

ÉTONNER
en
Ardenne
ENCHANTER



DESTINATION ARDENNE

LES CHIFFRES CLÉS

EDITION 2020

TABLE DES MATIÈRES

LE TERRITOIRE DE L'ARDENNE	4
HISTORIQUE DU GEIE	5
LES PROJETS INTERREG V - ARDENNE ATTRACTIVITY ET AGRETA	6
LES CHIFFRES CLÉS DU TOURISME EN ARDENNE	8
ARDENNE ECOTOURISM & AGRETA	10
ARDENNE CYCLO	13
ARDENNE AMBASSADORS & AGRETA	14
ARDENNE MARKETING & AGRETA	16
ARDENNE INCOMING	20
LES RENCONTRES DE L'ARDENNE	21
PARTENAIRES & CONTACTS	22



Groupement Européen d'Intérêt Economique de la Destination Ardenne
24, place Ducale 08000 Charleville-Mézières

Crédits photos : Laetis - VisitArdenne / Thermes de Spa / Teddy Verneuil, Céline Lecomte / FTLB : K. Manand, P. Willems & K. Hazard / FTPL : P. Fagnoul, ADT08 : D. Truillard, Icon made by Freepik from www.flaticon.com / Web-showcase made by Pixeden / Vincent Frasiak / Sébastien Ortega-Dubois / Pixabay / Conception et mise en page : B. Dumortier et D. Gevaerts

S'ÉVADER LOIN EN RESTANT PROCHE, UNE RÉPONSE APPROPRIÉE À CETTE SAISON INÉDITE



Quelle année 2020, chers partenaires et amis !

Qui pouvait imaginer hier encore combien nos activités, notre santé, nos réponses étaient aussi interconnectées, dans un monde hyper-globalisé. Les réflexes naturels face à pareille situation sont souvent un repli sur soi, une protection face à l'autre, un recul des échanges. Le GEIE Destination Ardenne a préféré maintenir le cap, avec à son bord le plus de volontaires possibles. Les confinements et les fermetures de frontière ont été autant d'obstacles à surmonter mais ensemble nous avons su adapter nos actions de communication aux nouvelles attentes des consommateurs, innover dans nos échanges, poursuivre la mise en valeur de notre territoire.

S'évader loin en restant proche, c'était l'invitation que l'Ardenne lançait cet été. Les touristes y ont répondu massivement et permis ainsi, grâce à une saison estivale réussie, à maintenir à flot les entreprises touristiques. Cependant, certaines activités ont été et sont encore lourdement affectées. A leur écoute et en collaboration avec l'ensemble des membres du GEIE destination Ardenne, nous tentons d'adapter au mieux notre accompagnement face à cette pandémie mondiale afin que notre groupement, au service du tourisme ardennais dans toute sa diversité, puisse participer à la sortie de cette crise inédite.

Nous comptons désormais plus de 730 adhérents à la marque Ardenne ! Avec l'élargissement en cours du champ d'action de la marque, avec toute l'énergie dont vous faites preuve en cette année compliquée, et avec le soutien sans faille de nos équipes, j'ai la certitude que notre destination sortira renforcée de cette épreuve, grâce à une offre touristique et des espaces encore plus en phase avec les attentes des consommateurs.

Dominique Arnould
Présidente du GEIE Destination Ardenne

LE TERRITOIRE DE L'ARDENNE



UNE ARDENNE
TROIS PAYS

HISTORIQUE DU GEIE

2009 - La naissance d'un projet collaboratif : Une démarche issue de la volonté d'un groupe d'acteurs de travailler ensemble : fédérations touristiques, offices de tourisme... (en Belgique, en France, au Grand-Duché de Luxembourg).

2010 - La réalisation d'un profil identitaire :

Il a permis de poser les premières bases du travail collaboratif autour d'un diagnostic touristique du territoire.

2011 / 2012 - La création d'un code de marque partagé

A partir de 2013 - l'adhésion à la marque Ardenne

Mise en place d'actions pour informer, mobiliser et faire adhérer à la marque Ardenne.

2014 - Le GEIE Destination Ardenne

Création du Groupement Européen d'Intérêt Economique (GEIE) de la destination Ardenne.

2015 / 2016

Poursuite et développement des actions de communication partagées destinées à promouvoir la destination Ardenne.

2016 / 2017 - Les projets Ardenne Attractivity et AGRETA

Lancement d'un plan d'actions ambitieux mis en œuvre dans le cadre des programmes INTERREG V (France Wallonie Vlaanderen et Grande Région).

2018 / 2019

Premières réflexions sur l'élargissement de la marque à d'autres secteurs d'activité.



Les projets Interreg Ardenne Attractivity et AGRETA

L'Ardenne a la chance de bénéficier des fonds FEDER, dans le cadre des programmations Interreg V, Grande Région et France Wallonie Vlaanderen. C'est dans ce cadre que sont déployés le portefeuille de projets Ardenne Attractivity (avec 4 sous-projets : Ardenne Ecotourism, Ardenne Ambassadors, Ardenne Marketing et Ardenne Cyclo) et le projet AGRETA* afin d'augmenter l'attractivité de l'Ardenne transfrontalière.

Ces projets visent à :

- intégrer les dimensions liées au développement durable
- rayonner en termes de notoriété et d'image
- promouvoir des produits et services en phase avec les attentes des clientèles cibles
- retenir et attirer des entreprises touristiques
- inscrire l'Ardenne parmi les grandes destinations vélo-touristiques européennes
- attirer de nouvelles clientèles touristiques et allonger leur durée de séjour tout au long de l'année

En d'autres mots, la stratégie d'attractivité mise en œuvre par ces dynamiques privilégie le durable et mobilise autour de sa marque les entreprises touristiques, les habitants en tant qu'ambassadeurs du territoire, les écoles de tourisme et les institutions concernées par l'attractivité.

Une finalité : faire de l'appartenance à l'Ardenne transfrontalière un véritable avantage compétitif pour accroître son attractivité globale.

*AGRETA : Ardenne Grande Région, Eco-Tourisme et Attractivité





Le pilotage des projets

C'est le GEIE "Destination Ardenne" qui est en charge de la gestion, de la coordination et de la gouvernance de l'ensemble des projets.

Cellule comptable et administrative

Cellule « Veille stratégique »



Pour un développement durable de l'Ardenne

Objectif : faire de l'Ardenne une destination de tourisme durable avec une offre d'itinérance douce de qualité, un réseau de professionnels du tourisme engagés dans une démarche de développement durable, de valorisation des produits locaux et de projets innovants.



Un réseau d'ambassadeurs de l'Ardenne

Objectif : mobiliser les habitants, les entreprises touristiques et les professionnels du tourisme pour en faire de véritables ambassadeurs de l'Ardenne, porteurs d'offres et de contenus touristiques, qui seront valorisés dans le cadre du projet Ardenne Marketing.



Le marketing de la destination

Objectif : développer la notoriété et l'image de la destination Ardenne, son attractivité touristique et par extension son attractivité globale en renforçant le positionnement concurrentiel et durable de la destination.



Le développement cyclotouristique de l'Ardenne

Objectif : l'aménagement, l'équipement et la promotion de 2 nouvelles véloroutes de découverte de l'Ardenne transfrontalière, à travers ses grandes étendues naturelles.



LES CHIFFRES CLÉS DU TOURISME EN ARDENNE - 2019

L'HEBERGEMENT

94 387 lits - la capacité d'accueil de l'Ardenne hors plateformes collaboratives (- 6% / 2018)

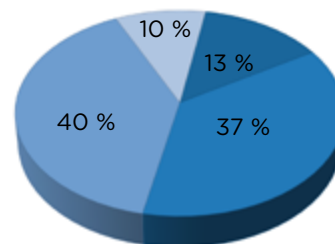


35 135 - le nombre de lits proposés dans les campings de l'Ardenne



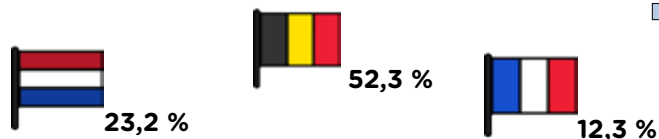
12 743 - le nombre de lits proposés dans les hôtels de l'Ardenne

Répartition des lits marchands par type d'hébergement

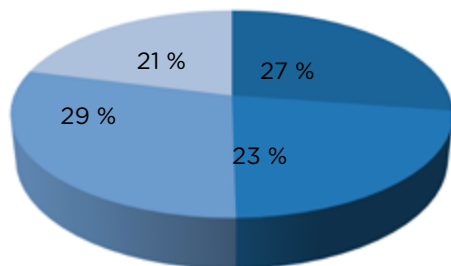


- Hébergements locatifs 40 %
- Camping 37 %
- Hôtel 13 %
- Hébergements groupes 10 %

Les nuitées par nationalité



Nuitées enregistrées



- Hébergements locatifs 29 %
- Hôtel 27 %
- Camping 23 %
- Hébergements groupes 21 %

8 558 558 - le nombre de nuitées enregistrées en 2019 (+8,8 % par rapport à 2018)



1 924 540 - le nombre de nuitées enregistrées en camping (+2 % par rapport à 2018)



2 349 368 - le nombre de nuitées enregistrées en hôtels (-3 % par rapport à 2018)



SITES DE VISITES ET DE LOISIRS

7 377 403 visiteurs en 2019* (+4,2 % par rapport à 2018)



121 musées pour **1 926 667 visiteurs**



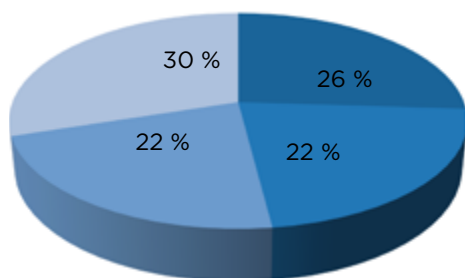
67 activités (attractions nautiques, centres récréatifs, parc d'attractions, trains touristiques) pour **2 235 498 visiteurs**



38 monuments pour **1 602 027 visiteurs**



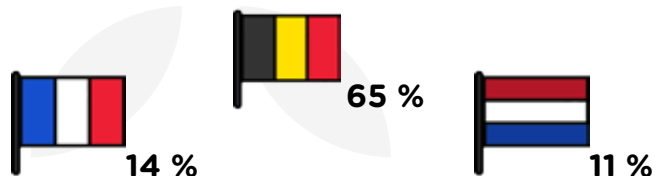
32 attractions nature (grottes/cavernes, parcs animaliers /zoos, jardins/parcs/réserves) pour **1 613 211 visiteurs**



Fréquentation par type de site



La fréquentation par nationalité



* Ce total comptabilise également les chiffres de l'Eislek, fournies de façon globale

ARDENNE ECOTOURISM & AGRETA : POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE OFFRE DURABLE EN ARDENNE TRANSFRONTALIÈRE



Objectif : offrir aux touristes des prestations ancrées dans une démarche de développement durable.

87 % des voyageurs internationaux déclarent souhaiter voyager en limitant leur impact sur l'environnement



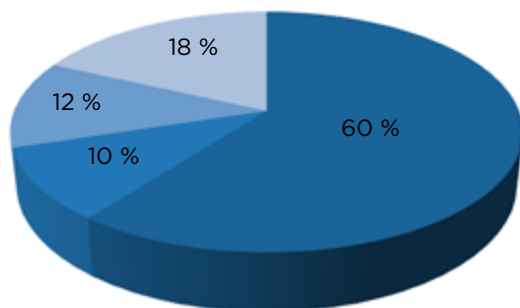
68 % des voyageurs comptent séjourner dans un hébergement écoresponsable

Source : étude Booking.com 2018

4 grands axes sont développés :

1. Accompagnement des professionnels du tourisme dans une démarche de développement durable
2. Valorisation des produits locaux auprès des touristes
3. Sensibilisation des touristes à une démarche de développement durable
4. Développement de l'itinérance douce transfrontalière

Activités des 128 adhérents du club Ardenne Ecotourism



Devenir membre du Club Ardenne Ecotourism, c'est participer à la reconnaissance de l'Ardenne comme une éco-destination majeure !

■ Hébergements 60% ■ Activités de plein nature 10%
■ Restaurants 18% ■ Sites de visites et musées 12%



L'audit éco-gestion : un outil pour concilier performance économique et enjeux environnementaux.

Un calendrier des produits de saison et une carte de producteurs pour inciter les restaurateurs à valoriser les produits locaux et pourquoi pas proposer des menus 100 % ardennais !

Une grande étude auprès des visiteurs et opérateurs touristiques concernant les besoins et usages de nos espaces naturels.

En 2020, création de 3 nouveaux itinéraires à pied et à vélo :

- 1 itinéraire pédestre de **127 km** « Roches et Maisons du Parc »
- 1 boucles VTT :
 - Boucle « De l'étoile à la perle » de **136 km**
- 1 boucles vélo/VAE :
 - Boucle « La Cacasse » de **156 km**

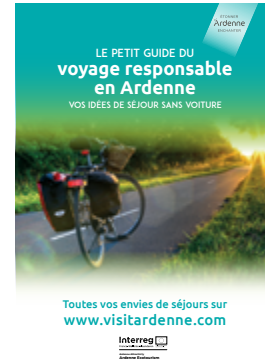
D'autres itinéraires sont en cours de finalisation dont un itinéraire équestre d'environ **560 km**.

Des aménagement en cours : 10 aires paysagères & 4 aires de bivouac sur le versant Français.



LES RÉALISATIONS DES PROJETS ARDENNE ECOTOURISM ET AGRETA

Le petit guide du voyage responsable en Ardenne qui contient une dizaine d'idées de séjour sans voiture en Ardenne.



Une brochure de bonnes pratiques dans un style ludique avec de bons conseils et astuces pratiques à appliquer lors d'un séjour en Ardenne et au quotidien.

Distribution d'un kit éco auprès des adhérents du Club AECO afin de sensibiliser les visiteurs aux gestes éco-responsables.



Création de 70 malles de découverte de la nature pour les visiteurs, toutes équipées d'un **jeu de sept familles** ardennais, des livres, des vestes et d'autres objets afin d'explorer les espaces naturels durant leur séjour.

ARDENNE CYCLO : LE DÉVELOPPEMENT CYCLOTOURISTIQUE DE L'ARDENNE TRANSFRONTALIÈRE



Objectif : l'aménagement et la promotion de 2 nouvelles véloroutes de découverte de l'Ardenne transfrontalière, à travers ses grandes étendues naturelles.



Aménagements prévus d'ici 2022

- 2 véloroutes transfrontalières
- 280 km d'itinéraires balisés

Les réalisations en 2020

17 km de véloroutes aménagées

7 km de voie verte à Chooz

1 km de voie verte à Bièvre

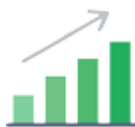
9 km de voie verte entre Muno et Carignan

1 tronçon inauguré

La boucle de Chooz, le 10 juillet 2020.

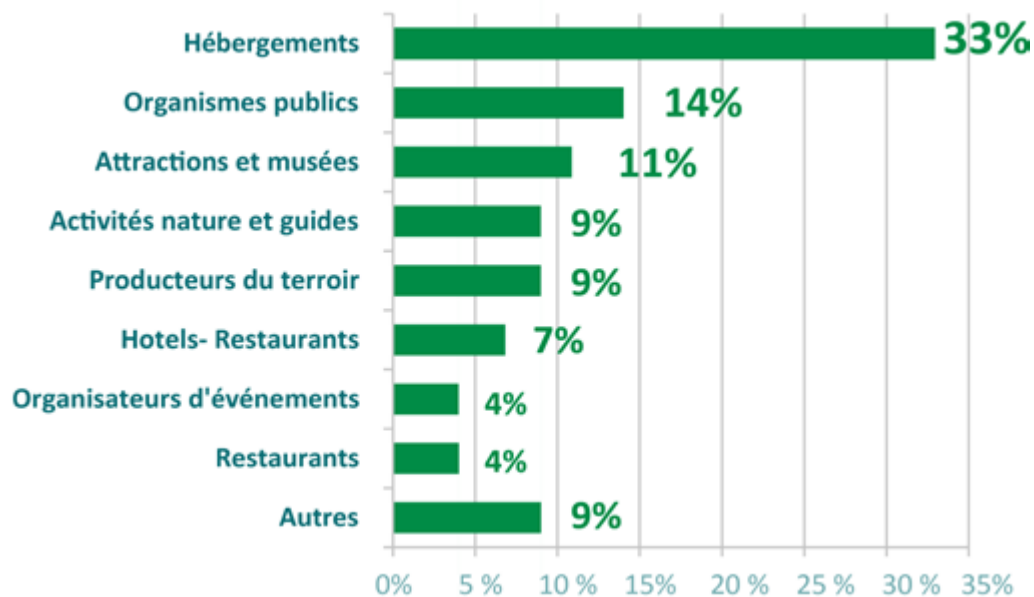


ARDENNE AMBASSADORS & AGRETA : POUR LA MOBILISATION DES ENTREPRISES TOURISTIQUES ET DES CITOYENS DE L'ARDENNE TRANSFRONTALIÈRE



En 2020, **734 adhérents*** à la marque Ardenne en Belgique, en France et au Luxembourg (654 adhérents en 2019 et 506 adhérents en 2018).

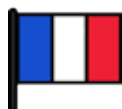
Répartition des adhérents par secteur d'activité en %



Répartition des adhérents par pays



500 adhérents



204 adhérents



30 adhérents

* Chiffres au 31/12/2020

LES OUTILS

Une médiathèque transfrontalière : un outil de mise à disposition de l'ensemble des éléments du code de marque et plus de **8 500** médias de l'Ardenne : media.visitardenne.com



Une plateforme de marque : l'outil en ligne pour adhérer à la marque, devenir acteur de l'Ardenne et suivre l'actualité des projets : pro.visitardenne.com

L'ACCOMPAGNEMENT

Les newsletters : tous les mois, la marque Ardenne envoie une newsletter à destination de ses adhérents pour l'informer des actualités ardennaises. En 2020, **16** newsletters ont été envoyées, dont **5** newsletters spécifiques liées à la crise sanitaire et le confinement.



Les Z'@péros :

Nouveau concept mis en place en 2020, le mot Z'@péro vient de la liaison entre les mots «Zoom» et «apéro». Le principe est simple, les rencontres physiques n'étant pas possibles, l'idée est de se réunir virtuellement et d'échanger sur des thématiques différentes.

2 groupes d'échange :
(lancés en nov. 2020)



85 membres



16 membres

ARDENNE MARKETING & AGRETA : POUR LA MISE EN MARKETING TOURISTIQUE DE L'ARDENNE TRANSFRONTALIÈRE AU REGARD DES NOUVELLES APPROCHES DE MARKETING TERRITORIAL

991 991 sessions* (+518%/2019)
 1,99 pages vues/session
 2:20 minutes en moyenne
 58% des visiteurs sont des femmes



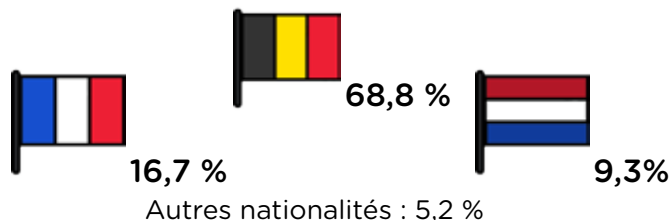
WWW.VISITARDENNE.COM



24% des utilisateurs ont entre 25-34 ans (groupe d'âge le plus représenté)
 59% des sessions réalisées depuis un mobile

< L'évolution du nombre de sessions

La fréquentation par nationalité



Mai 2019 : sortie de la version néerlandaise
 Septembre 2019 : sortie de la version allemande
 Janvier 2020 : sortie de la version anglaise

* Sur la période du 01/01/2020 au 31/12/2020

Le top 3 des contenus de visitardenne.com :



- 1 - Top 5 des grandes randonnées
- 2 - Le château de Bouillon
- 3 - Top 10 des lieux de baignade



- 1 - Top 10 des lieux de baignade
- 2- Dinant
- 3 - Top des cabanes



613 476 clics sur un lien partenaire
soit 62 % des sessions

VISITARDENNE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Un travail au long cours sur les réseaux sociaux

73 880 fans sur la page Facebook*

18 740 abonnés sur le compte Instagram*

233 210 visiteurs sur le compte Pinterest*



549 224 utilisations
d'hashtag liés à l'Ardenne**

* Chiffres au 31/12/2020 - pour les réseaux sociaux : le total depuis la création.

** #visitardenne #visitardennes #visitardennen #ardenne #ardennen #ardennes au 31/12/2020

UNE AMBITIEUSE CAMPAGNE DE COMMUNICATION 360°

Objectif : augmenter la notoriété de l'Ardenne transfrontalière grâce à une ambitieuse campagne de communication basée sur le principe du dépaysement proche.

Lancement de la campagne «partir loin, tout près» en mars 2020.

Création d'un mini-site en 3 langues

Mis en ligne en mars : partirlointoutpres.visitardenne.com

192 988 sessions

Animation des réseaux sociaux Ardenne

+ 69 000 nouveaux abonnés Facebook

+ 19 000 nouveaux abonnés Instagram



Envoi de newsletters grand-public

+ 29.600 abonnés (FR, DE, NL)

6 newsletters

Relations Presse

46 articles dans la presse (BE/FR)

1 voyage d'influenceurs - Riding Zone



LES ACTIONS DE COMMUNICATION COMPLÉMENTAIRES

Une nouvelle brochure de séduction en 4 langues, éditée à plus de **120.000** exemplaires.



Une collection de cartes de l'Ardenne, imprimée à **125 000** exemplaires (pour 5 territoires de la destination).

Le guide du Routard de l'Ardenne transfrontalière, sorti en mai 2019, édité à **23 000** exemplaires. La variante néerlandaise « le Trotter » a quant à elle été éditée à **5000** exemplaires.





Nos services et produits s'adressant aux groupes sont mis en avant auprès de tour opérateurs, autocaristes, associations, clubs... de différents marchés (belge, allemand, français, néerlandais, anglais, italien... et autres marchés émergents comme la Chine et l'Inde).

Différents supports de communication on et offline sont proposés en 4 langues: fiches séjours et excursions, plaquettes, newsletters à destination d'un public ciblé, site web, réseaux sociaux, diverses insertions pub/encartages...

Nous développons des collaborations avec des professionnels du secteur. Nous participons à des salons professionnels et mettons régulièrement sur pied, des éductours en compagnie de clients potentiels.



De 2015 à 2020, Ardenne Incoming a réalisé :

- 490.000 € de chiffre d'affaire au profit des opérateurs touristiques ardennais
- 723 offres dont 225 dossiers confirmés
- 133 prestataires et 38 guide-accompagnateurs conventionnés

Les rencontres de l'Ardenne

Un évènement annuel réunissant l'ensemble des acteurs du tourisme de l'Ardenne. La quatrième édition qui devait se dérouler en 2020, a été reportée à 2021, suite à la crise sanitaire.



Rendez-vous en 2021 !

Les partenaires membres du Groupement Européen d'Intérêt Economique de la Destination Ardenne



Les opérateurs partenaires engagés dans les projets Interreg du portefeuille Ardenne Attractivity et dans le projet AGRETA



CONTACTS

GEIE Destination Ardenne
24, place Ducale
BP. 419
08107 Charleville-Mézières Cedex
France



Xavier Lorandeu
Chargé de projet Ardenne Attractivity
lorandeu@ardennes.com
0(033) 6 78 06 43 58



Daniëlle Gevaerts
Chargée de projet AGRETA
gevaerts@ardennes.com
0(033) 7 77 91 43 57

ÉTONNER
Ardenne
ENCHANTER



Interreg

France-Wallonie-Vlaanderen



UNION EUROPÉENNE
EUROPESE UNIE

Ardenne Attractivity

Interreg



EUROPEAN UNION

Grande Région | Großregion

AGRETA

Fonds européen de développement régional / Europäischer Fonds für regionale Entwicklung



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie