



**Région Mullerthal**  
***Petite Suisse Luxembourgeoise***

Rapport d'activité 2014

## Introduction

Le mot du président	3
Chiffres clés de l'année touristique 2014	4

## Masterplan et missions de l'ORT

Visibilité intérieure et extérieure	5
Suggestivité intérieure et extérieure	10
Professionnalisation de la guidance et de l'animation	19
Amélioration du vécu et de la satisfaction du touriste	20
Opérations d'animations	21

## Cohésion dans la région

Info Forum – Workshops avec acteurs	23
Newsletter	24
Projets LEADER	25
Groupes de travail et collaborations diverses	28

**REGION MULLERTHAL**  
**PETITE SUISSE LUXEMBOURGEOISE**

**KLEINE LUXEMBURGER SCHWEIZ – LUXEMBURG'S KLEIN ZWITSERLAND**

## Le mot du président

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité de l'année 2014 de l'Office Régional du Tourisme de la Région Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise. Si dans le passé récent notre région touristique a souvent été confrontée à des chiffres en baisse, l'année passée peut sans doute être qualifiée comme encourageante. En effet, les statistiques au niveau national présentant des hausses dans pratiquement tous les domaines du tourisme, notre région a également confirmé cette tendance.

Malgré un mois d'août médiocre, le secteur a connu une très bonne saison touristique grâce à un automne exceptionnel. Ce constat devra bien être enregistré par les acteurs et permet de conclure que le profil du client est en changement. Dorénavant, le visiteur de la Région Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise est souvent attiré par les produits principaux affichés par le marketing de l'ORT, dont notamment le produit phare « Mullerthal Trail ». Le randonneur nous pose devant de nouveaux défis auxquels nous saurons répondre par des offres concrètes, dont notamment le transport de bagages. De nos jours, la détermination des randonneurs n'est plus assujettie aux conditions météorologiques, ce qui implique une prolongation considérable de la saison touristique.

Le succès que la Région Mullerthal connaît en tant que région de randonnée est certes en relation avec la distinction, reçue début 2014, par le label « Leading Quality Trails - Best of Europe ». L'effet prestigieux de ce classement dans l'élite nous procure certainement une perception privilégiée au niveau international.

Repasant 2014, il convient également de constater la dissolution de l'Entente des Syndicats d'Initiative et du Tourisme de la Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise et Basse Sûre. Les membres de cet organe ayant regroupé les syndicats d'initiative ont pris cette décision de leur propre gré et initiative, concluant que les missions initiales ne seraient plus requises. En effet, la création de l'ORT avait jadis mené à une reprise de la plupart des activités de l'Entente. La décision de l'assemblée de l'Entente mérite le plus grand respect et je tiens à remercier de tout cœur ceux qui s'y sont engagés à titre bénévole pendant de longues années.

Par la suite, et afin de faciliter la collaboration avec les neuf syndicats d'initiative et de tourisme, l'assemblée générale de l'ORT s'est prononcée en faveur de la création d'un siège par syndicat au sein de son conseil d'administration à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015. Toutefois, l'ORT a hérité d'une mission importante de l'Entente, à savoir la gestion des sentiers.

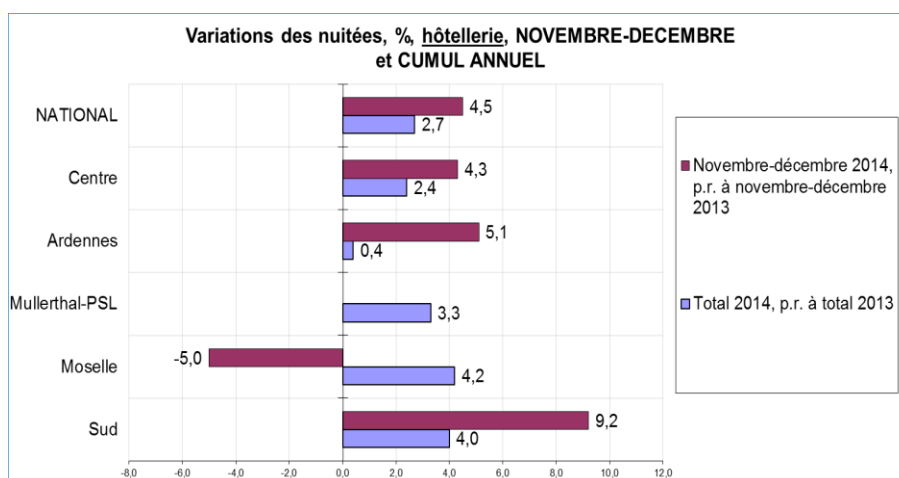
À noter que l'équipe professionnelle doit dès lors assurer cette tâche supplémentaire tout en conservant son statut quo de postes conventionnés. D'une façon générale, il s'avère que les conditions financières sont souvent contraignantes. La hausse en visiteurs se voit en contradiction avec la diminution de 10% de la subvention étatique en 2014.

Rencontrant au quotidien un staff de collaboratrices hautement motivées et engagées, je remercie notre équipe et je m'attends à un développement favorable du secteur touristique de notre région.



Marc Diederich  
Président

## A. Chiffres clés de l'année touristique 2014



Source : ONT 2015

L'ONT et le Ministère de l'Economie Direction Générale Tourisme ont pu présenter le 17 février 2015 des excellents chiffres pour la saison touristique écoulée.

### Hôtellerie

Hausse des nuitées de +2,7% sur janvier-décembre 2014 au niveau national. **Hausse des nuitées de +3,3 % pour la Région Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise.**

**Augmentation du RevPAR** dans l'hôtellerie nationale de près de +7% sur le cumul annuel 2014 (après une hausse déjà similaire en 2013).

### Camping

Progression remarquable de +9,5% des nuitées camping en 2014 au niveau national, **progression de +7,8 % pour les campings de l'est du pays (MPSL + Moselle).**

### Auberges de jeunesse

Léger recul pour les auberges de jeunesse, en partie en raison de la fermeture temporaire de l'auberge de Bourglinster au premier semestre 2014.

### Autres faits saillants

**Marchés émetteurs :** Hausse de +7% pour tous les types d'hébergement confondus **des nuitées en provenance d'Allemagne. Progression de +7% des nuitées en provenance des Pays-Bas** au Luxembourg, surtout grâce à la hausse sur les campings.

**Hausse de la fréquentation** à travers les trois catégories **d'attractions touristiques:** châteaux +7%, musées +2%, sites loisirs +9% sur le cumul annuel.

**REGION MULLERTHAL**  
**PETITE SUISSE LUXEMBOURGEOISE**

**KLEINE LUXEMBURGER SCHWEIZ - LUXEMBURG'S KLEIN ZWITSERLAND**

## B. Masterplan et missions de l'ORT

Nos missions en bref, selon la convention avec le Ministère de l'Economie Direction Générale Tourisme :

- Développement et promotion de la Région Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise comme région d'attrait touristique;
- Développement d'un concept touristique régional et création de nouveaux produits touristiques dans le respect de la logique de la promotion nationale;
- Sauvegarde et mise en valeur du patrimoine naturel, culturel et historique de la région.

### 1. Visibilité intérieure et extérieure

- **Participation aux foires et événements grand-public / foires spécifiques randonnée et/ou vélo**  
L'ORT MPSL s'est présenté en étroite collaboration avec le Ministère de l'Economie DG Tourisme et l'Office National du Tourisme lors de diverses foires touristiques professionnelles et grand-public ainsi que sur propre initiative sur des salons spécialisés et événements régionaux. L'ORT a participé à 10 foires, dont 4 événements grand-public (15 en 2013, 30 en 2012). Ces foires représentent 25 jours de présence pour l'équipe de l'ORT.

Suite à la reprise en 2013 de la foire « Tour Natur » à Düsseldorf dans le calendrier officiel des foires du Ministère de l'Economie DG Tourisme, et le financement de la foire Bike Motion Benelux via le projet LEADER « Rennrad » le budget pour les foires touristiques a connu une légère baisse par rapport aux années précédentes. Les marchés ainsi couverts sont le Luxembourg, la Belgique, les Pays-Bas, la France et l'Allemagne.

Foire	du	au	Durée
CMT Stuttgart	11.01.2014	12.01.2014	2
Foire VAKANZ Luxembourg	17.01.2014	19.01.2014	3
Fiets- en Wandelbeurs Mechelen	17.01.2014	18.01.2014	2
ITB Berlin	05.03.2014	07.03.2014	3
ADFC Radreise Bonn	16.03.2014	16.03.2014	1
PromoCube Dortmund	05.05.2014	06.05.2014	2
PromoCube Lille	11.06.2014	13.06.2014	3
PromoCube Nancy	16.06.2014	17.06.2014	2
Tour Natur Düsseldorf	05.09.2014	07.09.2014	3
Bike Motion Benelux Utrecht	17.10.2014	20.10.2014	4
<b>10 foires</b>			<b>25 jours</b>

Aux foires touristiques s'ajoute la présence de l'ORT avec un stand d'information touristique sur les événements régionaux de nos partenaires :

Manifestation	du	au	Durée
Mullerthal Trail Season Opening Berdorf	03.04.2014	04.04.2014	2
Mill Man Trail Echternach	28.04.2014	28.04.2014	1
Heringer Millefest	01.06.2014	01.06.2014	1
"Fest am Park" Rosport ANF	13.07.2014	13.07.2014	1
Schlassfest Beaufort	13.07.2014	13.07.2014	1
<b>5 manifestations</b>			<b>6 jours</b>

### • Evénements – Congrès

L'Office Régional du Tourisme de la Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise a (co-) organisé et participé à divers événements en 2014: Mullerthal Trail Season Opening, Mullerthal Biking Days, « Mëlldaller Reesbengel » et Echternacher Tourismus Tage.

Mullerthal Trail Season Opening, 3 et 4 mai 2014, Centre Martbusch à Berdorf

- Organisé par l'ORT, le SIT Berdorf, les associations locales et la commune de Berdorf
- „Kräuterwanderung“ et „Sonnenuntergangswanderung“ la veille du Season Opening avec 70 participants
- Le dimanche matin trois randonnées en étoile au départ de Heringer Millen (Müllerthal), Echternach et Beaufort avec 120 participants – shuttle en minibus pour rejoindre le lieu de départ offert aux participants
- Nombreuses animations pour enfants et adultes: concert, randonnées, chasse aux trésors etc.
- Stands divers : Mëlldaller Produzenten, Rent a Bike Mëlldall, Centrale des auberges de jeunesse
- Présentation et dégustation de produits régionaux
- Stand d'information de l'ORT
- +- 500 visiteurs sur place



Mullerthal Biking Days, le 3 août 2014, au lac d'Echternach

- Course de 4 quatre heures de vtt
- Organisation par l'association Mullerthal Cycling asbl
- Courses pour enfants le matin
- Course pour adultes l'après-midi de 14 à 18 h
- 1, 2, 3 ou 4 coureurs en équipe
- 150 participants adultes et 30 enfants





Mëlldaller Reesbengel, le 3 octobre 2014 à Consdorf

- Randonnée guidée traditionnelle organisée par l'Entente des Syndicats
- Accueil des randonneurs avec café et croissants à 8h30 au Centre Kuerzwenkel
- Départ de la randonnée à 9h
- Randonnée de 8 km, en majeure partie sur le sentier local « Joffer Margot »
- Repas de midi à Kuerzwenkel
- Allocutions de la part du Président ff. de l'Entente, du Président du SIT Consdorf et de Madame la Secrétaire d'Etat

Monsieur Fred Schaaf de Scheidgen s'est vu remettre la distinction « Mëlldaller Reesbengel » pour ses mérites dans le tourisme local et ses recherches historiques et publications.

Echternacher Tourismus Tage 2014

Table ronde :

10 octobre 2014, Trifolion Echternach: „Denkmalpflege und Tourismus Frust oder Lust? “

avec la participation de Patrick Sanavia (Directeur du Service Sites & Monuments Nationaux, Président Amis des Châteaux de Beaufort a.s.b.l.), Thomas Metz (Generaldirektor der Generaldirektion Kulturelles Erbe Rheinland-Pfalz) et Thomas Egger (Beigeordneter Dezernent für Wirtschaft, Tourismus und Kultur der Stadt Trier)

suivie par une présentation du projet: « Der Echternacher Stadtpark, ein „jardin à la française“! » par Dr. Christina Mayer, Service des Sites et Monuments Nationaux et Marc Schoellen, historien.



Séminaires (en collaboration avec « Deutsches Seminar für Tourismus » :

7 octobre 2014, Trifolion Echternach: « Grundlagen des Social-Media-Marketings »

8 octobre 2014, Trifolion Echternach: « Facebook erfolgreich nutzen »

L'ORT MPSL est un des membres fondateurs (autres membres : SIT Echternach et Trifolion Echternach) de l'asbl « Echternacher Tourismus Tage » et assure la vice-présidence et le rôle de trésorier.

- **Presse et Famtrips Tour-opérateurs**

L'ORT MPSTL pour la plupart en étroite collaboration avec l'ONT a organisé divers voyages de presse et famtrips pour au total 140 journalistes et professionnels du tourisme.

#### Presse et Famtrips 2014

du	au	jours	Média / Tour-opérateur
25.02.2014	25.02.2014	1	Tournage de l'émission "Wunderschön" par équipe de télé
04.03.2014	04.03.2014	1	Tournage d'images à Echternach pour "Wunderschön"
22.03.2014	22.03.2014	1	VE SNCB : présentation du Mullerthal Trail pour employés SNCB
26.03.2014	26.03.2014	1	Conférence de presse Mill Man Trail
01.04.2014	01.04.2014	1	Conférence de presse des Châteaux de Beaufort
05.04.2014	05.04.2014	1	VP City Break + 1 région: randonnée à Berdorf
08.04.2014	10.04.2014	3	VP Mullerthal Trail : présentation Trail, randonnées, visite avec garde-forestier
12.04.2014	12.04.2014	1	VE DERTOUR: présentation région + petite ballade vers Schiessentumpel
21.04.2014	21.04.2014	1	VPI: Accueil + briefing Oliver Abraham BILD Zeitung
21.04.2014	22.04.2014	2	VP Michel Fautsch NEST (B) Mullerthal Trail
22.04.2014	25.04.2014	4	VPI Oliver Abraham: randonnées, visites guidées, interviews producteurs, etc.
23.04.2014	23.04.2014	1	Tournage d'images pour l'émission "Bienvenue chez Vous" de Air TV
02.05.2014	02.05.2014	1	Enregistrement de l'émission "Bienvenue chez vous" chez AirTV à Kirchberg
02.05.2014	05.05.2014	4	VPI Trekking Magazin (D)
08.05.2014	08.05.2014	1	VP Luxembourg Fietsen, M. Harry van Dooren
15.05.2014	15.05.2014	1	VPI "Deutsche Rundschau" Dieter: région + Basilique
17.05.2014	17.05.2014	1	VE TO russes: visite d'Echternach
21.05.2014	21.05.2014	1	VP "Fidelity" magazine de musique + concert Trifolion
30.05.2014	30.05.2014	1	Emission live "Eng Fro eng Äntwert" 100,7 avec Gilles Wunsch
03.06.2014	03.06.2014	1	Conférence de presse du Festival au Trifolion
09.06.2014	11.06.2014	3	VP UNESCO; Procession Dansante
11.06.2014	13.06.2014	3	VPI Photoshooting Testcenter
16.06.2014	16.06.2014	1	VP Wiener Kurier; visite Echternach
21.06.2014	21.06.2014	1	VPI - "Genussmaenner" randonnée
03.07.2014	03.07.2014	1	Conférence de presse du Trifolion
16.07.2014	16.07.2014	1	Interview Luxemburger Wort, Mme Figut; sujet: randonnées
25.07.2014	25.07.2014	1	Tour en calèche pour la presse luxembourgeoise à Larochette
04.08.2014	04.08.2014	1	Interview sur Radio "Vivacity" (B)
06.08.2014	06.08.2014	1	Randonnée avec Madame Closener
13.09.2014	13.09.2014	1	VP City Break + 1 région: randonnée à Berdorf
01.10.2014	01.10.2014	1	Conférence de presse "Naturfleisch aus der Region Mëllerdall" ANF
25.10.2014	25.10.2014	1	Photoshooting avec guides pour brochures
29.10.2014	29.10.2014	1	Visite guidée d'Echternach pour délégation "Aventure culturelle" LEADER
18.11.2014	18.11.2014	1	Présentation photos du concours Naturpark Mëllerdall à Beaufort
25.11.2014	25.11.2014	1	Présentation "Dinosaurier" Teufelsschlucht à Irrel
11.12.2014	12.12.2014	2	VPI Thilo Zimmerman; sujets : carillon + Marché de Noël Echternach
<b>50 jours</b>			<b>140 professionnels (journalistes et TO) accueillis</b>





VP	8	Voyage de presse en collaboration avec l'ONT
VPI	7	Voyage de presse individuel; contact direct avec l'ORT MP SL; ONT en copie
VE	3	Voyage d'étude en collaboration avec l'ONT

• Marketing et publicité

Outre le travail de presse réalisé par l'équipe presse de l'ONT, l'ORT MP SL a lancé diverses annonces et publi-reportages pour promouvoir la randonnée et le cyclotourisme dans la Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise. Des annonces et partenariats médias furent finalisés et des spots et interviews lancés dans diverses émissions radio pour annoncer l'événement « Mullerthal Trail Season Opening ».

Pour consulter les détails des annonces, des articles de presse et des actions de marketing un dossier de couverture médiatique « Medienspiegel 2014 » a été rassemblé. Ce document comprend également les articles sur le pays et/ou la région issus de la collaboration avec l'ONT et des voyages de presse communs.

BILD Zeitung 2 juin 2014



Reformatorsch Dagblad, 26 avril 2014



Kampeertoerist, octobre 2014



Presseclipping ORT MP SL

## 2. Suggestivité intérieure et extérieure

### • Brochures régionales

Annuellement, l'ORT réédite ses brochures qui sont distribuées sur les foires, aux syndicats d'initiative et par les acteurs touristiques de la région. Le financement de ces brochures est partiellement couvert par des insertions publicitaires.

#### What's on 2014

- Guide des manifestations
- Parution couvrant toute l'année avec 3 éditions
- Brochure bilingue D et F
- Tirage :
  - What's on 1 (Mars-Juin) : 5.000 exemplaires
  - What's on 2 (Juillet-Octobre) : 7.000 exemplaires
  - What's on 3 (Novembre-Février) : 2.000 exemplaires



#### Visit 2014 (anc. « Sites & Attractions »)

- Présentation des communes membres de l'ORT
- Présentation des sites et attractions touristiques de la région (avec heures d'ouverture, description et contacts)
- Présentation des attraits culturels et naturels
- Nouvelle présentation
- Brochure trilingue D, F, NL
- Tirage : 5.000 exemplaires



#### Guided Tours (anc. Mullerthal Visit)

- Présentation des sites à visiter avec un guide
- Brochure quadrilingue D, F, GB, NL
- Bon de commande intégré dans la brochure
- Conditions générales intégrées dans la brochure
- Tirage : 5.000 exemplaires







Mullerthal Trail Flyer

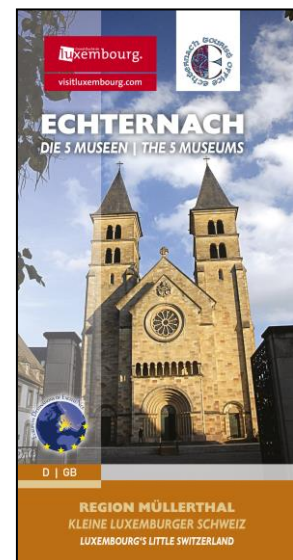
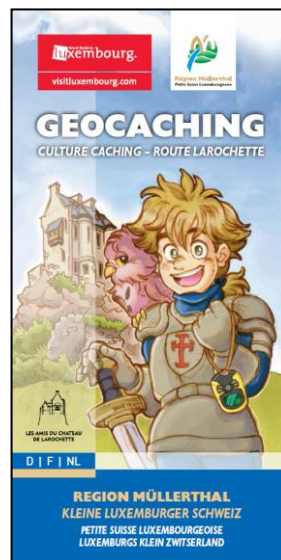
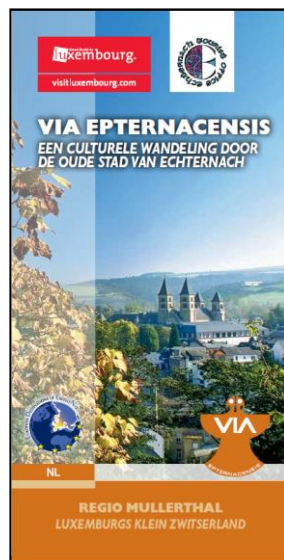
- Présentation du Mullerthal Trail avec petite carte
- Flyer édité en quatre langues D, F, GB, NL
- Tirage : 10.000 exemplaires par langue

Tourentipp

- Présentation de nos randonnées locales
- Flyer quadrilingue D, F, GB, NL
- Edité et financé par les SIT respectifs dans la CI régionale

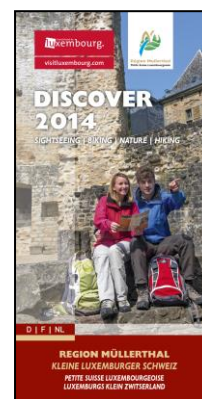
Flyer d'attractions touristiques

- Présentation de sites et attractions
- Flyer quadrilingue D, F, GB, NL
- Edité et financé par les SIT ou attractions touristiques respectifs dans la CI régionale



## Discover

- Flyer regroupant les offres en visites guidées pour clients individuels
  - o Tirage : 10.000 exemplaires
- Affiches A3 pour la promotion des visites Discover
  - o Distribuées dans toute la région auprès des hébergeurs, SITs, campings etc.



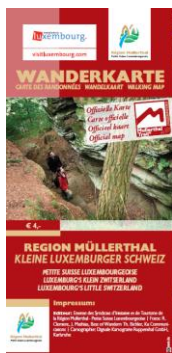
## Carte panoramique

Carte panoramique de la région pour visualiser la topographie et les différentes localités avec leurs attraits touristiques. Financé complètement par les annonces au verso, cet outil peut être distribué en grande quantité et permet de répondre aux demandes accrues en brochures des SITs en dehors de la région (Ettelbrück, Diekirch, Luxembourg, etc.).



## Mullerthal Active

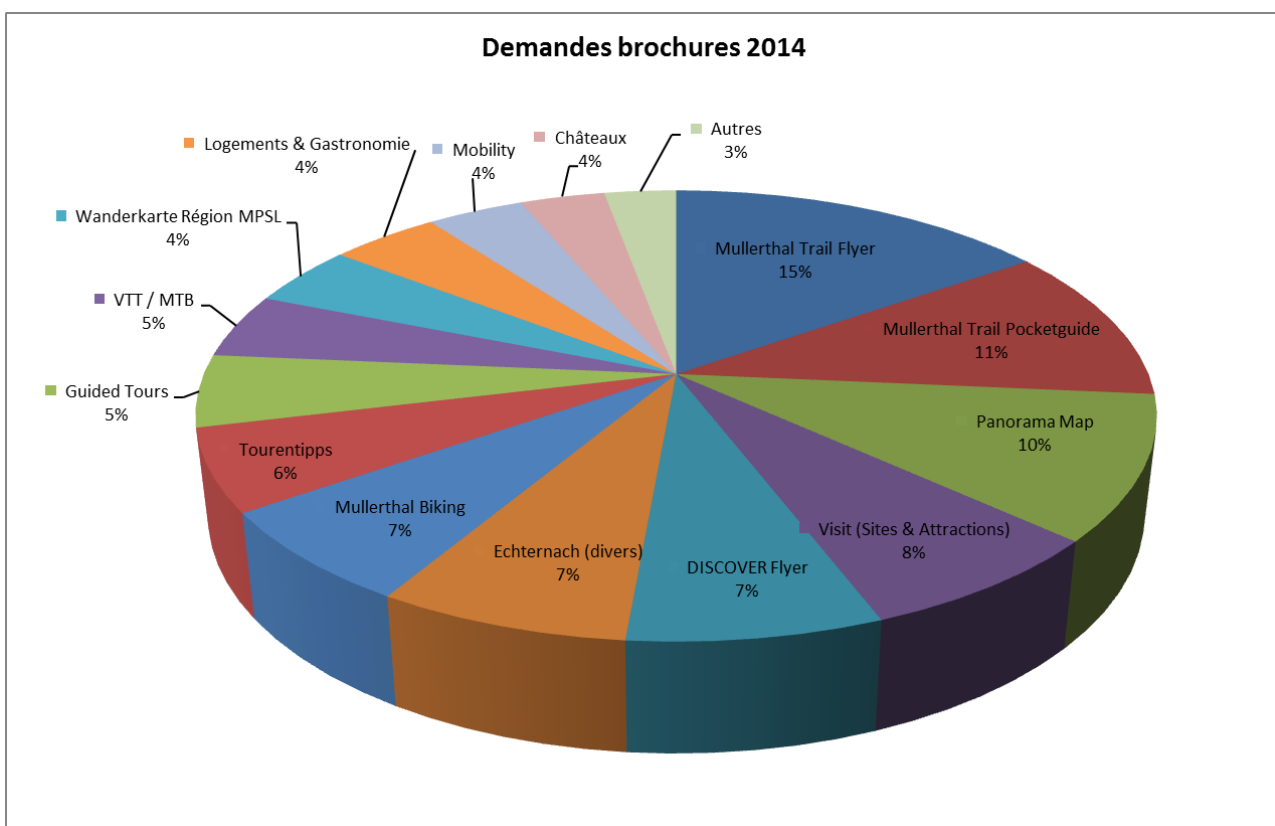
- Brochure avec forfaits pour clients individuels
  - o 5 forfaits cyclo touristiques
  - o 14 forfaits randonnées
  - o 4 forfaits Gourmet
  - o 7 forfaits « actifs » (activités mixtes)
- Brochure trilingue D, F, NL
- Tirage : 3.000 exemplaires
- Mise en ligne des forfaits sur [www.visitluxembourg.com](http://www.visitluxembourg.com)
  - o 25.355 consultations en ligne en total pour les forfaits « Mullerthal Active » par rapport à 52.103 consultations en ligne pour tous les forfaits en ligne sur visitluxembourg.com
  - o 60 (69 en 2013) demandes de réservations en ligne d'une valeur de 25.355 €



Carte de randonnées

L'Entente des Syndicats d'Initiative a réédité la carte de randonnées régionale qui est distribuée et préfinancée par le SIT Waldbillig.

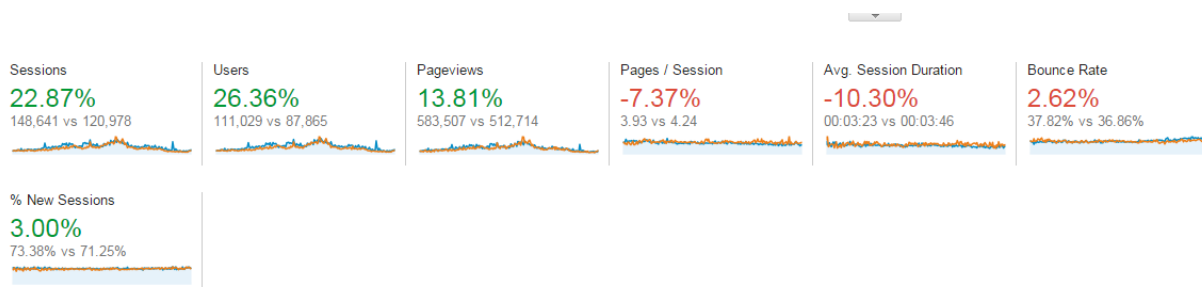
- **Commandes brochures et matériel d'information**



Bien que toutes les informations sur la région soient disponibles en ligne, le nombre de demandes pour matériel d'information, cartes de randonnées etc. est toujours important. Le graphique montre la répartition des demandes par sujets.

5.545 brochures et flyers ont été envoyés par courrier traditionnel, une bonne partie des demandes fût cependant traitée par l'envoi de fichier PDF ou liens internet. La majorité des demandes parvient par E-mail ou par téléphone, les demandes par médias sociaux sont croissantes, les demandes par fax ou courrier (16 au total) presque négligeables.

- Site internet [www.mullerthal.lu](http://www.mullerthal.lu)



#### Statistiques 2014 par rapport à 2013

111.029 vs. 87.865 visiteurs uniques en 2013 (+26,36 %)

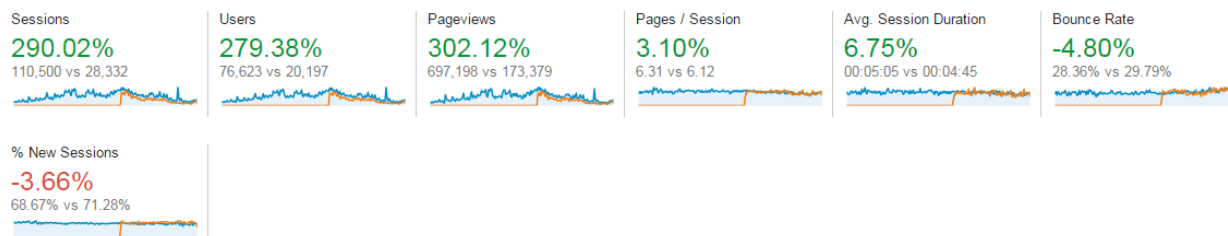
148.641 vs. 120.978 visites en 2013 (+22,87 %)

583.507 vs. 512.714 pages consultées en 4 langues en 2013 (+13,81 %)

3,93 vs. 4,25 pages/visite en 2013 (-7,37 %)

03:23 vs. 03:46 minutes/visite en 2013 (-10,30 %)

- Site internet [www.mullerthal-trail.lu](http://www.mullerthal-trail.lu)



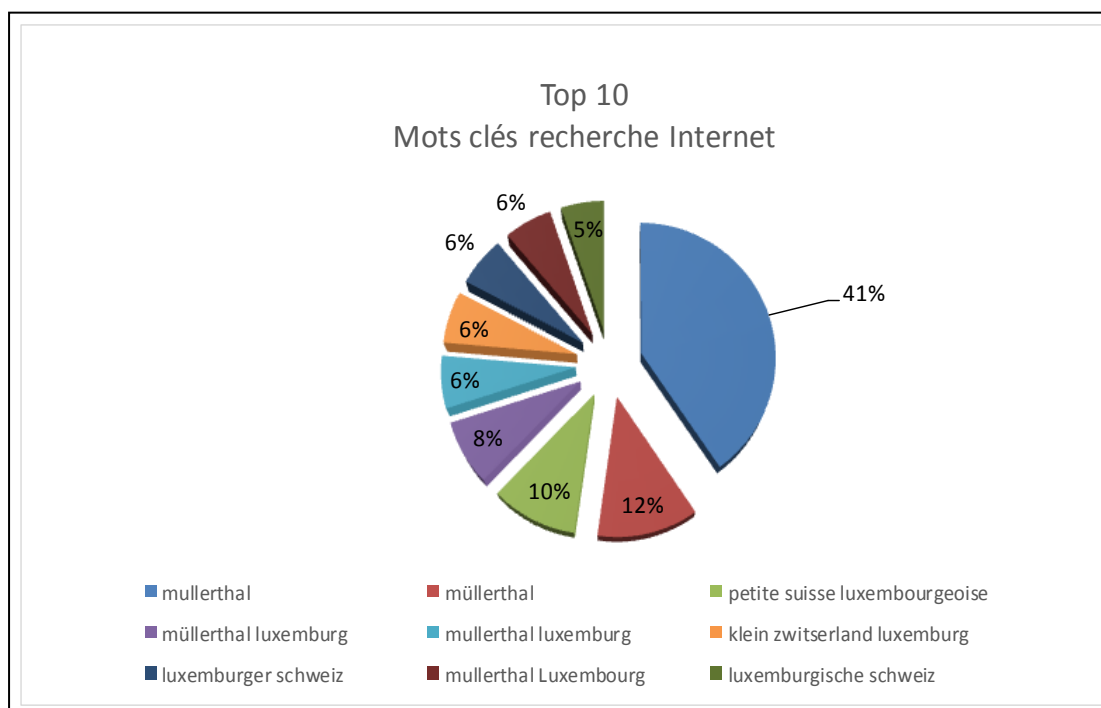
Comparaison entre 2014 et 2013 pas possible, car le site [www.mullerthal-trail.lu](http://www.mullerthal-trail.lu) était offline pour une refonte technique pendant plusieurs mois en 2012 et 2013. En 2014, nous avons eu 76.623 visiteurs uniques sur le site, comparé à 20.197 en 2013 (mais seulement à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013).

Chiffre à souligner : 110.500 visites en 2014 sur [www.mullerthal-trail.lu](http://www.mullerthal-trail.lu) par rapport à 148.641 visites la même année sur [www.mullerthal.lu](http://www.mullerthal.lu).

**Donc en total : 259.141 visites en 2014 par rapport à 164.488 visites en 2013 → hausse de 57,5 % sur les deux sites régionaux.**



**Mots-clés**

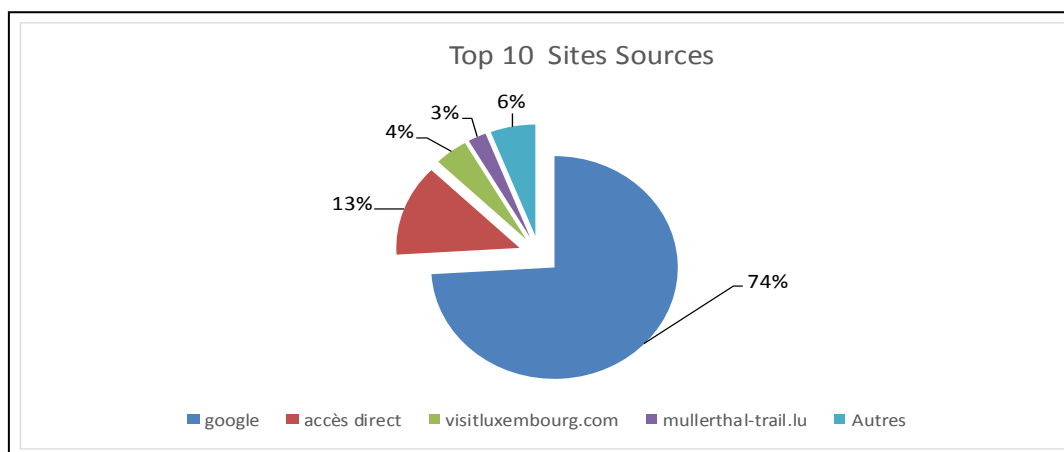


Mots-clés utilisés par les visiteurs du site [www.mullerthal.lu](http://www.mullerthal.lu) dans les outils de recherche comme Google, Bing ou autres.

Remarque :

La partie du trafic « Key Words not provided » (mot-clés non fournis) devient plus importante en 2014 : 88.753 par rapport à uniquement 21.483 en 2013.

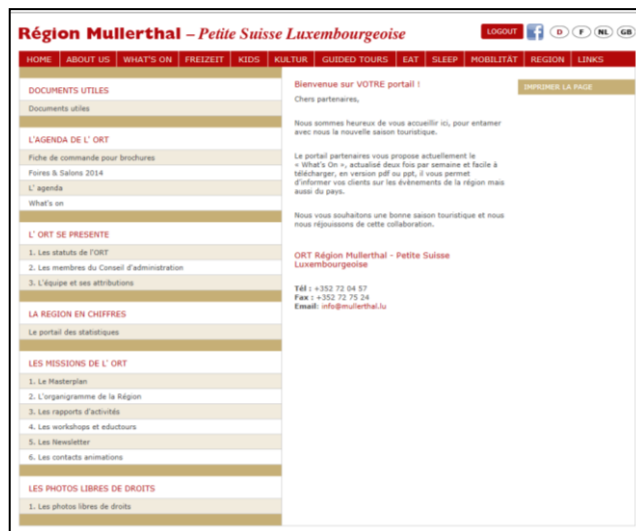
**Sources**



Sites les plus importants pour le trafic sur [www.mullerthal.lu](http://www.mullerthal.lu)

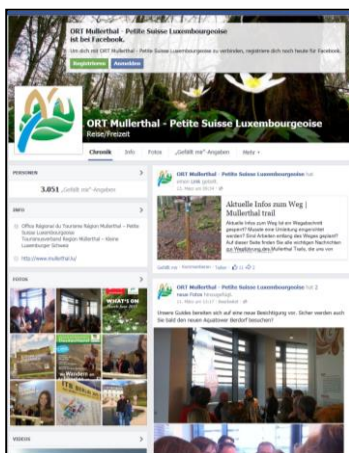
### Plateforme partenaires

La création d'un login unique et gratuit pour tous les acteurs de la région et le contenu retravaillé en 2013 ont mené à un réel succès de consultations. En 2014, la plateforme partenaires fut consultée 548 fois au total, en moyenne 70 consultations mensuelles en saison.



• Facebook

Profil ORT Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise



Page	Total Page Likes	New Page Likes	Posts This Week	Engagement This Week
1  Visit Luxembourg   Luxe...	5.8K	▲0.4% from last week	10	117
2  Ardennes Luxembourgeoise...	4.9K	0% from last week	1	6
3  Luxembourg City Touris...	4.5K	▼1% from last week	16	231
4  ORT Mullerthal - Petite...	3.1K	▲0.3% from last week	4	141
5  ORT Moselle Luxembou...	774	▼0.3% from last week	4	05
6  Redrockregion - Experie...	567	▼1.7% from last week	5	20
7  Naturpark Mëllerdall	350	0% from last week	0	0

L'ORT a une présence sur Facebook depuis février 2010. Le site compte quelques 3.051 adhérents (2.219 début 2014). (ONT avec Visit Luxembourg 5.820, ORTAL 4.907, ORTMO 774, ORTSUD 567 et Naturpark Mëllerdall 350). Le profil est surtout utilisé pour communiquer des nouvelles et des événements et pour proposer aux touristes potentiels des visites guidées ou animations.

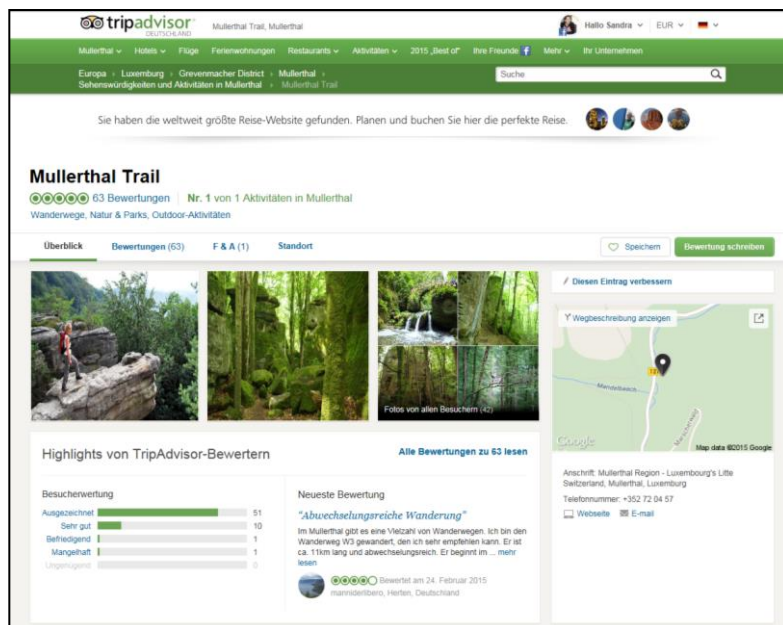
Profil Mullerthal Trail

Page	Total Page Likes
1  Rheinsteig	3.4K
2  Mullerthal Trail	2.2K
3  Moselsteig	2.1K
4  Rothaarsteig.de	2K
5  Lechweg	1.7K
6  Kullaleden	984
7  Escapardenne	595



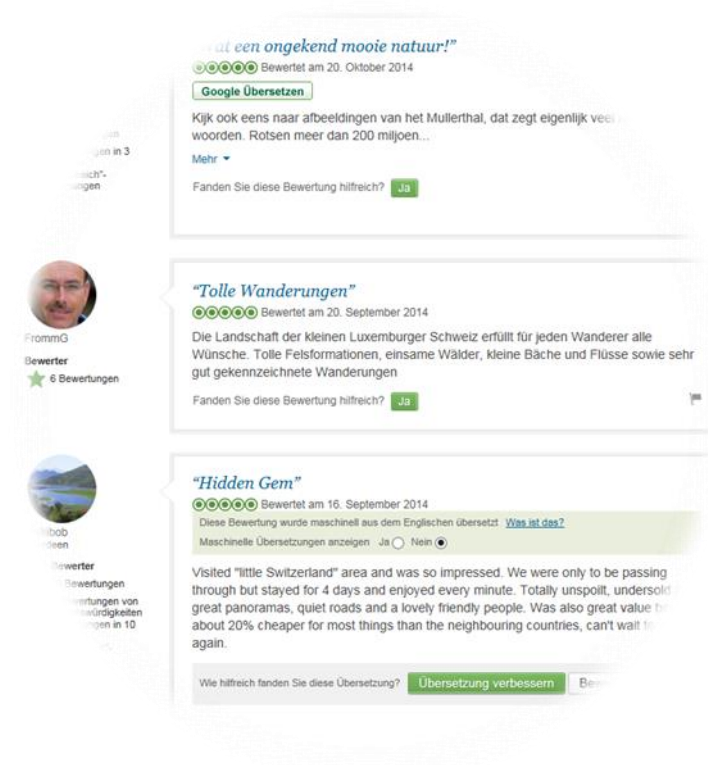
Le Mullerthal Trail détient, comme beaucoup d'autres sentiers de grande randonnée, son propre profil Facebook depuis 2013, utilisé pour communiquer exclusivement sur le produit Mullerthal Trail et la randonnée dans la région. Le profil a été conçu de manière à ce que les internautes puissent faire un « check-in » et donner une appréciation globale de leur randonnée sur le Mullerthal Trail. L'appréciation moyenne est de 4,7/5,0 étoiles.

- **Trip Advisor**



Le Mullerthal Trail fait également partie des attractions touristiques que Trip Advisor recommande. L'appréciation des adhérents de Trip Advisor pour le Mullerthal Trail est de 5,00/5,00 étoiles.

Sur [www.mullerthal-trail.lu](http://www.mullerthal-trail.lu) et sur la présence Facebook les internautes sont incités à donner leur avis sur Trip Advisor, car il s'agit d'une plateforme consultée par beaucoup de gens désireux de partir en vacances.



Quelques extraits des appréciations actuelles

### 3. Professionnalisation de la guidance et de l'animation

- **Formations**

La formation nationale et régionale pour nouveaux guides touristiques a été clôturée avec la remise des diplômes le 3 décembre 2013. En 2014, une formation continue en techniques de marche et de respiration ainsi qu'une formation sur l'expression corporelle et de la voix lors des visites guidées furent offertes aux guides, en collaboration avec LEADER Lëtzebuerg WEST et LEADER Mullerthal.

Date	Formation	Participants
25.06.2014	Marche afghane	8 guides
22.11.2014	Formation guides "Présence sur scène"	16 guides
29.11.2014	Formation guides "Présence sur scène"	16 guides
06.12.2014	Formation guides "Présence sur scène"	16 guides

L'ORT MPSL a organisé le 21, 22 et 23 juin, en étroite collaboration avec l'ORT Ardennes et CAMPRILUX asbl, une séance de formation pour ses étudiants-animateurs. Le programme de formation a été élaboré par Cosmo Entertainment, une entreprise néerlandaise spécialisée en animation.

9 étudiants – animateurs de la région MPSL ont participé à cette formation.

**REGION MULLERTHAL**  
**PETITE SUISSE LUXEMBOURGEOISE**

**KLEINE LUXEMBURGER SCHWEIZ – LUXEMBURG'S KLEIN ZWITSERLAND**

#### 4. Amélioration du vécu et de la satisfaction du touriste sur place

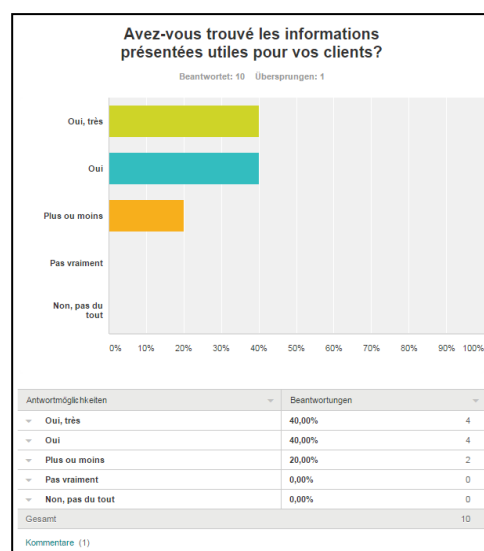
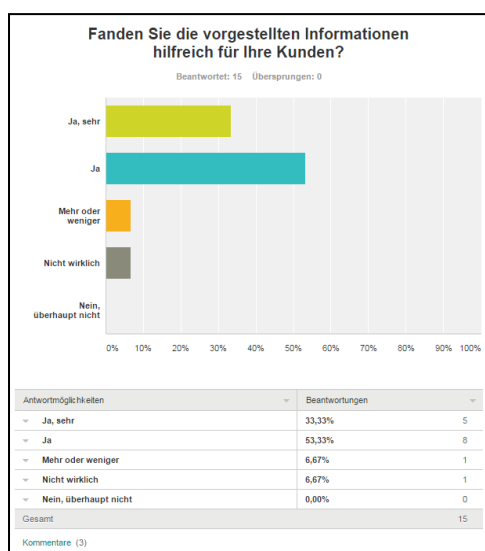
- What's on Today & Coming soon électronique**

Pendant la saison touristique (Pâques – Armistice), des présentations furent mises à disposition des 100 (62 en 2013) acteurs pour s'afficher sur les écrans ou être imprimées. Ces présentations contenaient 250 événements et suggestions de la région et quelques 40 suggestions pour des manifestations de grande envergure (Schueberfouer, Veiner Nessmoart, Walk, Taste, Enjoy...) des autres régions.

- Enquête What's on**

En fin de saison, des questionnaires français et allemand ont été envoyés à nos 100 abonnés pour avoir un feedback sur l'utilité du « What's on », sa périodicité, le contenu et le choix des manifestations ainsi que les formats digitaux disponibles (Power Point, PDF, JPEG).

27 abonnées ont répondu à cette enquête. 21 sur 27, donc 77 % des personnes jugent les informations présentées très utiles ou utiles pour leurs clients.



Un changement s'avère nécessaire pour la périodicité : dorénavant le « What's on today & Coming soon » sera envoyé hebdomadairement le mardi avec le programme des manifestations et activités proposées pour toute une semaine, weekend inclus.



## 5. Opérations d'animation

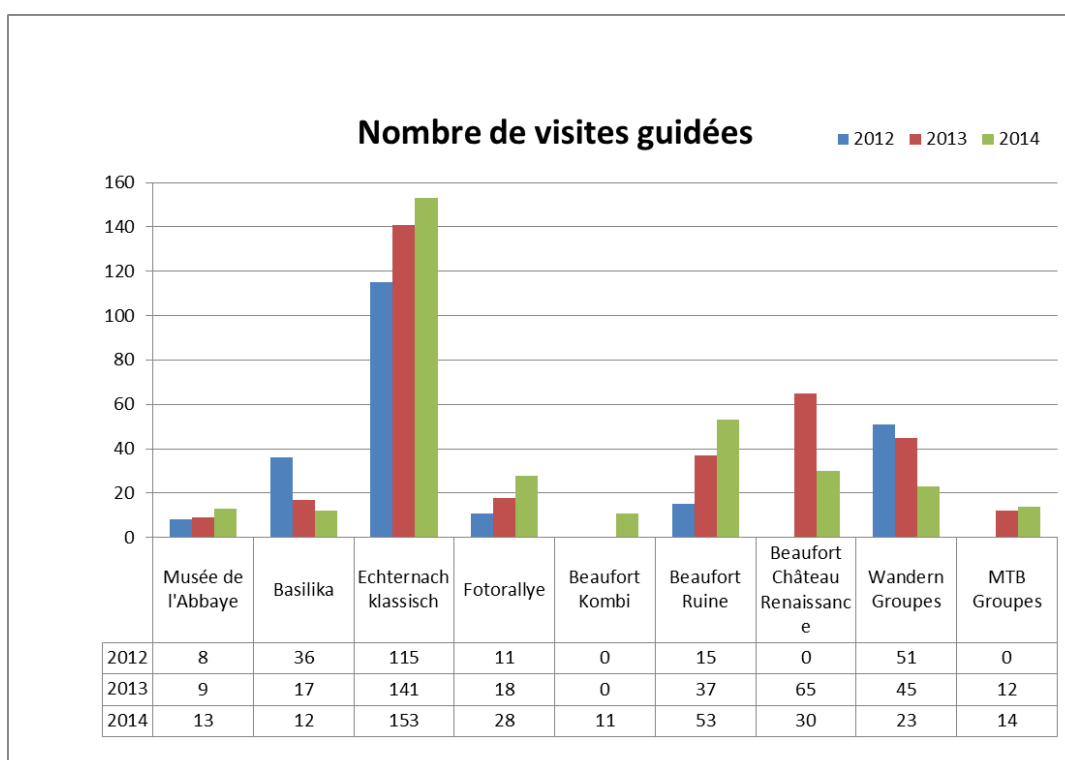
- **Animations estivales sur les campings**

Animations pendant la journée et le soir sur 9 campings de la région (promenades nocturnes, tours gourmands, défilés de mode, mini-play-back shows, rallyes...) avec 1.579 personnes (1.816 en 2013, 1.652 participants en 2012 et 1.196 en 2011).

- **Rent-a-bike Mëllerdall**

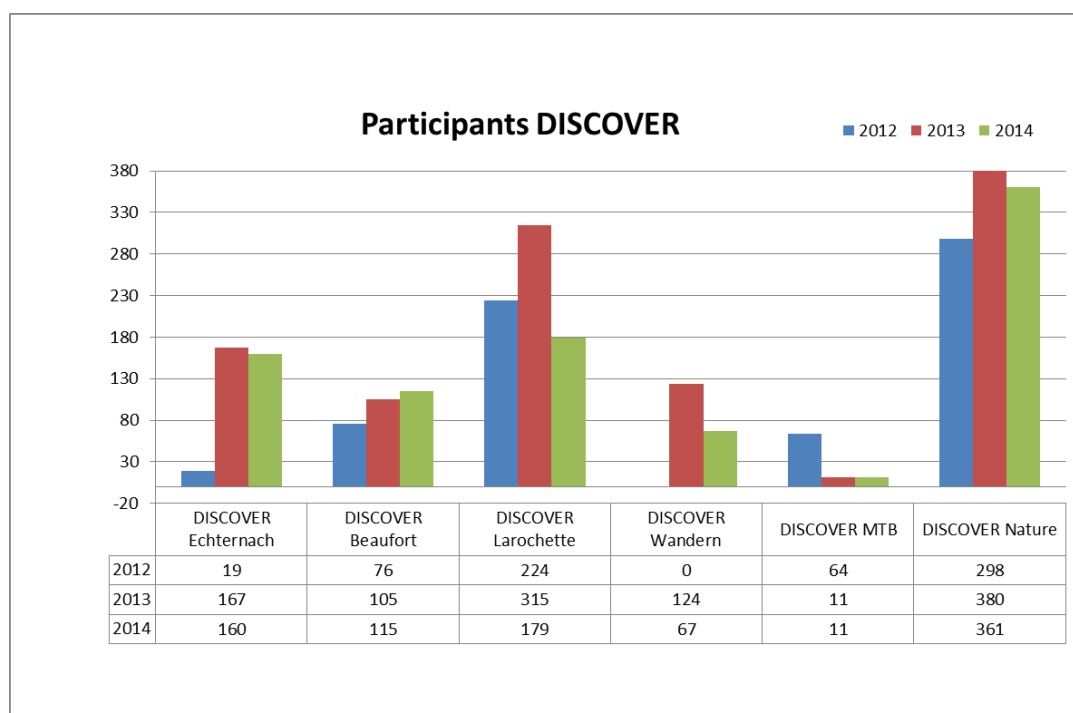
Inauguré en juillet 2012 avec 9 stations de location dans la région, le service Rent-a-bike compte en 2014 11 stations. Pour la deuxième saison complète, nous enregistrons 2.349 (1.932 en 2013) locations de vélo, 504 (683 en 2013) locations de casques en 2014.

- **Visites guidées pour groupes**



621 groupes (628 en 2013 ; 362 en 2012) guidés avec 8.601 participants (8.383 en 2013 ; 6.410 en 2012).

• **DISCOVER – visites guidées pour clients individuels**



- DISCOVER Echternach en F/D/NL : 160 personnes
- DISCOVER LAROCLETTE : 179 personnes
- DISCOVER BEAUFORT : 115 personnes
- DISCOVER Biking : 11 personnes
- DISCOVER Hiking : 67 personnes
- DISCOVER Nature à Larochette, Beaufort et Echternach « le travail des chevaux ardennais » en étroite collaboration avec l'Administration de la Nature et des Forêts : 361 personnes

En tout, 893 (1.102 en 2013 ; 681 en 2012) personnes individuelles ont ainsi pu découvrir pendant la saison 2014 le patrimoine culturel et naturel de la région.

## C. Cohésion dans la région

### 1. Info Forum – workshops avec acteurs

- **Info-Forum Naturpark Mëllerdall**

07.04.2014, Trifolion avec 35 participants

- Présentation conjointe de l'ORT MPSL et des responsables « Naturpark Mëllerdall » de la stratégie du futur parc naturel Mëllerdall
- Présentation et discussion des opportunités pour le tourisme et les acteurs du secteur



- **Info Forum Rennrad Tourismus**

07.05.2014, Heringer Millen avec 23 participants

- Présentation et workshop en étroite collaboration avec le porteur de projet Mullerthal Cycling asbl
- Présentation du comportement et des attentes dans le domaine du vélo de course
- Best Practise à l'exemple de « Sauerland Radwelt » présenté par Gesa Stewes
- Workshop développement de produit et distribution avec l'expert Michael Steinbach



- **Mullerthal Marketing « Den Tourist am Blëckpunkt »**

02.06.2014 avec 32 participants

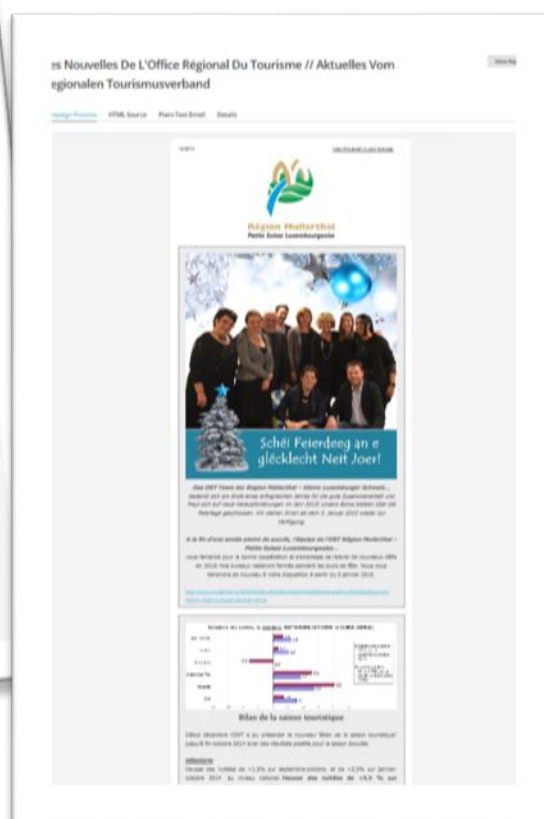
- Présentation conjointe de l'ORT MPSL et de l'ONT des résultats régionaux de l'enquête « Den Tourist am Blëckpunkt »
- Présentation et discussion de la stratégie de promotion touristique nationale 2014



## 2. Newsletter

Troisième année pour notre newsletter bilingue. But : mieux informer les acteurs touristiques de la région sur les activités de l'ORT MPSL et les inciter à collaborer davantage.

Newsletter	Date	Abonnés	Total openings	Unique openings	Open rate	Click Rate
1	21.03.2014	344	771	180	52,6	4,7
2	04.07.2014	345	526	151	44,0	9,6
3	25.08.2014	344	520	146	42,7	2,6
4	13.10.2014	342	417	126	37,5	2,7
5	21.11.2014	344	526	156	45,6	5,8
6	18.12.2014	342	432	147	43,4	3,8



## D. Projets LEADER



### 1. Leading Quality Trails – Best of Europe

Durée du projet :	mai 2013 – décembre 2014
Porteur de projet :	ORT Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise asbl
Montant global du projet:	160.000 €
Coordinateur du projet :	Linda Salentin avec 30 heures hebdomadaires

Projet transnational avec le « Lechweg » et GAL Ausserfern en Autriche.

Les mesures réalisées :

au niveau national :

- Certification du Mullerthal Trail en tant que « Leading Quality Trails – Best of Europe »
- Remise du certificat le 17 janvier 2014 à Luxexpo Kirchberg
- Elaboration du guide pour randonneurs « Mullerthal Trail Pocketguide » en versions bi-lingues (D/GB et F/NL), Tirage : 2 x 12.000 exemplaires
- Elaboration de portails d'infos pour randonneurs (Wanderportale / Übersichtstafeln) avec gestion des commandes pour les 14 communes de la région



**REGION MULLERTHAL**  
**PETITE SUISSE LUXEMBOURGEOISE**

**KLEINE LUXEMBURGER SCHWEIZ – LUXEMBURG'S KLEIN ZWITSERLAND**





au niveau transnational :

- Amélioration et gestion continue de la qualité
  - Implémentation d'une rubrique « Actualités des chemins » sur le site internet
  - Adresse mail unique [quality@mullerthal.lu](mailto:quality@mullerthal.lu) pour la gestion des réclamations
  - Action « Qualitätsscouts gesucht »
  - Actualisation de la gestion des sentiers (Cadastre des balisages et fiches techniques)
  - Elaboration du concept « Mullerthal Trail Partner »
- Monitoring et analyses
- Marketing et développement de produits
- Workshops, spécialisation et formation continue « Randonnée »
- Excursion avec workshop autour du sujet « Produits régionaux et hébergeurs » au Lechweg





## 2. Rennradtourismus (Mullerthal Cycling asbl)



Durée du projet : août 2013 – novembre 2014  
 Porteur de projet : Mullerthal Cycling asbl  
 Montant global du projet: 25.000 € (dont 5.000 € pour les travaux de l'ORT)  
 Rôle de l'ORT :

- Coordination du projet
- Promotion des tours et offres créés dans le cadre du projet
- Intermédiaire et personne de contact pour les acteurs touristiques (hébergement, SITs, etc.)

Le but du projet est d'intégrer à long terme le segment du cyclisme de course dans le marketing touristique de l'ORT et de créer des offres spécifiques pour ce groupe cible avec tous les acteurs concernés.

Les mesures réalisées :

- Développement d'un flyer et d'un roadbook avec 16 tours pour cyclistes de course
- Présentation sur les sites internet respectifs
- Intégration dans tourisme.géoportail.lu
- Workshop avec les acteurs et élaboration de forfaits
- Conception d'un stand avec comptoir et roll-up
- Foire BikeMotion Benelux à Utrecht



Conférence de presse en présence de Monsieur Romain Schneider, Ministre des Sports pour la clôture du projet le 14.11.2014.

## E. Groupes de travail et collaborations diverses

### 1. Entente des Syndicats d'Initiative et de Tourisme de la Région Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise-Basse Sûre

Avec la création de l'Office Régional du Tourisme Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise en 2008, une partie des activités (animation touristique, coordination des événements dans la région, brochures et dépliants touristiques, marketing régional etc.) de l'Entente des Syndicats d'Initiative et de Tourisme de la Région Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise-Basse Sûre, créée le 3 février 1968, ainsi que la gestion du site internet et le personnel de l'Entente furent déjà transférés à l'ORT MP SL.

Les activités qui restaient sous la responsabilité de l'Entente furent les suivantes :

- Entretien des sentiers locaux et régionaux (via convention et subside avec la DG Tourisme et contrat d'entretien avec le Service de l'Entraide - CNDS),
- Manutention du système informatique comportant la base de données du balisage dans la région,
- Organisation du « Mëllerdaller Reesbengel »,
- Réunions de travail avec les Syndicats et l'ORT sur des sujets divers (coordination des randonnées guidées, coordination des manifestations etc.)

Lors de l'assemblée générale ordinaire de l'Entente le 12 mai 2014 à Larochette, le président M. Roby Lenertz (SIT Bech) a donné sa démission et des discussions quant à l'avenir de l'Entente ont émergé.

Conformément à la proposition des deux vice-présidents faisant fonction, Robi Baden (SIT Waldbillig) et Charles Bingen (SIT Berdorf), et après des réunions de concertation avec tous les concernés (délégués et comités des Syndicats d'Initiative, Comité de Gérance de l'ORT), les Syndicats d'Initiative membres de l'Entente ont fait chacun une demande d'adhésion pour devenir membre effectif de l'ORT MP SL.

Le Conseil d'Administration de l'ORT MP SL a voté dans sa réunion du 6 novembre 2014 pour l'admission des Syndicats au sein de l'ORT MP SL. Dans son assemblée générale extraordinaire suivant ce Conseil d'Administration, les membres ont également voté unanimement les changements des statuts, nécessaires pour permettre aux représentants des SIT de siéger au CA avec droit de vote par le biais d'un représentant également au sein du comité de Gérance de l'ORT MP SL.

L'ORT MPSL se réjouit de cette preuve de confiance des Syndicats d'Initiative envers son asbl. Cette évolution permet à tous les acteurs touristiques bénévoles, politiques et professionnels d'améliorer la cohésion dans la région, sans pour autant oublier les mérites qui reviennent à l'Entente et à ses comités et présidents pour le développement de la Région touristique du Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise.

Ce fût notamment l'Entente qui était à l'origine du premier projet de randonnée « Wanderbares Müllerthal » menant à la création du Mullerthal Trail et à la réorganisation des chemins de randonnées locaux et régionaux.

L'ORT MPSL s'est engagé de reprendre toutes les activités restantes de l'Entente. Pour ce faire, le subside annuel de 24.000 € pour l'entretien des promenades locales et régionales versé jusqu'ici annuellement par le Ministère de l'Economie Direction Générale Tourisme à l'Entente, dans le cadre du plan quinquennal pour le tourisme, sera versé à l'ORT MPSL à partir du 1er janvier 2015. L'ORT MPSL de son côté se chargera de reprendre la convention actuelle signée entre l'Entente et le Service de l'Entraide CNDS et de couvrir par ses propres moyens (et par le biais des cotisations en provenance des Syndicats membres) la partie non couverte par la convention.

Un autre volet assuré entretemps par l'ORT MPSL consiste dans le contrôle, la coordination et l'exécution des travaux avec les responsables de la CNDS ainsi que la manutention du système informatique comportant la base de données du balisage de la région.



## 2. Rent-a-bike Mëllerdall (ORT - CIG Mëllerdall - 9 communes de la région)

**Service régional de location de vélos**  
**A regional bike rental**

► Vélos disponibles à la location à partir des stations partenaires ou du lieu de votre choix\*, dans la Région Mullerthal - Petite Suisse luxembourgeoise sur réservation. \* à partir de 6 vélos minimum

► Bikes are available for rental from partner stations or from the place of your choice\* in the Mullerthal Region - Little Luxembourgish Switzerland on reservation. \* minimum 6 bikes

**Rent a Bike**  
mëllerdall

**Rentabike Mëllerdall**  
Infos: (+ 352) 621 47 34 41  
[www.rentabike-mellerdall.lu](http://www.rentabike-mellerdall.lu)  
[info@rentabike-mellerdall.lu](mailto:info@rentabike-mellerdall.lu)

Système de location de vélos régional en étroite collaboration avec les communes et le CIG Mëllerdall avec 11 stations de location dans la région : Beaufort (Camping Plage et Auberge de Jeunesse), Berdorf (Camping Martbusch, SIT), Consdorf (Camping La Pinède), Echternach (Auberge de Jeunesse et Hôtel Bel-Air), Larochette (Auberge de Jeunesse), Mompach (Camping Born), Rosport (Camping du Barrage), Waldbillig (Touristcenter Heringer Millen).

Réunions régulières avec les responsables du CIG et les stations de location. Nouvelles stations planifiées pour 2015 : Auberge de Jeunesse Bourglinster (Commune de Junglinster) et Hostellerie de la Vallée à Soup (Commune de Heffingen).



### 3. Futur parc naturel Mëllerdall

Dans le cadre de l'élaboration de l'étude détaillée du futur « Naturpark Mëllerdall », l'équipe de l'ORT a activement participé aux groupes de travail suivants :

- AG 1:            Landwirtschaft, Natur- und Landschaftsschutz, natürliches und kulturelles Erbe  
                   o   Wissenschaftliche Untergruppe: „Geologie“
- AG 2:            Alternative Energien und Forstwirtschaft
- AG 3:            Tourismus und wirtschaftliche Entwicklung, Vermarktung regionaler Produkte inklusive kulturspezifischer Tourismusprodukte  
                   o   Wissenschaftliche Untergruppe: „Kultur und Archäologie“
- AG 4:            Positionierung des Naturparks, Öffentlichkeitsarbeit, Regionale Identität und Lebensqualität inklusive Natur- und Kulturerziehung

L'ORT a élaboré et remis 5 projets aux responsables du futur parc naturel pour une réalisation à moyen terme :

- o Auf den Spuren der Sagen & Mythen der Region Müllerthal – Kleine Luxemburger Schweiz
- o Naturpark Partner Betriebe
- o Barrierefreie Region Müllerthal – Kleine Luxemburger Schweiz
- o „Welcome“ Aktion für Neubürger der Region
- o Souvenirs aus der Region Müllerthal – Kleine Luxemburger Schweiz

L'ORT est également membre du groupe de gouvernance régional, ensemble avec le Ministère de l'Agriculture, le MDDI et le Ministère de l'Economie Direction Générale Tourisme et le GAL LEADER Mullerthal.

En outre, l'ORT inclut de plus en plus les informations sur le futur parc naturel dans ces dépliants et brochures.

Ensemble avec les responsables du futur parc naturel une réunion d'information pour les acteurs du secteur touristique fut organisée.





#### 4. Forest Project (LEADER-RIM asbl - Adm. Nature et Forêt-ORT)



Ce projet LEADER transnational, avec une durée de 2 ans (05/01/2012 - 30/04/2014), a pour objectif la mise en réseau des régions boisées en Europe en vue de l'échange de connaissances et d'expérience. Les participants du projet sont les régions LEADER de la Finlande, de la Suède, du Grand-Duché de Luxembourg et de la France. Pour le volet national du projet, des activités concrètes sur la forêt dans les domaines du marketing, du tourisme et de la foresterie sont mises en œuvre dans la Région Mullerthal.

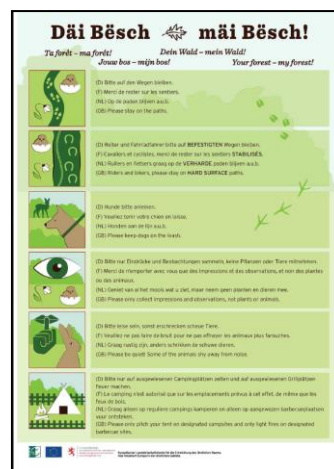
Durée du projet : janvier 2012 – août 2014  
 Porteur de projet : Regional Initiative Mëllerdall - RIM a.s.b.l  
 Rôle de l'ORT : soutien dans les domaines et sujets touristiques

L'initiative « Däi Bësch – mäi Bësch » cofinancé par le Forest Project et en étroite collaboration avec la commune et le garde-forestier de Berdorf, l'école fondamentale et l'ORT MPSL a pu décrocher le deuxième prix au concours ECO Award de la Fédération Européenne de Randonnée Pédestre (ERA –FERP – EWW).

Dans le cadre de l'action de sensibilisation « Däi Bësch – mäi Bësch » un groupe de travail avait cherché des solutions créatives pour lutter contre les problèmes causés par les visiteurs sur les sentiers.

Par conséquent, les mesures suivantes ont été prises:

D'un côté, des pictogrammes et codes de conduite pour randonneurs ont été élaborés. Leur approche positive fait appel à la coopération, à la compréhension et à la responsabilité des visiteurs de la forêt au lieu d'opérer par des interdictions qui ont un effet plutôt dissuasif. Ces recommandations pratiques en quatre langues ont été intégrées dans des panneaux et portails d'information le long des sentiers de randonnée de la Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise.





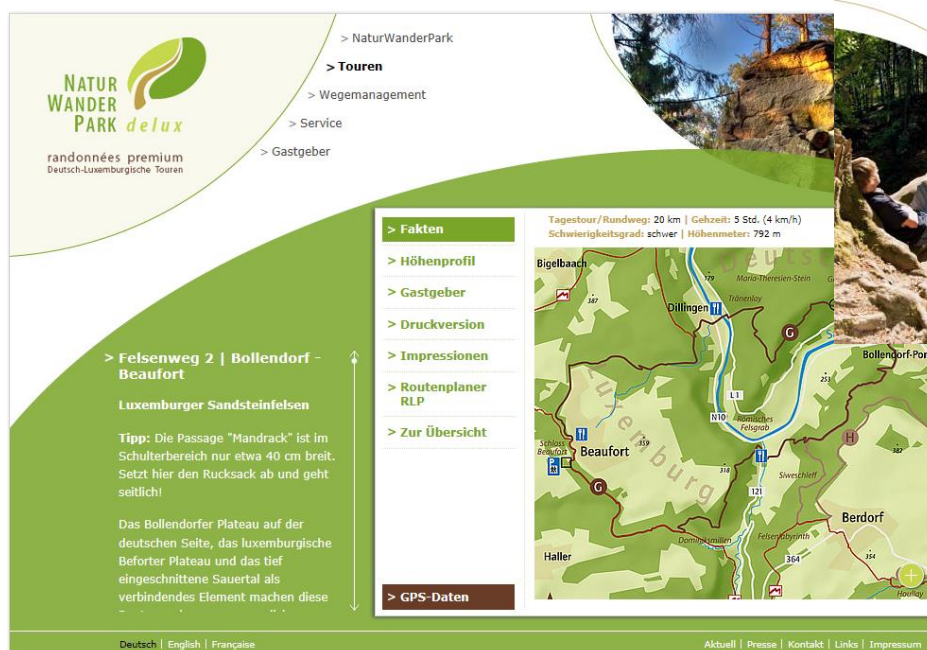
D'un autre côté, une séance photos a été organisée avec les enfants de l'école fondamentale de Berdorf, représentant les enfants non enchantés lors de la collecte de déchets dans la forêt. L'objectif était d'obtenir des images fortes avec effet émotionnel renforçant les règles de conduite avec des pictogrammes spécialement conçus. En même temps, les enfants de l'école étaient impliqués et donc sensibilisés envers le traitement respectueux de la forêt.

## 5. Naturwanderpark Delux (DLNP, ORTMPSL, ORTAL, ONT, MdT)

Groupe de travail avec le Naturpark Südeifel, l'ORT MPSTL et l'ORT AL en vue de la commercialisation du Naturwanderpark Delux. Plusieurs réunions de travail en 2014.

Elaboration d'un plan marketing pour 2014 ensemble avec l'ORT AL et les collègues allemands.

Travail actif dans le cadre du projet LEADER allemand « Storytelling als Maßnahme zur Produktszenierung im NaturWanderPark delux » sur le développement futur du produit.





## 6. « Best of Wandern », coopération européenne des grandes régions de randonnée



Depuis 2008, l'ORT est membre de la coopération « Best of Wandern », une coopération de 10 régions de randonnées de renommée. L'installation et le matériel de location gratuit du « Testcenter » à Heringer Millen fait partie des prestations de cette coopération.



Événements PR «Weggefährten 2014 gesucht» dans toutes les régions membres de la coopération du 11 au 15 juin 2014.

Deux amies originaires, une d'Allemagne et l'autre de Belgique, ont gagné le voyage dans la région MPSL. Elles ont participé à des activités diverses comme des randonnées, grillades, excursion avec le garde-forestier, tournage d'une vidéo sur le BoW Testcenter etc.

Le couple fut accompagné par la journaliste Deike Uhtenwoldt, qui a fait des recherches sur la randonnée en famille pour un article pour DPA (Deutsche Presse Agentur) qui sera distribué en 2015.

Le site internet [www.best-of-wandern.de](http://www.best-of-wandern.de) permet aux intéressés de se faire envoyer de la documentation sur les régions membres. En 2014, les demandes enregistrées pour la région MPSL ont connu une augmentation de 350 %, ceci est dû surtout à l'attention et l'intérêt portés à la région suite à la remise du label « Leading Quality Trails – Best of Europe ».



**REGION MULLERTHAL**  
**PETITE SUISSE LUXEMBOURGEOISE**

**KLEINE LUXEMBURGER SCHWEIZ – LUXEMBURG'S KLEIN ZWITSERLAND**



## Siège :

Office Régional du Tourisme de la Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise

ORT MPSL

10 Hooveleker Buurchmauer

L-6418 Echternach

## Adresse postale :

Boîte postale 152

L-6402 Echternach

Téléphone : +352 72 04 57

Téléfax : +352 72 75 24

Internet : [www.mullerthal.lu](http://www.mullerthal.lu)

E-mail : [info@mullerthal.lu](mailto:info@mullerthal.lu)

Président : Marc Diederich ; Vice-présidents : Serge Pommerell et Joé Nilles ; Trésorier : Fernand Schmit

Gestionnaire: Sandra Bertholet

Equipe: Marianne Origer, Nathalie Grégoire (congé parental partiel), Linda Salentin, Nicki Schilt (octobre 2013 – avril 2015), Josée Willems et Diane Erzen.

Fondé en 2007, l'Office Régional du Tourisme de la Région Mullerthal – Petite Suisse Luxembourgeoise compte au 31 décembre 2014 22 membres dont 14 communes des cantons d'Echternach, Mersch, Diekirch et Grevenmacher et 8 associations œuvrant dans le tourisme.

L'ORT MPSL a pour organes l'assemblée générale, le conseil d'administration et le comité de gérance. Le Ministère de l'Economie Direction générale Tourisme, le Ministère de la Culture et l'Office National de Tourisme y sont représentés statutairement comme membres observateurs.

## Commissaires aux comptes et comptabilité :

Fiduciaire de l'Est SA

9-13, rue Breilekes

L-6415 Echternach

Téléphone : (+352) 72 72 33 1

Téléfax : (+352) 72 93 16