le nombre d'utilisateurs de desktop reste stable (environ 35%), par contre le nombre d'utilisateurs de tablets a diminué de 50% depuis 2019 et représente seulement 5%.

Utilisateurs selon localisation



Utilisateurs et séances

Evolution depuis 2019



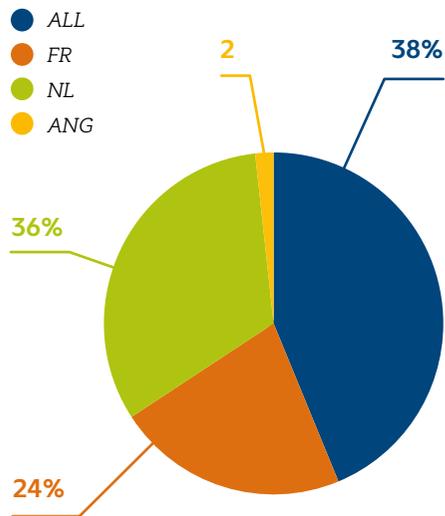
Le site vennbahn.eu suit la même tendance que ostbelgien.eu. Bien que le nombre de sessions et d'utilisateurs ait légèrement diminué par rapport à 2020, les chiffres ont plus que doublé depuis 2019.

Planificateur d'itinéraires

Performance & profil des utilisateurs

go.ostbelgien en ligne

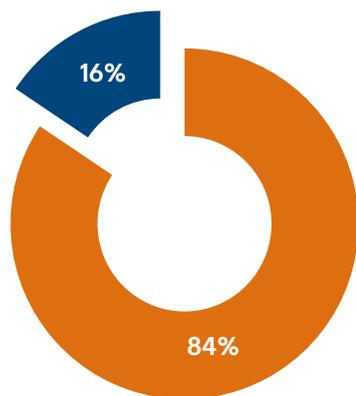
Pages consultées d'après la langue



go.ostbelgien en ligne

Pages consultées d'après le produit

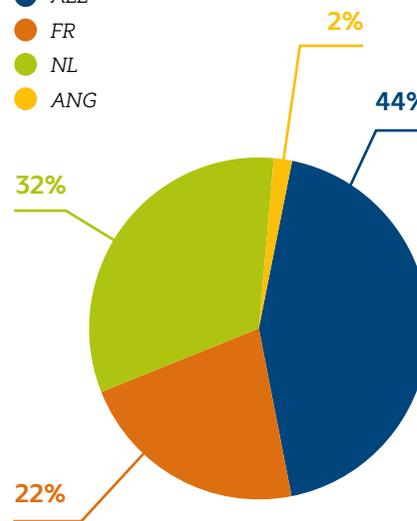
- Pages consultées d'itinéraires à vélo
- Pages consultées d'itinéraires à pied



App go.ostbelgien

Utilisateurs selon leur langue

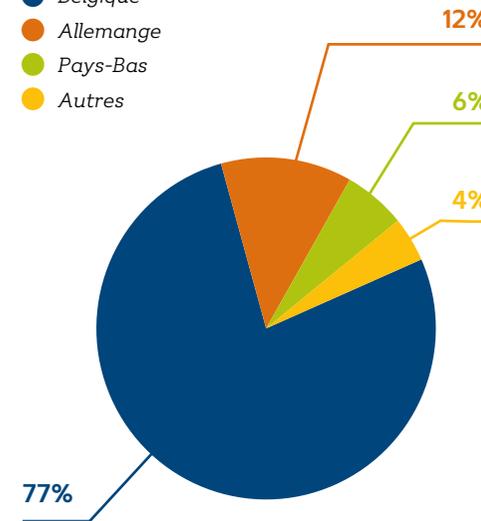
- ALL
- FR
- NL
- ANG



App go.ostbelgien

Utilisateurs d'après leur localisation

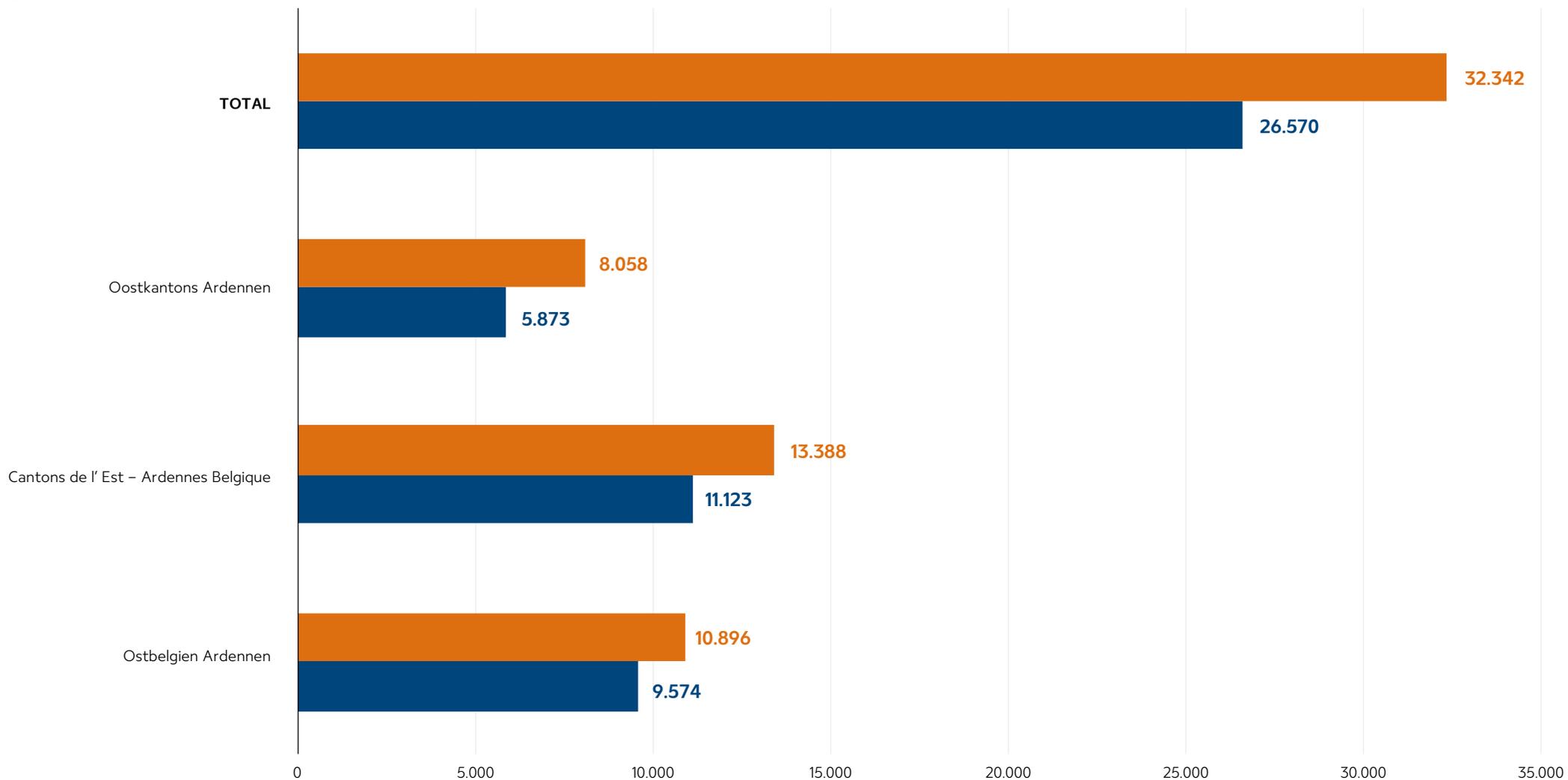
- Belgique
- Allemagne
- Pays-Bas
- Autres



Source: Google Analytics

Média social

Fans sur Facebook



Les pages Facebook de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est comptent désormais 32.342 fans. La page néerlandaise a enregistré une croissance de 40 % l'année dernière.

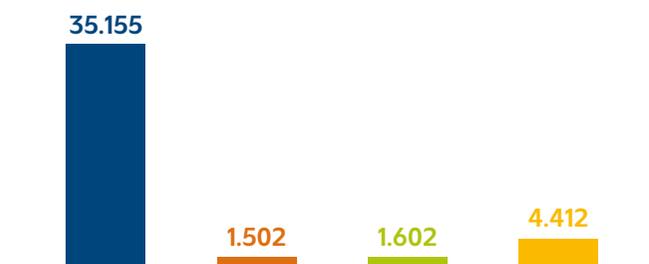
Source: Google Analytics

Maison du Tourisme Hautes Fagnes - Cantons de l'Est

Comportement des visiteurs

Prises de contact 2021

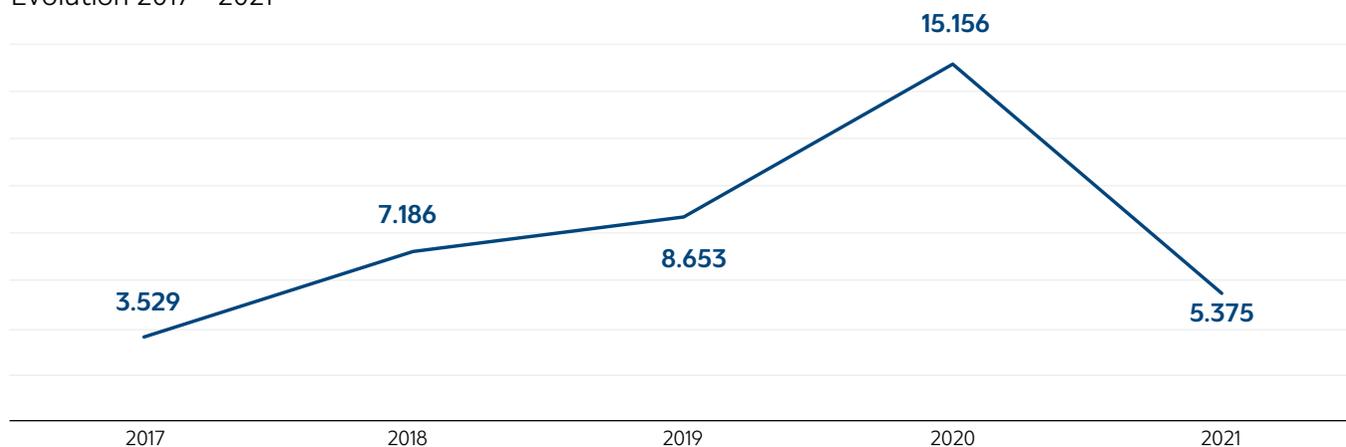
- Comptoir
- Téléphone
- Courriels
- Page web



Visiteurs par mois - 2021



Envois postaux Evolution 2017 - 2021

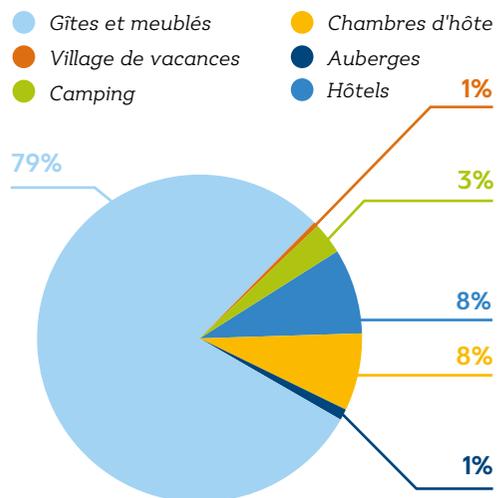


En raison de l'explosion de la demande et des coûts qui en découlent, l'envoi postal a été limité en 2021 au Magazine des Cantons de l'Est. Toutes les autres éditions peuvent être téléchargées gratuitement sur ostbelgien.eu et sont disponibles dans tous les points d'information touristique.

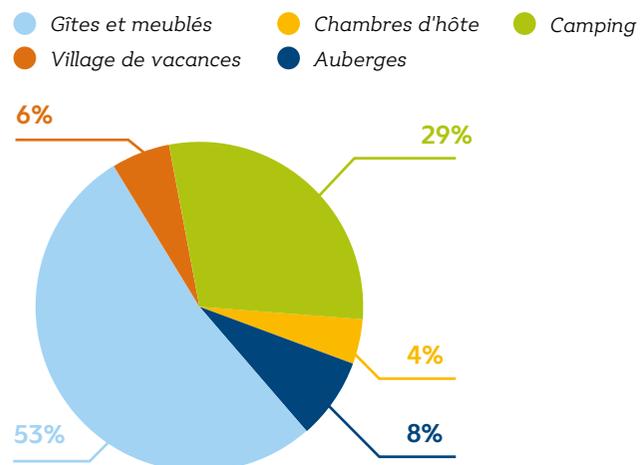
CHIFFRES CLES DU TOURISME

Structures des hébergements touristiques dans les Cantons de l'Est

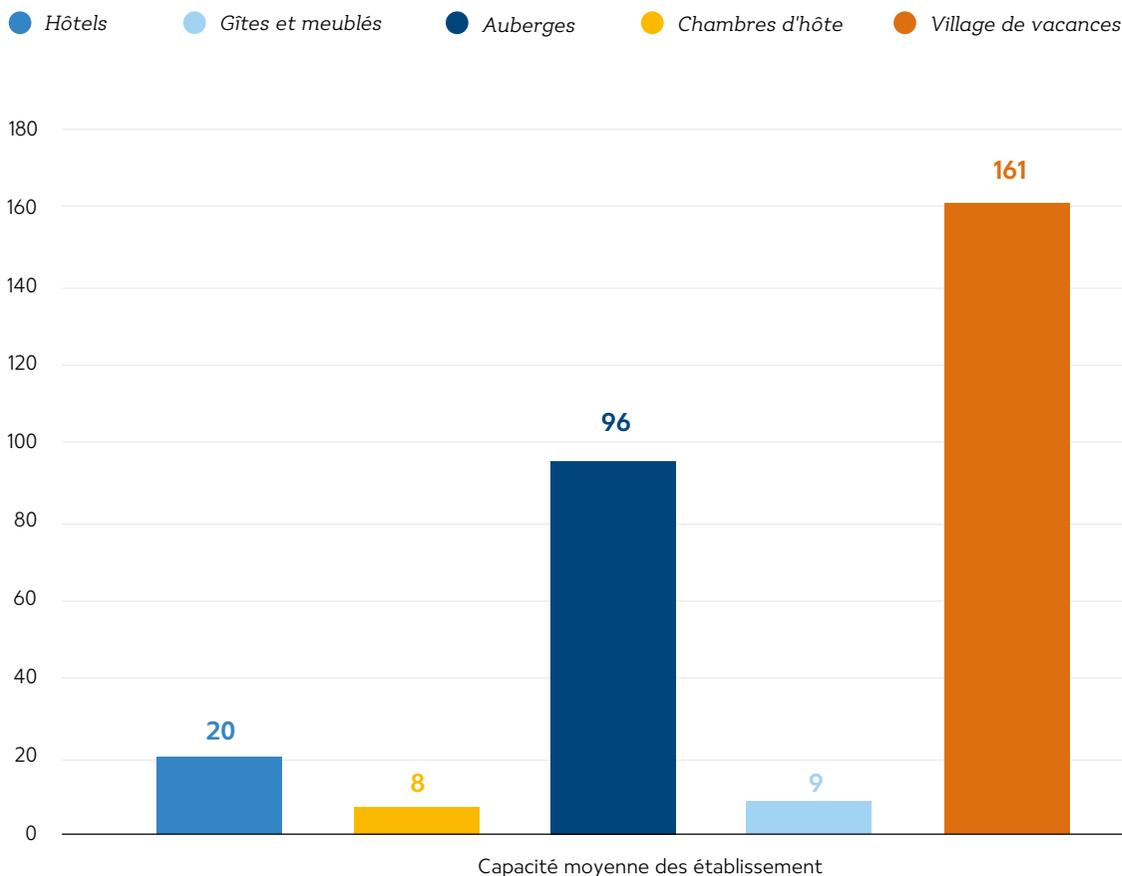
Répartition des établissements par type



Répartition des établissements selon leur capacité



Capacité moyenne des établissements



Capacité totale de lits

(hors camping) : 7.006 lits

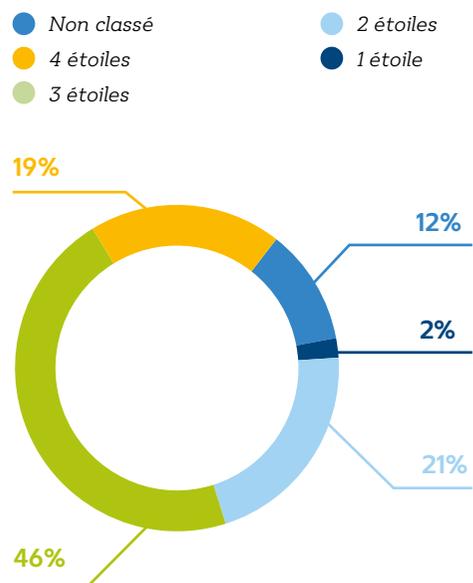
Capacité annuelle totale

(hors camping) : 2.557.190 lits

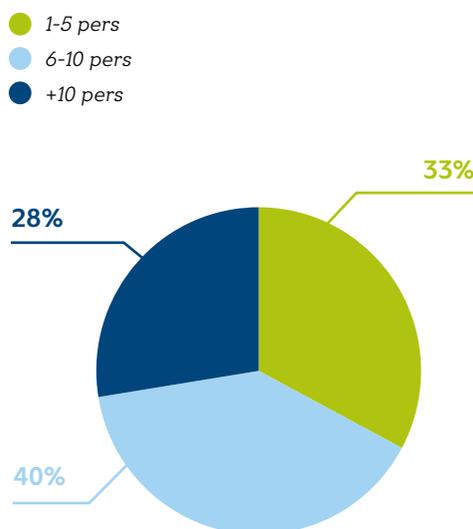
Campings: 120 emplacements en moyenne

Source: Walstat, CGT, Ministère de la Communauté germanophone

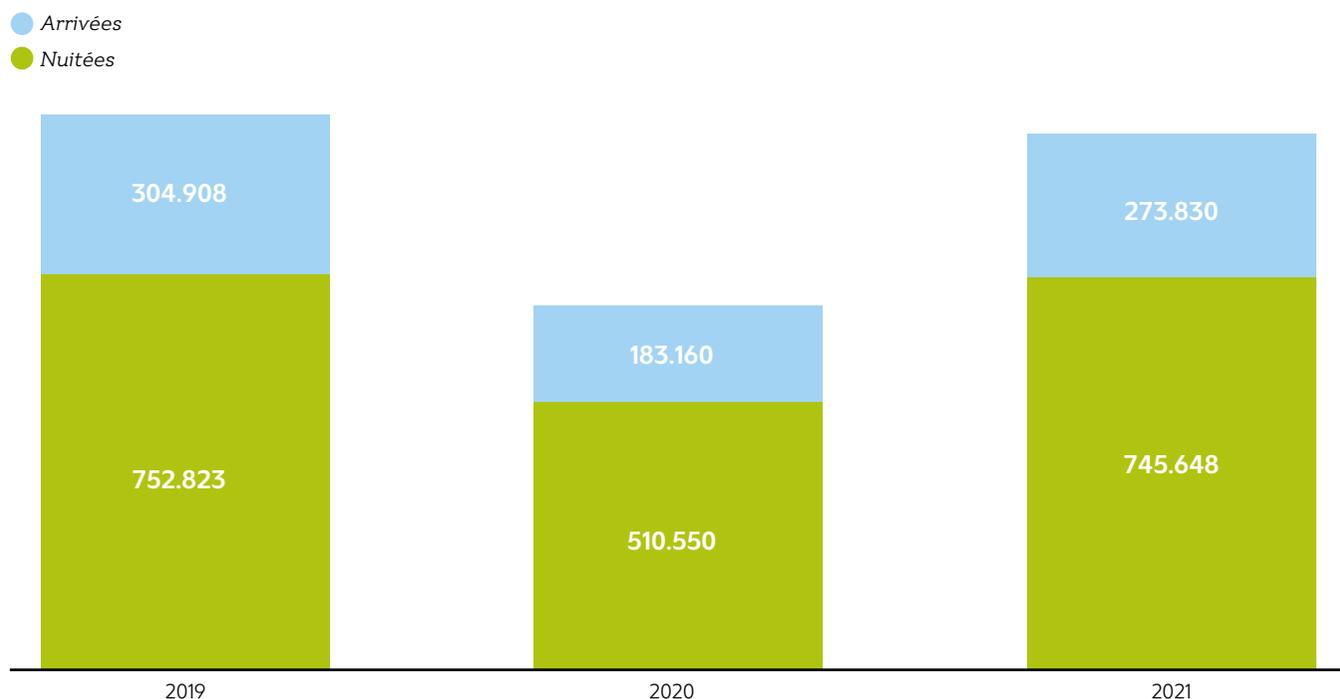
Répartition des hôtels selon leur classement



Répartition des gîtes et meublés selon leur capacité



Arrivées et nuitées Evolution depuis 2019



En 2020, suite à la pandémie et aux fermetures d'entreprises exigées par ordre officiel selon les lois sur la protection contre les infections et suite aux restrictions de voyage, le nombre de nuitées a diminué de 32 %; les arrivées ont également baissé de 40 % par rapport à l'année précédente.

En 2021, les nuitées ont presque retrouvé leur niveau d'avant la pandémie (-1 %). En ce qui concerne les arrivées, on enregistre cependant une baisse de 10 % par rapport à 2019. La durée de séjour est en hausse (2021 : 2,72 jours >> 2019 : 2,47 jours).

ORGANES DE L'AGENCE DU TOURISME DES CANTONS DE L'EST ASBL

Membres du Conseil d'administration:

- Thorsten MARAITE, Président
- Max MUNNIX, Administrateur, Représentant du Gouvernement de la Communauté germanophone de Belgique
- Tom SIMON, Administrateur, Représentant des communes d'Eupen, Kelmis, Lontzen, Raeren et successeur de Joachim Van Weersth suite au changement de majorité à Raeren
- André-Hubert DENIS, Administrateur, Représentant des communes de Malmedy et Waimes
- Stephan WIESEMES, Administrateur (?), Représentant des communes d'Amel, Büllingen, Burg Reuland, Bütgenbach et Sankt-Vith

Les Administrateurs se sont réunis exclusivement par visioconférence les 05/02/2021, 26/02/2021, 12/03/2021, 09/04/2021, 21/05/2021, 04/06/2021, 11/06/2021, 13/07/2021, 10/09/2021, 08/10/2021, 19/11/2021, 15/12/2021.

Le Conseil d'administration a été consulté par circulaire le 04/01/2021 et le 25/10/2021.

Il s'est réuni en Assemblée plénière avec les Echevins du tourisme des communes membres (membres consultatifs) le 16/07/2021 à l'hôtel Amel Mitte.

Assemblée générale

Fin 2021, l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est comptait 198 membres.

L'Assemblée générale a eu lieu le 29/06/2022 au Centre de conférence Triangel à Sankt Vith. Une Assemblée générale extraordinaire a eu lieu le 16/07/2022 dans les locaux de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est.



Assemblée générale du 29/06/2022 au centre culturel et de conférence Triangel à Sankt Vith
© ostbelgien.eu

Membres effectifs

MEMBRES FONDATEURS

- Gouvernement de la Communauté germanophone de Belgique
- Office du Tourisme de Raeren
- Office du Tourisme de la commune de Burg-Reuland asbl
- Office du Tourisme de la commune de Bütgenbach asbl
- Office du Tourisme et de la culture de la commune d'Amel asbl
- Rat für Stadtmarketing asbl Eupen
- Office du Tourisme de Sankt-Vith asbl
- Commune de Waimes
- Commune d'Amel
- Commune de Büllingen
- Commune de Burg-Reuland
- Commune de Bütgenbach
- Ville d'Eupen
- Commune de Kelmis
- Commune de Lontzen
- Commune de Raeren
- Commune de Sankt-Vith
- Ville de Malmedy

HÔTELS

Hôtel Amel Mitte, Amel
Hôtel Müller, Amel/Heppenbach
Hôtel Tiefenbach, Büllingen
Hôtel Drosson, Büllingen/Wirtzfeld
Hôtel Eifeler Hof, Büllingen/Manderfeld
Hôtel Schröder, Büllingen/Losheimergraben
Hôtel International, Büllingen
Paulis Bistro + Hôtel, Büllingen/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 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
Sporthouse Worriken, Bütgenbach
Hôtel Ambassador, Eupen
Hôtel Sleepwood, Eupen
Park Hôtel, Kelmis
Daft Hôtel, Malmedy/Géromont
Hôtel du Moulin, Malmedy/Ligneuville
Hôtel Albert Ier, Malmedy
My Hôtel, Malmedy
Val d'Arumont Resort, 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, Sankt-Vith/Schönberg
Hôtel Am Steineweier, Sankt-Vith
Hôtel Pip-Margraff, Sankt-Vith
Hôtel Zum Buchenberg, Sankt-Vith/Rodt
Hôtel Zum Burghof, Sankt-Vith/Schönberg
Hôtel Zur Post, Sankt-Vith
Au Cheval Blanc, Waimes
Hôtel La Chaumière du Lac, Waimes/Ovifat
Appart-Hôtel Dry les Courtis, Waimes/Robertville
Hôtel Le Cyrano, Waimes
Hôtel Hotleu, 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/Ovifat
Auberge de jeunesse Eifel-Ardennes, Sankt-Vith

CHAMBRES D'HÔTE

De Eifelhoeve, Amel/Herresbach
Sleep Inn B&B, Amel/Born
B&B Silberhütte, Büllingen/Hünningen
B&B The Place2Beer, Büllingen/Rocherath
Hof Kriemisch, Büllingen/Lanzerath
Level 600 B&B, Büllingen
Pension Haus Hadch, Eupen
La Ferme du Père Eugène, Malmedy/Xhoffraix
B&B Landhauszimmer, Raeren
Gut Stangs, Raeren/Eynatten
Marias Guesthouse, Raeren/Eynatten
Rosa's B&B, Raeren
Berliner Hof, Sankt Vith

B&B Fickers, Sankt Vith
Gut Eidt AG, Sankt Vith/Wallerode
Vegder Kulinarium V.K. B&B, Sankt 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, Amel/Kaiserbaracke
Worriken, Bütgenbach
Val d'Arumont, Malmedy/Arumont

APPARTEMENTS ET MAISONS DE VACANCES

Altes Backhaus, Amel/Montenau
Am Biert, Amel/Schoppen
Ferienwohnung Am Sonnenhang, Amel/Heppenbach
Ferienwohnung Schaus, Amel/Meyerode
HansHaus, Amel/Heppenbach
Haus Lela, Amel/Born
Haus Turbes, Amel/Herresbach
Landidylle Krimmels, Amel/Möderscheid
Stefanshof - Haus Mirabelle, Haus Libelle, Amel/Schoppen
Stefanshof, Amel/Schoppen
Zur Alten Linde, Amel/Deidenberg
Ferienhaus Haep - Eifelblick, Büllingen/Merlscheid
Ferienhaus Mühlenberg, Büllingen/Manderfeld
Schmidt Cottage, Büllingen/Wirtzfeld
Snowviewlodge, Büllingen/Medendorf
Studio „Stille und Natur Pur“, Büllingen/Weckerath
Vakantiewoning-pype, Büllingen/Hünningen
Am Hohenbusch, Burg-Reuland/Grüfflingen

Ferienhaus Marx, Burg-Reuland/Dürler
Fleur de Lys, Burg-Reuland/Dürler
Haus Engel, Burg-Reuland/Steffeshausen
Le Clos des Sottais, Burg-Reuland/Braunlauf
Souvenirs d'Ouren, Burg-Reuland/Ouren
Beverly Weekend, Bütgenbach
Haus Arnika, Bütgenbach
Haus Luna, Bütgenbach/Weywertz
T-Ravel, Bütgenbach/Weywertz
Villa Curiosa, Bütgenbach
Cottage 33 Eupen, Eupen
Time to Relax, Eupen
Ferienwohnung Sweet Home, Eupen
Aux Rêves de la Honien, Lontzen/Herbesthal
Hof Luterberg - Am Bach/Am Berg, Lontzen
Ferienwohnung Schins, Lontzen/Walhorn
À l'Orée du Waud, Malmedy/Ligneuville
Chalet de Cligneval, Malmedy/Cligneval
Fleur des Bois, Malmedy/Ligneuville
Gîte Marialf, Malmedy/Xhoffraix
Casa Maria, Sankt-Vith
Dojo-Haus, Sankt-Vith/Recht
Ferienhaus Hühwels-Kessler, Sankt-Vith/Schönberg
Ferienwohnung Müllers, Sankt-Vith/Schlierbach
Zum Burgknopf, Sankt-Vith/Lommersweiler
Curtis Amblava, Waimes/Ondenval
Résidence d'Oï Vich Périr, Waimes/Ondenval
La Cachette, Waimes/Ovifat
Röd Hus, Waimes/Sourbrodt
Ferme du Père Louis, Waimes/Thirimont
Les Rhododendrons, Waimes
Lodge du Lac, Waimes/Robertville

CAMPINGS

Camping Oos Heem, Amel/Deidenberg
Camping Worriken, Bütgenbach/Worriken
Camping Hohenbusch, Burg-Reuland/Grüfflingen
Grotte des Nains, Malmedy/Bévercé
Camping Wiesenbach, Sankt-Vith/Wiesenbach
Camping Anderegg, Waimes/Bruyères

LIEUX D'EXCURSION

Actionzone, Amel/Deidenberg
Salaisons de Montenau, Amel/Montenau
Brasserie Eifel Domaine Berterath, Büllingen/Berterath
Krippana GmbH, Büllingen/Hergersberg
Outdoor Activity Astrid Vliegen, Büllingen/Wirtzfeld
Burgruine von Reuland, Burg-Reuland
East Belgium Karting Center, Burg-Reuland/Grüfflingen
Freizeit- und Sportzentrum, Bütgenbach/Worriken
Herba Sana, Bütgenbach/Elsenborn
Railbike Hautes Fagnes, Bütgenbach/Leykaul
Haus Ternell, Eupen
Stadtmuseum Eupen, Eupen
Karting Eupen, Eupen
Besucherzentrum Wesertalsperre, Eupen
IKOB – Museum für zeitgenössische Kunst, Eupen
Museum Vieille Montagne, Kelmis
Bowling 362, Malmedy
Brasserie de Bellevaux, Malmedy/Bellevaux
Sniperzone, Malmedy/Chôdes
Baugnez 44 - Historical Center, Malmedy/Baugnez

Escape Challenge Malmedy, Malmedy
Le Malmundarium asbl, Malmedy
X-Run, Malmedy
Töpfereimuseum VoG, Raeren
Best E-Bike Adventure, Sankt-Vith/Recht
Geschichtsmuseum « Zwischen Venn und Schneifel » VoG, Sankt-Vith
Schieferstollen VoG, Sankt-Vith/Recht
Freizeitzentrum Tomberg, Sankt-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/Walk
Robertville-les-Bains, Waimes/Robertville

Membres consultatifs

Fédération du Tourisme
de la Province de Liège (FTPL)
Représentant du Gouvernement
de la Région wallonne

SYNDICATS D'INITIATIVE

Hauset
Eynatten asbl
Communauté d'intérêt Bütgenbach-Berg
« Le Pays des Hautes Fagnes Waimes »
RSI Malmedy
RSI Robertville
Meyerode-Herresbach-Medell asbl
Born
Elsenborn-Nidrum asbl
Ourquelle asbl
Reuland-Ouren
Schönberg
VVE
Walhorn
Kelmis asbl
« Wald und Tal » asbl
Herbesthal
Lontzen
Raeren
Comité culturel Amel-Eibertingen-Valender
Wirtzfeld VoG

MANDATS & DÉFENSES D'INTÉRÊT DE L'AGENCE DU TOURISME DES CANTONS DE L'EST

Coopérations régionales

- Parc naturel Hautes Fagnes - Eifel
- Société de développement économique Ostbelgien
- Centres communautaires de la CG
- GAL entre Vesdre et Gueule
- GAL 100 villages – 1 avenir
- Contrat rivière Amel
- Contrat rivière Weser

Coopérations nationales

- Fédération du Tourisme de la Province de Liège (FTPL)
- Wallonie Belgique Tourisme (WBT)
- Logis de Belgique

Coopérations internationales

- GEIE Marketing Ardenne-Eifel
- European Greenways Association

Forte affluence de visiteurs dans les Hautes Fagnes

En cette période de crise sanitaire, les paysages enneigés et les jours ensoleillés ont engendré une forte affluence dans les Hautes Fagnes. Pour faire face à cette situation exceptionnelle, le Gouverneur de la province a convoqué un groupe de travail composé de représentants des communes concernées, de la police et de l'administration des eaux et forêts afin de maintenir l'ordre public. L'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est s'est jointe au groupe de travail afin de mieux orienter les clients et de promouvoir des stations alternatives. Concrètement, un système d'alerte a été mis en place sur le site web **ostbelgien.eu** (selon un système de feux de signalisation).

Accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté germanophone de Belgique

Dans le but de renforcer la collaboration entre la Région wallonne et la Communauté germanophone au niveau touristique, les ministres compétentes Valérie De Bue et Isabelle Weykmans se sont rencontrées le 19 octobre 2021 au « Kloster Heideberg » à Eupen. L'objectif était de définir les bases d'un développement harmonieux et cohérent des infrastructures touristiques (VTT, points-nœuds de la randonnée) dans les Cantons de l'Est de la Belgique, tant sur le territoire des communes francophones de Malmedy et Waimes, qui relèvent de la compétence de la Région wallonne, que dans les 9 communes germanophones.

EQUIPE

Direction

Sandra De Taeye

sandra.detaeye@ostbelgien.eu

Département Produits

Dany Heck

Directeur-adjoint, Responsable du département
dany.heck@ostbelgien.eu

Christoph Hendrich

christoph.hendrich@ostbelgien.eu

Caroline Massotte

caroline.massotte@ostbelgien.eu

Andrea Michaelis

andrea.michaelis@ostbelgien.eu

Département Marketing & Communication

Claudine Legros

Responsable du département
claudine.legros@ostbelgien.eu

Jef Schuwer

jef.schuwer@ostbelgien.eu

Dennis Gillessen

dennis.gillessen@ostbelgien.eu

Maison du Tourisme, Malmedy

Murron Bonhomme

murron.bonhomme@ostbelgien.eu

Nancy Boulanger

nancy.boulanger@ostbelgien.eu

Département Services généraux

Christiane Schleck

Responsable du département
christiane.schleck@ostbelgien.eu

Helen Hoffmann

helen.hoffmann@ostbelgien.eu

René Hansen

rene.hansen@ostbelgien.eu

IMPRESSUM

Editeur responsable

Agence du Tourisme des Cantons de l'Est asbl

Sandra De Taeye

Directrice

Hauptstraße 54

4780 Sankt Vith

+32 80 22 76 64

info@ostbelgien.eu

www.ostbelgien.eu

Coordination & textes

Claudine Legros

Photos

Couverture: ostbelgien.eu - Dominik Ketz

Page 3: Best of Wandern/Chris Eyre Walker,
Thomas Bichler, Dominik Ketz

Page 4: Dominik Ketz, IKOB

Design

JCW Communication