

Rapport d'activités 2016



Introduction

Le rapport d'activités de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique s'inscrit dans l'ère de la digitalisation. L'année 2016 s'est en effet axée autour de la refonte du site internet www.eastbelgium.com. Le principe „mobile first“ se traduit avant tout dans les innovations techniques qui permettent d'afficher l'offre touristique de façon attractive, consultable partout et à tous moments. C'est sous ce même prétexte que l'App „Go eastbelgium“ a été mise en place et couvre aujourd'hui tant notre réseau cyclable que celui de la randonnée dans les Cantons de l'Est.

Si l'année dernière, c'est la présentation des employés de l'ATEB qui avait été mise en avant, cette année, le rapport d'activité 2016 reflète des expériences positives vécues par nos touristes. Le regard extérieur et la satisfaction du client constituent la base pour notre travail quotidien. Il n'y a naturellement pas que le feedback de nos clients qui nous tient à cœur, mais aussi leur enthousiasme et leur intérêt envers les Cantons de l'Est, car ils suscitent le meilleur auprès des employés de l'ATEB et la volonté profonde d'offrir des services de qualité.

| | |
|--|-----------|
| Marketing | |
| Foires | 5 |
| Publications | 6 |
| Annonces et travail de presse | 8 |
| Annonces | |
| Presse | |
| Marketing online | 10 |
| Site internet www.eastbelgium.com | |
| Médias sociaux | |
| Newsletter | |
| App Go Eastbelgium | |
| Coopération de marketing européen | 16 |
| GEIE Marketing Ardennes-Eifel | |
| Best of Wandern | |
| Grande Région | |
| Développement de produits | |
| Développement de concepts, planification et promotion | |
| Produit routes thématiques (voiture/moto) | 19 |
| Les routes à travers les Cantons de l'Est | |
| Circuits Sonores | |
| Produit randonnée | 19 |
| LEADER: Nouvelle période de programmation | |
| Réseau de randonnées > nord des Cantons de l'Est | |
| Système des points-nœuds > Hautes Fagnes | |
| Produit vélo | 21 |
| VTT | |
| VéloTour | |
| Vennbahn | |
| Site internet Vennbahn.eu | |
| bed+bike | |
| Réseau e-bike | |
| COSME „Greenways Outdoor“ | |
| Offres forfaitaires | 24 |
| Voyages groupes | |
| Randonnées sans bagages | |
| Maison du Tourisme | 26 |
| Structures | 27 |
| Prestataires locaux au sein de la destination Cantons de l'Est | |
| Organes de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique | |
| Interconnexions | |
| Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique | 34 |



” *Nous avons passé un weekend de rêve dans votre région!*

Il a fait magnifique, la région est superbe, nous y avons été guidés par des personnes enthousiastes, et nous nous sommes bien amusés.

Un tout grand merci pour toute l'organisation.

E.G.

Marketing

Foires

La philosophie adoptée en 2015, de se focaliser principalement sur des foires spécialisées dans les domaines de la randonnée et du cyclisme et de compléter le programme par quelques foires générales du tourisme, s'est poursuivie en 2016. L'objectif de l'ATEB est avant tout d'être présent auprès des publics-cibles en Flandre, aux Pays-Bas et en Allemagne.

L'ATEB a pour la première fois en 2016 participé à deux rencontres: la foire Intermot à Cologne, où un hall était exclusivement dédié aux e-bike et aux destinations touristiques et le Festival Lowland Photo à Anvers, dont le public ciblait clairement les photographes professionnels et amateurs.

La Fête populaire à Dusseldorf était un événement exceptionnel, pour les 70 ans de la région Rhénanie du Nord-Westphalie, et l'ATEB y représentait la Communauté germanophone.

| Date | Lieu | Foire |
|---------------|------------------|---|
| 16-17/01/2016 | Stuttgart (D) | Fahrrad- und Erlebnisreisen |
| 17/01/2016 | Hamont-Achel (B) | Noord Limburgse Vakantiebeurs |
| 04-08/02/2016 | Bruxelles (B) | Salon des Vacances |
| 11-14/02/2016 | Liège (B) | Salon Vert Bleu Soleil |
| 20-21/02/2016 | Utrecht (NL) | Fiets- en Wandelbeurs Nederland |
| 25-28/02/2016 | Essen (D) | Fahrrad Essen |
| 27-28/02/2016 | Anvers (B) | Fiets- en Wandelbeurs Vlaanderen |
| 06/03/2016 | Bonn (D) | ADFC Radreisemesse |
| 09-13/03/2016 | Berlin (D) | ITB |
| 18-20/03/2016 | Bruges (B) | Wallonië in Vlaanderen |
| 01-03/04/2016 | Lille (F) | Salon des Sports de Nature |
| 27-28/08/2016 | Düsseldorf (D) | Bürgerfest - 70 Jahre NRW |
| 02-04/09/2016 | Düsseldorf (D) | TourNatur |
| 06-09/10/2016 | Cologne (D) | Intermot |
| 10-11/12/2016 | Anvers (B) | Lowland Photo Festival |



Publications

Les publications de l'Agence du Tourisme se répertorient selon deux finalités, les unes sont des brochures d'images, les autres sont des guides pratiques. Toutes respectent cependant une ligne graphique identique dans l'optique de s'apparenter uniformément à la région. Les publications imagées que sont le „GO promenades“, „Go vélo“ und „Go nature“ couvrent les atouts principaux de la région de vacances des Cantons de l'Est et les présentent de manière générale avec une attention particulière dans le choix des photos. Les guides pratiques sont e.a. „Balades de rêve“, „Kids on Tour“, „Catalogue des hébergements“ et „Lieux d'excursions“ ; ils sont conçus comme des guides de voyages. La raison pour laquelle ils sont édités avec des cartes

est de permettre aux touristes qui sont sur place de pouvoir facilement s'orienter, quel que soit son but de voyage: vacances, randonnée ou à la recherche d'une activité ou d'une visite.

Si la digitalisation prend de plus en plus de place au regard de l'ATEB, les brochures papiers ont toujours un important rôle à jouer. Elles sont distribuées en salons, mises à la disposition des bureaux d'information touristique et envoyées sur demande. Ce sont principalement les brochures thématiques qui comprennent une carte qui sont le plus demandées.

En 2016, 386.000 exemplaires ont été imprimés - toutes brochures confondues. 110.000 se rapportent aux trois magazines d'images. Les catalogues de base, celui des hébergements, celui des excursions et l'agenda trimestriel représentent 76.000 exemplaires.



Nouveau magazine d'images „GO Hautes Fagnes“ Edition spéciale avec une carte

Les Hautes Fagnes - Une fenêtre dans le temps, entre Eifel et Ardennes

„Go Nature“ complète la collection des magazines „GO promenades“ et „GO vélo“. Il s'agit d'une brochure d'image gratuite qui informe sur les particularités des paysages des Hautes Fagnes.

Le magazine et sa carte sont les successeurs de l'ancien dépliant (épuisé) „Hautes Fagnes“. L'énorme demande d'informations gratuites en rapport avec la Réserve naturelle, de la part des touristes, mais aussi des partenaires de l'ATEP, a instigué l'initiative de cette nouvelle mesure de marketing.

„GO Nature“, ce sont 28 pages informatives sur l'histoire, la géologie, la faune, la flore et les particularités des paysages. Ce magazine est richement illustré et des auteurs connus y partagent leurs connaissances.

L'utilité de la brochure ne se limite cependant pas à donner l'envie de visiter les Hautes Fagnes, elle donne des renseignements concrets sur l'accessibilité à la Réserve naturelle. En effet, une carte y est conjointe, elle détaille des informations importantes pour les randonneurs et amis de la nature qui veulent voir, entre autres, les tourbières. Le lecteur apprend notamment où et quand la fagne est accessible, comment y accéder avec les transports en commun et quels tours balisés ils peuvent parcourir.

Il existe trois versions linguistiques: français, allemand et néerlandais, tirées en 25.000 exemplaires (NI: 10.000, Fr: 7.500, All: 7.500). La carte a quant à elle été tirée en 35.000 exemplaires (NI: 15.000, Fr: 10.000, All:10.000) pour pouvoir être distribuée également de façon indépendante.



Annonces

En 2016, 39 annonces commerciales ont été insérées dans divers journaux/magazines. Les thèmes abordés ont été le vélo/la randonnée (19), les événements/sports d'hiver (3), les offres forfaitaires (13) et l'image (4). Les annonces ont été conçues dans une des trois langues nationales en fonction du public-cible, la majorité en flamand et en allemand (voir tableau ci-dessous) :

Marché belge

Te Voet
Pasar
Raak
Femina
De Lijn
Escapades
Walking Aktivia
Nest
FTPL Agenda
belgië-toerisme.be
Vers l'Avenir
De Standaard Magazine
RTBF

Marché néerlandais

ANWB/Special Fietsen
ANWB/Special Wandelen
Fiets Actief
belgië-toerisme.nl
fietscamping.nl
SBS6/Op de Camping

Marché allemand

Jahresprogramm
Erlebnisregion Nationalpark Eifel
Wandermagazin
AZ/Belgienmagazin
Marcopolo.de
belgien-tourismus.de
Kompass Wanderkarten
Wandern und Einkehren
Eifel Jahrbuch
Mein Rheinland
AZ/Sommerfrische
Freizeit Euregioguide
Made in Belgium
Eifeltimes Herbst/Winter
Wandermagazin

Presse

35 communiqués de presse ont été envoyés dans le courant de l'année 2016, dans les trois langues nationales. Les thèmes suivants étaient abordés: Bilans après les périodes de congés scolaires, publications de l'ATEB, événements d'intérêt subrégional (e.a. Beau Vélo de RAVeL à La Calamine, ...), participations de l'ATEB à divers salons et foires, gastronomie, réouvertures d'infrastructures touristiques et infos sur les sports d'hiver dans les Cantons de l'Est (bulletins d'enneigements, rapports de fréquentation...).

<http://press.eastbelgium.com/>

Cette année, dans le cadre de la complète refonte du site internet www.eastbelgium.com, la rubrique „presse“ a pris une toute autre orientation. Dès novembre 2016, les journalistes et confrères des médias ont pu accéder à une rubrique exclusivement dédiée à la presse par le biais de <http://press.eastbelgium.com>. Celle-ci est accessible uniquement aux professionnels par l'utilisation d'un login d'accès à la banque d'images. Ils peuvent y choisir les photos de l'ATEB et les publications souhaitées.

La page „presse“ de l'ATEB propose en outre des articles et revues de presse (rapport sur les offres touristiques des Cantons de l'Est) et de multiples informations pour les journalistes et bloggers qui souhaitent organiser un voyage de presse dans la région. L'envoi des articles de presse se fait aussi systématiquement par le système CMS. Un programme de gestion des contacts « presse » est en outre programmé pour mars 2017.

85 journalistes belges et étrangers ont fait appel à l'ATEB pour des informations et photos. L'Agence du Tourisme a aussi organisé des conférences de presse à la Foire du vélo et de la randonnée à Anvers et Utrecht et à l'ITB à Berlin. 40 journalistes y ont assisté.

L'Agence du Tourisme a encadré 11 demandes de journalistes qui avaient en projet un voyage de presse dans les Cantons de l'Est. 2016 étant l'année touristique de „La Wallonie à vélo“, beaucoup de voyages de presse ont été organisés en collaboration avec WBT et la FTPL

Média

Contenu

Vélo mag, Tourisme Plus/Québec (en collaboration avec la WBT)
E-Bike-Angebot, Vennbahn

Magazine Plus (en collaboration avec la WBT)
Vennbahn

Nest - *Kristien Hansebout* (en collaboration avec la WBT)
Vennbahn

Op Weg, Fietscontreien - *Guy Raskin* (en collaboration avec la FTPL)
Vennbahn

Internationale Pressereise für 8 vom WBT eingeladene Journalisten
Le cyclisme dans les Cantons de l'Est

De Beiaard - *Eric Meseure*
Eupen, Hotel SleepWood

Südwestdeutsche Kirchenzeitung - *Gerd Schäfer*
Vennbahn

Algemeen Dagblad/Reizen - *Dirk Wijnand de Jong*
Neutral-Moresnet

Hullabaloo (Blog) - *Bart Vanacker*
Vennbahn

Trekking et Voyage (Blog) - *Maxime Alexandre*
Les promenades dans le nord de la CG (Raeren et Lontzen),
Hôtel SleepWood

Genießen & mehr *Dr. Michael Polster*
Gastronomie, produits régionaux,
présentation de la région de vacances

Les articles publiés dans les magazines, journaux et portails internet, ainsi qu'une liste des reportages radio et TV au sujet des Cantons de l'Est sont chaque année collectés dans un Pressbook. Les grands reportages peuvent être consultés dans la rubrique „Presse & médias“ sur le site www.eastbelgium.com.



Le thème de l'année 2016 „Wallonie à vélo“ se reflète clairement dans les reportages.

Comme ces dernières quelques années, la Vennbahn reste le thème favori des articles publiés sur les Cantons de l'Est. Le thème de l'année touristique de WBT lui a naturellement redonné un nouvel élan.

Dans le cadre de son partenariat avec WBT (Wallonie-Bruelles Tourisme), l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a réalisé un clip sur le thème du MTB. Ce court film d'1 min. 30 montre l'intérêt des Cantons de l'Est en tant que destination vélo, il se présente sous la forme d'un storytelling et peut être utilisé à diverses fins. Il est disponible sur les médias sociaux (YouTube, Facebook, portail internet eastbelgium.com) et diffusé lors de certaines foires et événements publics importants. Le film a été visionné plus de 9.000 fois sur la page FB de l'ATEB.

L'ATEB a participé à la réalisation du guide « La Wallonie à vélo », édité par WBT, en identifiant les routes cyclables pour les Cantons de l'Est et en fournissant du matériel photo de qualité.

Les annonces les plus importantes sur la thématique du vélo en 2016 sont, e.a.: **ADFC** (Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club) - Vennbahn; **Deutschlandfunk** - Vennbahn; **Feeling** - De Oostkantons het jongste fietsparadijs; **Nest** - Heerlijk fietsen in Wallonie; **Rückenwind** - Radfahren beim Nachbarn; **Aktiv** - Bahn frei für Radfahrer!; **SWR/Fahr mal hin** - Hohes Venn; **Aachener Nachrichten** - Ostbelgien schöner Süden von Burg-Reuland nach Ouren; **Algemeen Dagblad** - Neutraal Moresnet; **Ambassadeurs** - Genieten in de Oostkantons; **Ming** - Das Hohe Venn

Marketing online

Site internet www.eastbelgium.com

En 2016 le site internet www.eastbelgium.com a été totalement restructuré. La page datait de 2012. Le processus avait en fait démarré en été 2015 avec une réflexion sur l'arborescence du site internet. Dans cette nouvelle conception, la stratégie de marketing a également été revue et s'est clairement orientée vers la digitalisation.

L'appel d'offres a été encadré par un juriste et a été publié au Moniteur Belge le 5 février 2016. 6 firmes originaires de France, de Belgique et du Luxembourg se sont portées candidates. Le Comité directeur a décidé lors de sa réunion du 8 avril 2016 d'attribuer le marché à la société luxembourgeoise e-connect.



Fonctionnalités et design du site internet

Le contenu du site internet se base sur les objectifs définis dans le plan stratégique touristique. Grâce à une structure claire, les thèmes majeurs que sont le cyclisme et la randonnée sont mis en évidence partout sur le site. Sur le plan émotionnel, la région évoque joie, bien-être et bien-vivre. La gastronomie est en ce sens un thème important, de même que tout ce qui peut procurer des émotions positives. D'où l'importance des visuels et photos.

Les thèmes les plus importants qui caractérisent les Cantons de l'Est sont conçus comme « landing pages ». Ces pages constituent en effet, à elles-seules « un petit site internet » (elle doit en un coup d'œil mettre en exergue les infos importantes). L'utilisateur qui s'intéresse à un thème précis doit directement être dirigé sur la bonne page, sans avoir à se perdre dans les dédales du site (s'il y a beaucoup de clics à faire, l'utilisateur ne va souvent pas jusqu'au bout de sa recherche).

La navigation sur le site est facile et intuitive et permet de passer aisément d'un thème à un autre.

Responsive Design

Le réaménagement du site internet a été conçu selon un „responsive design“, c'est-à-dire que la composition des pages est parfaitement lisible quel que soit l'appareil utilisé, qu'il s'agisse d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette. Toutes les fonctionnalités de l'ancien site ont été conservées, mais améliorées. En matière de cyclisme et de randonnée, les perfectionnements viennent de l'intégration des parcours du site Outdooractive, en collaboration avec la société allemande Alpstein (leader sur le marché en ce qui concerne la planification d'itinéraires en ligne);

Réservations en ligne

Décision a été prise de ne pas continuer à donner la possibilité aux internautes de faire des réservations via le site web eastbelgium.com. Et cela pour différentes raisons, dont la

première est que la procédure de réservation était bien plus lente que sur d'autres portails spécialisés et qu'en plus, il y avait trop peu de prestataires représentés. Les utilisateurs sont désormais redirigés vers les sites propres des partenaires ou vers d'autres plateformes de réservations, dont celle de la FTPL, et qui propose de réserver divers services touristiques (nuitées, excursions, visites...) dans toute la province de Liège (www.oufti.be).

Hébergements et lieux d'excursions

sont également conçues comme « landing pages », dans l'objectif de renforcer leur visibilité en matière de marketing en ligne. Pour chaque partenaire, l'utilisateur qui voudrait effectuer une réservation a la possibilité soit d'être redirigé vers le système de réservation renseigné par l'hébergement, soit d'envoyer une demande par mail.

La nouvelle rubrique gastronomie se compose des établissements qui en font la demande par l'intermédiaire d'un contrat de partenariat.

Chaque centre de ski/sports d'hiver est présenté précisément, y compris toutes les pistes.

Le bulletin d'enneigement présente un nouveau layout et de nouvelles fonctionnalités. L'accès direct pour actualiser les infos en temps et en heures par les centres de ski est maintenu.

La rubrique presse a été remaniée et a aujourd'hui son propre URL qui couvre les thèmes intéressants les médias (voir chapitre „Presse“).

L'objectif est que chaque utilisateur laisse une trace de son passage sur le site en lui proposant diverses actions telles que s'abonner à la newsletter, s'inscrire pour recevoir le bulletin d'enneigement, acheter un produit de la boutique en ligne...

Durabilité

Le site web utilise les techniques actuelles et est armé pour l'avenir. Ce nouvel instrument ne sera pas utilisé uniquement

comme un outil de marketing, mais aussi pour des études de marchés. Grâce aux traces qu'y laisseront les internautes, l'ATEB pourra mieux analyser les intérêts des consommateurs. L'utilisation du site sera constamment analysée et le contenu amélioré. Le marketing sera axé sur les résultats des statistiques, non seulement dans le monde virtuel, mais aussi dans les actions plus classiques, telles que l'insertion d'annonces et la présence en foires.

Statistiques

Après des chiffres toujours grandissant ces dernières années, les visites sur le site internet www.eastbelgium.com ont connu en 2016, selon les données de Google Analytics, un recul d'une dizaine de pourcents. Le nombre de pages consultées passe de 1,59 millions en 2015 à 1,42 en 2016, les sessions de 454.000 à 405.000. La période d'hiver est celle qui fait le plus fluctuer les chiffres annuels. En effet, en raison des conditions climatiques, les mois de janvier (+23,14 %) et de mars 2016 (+63,36 %) ont connu une importante augmentation de fréquentation. Par contre, le mauvais climat des mois de février (-53,14 %) et de décembre (-35 %) a provoqué une chute de fréquentation encore plus visible que l'année précédente.

Ensuite la mauvaise météo des mois de juin et juillet s'est aussi énormément fait ressentir (- 29% à chacun de ces 2 mois). Après analyse, il s'avère aussi qu'il y avait plusieurs problèmes techniques sur l'ancien site (site pas interactif, trop longue attente de chargement...) qui ont eu un impact négatif sur l'utilisation du site. Le nouveau site n'a été mis en ligne qu'en novembre 2016.

SEO Monitoring & Reporting

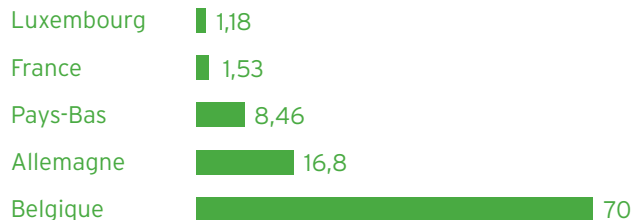
Dans le cadre du partenariat avec la firme e-connect pour le nouveau site internet, l'étude des données enregistrées par le site lors de son utilisation par les internautes a été mise dans les mains de leur département « marketing online ». En plus des campagnes SEO et de l'optimisation, le contrat prévoit un monitoring (contrôle) permanent des visites

sur le site. Les analyses permettent de calculer exactement l'impacte des mesures d'optimisation entreprises. L'analyse des chiffres pourra en outre permettre de connaître la valeur économique du site (en termes de taux de conversion). Le Reporting & le Monitoring SEO sont discutés quatre fois par an.

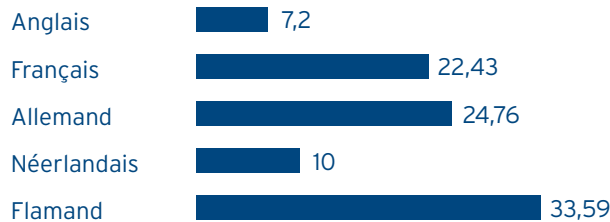
Lors de la première réunion suivant la mise en ligne du nouveau site internet, il s'est clairement avéré que les utilisateurs le trouvaient fort amélioré. Cela se traduit par des sessions de visites plus longues et par une diminution du taux de rebondissement. D'un point de vue technique, des améliorations claires ont été faites. Le temps de chargement d'une page est raccourci de près de 35% et les erreurs techniques sont réduites de presque 90 %.

Consultation des pages

SELON PAYS (en %)



SELON LANGUES (en %)



Comme l'année dernière, la majorité des pages ont été consultées par des belges (70%). Les allemands représentent 16,8% et les habitants des Pays-Bas 8,46%. Parmi les belges, on constate une nette augmentation de la région bruxelloise (14.01%), laquelle se classe devant Anvers (7,22%) et Gand (5,05%).

Sur le marché allemand, le site internet de l'ATEB est principalement visité par la Rhénanie du Nord - Westphalie (75,32 %), puis par la Rhénanie - Palatinat (6,85 %) et la Hesse (4,72 %). Quelques internautes proviennent aussi de la Bavière, de Baden-Württemberg et de Berlin.

En ce qui concerne les Pays-Bas, les visiteurs se répartissent comme suit: Province du Limbourg (25,64 %), Hollande du Nord - Alkmaar, Amsterdam (16,90 %), Brabant du Nord - Eindhoven (15,54 %), Gueldre - Nimègue (8,13%), Province d'Utrecht (6,59 %) et Zélande (3,25%).

Sports d'hiver

Le nombre de visites pendant l'hiver 2016 (1er janvier au 15 mars 2016) a un peu diminué. Le nombre de pages consultées passe de 589.000 à 572.000, soit environ 3% de moins. C'est en partie à attribuer au fait que par rapport à l'année précédente, la période d'enneigement a été plus courte. Le meilleur résultat a été obtenu le week-end des 15 et 16 janvier avec près de 52.000 pages consultées par jour le vendredi et le samedi. La valeur record est de 12.718 visiteurs sur 1 jour (vendredi 15 janvier).

Géographiquement parlant, 72 % des internautes sur les pages hiver sont belges, 14 % sont allemands, 8 % des Pays-Bas et 1,8 % de France. L'analyse montre que la consultation du site se fait à concurrence de 22% au départ d'un smartphone, soit une augmentation de 33,46 % par rapport à l'année d'avant.



Médias sociaux

Facebook

Le nombre de fans facebook a encore été étoffé par rapport à l'année précédente. L'offre de l'Agence du Tourisme est présentée sur 3 pages, représentant chacune une des langues nationales (All, Fr, Nl). Même si la différenciation entre les langues fait que le rayon d'action est plus étroit, elle a l'avantage de permettre de personnaliser les thèmes par langue et envers différents publics-cibles.

Les thèmes les plus appréciés en 2016 sont les vidéos et les promenades présentées une fois par semaine. C'est ceux-ci qui sont le plus vus et pour lesquels il y a le plus d'interactions. Le film/clip „Back to Nature“ est la vedette avec 55.000 vues, majoritairement sur la page en allemand; en français, il a été visionné 15.785 fois et 1.897 fois en néerlandais.

Nombre d'abonnés à la page FB fin 2016:

Version all: 2.916

Version fr: 3.224

Version nl: 1.487

Ce qui fait un total de 7.627 fans de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique, toutes langues confondues.

YouTube

BACK TO NATURE

En février 2016, le film/clip „Back to Nature“ vantant la nature a été diffusé sur Youtube. Le nombre de vues est de: version all: **2.240** / version fr: **1.248** / version nl: **858**



A PATH OF TRANSMISSION

Le clip le plus apprécié reste celui de la Vennbahn „A path of transmission“ avec **11.158** vues en allemand, **1.627** en français et **7.964** en néerlandais.



Envoi de la newsletter

En 2016, 4 newsletters ont été envoyées aux abonnés et partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique (hébergements et lieux d'excursion). Toutes informaient sur les thèmes essentiels concernant la région et son tourisme. Il s'agissait entre autres des nouvelles publications - Routes à travers les Cantons de l'Est pour automobilistes et motards, agendas... - et de la nouvelle vidéo „Back to Nature“.

Grâce à la procédure d'inscription aux newsletters (news et sports d'hiver) allégée via le nouveau site internet - seule une adresse mail est désormais demandée pour s'y inscrire -, il y a de plus en plus d'abonnés. Fin 2016, il y a eu jusqu'à 492 nouveaux inscrits par semaine.

Abonnés à la newsletter générale:

DE: 8.012 (fin 2016)

vs. 7.583 (2015) vs. 2.695 (2014)

FR: 2.313 (fin 2016)

vs. 2.106 (2015) vs. 809 (2014)

NL: 6.571 (fin 2016)

vs. 6.265 (2015) vs. 2.880 (2014)

Abonnés à la newsletter

« Sports d'hiver » dans les Cantons de l'Est:

DE: 483 (fin 2016)

vs. 168 (2015)

FR: 740 (fin 2016)

vs. 82 (2015)

NL: 1.091 (fin 2016)

vs. 203 (2015)

App Go Eastbelgium



Planificateur d'itinéraires & App „GO“: Extension de la planification d'itinéraires à vélo et en MTB

Le réseau virtuel de promenades GO Eastbelgium (planificateur d'itinéraires et App. pour smartphone) a été réalisé

en 2014 dans le sud des Cantons de l'Est dans le cadre de la dernière phase de subsidiation du programme européen LEADER+. En mars 2016, l'ATEB a terminé l'expansion du planificateur virtuel d'itinéraires pour vélo et VTT.

Il y a dès lors à la disposition des usagers un réseau virtuel de randonnées pédestres et un large réseau de randonnées vélo - 850 km - et VTT, lesquels fonctionnent selon le système des points-nœuds.

A côté de cela, il y a encore les balades de rêve, les routes thématiques à vélo, les parcours VTT et 3 circuits pour vélos de courses, tous à télécharger librement. Le planificateur d'itinéraires est donc un instrument qui permet de centraliser et de visualiser toutes ces routes.

Les pages du planificateur de randonnées à pied et à vélo dans les Cantons de l'Est ont été consultées 84.242 fois, ce qui représente une augmentation de 8,55 % par rapport à 2015 (77.609).

Coopération de marketing européen

GEIE Marketing Ardennes-Eifel

La plateforme touristique transfrontalière du GEIE a été à l'initiative de plusieurs projets importants en 2016:

La **soirée Ardennes-Eifel** lors du Salon ITB à Berlin (09. - 13.03.2016) fait partie intégrante du réseau. En accord avec le Comité directeur du GEIE, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique a organisé la soirée Ardennes-Eifel. Celle-ci a eu lieu le 9 mars dans les locaux de l'Ambassade belge à Berlin. 150 personnalités du monde politique et touristique y étaient présentes.

Les atouts des Cantons de l'Est que sont la randonnée et le cyclisme ont été présentés en pages spéciales du **magazine à thème** de l'Eifel Tourismus GmbH.

Dans le cadre de la phase de subsidiation européenne Interreg V, les réunions du Comité directeur ont été l'occasion de mener des réflexions quand à des projets communs. L'offre de la « randonnée » et du « cyclisme » devraient être développés d'avantage dans le cadre d'un nouveau projet et ainsi positionnés de manière durable sur le marché européen.

La **newsletter électronique** du GEIE marketing Ardennes-Eifel (info@eifel-ardennen.com) s'adresse aux professionnels du tourisme dans la région et comporte également des articles concernant les Cantons de l'Est.

Best of Wandern

Depuis novembre 2015, la région de vacances des Cantons de l'Est est nouvelle partenaire de « Best of Wandern ». Il s'agit d'une coopération entre différentes régions européennes connues pour la randonnée, fabricants de matériel, organisateurs de voyages et boutiques en ligne. Cette coo-

pération est non seulement un plus pour les touristes, mais aussi pour les partenaires de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique.

Grâce à « Best of Wandern » les Cantons de l'Est font partie d'un réseau de 11 régions touristiques notables dans plusieurs pays d'Europe. Ces régions profitent d'une part de la mise à disposition d'équipement de qualité et d'autre part d'une publicité réciproque (Know-How). La notion „Best of“ souligne, l'intention de vouloir procurer un service complet et de qualité aux touristes. Chaque région Best of Wandern profite des mesures de qualité mises en place et que les randonneurs retrouveront dans toutes les régions associées.

Les mesures de marketing communes comportent des annonces dans différents magazines et catalogues, ainsi que la représentation en foires. L'événement le plus important est l'action BoW annuelle, mettant en valeur différents atouts des régions, p.ex. « Randos-familles en 2012 », « Randos en couples après 50 ans en 2013 » et « Compagnons de route en 2014 ». Différents partenaires médiatiques sont impliqués dans ces actions, ce qui leur donne beaucoup d'impact. Best of Wandern apparaît régulièrement auprès de médias publics importants.

Grande Région

Interreg V

Marketing Touristique digital pour la Grande Région

Ce nouveau projet donne suite au projet Interreg „Marketing touristique transnational dans la Grande Région“.

Le montant du projet s'élève à 4,85 millions, dont 60 % sont financés par fonds européens et 40% par la Sarre, la Rhénanie-Palatinat, le Grand Duché de Luxembourg, la Lorraine, de

la Wallonie et de la Communauté Germanophone. D'ici 2020, l'offre touristique globale de la Grande Région devrait être adaptée au monde digital. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique y participe avec un montant de 56.000 euros, dont 36.000 euros ont été accordés par la Communauté germanophone, en supplément à la dotation du contrat de gestion.

En plus du site internet commun doté d'outils cartographiques et alimenté par diverses banques de données, le développement et la production d'un contenu digital sont aussi planifiés. Blogs, fotosharing, vues et vidéos panoramiques à 360° et App. viseront à augmenter l'attractivité touristique de toute la région. Dans un premier temps, le projet prévoit une étude de marché en ligne, dans laquelle les sites internet et canaux digitaux de communication des partenaires seront analysés. L'objectif est de déterminer une stratégie commune pour améliorer l'interconnexion entre les différents partenaires touristiques avec des technologies d'information et de communication innovantes afin d'être en mesure d'agir sur le long terme et en fonction de la demande.

Les partenaires de projet :

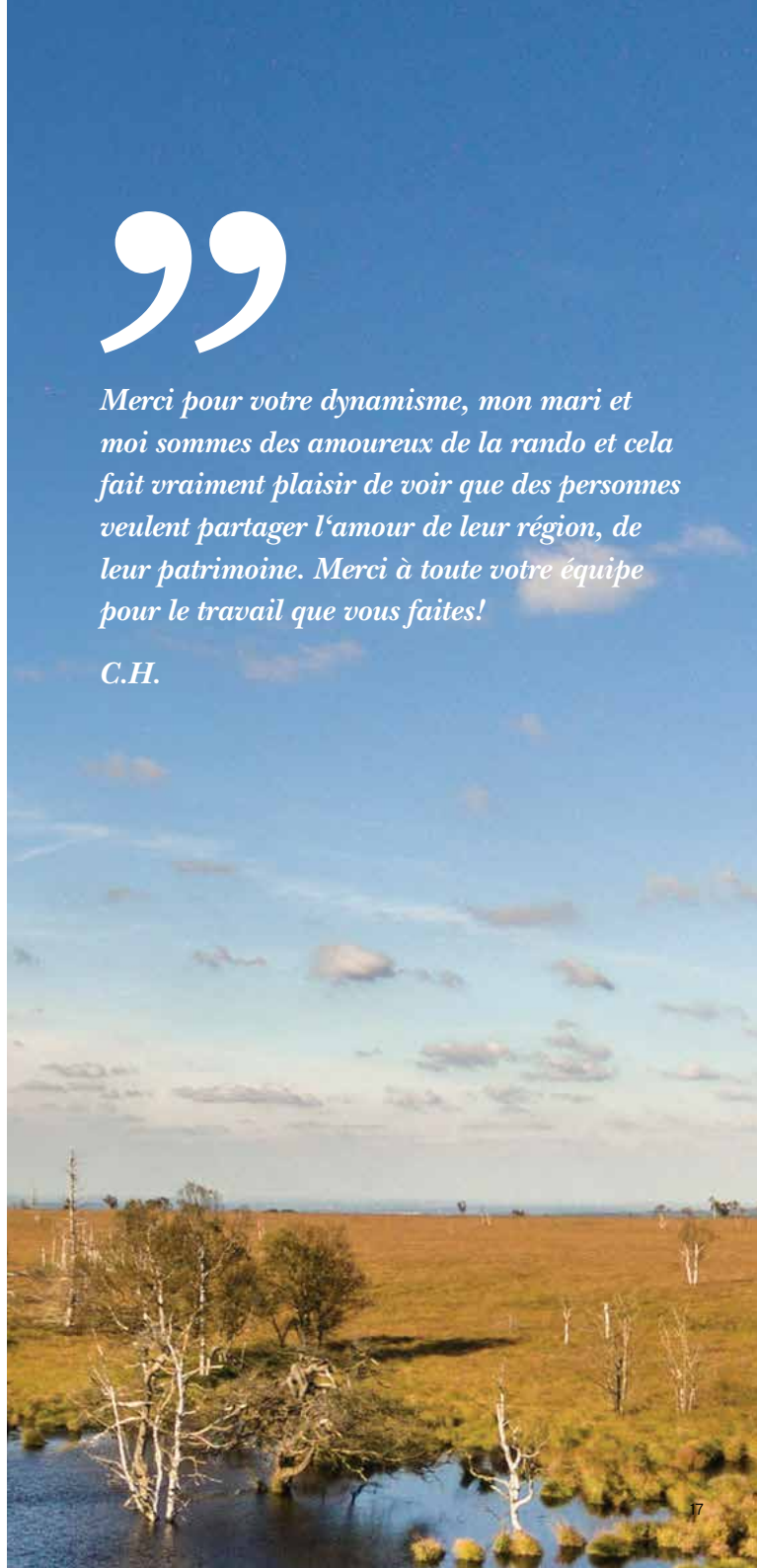
- La TZS (Centrale du Tourisme de la Sarre)
- Luxembourg for Tourism
- Tourisme Rhénanie Palatinat
- L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique
- Comité Régional du Tourisme
- Commissariat Général au Tourisme
- Moselle Tourisme
- Fédération du Tourisme de la Province de Liège
- Fédération touristique du Luxembourg Belge

Les départements Meuse Tourisme und Meurthe-et-Moselle Tourisme sont également associés au projet en tant que partenaires stratégiques.

”

Merci pour votre dynamisme, mon mari et moi sommes des amoureux de la rando et cela fait vraiment plaisir de voir que des personnes veulent partager l'amour de leur région, de leur patrimoine. Merci à toute votre équipe pour le travail que vous faites!

C.H.



Développement de produits

Conception, planification et marketing

”

Merci beaucoup pour l'envoi rapide de vos très belles brochures touristiques. En automne nous aurions finalement le temps de savourer les magnifiques paysages des Cantons de l'Est.

M.S.

Produit voiture & moto

Routes thématiques:

Les routes à travers les Cantons de l'Est

En raison d'une forte demande en salon et d'une importante distribution du catalogue, les 24.000 exemplaires du premier tirage étaient déjà écoulés en 6 mois. La version actualisée a été réimprimée en été 2016, avec le même tirage. L'édition a été réalisée dans le cadre d'un accord de coopération pour mener des actions concertées avec la FTPL.

Malgré l'engagement pris par le service technique de la FTPL, la rectification du balisage sur le terrain n'a pas encore été faite. D'où l'utilité de la carte routière bien détaillée faisant partie du catalogue afin de faciliter l'orientation du lecteur. La remise en état de la signalisation est cependant urgente.

Circuits Sonores

Trois circuits sonores peuvent être parcourus avec un audio-guide mais aussi, depuis 2016, simplement sur smartphone par l'intermédiaire d'une nouvelle app gratuite. Ce type de guidage dynamique rend l'histoire plus vivante. Les explications complètes se trouvent dans la nouvelle édition de la brochure, mentionnée ci-dessus.



Produit randonnée

LEADER: Nouvelle période de programmation 14-20: amélioration de l'offre touristique en matière de tourisme doux : randonnées pédestres - planification du balisage pour le réseau de randonnée (système points-nœuds) et développement d'un module de gestion (internet)

Fin janvier, le Conseil d'administration du groupe d'actions locales „100 villages - 1 avenir“, a décidé d'appuyer ce projet tout comme d'autres projets potentiels dans le cadre de la nouvelle programmation. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique reste, comme lors de la précédente période, responsable de projet dans le domaine du tourisme.

L'objectif est d'introduire le balisage sur le terrain, jusqu'à maintenant uniquement digitalisé, afin de répondre aux attentes des randonneurs avec pour but concret de mettre en place le balisage du réseau des points-nœuds et de créer un module interactif de management et de communication pour la gestion du réseau. Ce module devrait pouvoir informer les randonneurs d'éventuels événements ou déviations ponctuelles sur le réseau de randonnées. Ces informations pourront être de multiples natures et avoir trait aux périodes de chasse, aux périodes de couvain, aux travaux forestiers, à des événements sportifs (rallyes, triathlons, jogging, ...).

Dans un second temps, une partie du budget pourrait être impartie à des investissements en matériel de balisage. Dès l'automne 2017, le balisage des points-nœuds devrait être en place dans le sud des Cantons de l'Est.

En raison de l'intérêt croissant pour le balisage en points-nœuds et le planificateur d'itinéraires, l'ATEB a été invitée en tant qu'orateur au séminaire régional du tourisme dont le titre était „Le tourisme rural en regard des enjeux territoriaux“, organisé en collaboration avec le CGT (Commissariat Général au Tourisme).

Réseau de randonnées dans le nord des Cantons de l'Est: Aboutissement de la planification des itinéraires dans le nord (+-450 km)

La planification des itinéraires dans les communes du nord a duré toute l'année 2016. Une connexion au système des points-nœuds de la randonnée d'Aix-la-Chapelle a été discutée et garantie lors de plusieurs réunions avec les décideurs.

Lors de la présentation du projet, la commune de Plombière a manifesté un grand intérêt et a donné pour mission l'élaboration d'un réseau de points-nœuds. D'autres communes wallonnes ont également déjà manifesté leur intérêt pour ce type de balisage. Le Ministre Wallon René Collin est régulièrement confronté à des demandes des communes à ce sujet. Cette forme de balisage n'est toutefois pas encore subsidiée en Wallonie. L'ATEB se tient à la disposition du Cabinet Collin et des communes pour un échange de connaissances.

En ce qui concerne le réseau dans le sud des Cantons de l'Est, un appel d'offre pour la réalisation du cadastre de balisage a été lancé en été dans le cadre du projet LEADER. La firme SVK Kaulen s'est vu attribuer le marché et, fin décembre, avait déjà pu concevoir 80% du réseau du sud. Le même travail sera poursuivi dans le nord. Le cadastre pour tout le réseau (1369 km) devrait être disponible dès l'automne 2017.

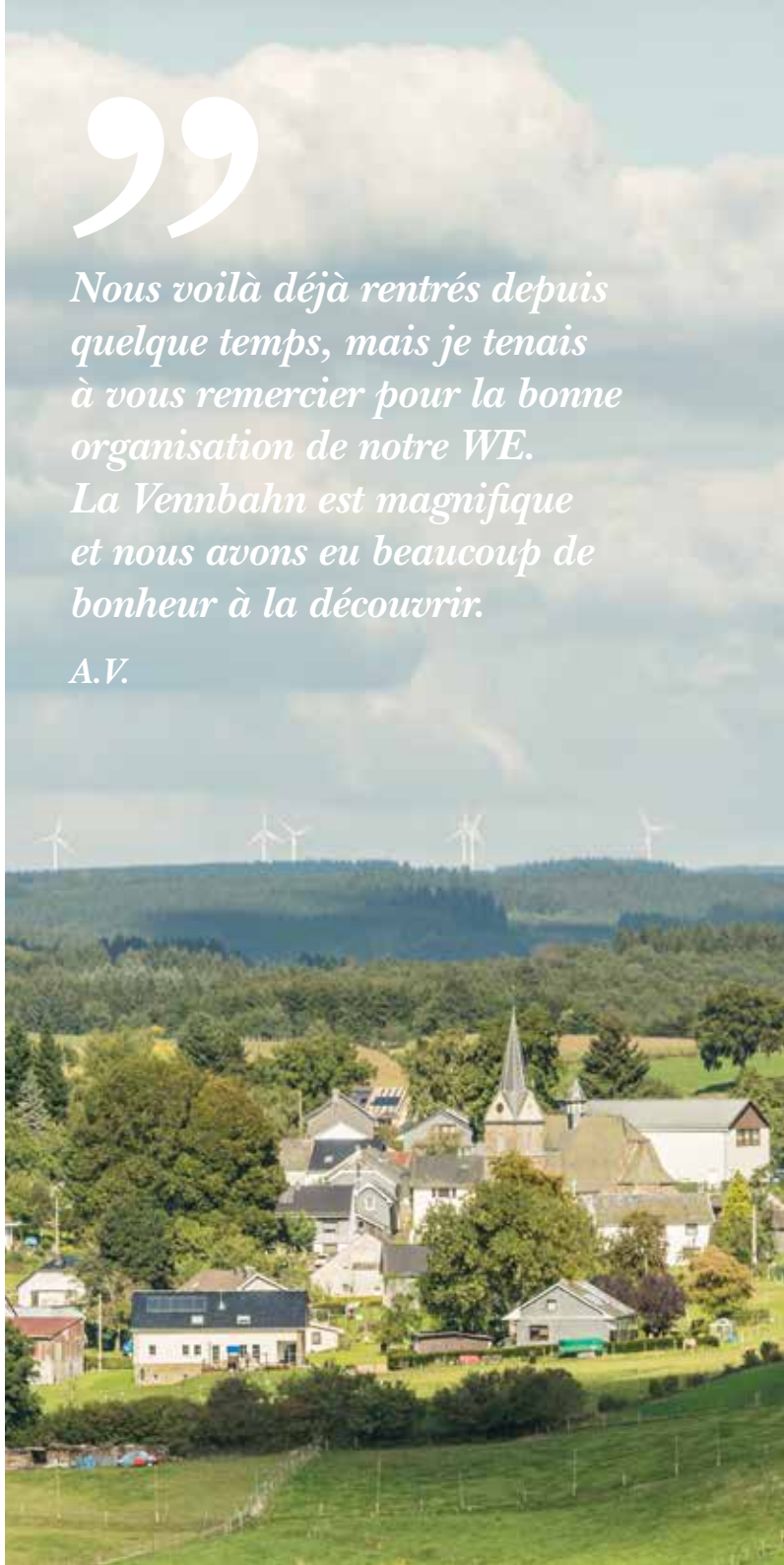
Système des points-nœuds de la randonnée dans les Hautes Fagnes

En 2016, 2 réunions ont eu lieu avec l'Administration des Eaux et Forêts de Malmedy et le Parc Naturel. La proposition faite par l'ATEB, de créer un réseau de points-nœuds de la randonnée sur le Haut Plateau a été bien accueillie. Le système des points-nœuds de la randonnée dans les Hautes Fagnes sera naturellement connecté aux sentiers de randonnées dans le nord et dans le sud des Cantons de l'Est, de façon à ce que les randonneurs puissent marcher sans interruption de balisage.

”

Nous voilà déjà rentrés depuis quelque temps, mais je tenais à vous remercier pour la bonne organisation de notre WE. La Vennbahn est magnifique et nous avons eu beaucoup de bonheur à la découvrir.

A.V.



Produit vélo

VTT: Participation au forum VTT-Tourisme en Allemagne - Projet „Stoneman“

Le second atelier pour l'avenir du tourisme à VTT a eu lieu le 1er et 2ème juin 2016 à Bad Wildbad en Forêt Noir. L'ATEB y était présente en tant que visiteur.

Diverses activités telles que des présentations professionnelles, des podiums de discussion et des workshops intensifs y étaient proposées.

Le forum a tourné autour de ces questions:

1. Recherche de valeur: Quelle valeur et quel chiffre d'affaire le tourisme en VTT apporte-t-il dans le monde et quelles leçons peut-on en tirer?
2. Produit de valeur: Que se cache-t-il derrière le succès de certains projets alpins.
3. Créer de la valeur: Quelles formes d'organisations et de financements mènent à un succès durable?
4. Evaluer la valeur: Comment les organisateurs de voyage MTB répondent-ils aux souhaits des clients et qu'est-ce que ça signifie pour les destinations?
5. Apprécier la valeur: Comment le VTT anime-t-il les communes et les quartiers? Motive-t-il les jeunes et est-il bon à la santé?

Des tables rondes avaient également lieu, en plus petits comités. Elles étaient l'occasion d'une prise de contact avec les initiateurs de „Miriquidi Stoneman“ (Monts métallifères). Le « Stoneman » est selon son fondateur et ex professionnel du marathon de VTT Roland Stauder « une aventure à vélo qui commence par un rêve et se termine par une expérience

qui fait grandir ». Il s'agit concrètement d'un long parcours en VTT, de 150 à 180 km. Ce tour balisé peut être fait toute la saison en 1, 2 ou 3 jours. Chaque participant achète son « visa de départ » incluant une carte à cacheter. Celui-ci doit être „tamponné“ à des endroits définis pour prouver son passage. Selon son temps de parcours, le VTTiste reçoit en trophée une pierre (stone) de couleur or (1 jour), argent (2 jours) ou bronze (3 jours). Plusieurs parcours stoneman doivent dans les prochaines années encore être créés en Europe (1 par pays). Les Cantons de l'Est se sont portés candidats pour la Belgique et restent en contact avec les organisateurs.

VeloTour

Remaniement du réseau avant nouveau balisage

Le réseau VéloTour Hautes Fagnes - Eifel existe maintenant depuis 12 ans. Suite à un accord entre l'ATEB et la FTPL, le réseau VéloTour devrait être assimilé au schéma directeur cyclable de la Province de Liège et adopté en conséquence un nouveau balisage. L'ancien balisage doit être retiré en 2017-2018 et remplacé par une nouvelle signalisation, unifiée pour la province.

L'ATEB assume un rôle de coordination dans la procédure de remaniement du réseau pour les Cantons de l'Est. Elle fait des propositions d'améliorations du réseau aux communes (sur base de cartes), approuve le réseau avec les responsables communaux lors de réunions de travail et collecte les décisions communales pour fournir à la Province de Liège, en l'occurrence à Liège-Europe-Métropole, un dossier complet.

Les tronçons RAVeL seront également intégrés au réseau de points-nœuds vélo.

Vennbahn

125 km

Plaisir à vélo sans frontières
 La Vennbahn est une des plus longues pistes cyclables sur des anciennes lignes de chemin de fer désaffectées d'Europe, menant à travers 3 pays, avec peu de pente, asphaltée en plus grande partie. La nature omniprésente, l'ambiance d'une région frontalière et les histoires de la Vennbahn accompagnent ce tour.

Fietsplezier zonder grenzen
 Het Vennbahn-fietspad werd reeds meer dan eens internationaal gelouwd en is één van de langste tot fietspad geconverteerde spoorlijnen in Europa en doet drie landen aan: Duitsland, België en Luxemburg. Het reist kend vanuit Aken, doors door de Oostkantons, tot in Troisvierges beleeft je langs het fietspad met een totale afstand van 125 km indrukwekkende landschappen, de flair van een grensstreek, verhalen van de Vennbahn en heel wat geschiedenis.

La carte est à l'échelle 1/100.000 et contient toutes les informations utiles sur la Vennbahn et les connexions avec d'autres parcours cyclistes régionaux.
 » www.eastbelgium.com/shop

De kaart op schaal 1:100.000 bevat alle informatie over de Vennbahn, de verbindingen, de naastliggende routes en de verbindingen met andere themaroutes.
 » www.eastbelgium.com/shop

Vennbahn PLUS

16 parcours au cœur d'une nature unique avec le tracé Ravel de la Vennbahn comme fil rouge; découvrez ses paysages exceptionnels et son histoire alpine. Les itinéraires varient en longueurs - de 30 à 50 km - et en degrés de difficulté. Le système des points-nœuds et les voies vertes permettent d'atteindre votre destination en douceur et de faire du vélo un plaisir pour tous.
 » www.eastbelgium.com/shop

16 lustochten door een uniek landschap en omgeven door cultuur langs de Vennbahn zijn klaar om verkend te worden. Met afstanden van 30 tot 50 km en dankzij een verscheidenheid aan moeilijkheidsgraad is er voor elk wat wils. Via het knooppuntenstelsel en de groene wegen van de regio bereikt u moeiteloos uw doel en geniet u van ontspannende fietstochten.
 » www.eastbelgium.com/shop

Vennbahn app

Toutes les infos en poche. L'application Vennbahn vous montre les parcours, les hébergements, les sites à visiter et tout ce qui se trouve sur le trajet. Disponible sur "Google Play" et "App Store"

Alle informatie voor uw reis binnen handbereik. Met de Vennbahn App neemt u routes, logeeraadressen, attracties en nog veel meer mee op reis. Beschikbaar op "Google Play" en "App Store"

Los hébergements **bed+bike** sont particulièrement équipés pour accueillir les cyclistes - et simple à trouver. **bed+bike fietsvriendelijke gastenverblijven** maken het eenvoudig een passende verblijf te vinden.

Vennbahn.eu

Vennbahn

Site internet www.vennbahn.eu

Le site internet quadrilingue est l'instrument principal de marketing et de communication pour la Vennbahn. En 2016, chaque jour, il y a eu une moyenne de 273 sessions. Sur toute l'année 2016, Google Analytics a enregistré 99.553 sessions (143.971 en 2015) et 403.553 pages consultées (608.818 en 2015) par 66.377 utilisateurs (96.717 en 2015). Cela signifie une régression de près de 30 % par rapport à l'année précédente. Les raisons sont probablement le ralentissement du boom qui avait été dû à la première année d'ouverture de la Vennbahn et la diminution notoire du budget marketing alloué après les 2 phases européennes de subvention. La majorité des internautes proviennent d'Allemagne (36,69%), puis des Pays-Bas (29,09%) et de Belgique (24,90%).



App Vennbahn

La nouvelle App pour la Vennbahn à été lancée en 2016. L'App consiste en un concentré des éléments les plus importants du site internet, de manière à pouvoir les consulter en cours de route. Elle permet entre autres de signaler un problème sur le parcours, mais aussi et surtout de visualiser les lieux d'excursions, points d'intérêt et hébergements à proximité.

bed+bike

Voici 4 ans que le label bed+bike a été introduit dans les Cantons de l'Est et il continue à se développer. La saison précédente comptait 37 établissements certifiés et cette année, 5 s'y sont encore ajoutés, persuadés de l'importance de continuer à soutenir la notion de qualité du tourisme à vélo dans les Cantons de l'Est. Il s'agit de :

- Gut Eidt, Amblève (Amel)
- Villa Zum Biert, Amblève (Amel)
- Sleepwood Hôtel, Eupen
- Hôtel Zum Buchenberg, Rodt
- Hôtel Zum Onkel Jonathan, Raeren

Suite à l'accord conclu avec le CGT, 24 partenaires bed+bike sur les 42 ont également reçu la reconnaissance „Bienvenue vélo“.

L'augmentation du nombre d'établissements labellisés depuis l'introduction du certificat au printemps 2014 s'explique par une prise de conscience que le tourisme à vélo augmente et qu'il est très important de répondre aux attentes de ce public-cible. En plus d'être promus via les canaux de marketing de l'ATEB, les établissements se retrouvent sur le site de la Vennbahn, sa carte et son App, mais également sur les sites bed+bike allemand et luxembourgeois. Ce sont aussi les partenaires privilégiés pour les circuits forfaitaires à vélo conçus à l'ATEB.

Réseau e-bike

En 2016, le réseau e-bike se compose de 17 stations de location qui couvrent tout le territoire des Cantons de l'Est. Le grand changement concernant le réseau, c'est la reprise de la flotte complète par la société AT Bike de Waimes. Celle-ci est également entièrement responsable de la logistique. L'ATEB continue à soutenir le réseau via ses canaux de marketing. L'achat de nouveaux e-bike est envisagé pour l'année 2017.

COSME „Greenways Outdoor“

Le projet démarré en été 2015 par 10 organismes de Belgique, Italie, Lettonie, Portugal et Espagne sous la direction de „European Greenways Association“ a pour objectif de promouvoir le potentiel existant en matière de „voies vertes“, en créant un produit touristique au niveau européen. L'ATEB remplit parfaitement son rôle d'information et de marketing avec la Vennbahn, qui sert d'exemple de Best-Practice. Plusieurs workshops ont permis de nouer de nouveaux contacts utiles et d'initier des idées de projets communs. L'ATEB a organisé dans ce cadre des présences conjointes aux foires à Utrecht et à Dusseldorf et a retenu l'attention de plusieurs organisateurs de voyages.

En mai, l'ATEB a organisé un workshop international à Worriken, sous le titre „Greenways - Attracting new customers and selling the product“; celui-ci était couplé à une visite technique de la Vennbahn. Les informations et expériences partagées lors de ce workshop international ont été réunies par l'ATEB dans un guide pratique appelé : « Top Ten Tips for Marketing and Communication ».

Le projet s'est clôturé fin novembre 2016.

Offres forfaitaires

Voyages groupes

La brochure „Voyages groupes 2016“ présente 12 propositions d’excursions d’une journée dans les Cantons de l’Est, toutes accompagnées par un guide touristique diplômé.

Tous les guides sont domiciliés dans la région et ont des connaissances approfondies sur la région, sa nature, sa culture et son histoire. Le premier avantage est qu’ils dirigent toujours les groupes sur le bon chemin et le second, plus essentiel encore, qu’ils délivrent des informations sur les thèmes qui intéressent les voyageurs et répondent à leurs questions les plus diverses.

En 2016, 11 groupes ont réservé via l’ATEB, 2 provenaient d’Allemagne, les autres de Belgique (1 seul de Flandre). Les groupes sont presque toujours des cercles d’amitiés et associations de séniors et nombre d’entre eux sont des clients fidèles. 7 groupes sur 11 réservaient au moins pour la deuxième fois via l’ATEB.

En moyenne, les groupes se composent de 36 personnes par car et les participants dépensent en moyenne 40 euros pour l’achat de leur excursion, montant comprenant le petit déjeuner, le repas de midi, les visites et l’accompagnement par un guide.

Randonnées sans bagages

Le nombre de réservations d’offres forfaitaires « Randonnées sans bagages » est passé de 166 en 2015 à 102 en 2016. Cela s’explique par deux raisons:

- L’effet „nouveau“ de la Vennbahn s’estompe peu à peu, même si l’intérêt reste encore très grand (sur 60 forfaits vélo vendus, 49 concernaient la Vennbahn)
- En 2016, des dates de voyages précises avaient été déterminées, dans le but de regrouper plus de randonneurs sur une même date de départ et donc de diminuer les coûts, mais cela n’a pas eu le succès escompté.

L’enquête menée prouve qu’il n’y a pas que les clients qui approuvent l’élaboration d’offres forfaitaires, mais aussi les partenaires touristiques. Pour un hôtel, ce n’est pas toujours le plus agréable de recevoir des voyageurs pour une seule nuitée, pourtant, ils sont preneurs. Ils espèrent que les touristes auront découvert un chouette hôtel et qu’ils reviendront une prochaine fois pour un plus long séjour. La publicité du bouche à oreille fonctionne très bien, c’est même un élément essentiel pour augmenter la popularité des Cantons de l’Est et de ses hébergements.

En ce qui concerne les forfaits pédestres, le chiffre d’affaire s’élève à 47.275€, et à 71.799€ pour les voyages de plusieurs jours à vélo, c.à.d. un montant global de 119.074 €, soit une diminution de 19% par rapport à l’année précédente.

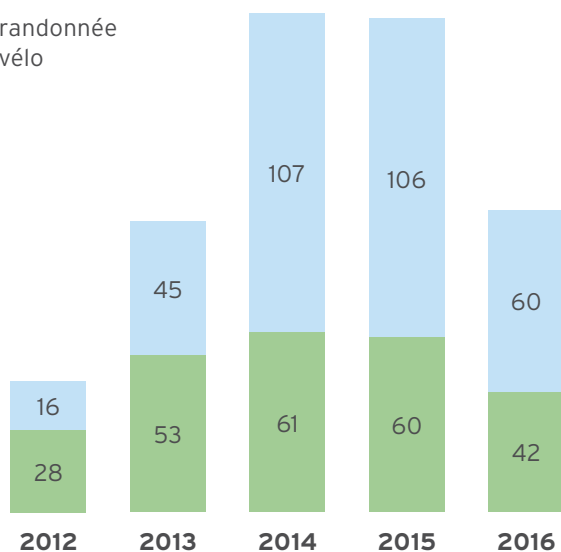
Le budget moyen dépensé pour ce genre de vacances était en 2016 de 360€ par personne, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport à 2015. Les randonneurs à pied réservent plutôt des voyages de +/- 3 nuitées et les cyclistes plutôt de 2 nuitées en moyenne.

Sur les 102 réservations (331 participants), 36 concernent des flamands, puis vient l’Allemagne avec 27 réservations



et les Pays-Bas (19 réservations). Les wallons préfèrent des voyages à pied (60 %), tandis que les néerlandophones préfèrent le vélo (55%). Les touristes provenant d'Allemagne et des Pays-Bas ont également une nette préférence pour les itinéraires à vélo (70 %).

■ randonnée
■ vélo



”

*Nous avons passé 4 jours
formidables ! Tout est “nickel” :
les parcours, les hôtels et le
transport des bagages !
Merci !*

A.S.



Maison du Tourisme

Dans le cadre de la réforme des Maisons du Tourisme, il a été décidé de réduire leur nombre, passant ainsi de 42 à 28. A cet égard, les 11 communes des Cantons de l'Est ont souligné leur identité commune et demandé au Ministre Wallon de garder leur statut quo. Donnant une suite favorable à cette requête, la Région wallonne a communiqué début 2017 la reconnaissance officielle de la Maison du Tourisme des Cantons de l'Est.

Le nombre de visiteurs enregistrés au comptoir de la Maison du Tourisme a encore diminué en 2016; seules 39.336 personnes se sont adressées au personnel de la Maison du Tourisme pour une demande d'informations. Le décalage de ce chiffre par rapport à celui enregistré par l'œil optique de la porte d'entrée est particulièrement frappant, on y compte le nombre de 69.814 passages.

Sur l'année 2016, la Maison du Tourisme a répondu à 48.351 demandes reçues par mail, téléphone ou par internet (commandes).

En ce qui concerne le marché intérieur, le nombre de flammes est largement prépondérant avec 13 504 contacts à la MT. Les demandes du public wallon s'élèvent à 14.341, mais une large partie provient des Cantons de l'Est pour la vente de produits régionaux et de tickets de spectacles notamment. Pour l'étranger, on enregistre 10.297 contacts des Pays-Bas et 7.221 d'Allemagne. Le public français a pratiquement doublé en 2016, avec 1.254 contacts.



Centre de prêts gratuits *Best of Wandern*

Prêts gratuits de matériel de randonnée de qualité dans les Cantons de l'Est à la Maison du Tourisme à Malmedy

La région de vacances des Cantons de l'Est est, depuis juillet 2016, partenaire de Best of Wandern, une association de régions de randonnées européennes, fabricants de matériel, organisateurs de voyages et boutiques en ligne. L'objectif de cette coopération est de rapprocher des régions et des fabricants de la branche outdoor et d'offrir aux clients/touristes randonneurs un nouveau service en promouvant des équipements de randonnée haut de gamme.

Le touriste a ainsi l'opportunité de goûter au plaisir de la randonnée. Après des Testcenters, les voyageurs reçoivent des conseils, puis peuvent tester gratuitement les équipements outdoor les plus modernes ou même simplement faire l'appoint d'eau potable.

La Maison du Tourisme des Cantons de l'Est à Malmedy dispose entre autres de bâtons de marche, de gps de randonnées, de chaussures de randonnée, de vestes d'extérieur, de sacs à dos, de vestes multifonctions ou encore de parapluie de trekking.



Structures

Partenaires de la destination Cantons de l'Est

En 2016, l'Agence du Tourisme avait 167 partenaires dont 35 lieux d'excursion, 44 hôteliers, 44 meublés de tourisme, 8 chambres d'hôte, 9 auberges, 3 villages de vacances, 5 campings et 19 centres de sports d'hiver. Lors de la prospection annuelle, l'ATEB a eu 4 nouveaux partenaires.

Une rubrique a été ajoutée sur le site internet, il s'agit d'une page „gastronomie“. On y trouve des établissements des Cantons de l'Est liés à la rubrique « boire et manger ». L'ATEB y a inséré les 23 établissements intéressés par une présence et une promotion sur le portail du tourisme www.eastbelgium.com.

Etroite interconnexion avec les instances touristiques de la Région wallonne et de la Province de Liège

Le tourisme est une compétence régionale. Dans sa 6ème réforme de l'état, la Région wallonne a délégué la compétence à la Communauté germanophone pour ce qui concerne les 9 communes germanophones. La mission de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique est explicitée dans un contrat de gestion (de 3 ans) avec la CG.

La collaboration entre l'ATEB, la Région wallonne et la Province de Liège est réglée par accord de coopération respectivement avec la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, le Commissariat général au tourisme et WBT.



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

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

L'ATEB dispose des organes suivants :

Conseil d'administration

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

2 réunions ont eu lieu en 2016:

- La réunion de printemps le 8 juin 2016
au centre culturel de Burg-Reuland
- La réunion d'automne le 23 novembre 2016
au Café Select à La Calamine.

Lors de la réunion d'automne, le Président et les 2 Vice-Présidents en place ont été confirmés dans leurs mandats pour 3 ans.

Comité directeur

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

En 2016, il s'est réuni 5 fois à St Vith:

29/01 - 08/04 - 20/05 - 09/09 - 28/10



Conseil de direction

Le Conseil de Direction se compose du Président des Vice-présidents, et en outre des représentants désignés par le Ministre pour le Tourisme de la Communauté Germanophone de Belgique et de la Directrice.

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

Le Conseil de direction s'est rencontré en 2016 aux dates suivantes :

11/01 - 26/01 - 23/02 - 25/03 - 21/04 - 31/05 - 16/06 - 10/08 - 09/09 - 20/10 - 17/11 - 21/12

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

Comité consultatif

11 partenaires ont assisté à la réunion du 12 décembre à Raeren au B&B Landhaus Krott in Raeren et discuté ensemble des mesures de marketing en cours. Le Comité consultatif est par ailleurs aussi une opportunité d'échanges entre les partenaires touristiques pour entreprendre des actions communes telles que des participations à des foires, visites d'entreprises etc.

Les établissements partenaires

Lieux d'excursion

| | |
|---|--------------------------------|
| Bubblezone - Bubble Soccer | Amblève, Deidenberg |
| Paintzone | Amblève, Deidenberg |
| Salaison de jambon de Montenau | Amblève, Montenau |
| Ardennen Cultur Boulevard | Bullange, Hergersberg |
| Adventure Valley & Sporthotel | Bullange, Wirtzfeld |
| Ruines du Château de Burg-Reuland | Burg-Reuland |
| Site des Trois-Frontières - Ouren | Burg-Reuland |
| Eastbelgium Action & Fun Center | Burg-Reuland, Grufflingen |
| Centre sportif et de loisirs Worriken | Butgenbach |
| Herba Sana - Jardin de la Santé | Butgenbach, Elsenborn |
| Railbike | Butgenbach, Leykaul |
| Karting d'Eupen | Eupen |
| Maison Ternell | Eupen |
| IKOB - Musée d'Art Contemporain | Eupen |
| Musée du Chocolat Jacques | Eupen |
| Barrage de la Vesdre | Eupen |
| Trois-Frontières -Tour Baudouin | La Calamine, Gemmenich |
| Musée de la Vallée de la Gueule | La Calamine |
| Pèlerinage Marial | La Calamine, Moresnet-Chapelle |
| Maison du Site Minier | La Calamine, Plombières |
| Baugnez 44 - Historical Center | Malmedy, Baugnez |
| Brasserie de Bellevaux | Malmedy, Bellevaux |
| BikePark Ferme Libert | Malmedy, Bévercé |
| Paintball - Sniperzone | Malmedy, Chôdes |
| Bowling 362 | Malmedy |
| Malmundarium | Malmedy |
| Château de Raeren & Musée de la Poterie | Raeren |
| Galerie souterraine de Recht | St. Vith, Recht |
| Centre de loisirs Tomberg | St. Vith, Rodt |
| Musée du Folklore "Zwischen Venn und Schneifel" | St. Vith |
| Sentier des planètes | St. Vith |
| Château de Reinhardtstein | Waimes, Ovifat |
| La Maison du Parc | Waimes, Robertville |
| Lac de Robertville | Waimes, Robertville |
| Ardenne Activity | Waimes |

Camping

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| Camping Oos Heem | Amblève, Deidenberg |
| Camping La Hêtraie SA | Bullange |
| Camping Hohenbusch | Burg-Reuland, Grufflingen |
| Camping Worriken | Butgenbach |
| Camping Wiesenbach | St. Vith, Wiesenbach |

Villages de vacances

| | |
|---------------------------------------|------------------|
| Camping - Chalets Waldesruh | Amel, Born |
| Centre sportif et de loisirs Worriken | Butgenbach |
| Val d'Arimont | Malmedy, Arimont |

Gîtes et meublés

| | |
|--|-----------------------------|
| Zur Alten Linde | Amblève, Deidenberg |
| Hanshaus | Amblève, Halenfeld |
| Maison de vacances Schaus | Amblève, Meyerode |
| Altes Backhaus | Amblève, Montenau |
| Am Biert | Amel, Schoppen |
| Holzheimer Hutte | Bullange, Holzheim |
| Maison de vacances Pype | Bullange, Hunningen |
| Maison Renkes | Bullange, Manderfeld |
| Snowviewlodge | Bullange, Medendorf |
| Maison de vacances Haep - Eifelblick | Bullange, Merlscheid |
| Maison de vacances Mühlenberg | Bullange, Weckerath |
| Schmidt Cottage | Bullange, Wirtzfeld |
| Appartement de vacances Theissen-Pauls | Burg-Reuland |
| Maison de vacances Marx | Burg-Reuland, Durler |
| Fleur de Lys | Burg-Reuland, Durler |
| Casa Relax | Burg-Reuland, Grufflingen |
| Maison Engel | Burg-Reuland, Steffeshausen |
| Beverly Weekend | Butgenbach |
| Maison Arnika | Butgenbach |
| Die Warche | Butgenbach, Nidrum |
| Maison Wallbrucke | Butgenbach, Weywertz |
| Aux Rêves de la Honien | Lontzen, Herbesthal |
| Les Bouleaux | Malmedy, Baugnez |
| L'Horizon | Malmedy, Baugnez |
| Au Panier des Ours | Malmedy, Bellevaux |

| | | | |
|--|-------------------------|--------------------------------|----------------|
| A l'Orée du Waud | Malmedy, Ligneuville | Gîte d'Etape des Hautes Fagnes | Waimes, Ovatat |
| La Linaigrette | Malmedy, Longfaye | | |
| Villa Jeanne | Malmedy, Malmedy | | |
| Gîte Marialf | Malmedy, Xhoffraix | | |
| Zum Burgknopf | St. Vith, Lommersweiler | | |
| Maison de vacances Christina | St. Vith, Rodt | | |
| Appartement de vacances Müllers-Paasch | St. Vith, Schlierbach | | |
| Ferme de l'Elan | St. Vith, Schlierbach | | |
| Maison de vacances Huwels-Kessler | St. Vith, Schönberg | | |
| Maison de vacances Ourtal | St. Vith, Setz | | |
| Boarding House Rosenhugel | St. Vith | | |
| Adré Paul à Adèle | Waimes, Gueuzaine | | |
| Curtis Amblava | Waimes, Ondenval | | |
| L'Authentique Fagnard | Waimes, Ondenval | | |
| Résidence d'Oï Vich périr | Waimes, Ondenval | | |
| La Maison du Lac | Waimes, Robertville | | |
| Lodge du Lac | Waimes, Robertville | | |
| Sous les Hêtres | Waimes, Robertville | | |
| Villa Caroline | Waimes | | |

Chambres d'hôte

| | |
|-------------------------|---------------------|
| Douanehof Eifelberg | Butgenbach, Leykaul |
| Eupen Inn SPRL | Eupen |
| La Ferme du Père Eugène | Malmedy, Xhoffraix |
| B&B Landhauszimmer | Raeren |
| Berliner Hof | St. Vith |
| La Romance du Lac | Waimes, Robertville |
| La Nuit d'Or | Waimes, Thirimont |
| La Trouvaille | Waimes, Thirimont |

Auberges

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| Centre de Rencontre "St.Raphael" | Amel, Montenu |
| Centre Culturel et de Rencontre KUZ | Burg-Reuland |
| Sporthouse Worriken | Bütgenbach |
| Gîte d'Etape d'Eupen | Eupen |
| Maison Stockem CBTJ | Eupen |
| Heidberg Kloster | Eupen |
| Auberge de Jeunesse Hautes Fagnes | Malmedy, Bévercé |
| Auberge de jeunesse Ardennes-Eifel | St. Vith |

Hôtels

| | |
|--|---------------------------|
| Hôtel Amel Mitte | Amblève |
| Hôtel Muller | Amblève, Heppenbach |
| Hôtel Tiefenbach | Bullange |
| Hôtel Schröder | Bullange, Losheimergraben |
| Hôtel Eifeler Hof | Bullangen, Manderfeld |
| Hôtel + Bistro Paulis | Bullangen, Weckerath |
| Hôtel Drosson | Bullange, Wirtzfeld |
| Hôtel Burg Hof | Burg-Reuland |
| Hôtel Ulftaler Schenke | Burg-Reuland |
| Hôtel Val de l'Our | Burg-Reuland |
| Hôtel Paquet | Burg-Reuland, Lascheid |
| Hôtel Dreiländerblick | Burg-Reuland, Ouren |
| Hôtel Rittersprung | Burg-Reuland, Ouren |
| Hôtel Butgenbacher Hof | Butgenbach |
| Hôtel du Lac | Butgenbach |
| Hôtel Eifelland | Butgenbach |
| Pension Belle-Vue | Butgenbach |
| Hôtel Vier Jahreszeiten | Butgenbach, Nidrum |
| Hôtel Lindenhof | Butgenbach, Weywertz |
| Hôtel Ambassador | Eupen |
| Hôtel Sleepwood | Eupen |
| Hôtel Zur Alten Mühle | Lützkampen |
| Hôtel Le Val d'Arimont | Malmedy, Arimont |
| Hôtel Grand Champ | Malmedy, Bévercé |
| Hôtel du Moulin | Malmedy, Ligneuville |
| Hôtel Albert ler | Malmedy |
| Hôtel L'Esprit Sain | Malmedy |
| Hôtel Tychon | Raeren, Eynatten |
| Hôtel Ibis budget Aachen Raeren Grenze | Raeren, Eynatten |
| Hôtel Zum Onkel Jonathan | Raeren |
| Hôtel Forellenhof | St. Vith, Nebruck |
| Hôtel Zum Buchenberg | St. Vith, Rodt |
| Hôtel Alte Schmiede | St. Vith, Schönberg |
| Hôtel Zum Burghof | St. Vith, Schönberg |
| Hôtel Am Steineweier | St. Vith |
| Hôtel Pip-Margraff | St. Vith |
| Hôtel Zur Post | St. Vith |

| | | | |
|---------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------|
| Lanterfanter Sporthotel | St. Vith, Wingerscheid | Burg Hof | Burg-Reuland |
| Hôtel Domaine des Hautes Fagnes | Waimes, Ovifat | Butgenbacher Hof | Butgenbach |
| Appart-Hôtel Dry les Courtis | Waimes, Robertville | Dreiländerblick | Burg-Reuland, Ouren |
| Hôtel des Bains | Waimes, Robertville | Eifeler Hof | Bullange, Manderfeld |
| Hôtel La Chaumière du Lac | Waimes, Robertville | La Chaumière du Lac | Waimes, Robertville |
| Hôtel Hotleu | Waimes | Tychon | Raeren, Eynatten |
| Hôtel Le Cyrano | Waimes | Meeting Point | Eupen |

Centres de sports d'hiver

| | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|--------------------|-------------------------|
| Hôtel Schröder | Bullange, Losheimergraben | Pip-Margraff | Butgenbach |
| An der Liebach | Bullange, Manderfeld | Saveurs du Tilleul | St. Vith |
| Eifel-Ski-Zentrum | Bullange, Rocherath | Sit Down | La Calamine, Hergenrath |
| Skihutte Mertens | Bullange, Rocherath | L'Esprit Sain | St. Vith |
| Centre sportif et de loisirs Worriken | Butgenbach | Zur Alten Muhle | Malmedy |
| Centre sportif et culturel Herzebösch | Butgenbach, Elsenborn | | St. Vith |
| Skiclub Weywertz | Butgenbach, Weywertz | | |
| Maison Ternell | Eupen | | |
| Piste de ski Baugnez Houyres | Malmedy, Baugnez | | |
| Mont Spinette | Malmedy, Mont | | |
| Les Crêtes de Xhoffraix | Malmedy, Xhoffraix | | |
| Piste de ski "Zum Tomberg" | St. Vith, Rodt | | |
| Schönberg Aktiv | St. Vith, Schönberg | | |
| Restaurant Baraque Michel | Waimes, Jalhay | | |
| Dethier Ski Ovifat | Waimes, Ovifat | | |
| Ovifat Ski Club | Waimes, Ovifat | | |
| Signal de Botrange | Waimes, Ovifat | | |
| Centre Nature de Botrange | Waimes, Robertville | | |
| Mont-Rigi | Waimes, Sourbrodt | | |

Etablissements partenaires dans le domaine de la gastronomie

| | |
|----------------------|------------|
| Albert Ier | Malmedy |
| Au Cheval Blanc | Waimes |
| Carol's | Butgenbach |
| Brasserie Chez Gerty | Waimes |
| Zur Alten Mühle | Lutzkampen |
| Am Steineweiher | St. Vith |
| Amel Mitte | Amblève |

Composition des organes

CONSEIL D'ADMINISTRATION

| Institution | Nom | Prénom | Fonction |
|---|---------------|--------------------|---|
| Parlement de la Communauté germanophone | Kreins | Leo | Conseiller |
| Ministère de la Communauté germanophone | Rathmes | Kurt | Directeur des Sports, des Médias et du Tourisme |
| Gouvernement de la Région wallonne | Collin | René | Ministre wallon du Tourisme |
| Commissariat général au Tourisme | Destree | Barbara | Commissaire général au Tourisme |
| Province de Liège | Mestrez | Julien | Conseiller provincial |
| FTPL | Dohogne | Laura | Resp. "Département Coordination et développement touristique" |
| Commissariat d'arrondissement des Cantons de l'Est ¹ | Stassen | Albert | Commissaire d'arrondissement des Cantons de l'Est |
| ASBL Royal S.I. des Trois Frontières | Stassen | Albert | Président |
| Commune d'Ambliève | Wiesemes | Stephan | Représentant de la commune |
| | Niessen | Bernd | Représentant de l'association de tourisme |
| | Andres | Ernst | Représentant de l'association de tourisme |
| Commune de Bullange | Adams | Reinhold | Représentant de la commune |
| | Robert | Pascal | Représentant de l'association de tourisme |
| | Fohnen | Katja | Représentante de l'association de tourisme |
| Commune de Bütgenbach | Schommer | Inge | Représentante de la commune |
| | Schmitz | Karl-Heinz | Représentant de l'association de tourisme |
| | Maraite | Thorsten | Représentant de l'association de tourisme |
| Commune de Burg-Reuland | Kleis | André | Représentant de la commune |
| | Reuten | Helmuth | Représentant de l'association de tourisme |
| | Greven | Vanessa | Représentante de l'association de tourisme |
| Commune d'Eupen | Mockel | Annabelle | Représentante de la commune |
| | Plumanns | Ewald | Représentant de l'association de tourisme |
| | Baltus-Bailly | Claudine | Représentante de l'association de tourisme |
| Commune de La Calamine | Nyssen | Sandy | Représentante de la commune |
| | Eickhoff | Claudia | Représentante de l'association de tourisme |
| | Fabeck | Sylvie | Représentante de l'association de tourisme |
| Commune de Malmedy | Caira-Ravo | Laurence | Représentante de la commune |
| | Maus | Jean | Représentant de l'association de tourisme |
| | Thomé | Bernard | Représentant de l'association de tourisme |
| Commune de Lontzen | Lecerf | Alfred | Représentant de la commune |
| | Marichal | Dieter | Représentant de l'association de tourisme |
| | Kelleter | Monique | Représentante de l'association de tourisme |
| Commune de Raeren | Franssen | Jérôme | Représentant de la commune |
| | Vlaeminck | Nick | Représentant de l'association de tourisme |
| | Orban | Richard | Représentant de l'association de tourisme |
| Commune de St. Vith | Solheid | Erik | Représentant de la commune |
| | Friedrichs | Helmut | Représentant de l'association de tourisme |
| | Paulis | Ernst | Représentant de l'association de tourisme |
| Commune de Waimes | Klein | Irène ² | Représentante de la commune |
| | Piron | Serge ³ | Représentant de l'association de tourisme |
| | Lerho | Daniel | Représentant de l'association de tourisme |

¹ Jusqu'au 31.03.2016 pour autant qu'aucun nouveau représentant ne soit élu.

² Depuis le 11/04/2016 (a succédé à BERNARD Sarah)

³ Depuis le 21/01/2016 (a succédé à SERVAIS Benoît)

CONSEIL DE DIRECTION

| Nom | Prénom | Fonction |
|----------------|--------------|---|
| Maraite Kreins | Thorsten Leo | Président de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique Conseiller du Cabinet de la Ministre Isabelle Weykmanns Ministre de la Culture, de l'Emploi et du Tourisme en Communauté germanophone belge |
| Lecerf | Alfred | 1er Vice-Président de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique |
| Maus | Jean | 2ème Vice-Président de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique |
| De Taye | Sandra | Directrice de l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique |

COMITÉ DIRECTEUR

| Nom | Prénom | Fonction | Représentant(e) | Fonction |
|----------------|--------------|---|---------------------|-------------------------|
| Maraite Kreins | Thorsten Leo | Président Conseiller du Cabinet de la Ministre Isabelle Weykmanns Ministre de la Culture, de l'Emploi et du Tourisme en Communauté germanophone belge | | |
| Collin Rathmes | René Kurt | Ministre Wallon du Tourisme Directeur des Sports, des Médias et du Tourisme | Lescrenier Valérie | Chef de Cabinet Adjoint |
| Destree | Barbara | Commissaire général au Tourisme | | |
| Wiesemes | Stephan | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Andres Ernst | |
| Reuter | Wolfgang | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Wirtz Friedhelm | |
| Kleis | André | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Reuten Helmuth | |
| Goffart-Küches | Gaby | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Franzen Erwin | |
| Scholl | Michael | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Brock Alain | |
| Janssen | Erik | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Klinkenberg Erwin | |
| Lecerf | Alfred | 1er Vice-Président, Bourgmestre, Membre effectif | Franssen Roger | |
| Denis | André Hubert | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Maus Jean | 2ème Vice-Président |
| Van Weersth | Joachim | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Vanstreels Marcelle | |
| Hoffmann | René | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Solheid Erik | |
| Noël | Stany | Echevin du Tourisme, Membre effectif | Crasson Laurent | |

MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF

| Institution | Nom | Commune, lieu | | | |
|------------------|--------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|--------------|
| Lieu d'excursion | Malmondarium | Malmedy | Gîte/meublé | Worriken | Butgenbach |
| Lieu d'excursion | Maison du Parc Botrange | Waimes, Robertville | Hôtel | Hôtel Steineweiher | St.Vith |
| Lieu d'excursion | Centre Nature Maison Ternell | Eupen | Hôtel | Hôtel La Chaumière Du Lac | Ovifat |
| Info | Bureau d'information touristique | St. Vith | Hôtel | Hôtel Tychon | Eynatten |
| Lieu d'excursion | Salaison de jambon de Montenu | Montenu | Hôtel | Hôtel Drosson | Wirtzfeld |
| Info | Bureau d'information touristique | Burg-Reuland | Hôtel | Hôtel Zum Burghof | Schönberg |
| Lieu d'excursion | Musée de la Vallée de la Gueule | Neu-Moresnet | Hôtel | Hôtel Pip Margraff | St.Vith |
| B&B | Douanehof Eifelberg | Leykaul | Hôtel | Hôtel Val d'Arimont | Arimont |
| B&B | Krott Landhauszimmer | Raeren | Hôtel | Hôtel Uiftaler Schenke | Burg-Reuland |
| Camping | Camping Hohenbusch | Grufflingen | Hôtel | Hôtel Hotleu | Waimes |
| Camping | Oos Heem | Deidenberg | Hôtel | Hôtel Butgenbacher Hof | Butgenbach |
| Gîte/meublé | Am Biert / Maison de vacances Chavet | Schoppen | Hôtel | Hôtel Eifelland | Butgenbach |
| Gîte/meublé | Snow View Lodge | Bullange, Medendorf | Hôtels | Hôtel Sleepwood | Eupen |
| Gîte/meublé | Aux Rêves de la Honien | Lontzen, Herbesthal | Hôtels | Hôtel Ambassador Bosten | Eupen |
| Gîte/meublé | Maison de vacances Marx/Fleur de Lys | Durler | Auberge de jeunesse Ardennes-Eifel | | St.Vith |
| Gîte/meublé | Hanshaus - Hans | Amblève, Halenfeld | | | |

DIRECTION

Sandra DE TAEYE

T +32 (0)80 280 991

sandra.detaeye@eastbelgium.com

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS

Dany HECK

Directeur adjoint

T +32 (0)80 280 993

dany.heck@eastbelgium.com

Christoph HENDRICH

T +32 (0)80 282 099

christoph.hendrich@eastbelgium.com

Monique JACOBS (jusqu'au 15/10/2016)

T +32 (0)80 280 995

monique.jacobs@eastbelgium.com

Caroline MASSOTTE

T +32 (0)80 280 997

caroline.massotte@eastbelgium.com

Andrea MICHAELIS

T +32 (0)80 280 994

andrea.michaelis@eastbelgium.com

MARKETING

Claudine LEGROS

T +32 (0)80 280 998

claudine.legros@eastbelgium.com

Jörg WEISHAAPT

T +32 (0)80 280 996

joerg.weishaupt@eastbelgium.com

SECRETARIAT

Elisabeth KOHNENMERGEN

T +32 (0)80 280 992

elisabeth.kohnenmergen@eastbelgium.com

COMPTABILITÉ

Jeanine SCHOMMER

T +32 (0)80 282 098

jeanine.schommer@eastbelgium.com

MAISON DU TOURISME

Linda MARGREVE

T +32 (0)80 330 250

linda.margreve@eastbelgium.com

Kevin BODARWE (depuis le 01/07/2016)

T +32 (0)80 330 250

kevin.bodarwe@eastbelgium.com

LOGISTIQUE

Bernard SCHEUREN

T +32 (0)80 282 099

bernard.scheuren@eastbelgium.com

STAGIAIRES

Melle Laura KERRENS

12-29/01/2016

Athénée Royal Eupen

Melle Isabelle VANDEVOORT

25/04 - 20/05/2016

Haute Ecole HELMo/Liège

En 2016, l'ATEB employait 11 équivalents temps plein (ETP).



Agence du Tourisme
de l'Est de la Belgique

Hauptstraße 54
4780 St. Vith

T +32 80 22 76 64
F +32 80 22 65 39

info@eastbelgium.com
www.eastbelgium.com



ostbelgien
cantons de l'est · oostkantons

www.eastbelgium.com