

Développement rural et économique : tourisme

Le Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel attire, chaque année, des dizaines de milliers de visiteurs. Au sommet du territoire, Malmedy et Waimés ainsi que les Hautes Fagnes sont des hauts-lieux du tourisme dans l'est de la Belgique. La réserve naturelle des Hautes Fagnes, avec ses tourbières et ses paysages uniques de landes est sans conteste un des sites touristiques « phare » du Parc naturel.



La randonnée et le cyclotourisme sont deux des activités les plus appréciées des visiteurs. En effet, un dense réseau de Grande Randonnée (GR) couvre la région et, à partir d'outils en ligne développés par les acteurs touristiques régionaux, il est aisé de composer ses itinéraires grâce à un réseau de routes et de sentiers de près de 1000 km répartis dans le territoire du Parc naturel. Dans un registre plutôt familial, le Parc naturel compte une dizaine de sentiers didactiques comme le « Sentier de l'eau » à Manderfeld, ou le « Sentier des Tourbières (Moorroute) » au départ de Botrange. Pour les amateurs de « la petite reine », « le réseau cyclable Vélo Tour Hautes-Fagnes-Eifel » permet, sur base d'un système de point-nœuds, de parcourir aisément 850 km en suivant des chemins agricoles ou forestiers traversant des paysages exceptionnels. Ce réseau sera entièrement rafraîchi en 2017. Il existe 7 lignes de RAVeL (Réseau Autonome

des Voies Lentes) sur le territoire des communes du Parc naturel. La plus emblématique est certainement la « Vennbahn », une des plus belles et des plus longues lignes de chemins de fer réhabilitée en sentier cycliste (125 km le long des frontières de l'Allemagne, de la Belgique et du Luxembourg). Ces voies vertes sont un bon moyen de découvrir la région au calme et en sécurité et de relier les pôles d'intérêt touristiques situés dans le Parc.

Du fait de sa richesse en eaux, la région a vu l'érection de barrages qui ont donné naissance à des lacs. Situés à Butgenbach (Warche), Robertville (Warche), Eupen (Vesdre) et Jalhay (Gileppe), ils permettent non seulement la pratique de loisirs nautiques, mais sont également les points de départ idéaux pour de nombreuses promenades.

La qualité de l'environnement du PNHFE attire chaque année de nombreux participants lors de grands événements sportifs populaires : marches des clubs de marche



© VENNBAHN.EU



des communes, randonnées VTT, trail et extra trail. En hiver, le plateau offre aux skieurs le réseau de pistes le plus important de Belgique. Nous devons promouvoir et encadrer ces activités pour qu'elles restent respectueuses de l'environnement et porteuses de potentiel économique.

Au sud de l'Eifel belge, la magnifique vallée encaissée de l'Our constitue une richesse touristique majeure du Parc naturel et invite amoureux de nature et de culture à s'y attarder.

En s'appuyant sur une identité régionale forte et sur ses richesses naturelles, le Parc naturel doit être le promoteur d'un tourisme doux et durable et favoriser le développement d'outils touristiques en adéquation avec son objectif de respect de l'environnement.

➤ **La Maison du Parc-Bostrange (anciennement Centre Nature de Bostrange) : un lieu d'accueil touristique provincial**

Située à la limite de la réserve naturelle des Hautes Fagnes, la Maison du Parc-Bostrange est non seulement un lieu de rendez-vous pour les visiteurs avides d'informations mais encore le point de départ de nombreuses activités « nature » très appréciées.

A sa création, la mission principale de la Maison du Parc-Bostrange était de renseigner tout promeneur à propos des chemins et zones accessibles de la réserve des Hautes Fagnes, des interdictions en cas de danger d'incendie, et de fournir les cartes de promenade.

Au fil du temps, ses missions se sont élargies et la Maison du Parc propose désormais aux visiteurs des activités variées, en toute saison.

Depuis 2013, la nouvelle exposition permanente FANIA raconte les Hautes Fagnes, de manière ludique et interactive.

Cette exposition est d'ailleurs le point de départ idéal de balades fagnardes, qu'elles soient guidées ou pas.

En complément, un char à bancs permet de découvrir le plateau fagnard de manière originale. Ce mode est particulièrement adapté aux personnes moins valides ou aux familles avec de jeunes enfants.



La Maison du Parc-Bostrange propose également à la location, le matériel nécessaire à la pratique du ski de fond en hiver, ainsi que des vélos à assistance électrique, tant pour le grand public que pour les groupes scolaires.

Et durant toute l'année, une cafétéria accueille les visiteurs et leur propose une petite restauration.

Deux objectifs stratégiques ont été définis afin de remplir la mission touristique du Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel :

- **Définir et renforcer l'identité du Parc naturel en tant qu'acteur prônant et soutenant un tourisme doux, durable et respectueux de l'environnement**
- **Développer un tourisme accessible aux personnes à besoins spécifiques**

1. Objectif stratégique : définir et renforcer l'identité du Parc naturel en tant qu'acteur prônant et soutenant un tourisme doux, durable et respectueux de l'environnement

Pour conforter son statut de destination touristique privilégiée, il est prioritaire que le Parc naturel définisse clairement une « identité forte » en développant et en mettant en évidence ses particularités et ses richesses, existantes ou à venir.

En matière de tourisme, le Parc naturel peut compter sur des partenaires privilégiés sur son territoire. Parmi ceux-ci, se distinguent la Fédération Touristique de la Province de Liège (FTPL) et l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique (ATEB).

La Fédération Touristique de la Province de Liège (FTPL) offre notamment au Parc naturel un support en matière de promotion et de publication. Elle constitue également un relais essentiel avec la Province de Liège, Pouvoir organisateur du Parc naturel. L'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique (ATEB) a en charge la promotion d'un territoire correspondant à neuf communes germanophones et à deux communes francophones. L'ATEB se charge du marketing touristique de la région et du développement de produits touristiques. En plus de ce marketing régional, l'ATEB traite le volet « information touristique » par l'intermédiaire de sa structure d'accueil, la Maison du Tourisme des Cantons de l'Est à Malmedy.

Deux autres Maisons du Tourisme sont actives sur le territoire du Parc : la Maison du Tourisme du Pays des Sources et la Maison du Tourisme du Pays de Vesdre. Elles concernent les Trois communes du Parc situées en dehors des Cantons de l'Est : Baelen, Jalhay et Stavelot. Ces institutions assurent la promotion touristique des communes de manière globale.

En complément de l'action de ces partenaires, et toujours en collaboration avec ces derniers, le Parc peut surtout jouer un rôle de sensibilisateur au concept de tourisme dont il doit être le soutien : un tourisme « doux », respectueux de l'environnement et durable.

Dans ce cadre, quatre objectifs opérationnels ont été définis :

- **Renforcer l'image « Parc naturel » auprès des professionnels du tourisme**
- **Sensibiliser les différents publics de touristes à adopter des comportements respectueux de l'environnement et leur offrir une information adaptée**
- **Enrichir et spécifier l'offre touristique « Parc naturel »**
- **Garantir la qualité des services à la Maison du Parc-Bostrange**

1.1. RENFORCER L'IMAGE « PARC NATUREL » AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

Afin de renforcer l'image « Parc naturel » auprès des professionnels du tourisme et afin de renforcer la collaboration avec ce secteur, l'action suivante est envisagée :

1.1.1 Développer une campagne de sensibilisation « Parc naturel » auprès des prestataires touristiques

INDICATEUR D'ÉVALUATION :

👉 Nombre de prestataires touristiques sensibilisés

1.2. SENSIBILISER LES DIFFÉRENTS PUBLICS DE TOURISTES À ADOPTER DES COMPORTEMENTS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT ET LEUR OFFRIR UNE INFORMATION ADAPTÉE

Les atouts principaux d'un Parc naturel sont ses richesses naturelles et l'intérêt de ses paysages. Cependant la pression sur l'environnement est de plus en plus forte et il faut rester vigilant pour garder la qualité d'un cadre de vie. Pour ce faire, il semble indispensable d'offrir



aux touristes les informations et les infrastructures adaptées afin que ceux-ci puissent profiter de leur séjour dans le respect de l'environnement et dans le respect des autres usagers. Afin d'atteindre cet objectif deux actions majeures sont envisagées :

1.2.1 Sensibiliser et informer les touristes quant à l'importance de respecter l'environnement et le cadre de vie du Parc naturel lors de leur séjour

- * ELABORER UN CODE DE BONNE CONDUITE À DESTINATION DES TOURISTES AFIN DE LES SENSIBILISER À L'IMPORTANCE DE DÉCOUVRIR LE TERRITOIRE EN ADOPTANT UN COMPORTEMENT RESPONSABLE, DANS LE RESPECT DE LA NATURE ET DES AUTRES USAGERS
- * DÉVELOPPER DES SUPPORTS DE SENSIBILISATION À DESTINATION DES TOURISTES À DIFFUSER DANS LES HÉBERGEMENTS DU PARC NATUREL

1.2.2 Sensibiliser les différents publics cibles du plateau et leur offrir une information et une infrastructure adaptée en période hivernale

Deux actions seront mises en place afin de permettre à tous les amateurs de profiter des plaisirs de l'hiver en toute sécurité et en toute convivialité.

- * CONCEVOIR DES TRACÉS DE PROMENADES PROPRES À CHAQUE CATÉGORIE D'UTILISATEURS (SKIEURS, MARCHEURS...)
- * DIFFUSER LES INFORMATIONS VIA LES RÉSEAUX EXISTANTS (ATEB ET FTPL) EN MATIÈRE DE TOURISME D'HIVER



INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- ☞ Réalisation d'un code de bonne conduite du touriste du Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel
- ☞ Nombre d'hébergements du Parc naturel dans lesquels des supports de sensibilisation ont été distribués (brochures, panneaux...)
- ☞ Nombre de tracés hivernaux créés (propres à chaque utilisateur)
- ☞ Nombre d'informations diffusées via les réseaux existants



1.3. ENRICHIR ET SPÉCIFIER L'OFFRE TOURISTIQUE « PARC NATUREL »

Afin d'enrichir et de spécifier l'offre touristique « Parc naturel », les actions suivantes ont été envisagées :

1.3.1 Exploiter les missions de protection et de gestion des paysages afin de donner naissance à des produits touristiques particuliers, type « Circuit: Evolution des paysages »

Ces circuits mettront non seulement en valeur des panoramas ou des paysages particuliers mais permettront également de se rendre compte de l'évolution de ces paysages, d'en découvrir les causes et de comprendre l'influence de l'homme sur notre environnement.

1.3.2 Mettre en valeur les habitats restaurés dans le cadre du projet Life Hautes Fagnes par l'élaboration de circuits « Life » à parcourir en groupes, en famille, accompagnés d'un guide ou à l'aide d'un support disponible en différents formats

1.3.3 Planter des infrastructures telles que des postes d'observation et d'afût pour la photographie et des stations de « bird watching »

Le Parc naturel est un lieu de prédilection pour les amateurs de nature, et nombreux sont les amateurs de photographie. Leurs magnifiques photographies sont des cartes de visite idéales pour la région. Afin de satisfaire ce public précieux et respectueux de l'environnement, une réflexion sera menée afin de déterminer les lieux les plus propices à ce type d'infrastructure.

1.3.4 Développer l'offre autour de l'exposition Fania notamment en complétant l'équipement par des audio-guides et en optimisant son aménagement afin de la rendre accessible aux personnes à besoins spécifiques



1.3.5 Aménager sous forme de sentier didactique accessible à tous, la parcelle située en face de la Maison du Parc. Ce sentier sera ponctué de panneaux explicatifs et de stations interactives relatifs aux biotopes restaurés.

1.3.6 Optimiser l'information, en collaboration avec le DNF, sur l'accessibilité des sentiers de promenade, les restrictions, les règlements,... pour les visiteurs du haut plateau (brochures, site web,...)

INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👍 Nombre de circuits « paysages » créés
- 👍 Nombre de circuits « Life Hautes Fagnes » créés
- 👍 Nombre de postes d'affût pour photographes implantés
- 👍 Nombre de stations de « bird watching » installées
- 👍 Nombre d'audio-guides disponibles au sein de l'expo FANIA et nombre de langues parlées
- 👍 Aménagement d'un sentier didactique en face de la Maison du Parc
- 👍 Nombre de mesures d'information et de sensibilisation réalisées sur la thématique « accessibilité des sentiers »

1.4. GARANTIR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL À LA MAISON DU PARC-BOTRANGE (SERVICE ET INFRASTRUCTURE)

Afin de garantir la qualité de l'accueil et des services à la Maison du Parc-Bostrange, deux actions principales doivent être envisagées :

1.4.1 Investir au niveau des infrastructures sur le site

Le bâtiment logeant les équipes (scientifique, pédagogique, accueil...) et accueillant, chaque année, des milliers de visiteurs,



doit faire l'objet d'investissements importants afin non seulement de répondre aux nouvelles normes (qualité, sécurité, environnement) mais également de garantir une infrastructure de qualité, adaptée aux besoins des visiteurs. La subvention relative aux investissements immobiliers définie par le Décret wallon de 2008 pourrait être sollicitée afin de réaliser certains travaux³.

Voici quelques exemples de mesures à mettre en place en matière d'infrastructures :

- * **EQUIPER LA ZONE DE PARKING (ÉCLAIRAGE, CAMÉRA, SIGNALÉTIQUE EXTÉRIEURE, PARKING VÉLO)**
- * **ADAPTER L'ESPACE D'ACCUEIL AUX NTIC (NOUVELLES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION): WIFI, ÉCRAN NUMÉRIQUE**
- * **AMÉLIORER LA SIGNALÉTIQUE AU DÉPART DE L'ESPACE « DÉTENTE ET PIQUE-NIQUE »**

1.4.2 Optimiser l'accueil et les services au sein de la Maison du Parc

Afin de répondre aux demandes des touristes de plus en plus exigeants et connectés, il est essentiel de développer et optimiser la qualité de l'accueil au sein de la Maison du Parc.

Voici quelques exemples de mesures à mettre en place en matière de service au niveau du bureau d'accueil :

- * **VEILLER À LA PRÉSENCE D'UN PERSONNEL ACCUEILLANT, COMPÉTENT ET MULTILINGUE**
- * **OBTENIR LE LABEL « WALLONIE DESTINATION QUALITÉ »**
- * **FORMER LE PERSONNEL EN PERMANENCE : NOUVELLES TECHNOLOGIES, GESTION DES RÉCLAMATIONS**
- * **OPTIMALISER LA DIFFUSION DES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE CHASSE, DE RESTRICTION D'ACCÈS, ETC.**



³ SUBVENTION UNIQUE PERMETTANT À LA COMMISSION DE GESTION DE METTRE EN PLACE LA MAISON DU PARC NATUREL. CETTE SUBVENTION, SOUS RÉSERVE DE CRÉDITS BUDGÉTAIRES SUFFISANTS, COUVRE 60 % DU COÛT GLOBAL DES INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS ET NE PEUT EXCÉDER 150.000 EUROS.

Voici quelques exemples de mesures à mettre en place en matière de service au niveau de la cafétéria :

- * VEILLER À LA PRÉSENCE D'UN PERSONNEL ACCUEILLANT, COMPÉTENT ET MULTILINGUE
- * UTILISER DES PRODUITS DE QUALITÉ, LOCAUX ET SI POSSIBLE « BIO »
- * CRÉER LA « CARTE DE VISITE DES PRODUITS » (ORIGINE, PRODUCTEUR)
- * METTRE EN PLACE DES ANIMATIONS AUTOUR DES CIRCUITS-COURTS (ATELIER CUISINE, DÉMONSTRATION PAR DES CHEFS RÉGIONAUX, ETC.)
- * RÉNOVER L'ESPACE CAFÉTÉRIA, EN COLLABORATION AVEC LA PROVINCE DE LIÈGE



INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👍 Nombre de mesures mises en œuvre pour améliorer les infrastructures
- 👍 Maintien du label « Wallonie Destination Qualité »
- 👍 Nombre de formations suivies par le personnel « accueil »
- 👍 Nombre de mesures réalisées afin d'optimiser les informations en termes d'accessibilité des sentiers de promenade
- 👍 Réalisation de la « carte de visite des produits »
- 👍 Nombre d'animations « circuits-courts » réalisées

2. Objectif stratégique : développer un tourisme accessible aux personnes à besoins spécifiques

Nous pouvons tous, à un moment donné de notre vie, nous retrouver en demande de « besoins spécifiques ». Le terme ne s'adresse pas seulement aux personnes handicapées, se déplaçant en chaise. Par exemple, une famille avec des enfants en bas-âge est également un groupe « à mobilité réduite », dès lors que leurs déplacements sont rendus difficiles par l'utilisation d'une poussette ou par un bambin en apprentissage de la marche...

Afin de promouvoir dans le Parc naturel, un tourisme pour tous, deux objectifs opérationnels ont été déterminés :

- Augmenter l'offre « outdoor » accessible aux personnes à besoins spécifiques dans le Parc naturel
- Améliorer l'accessibilité de l'offre touristique à la Maison du Parc-Bostrange

2.1. AUGMENTER L'OFFRE « OUTDOOR » ACCESSIBLE AUX PERSONNES À BESOINS SPÉCIFIQUES DANS LE PARC NATUREL

- 2.1.1 Réaliser un état des lieux des activités « pour tous » sur le territoire du Parc naturel
- 2.1.2 Promouvoir la labellisation Access-I dans le Parc naturel



INDICATEUR D'ÉVALUATION :

- 👉 Nombre d'activités « outdoor » accessibles aux personnes à besoins spécifiques



2.2. AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE TOURISTIQUE À LA MAISON DU PARC-BOTRANGE

2.2.1 Concevoir un sentier didactique accessible à tous en face de la Maison du Parc – Botrange

2.2.2 Rendre l'exposition FANIA accessible au plus grand nombre

2.2.3 Aménager une remorque de char-à-bancs pour la rendre accessible au plus grand nombre

2.2.4 Obtenir la certification Access-i pour la Maison du Parc-Botrange

INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👉 Nombre d'activités « outdoor » accessibles aux personnes à besoins spécifiques
- 👉 Nombre d'activités reconnues Access-i
- 👉 Certification Access-i de la Maison du Parc
- 👉 Réalisation du sentier en face de la Maison du Parc – Botrange
- 👉 Réalisation de la remorque accessible aux personnes à besoins spécifiques