

## Bilan touristique des vacances de Noël

# Période compliquée pour les prestataires touristiques – Forte affluence de touristes d'un jour attirés par la neige

**Cantons de l'Est - Tout comme le bilan touristique de la saison d'été 2020, celui des congés scolaires d'hiver 2020-2021 peut être qualifié d'"exceptionnel". En effet, une partie du secteur des hébergements et des lieux d'excursion n'a pas pu ouvrir ses portes aux touristes et visiteurs à cause des mesures pour lutter contre la pandémie. Et pourtant, les chutes de neige ont attiré énormément de touristes d'un jour dans les Hautes Fagnes.**



**C'est ce que confirment les résultats de l'enquête en ligne menée par l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est (ATCE) pendant les congés scolaires d'hiver auprès de ses 150 membres du secteur du tourisme.**

Le feedback du secteur des hébergements touristiques dans les Cantons de l'Est est assez partagé. A peu près la moitié des hôteliers et gestionnaires d'auberges de jeunesse n'a pas pu ouvrir car il ne leur était pas possible de proposer un service de repas en respect avec les règles imposées. Ceux-ci doivent donc faire face à de grosses pertes financières. Certains hôteliers ont néanmoins pu organiser un service de repas en chambre. Et la demande était bien là: „Nous affichons complets pendant les vacances de Noël. Nos vacanciers ont bien apprécié notre service de repas en chambre et nous ont même régulièrement remerciés sur les portails de réservations“ a déclaré Arthur Genten de l'Hôtel Sleepwood à Eupen. Près de 60 % sont des randonneurs qui découvrent Eupen.

## Service en chambre et piscine

---

Presseinfos & Pressefotos unter <http://press.ostbelgien.eu/de>

Infos presse & photos via <http://press.ostbelgien.eu/fr>

Persinfo & foto's via <http://press.ostbelgien.eu/nl>

---

L'Hôtel „My Hotel“ à Malmedy était ouvert uniquement pendant les vacances scolaires de Noël-Nouvel An et proposait également un service en chambre. De plus, la piscine était accessible aux vacanciers. „Nous avions compté sur un taux de remplissage entre 30 et 50 %, et on a finalement eu 60 % d'occupation. En fait, d'un point de vue organisationnel, pour offrir un service en chambre de qualité, nous ne pouvions de toutes façons pas accueillir plus de monde“ a expliqué Valérie China, Manager du My Hotel à Malmedy. L'arrêt actuel du tourisme d'affaires suscite néanmoins de grandes inquiétudes pour l'avenir de l'entreprise.

Les prestataires qui ne pouvaient garantir certaines prestations comme les repas en chambres ou l'ouverture d'une piscine ont du se résigner à rester fermés. „Il y avait de la demande pourtant, mais nous n'avons pas pu ouvrir l'hôtel“ a exprimé Pascal Robert de l'Hôtel-Restaurant Eifeler Hof à Manderfeld. „Toutefois, nous avons organisé un service de „Takeaway“ et même si ça a un peu moins bien marché qu'au confinement du printemps, les gens étaient contents qu'il y ait des alternatives à la formule restaurant classique“ a expliqué l'hôtelier. Le fait qu'il n'y ait pas de date butoir quant à la fin des mesures de confinement tracasse énormément le secteur de l'HORECA. L'avenir est tellement incertain qu'aucun ne peut évaluer comment l'année 2021 va se dérouler au niveau touristique.

### Plus d'optimisme de la part des gîtes de tourisme

Selon l'enquête de l'ATCE, le remplissage des gîtes et appartements de vacances était meilleur et environ 70% d'entre eux étaient ouverts, mais toutefois uniquement pour des familles avec leurs propres bulles. „La demande était importante, nos appartements étaient tous occupés pendant les vacances de Noël“ a affirmé Renate Dhur, la propriétaire de la Maison „Haus Engel“ à Steffeshausen près de Burg-Reuland. „Comme les règles nous imposaient de n'accueillir que des familles de 2 à 6 personnes, nous avons laissé certaines grandes pièces fermées“ a-t'elle expliqué. Beaucoup de musées et lieux d'excursions étaient fermés, alors nos vacanciers se sont promenés et ont joué à des jeux de société, bien au chaud à l'appartement.

„Même si le nombre d'activités était plus limité que d'habitude, les gens étaient contents d'être tout simplement ailleurs qu'à la maison pour Noël“ a-t'elle encore dit. Cet hiver aussi, comme pendant l'été, les règles de confinement ont surtout été un problème pour les hébergements de grande capacité. La majorité des touristes sont venus de Flandre, de Wallonie et des Pays-Bas.

La situation était également inhabituelle en termes de loisirs, de lieux d'excursions et d'informations touristiques. Beaucoup d'activités indoor, comme le karting à Eupen et le

---

**Presseinfos & Pressefotos unter <http://press.ostbelgien.eu/de>**

**Infos presse & photos via <http://press.ostbelgien.eu/fr>**

**Persinfo & foto's via <http://press.ostbelgien.eu/nl>**

---

„East Action Center“ à Grüfflingen n'ont pas pu ouvrir leurs portes à cause du lockdown. Les musées pouvaient eux accueillir des visiteurs. Par contre, les piscines publiques étaient elles-aussi fermées principalement. La perspective d'une belle journée avec les enfants dans la neige fraîchement tombée a attiré énormément de visiteurs dans les Hautes Fagnes. Et même si les pistes de ski restent elles aussi volets clos, le plaisir d'une sortie au grand air pas trop loin de chez soi s'est fait ressentir dès les premiers flocons.

### Pertes sèches

D'habitude, l'arrivée de la neige a un impact économique positif, mais, dans le contexte actuel, avec la fermeture des centres de sports d'hiver, des restaurants et de nombreux lieux d'excursions, il y a un manque à gagner énorme. Les plus touchés en matière de loisirs sont d'abord les centres de ski. En effet, les chutes de neige pendant les congés scolaires sont toujours attendues avec impatience : „Dès les premiers flocons, le téléphone n'arrête plus de sonner. Les touristes veulent tout savoir sur les activités hivernales, les promenades en fagne et les autres bons plans vacances“ a expliqué Kevin Bodarwé de la Maison du Tourisme Hautes Fagnes Cantons de l'Est à Malmedy. Dans l'absolu, les chiffres de fréquentation sont moins bons que l'an dernier, ce qui s'explique par le fait qu'une seule personne par famille pouvait entrer à la Maison du Tourisme. Il y a eu d'autant plus de demandes via des canaux numériques, par le site internet [www.ostbelgien.eu](http://www.ostbelgien.eu) et par mail. Les brochures les plus demandées concernent la randonnée et les activités d'hiver.

Avec l'arrivée de la neige, le centre d'information touristique à la Maison de la Nature „Haus Ternell“ près d'Eupen a enregistré la visite de nombreux touristes. „On a eu beaucoup de visiteurs le week-end, mais on n'a jamais été dépassé, on a pu renseigner chacun selon ses attentes“ a déclaré Gerd Schunck de la Maison Ternell. „Nous avons eu bien plus de visiteurs habitant la région, mais aussi beaucoup de randonneurs allemands et des Pays-Bas qui venaient découvrir les magnifiques paysages enneigés“ a-t'il ajouté. Grâce à la neige tombée à point nommé pendant les congés scolaires, le nombre de touristes d'un jour a été plus élevé que l'an dernier à la même période.

### Les habitants des Cantons de l'Est ont découvert leur propre région

Dans les bureaux de tourisme des communes du sud des Cantons de l'Est, en raison des mesures strictes d'hygiène et de distanciation, il y a eu moins de visiteurs que l'an dernier; par contre, là aussi, plus de demandes par téléphone et par mail, comme l'a déclaré, par exemple, l'employée du Tourist Info de Butgenbach. Le musée de l'histoire de Saint-Vith et l'Ardoisière de Recht étaient bien ouverts et voici ce qu'a expliqué Béatrice Kohnen du bureau de tourisme de Saint-Vith: „Bien sûr, nous avons l'habitude

---

Presseinfos & Pressefotos unter <http://press.ostbelgien.eu/de>

Infos presse & photos via <http://press.ostbelgien.eu/fr>

Persinfo & foto's via <http://press.ostbelgien.eu/nl>

---

de renseigner de nombreux touristes flamands, mais les habitants de la région bénéficient aussi de nos „bons plans“! Et tous s'accordent à dire que les Cantons de l'Est sont magnifiques“.

Dans l'ensemble, il est bien clair que les mesures actuelles de lutte contre la pandémie de Covid-19, le lockdown du secteur de la gastronomie, les mesures d'hygiène, les restrictions de contact et de voyage sont des défis majeurs pour les entreprises touristiques. Et bien qu'il y a eu un intérêt de la part des candidats vacanciers, de nombreux établissements ont perdu beaucoup en ne pouvant pas ouvrir. La plupart ont redoublé de créativité pour faire face à cette crise et proposer des alternatives. D'habitude, les chutes de neige pendant les congés scolaires de Noël ont un impact financier considérable pour les prestataires du tourisme des Cantons de l'Est, mais les règles strictes en ont décidé autrement. Malgré la situation actuelle, les résultats de l'enquête en ligne montrent la valeur touristique et l'attrait particulier que la région de vacances continue d'exercer sur les touristes belges et étrangers.

---

**Plus d'infos sur les résultats de l'enquête en ligne auprès du secteur des hébergements :**

<https://pro.ostbelgien.eu/fr/media/presse-artikel/fiche/2020/12/sondage-noel-2020-2021>

**Offres touristiques des Cantons de l'Est :**

<https://www.ostbelgien.eu/fr>

---

*Infos sur l'enquête : l'enquête en ligne a été menée auprès des membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est. La période concernée va du 19 décembre 2020 au 03 janvier 2021. Les résultats ne sont pas contraignants et sont tirés exclusivement des réponses des établissements des Cantons de l'Est qui ont participé à l'enquête.*

---

Presseinfos & Pressefotos unter <http://press.ostbelgien.eu/de>  
Infos presse & photos via <http://press.ostbelgien.eu/fr>  
Persinfo & foto's via <http://press.ostbelgien.eu/nl>