

RAPPORT ANNUEL 2020

CHIFFRES CLÉS

38.575

Contacts à l'information
touristique

7

Événements culturels
(co-)organisés par le
LCTO

1.209

Visites guidées

2.903

Visiteurs au
Palais grand-ducal



Préambule

En 2019, le tourisme à Luxembourg-ville tournait à plein régime. Avec 152.223 visiteurs, les Casemates du Bock avaient dépassé la barre des 150.000 visiteurs pour la première fois depuis leur ouverture au public. Le nombre de visites guidées de la ville de Luxembourg s'élevait à 7.138, un chiffre en constante augmentation depuis 2009.

Avec le vent dans les voiles, l'équipe ambitionnée du Luxembourg City Tourist Office (LCTO) était pleine de motivation pour poursuivre la voie du succès en 2020. Toutefois, la pandémie a mis un frein soudain et complet aux activités touristiques et culturelles et a ralenti considérablement l'évolution favorable que vivait l'industrie du tourisme au Luxembourg. Suite au règlement grand-ducal du 18 mars portant sur l'introduction de mesures dans le cadre de la lutte contre le Covid-19, le LCTO, tout comme les autres acteurs du secteur, a dû mettre en suspens ses activités.

En raison de cette situation sanitaire extrêmement préoccupante et, en conséquence de la très faible demande pour les produits touristiques du LCTO, il a été décidé, en concertation avec le Conseil d'administration du LCTO et le Collège échevinal, de fermer le bureau d'accueil touristique à la Place Guillaume II, d'annuler les événements culturels ainsi que les visites guidées, et de favoriser le télétravail.

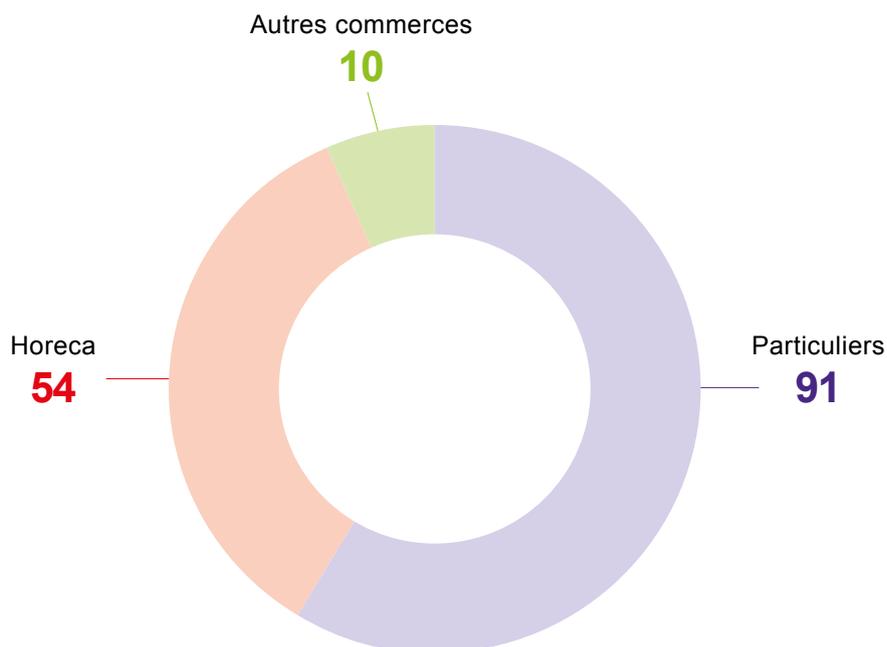
Pendant le temps du confinement, beaucoup de moyens ont été investis pour développer de nouveaux contenus digitaux destinés à valoriser la capitale, et pour renforcer la présence dans les réseaux sociaux. Du concept d'accueil des visiteurs au bureau d'information touristique jusqu'à l'adaptation des produits et services à la nouvelle donne, les équipes ont mis tout en œuvre pour préparer la reprise des activités qui s'est dessinée à l'horizon au mois de mai.

Malgré les contraintes et les défis posés par la pandémie, le LCTO a reçu, au cours de l'année, 38.575 visiteurs au bureau d'accueil touristique, organisé 1.209 visites guidées et accueilli 2.903 visiteurs au Palais grand-ducal, tout en tenant compte des recommandations sanitaires de la Ville de Luxembourg et du Gouvernement.

Néanmoins, au-delà des très regrettées victimes du Covid-19, il était particulièrement triste de voir les institutions et acteurs touristiques et culturels, commerces, restaurants, hôtels, cafés et l'économie en générale souffrir à outrance d'une situation qu'ils n'ont pas provoquée et dont ils ne sont pas responsables.



Les Membres



Particuliers

ANGEL Marc
BAUSTERT Raymond
BEFFORT Guy
BEGAS Elke
BIRGEN Germain
BRAQUET-HENSGEN Marie-Claire
CHAMPAGNE Fernand
CLEES Pierre
COLLES Maisy
CORNELIUS Monique
CRAVAT Carlo
DARIN-JAULIN Anne
DE MEYERE Luc
ENSCH Robert
FÖLDES György
FRANÇOIS Patrick
FRISCH Antonia
GEIB Dany
GIORGETTI Cathy
GLESENER Hubert
GOERES Marcel
GRAF Léa
GRÜN Almog

GRÜN André
HAAGEN André
HALASZ Katalin
HAMEN Roger
HANSEN Guy
HEBER Jean
HOMMEL Patrick
HOMMEL-SAMNEE Marita
HUIJNEN-ALTMANN Denise
KAISER Stephen
KALMES Doris
KIEFER Marc
KIEFFER Béatrice
KLONSKI Luc
KNEIP Martina
KOEPP François
KÖHLER Steffen
KOHN Pascale
KOHN Patrick
KORDES Rita
KREINS Nicole
KREINTZ Laurent
LAMESCH Patrick

LEMMER Liette
LIETZ Evelyne
LIMPACH-THEIS Gaby
LOESCH Mimie
LYONS Steve
MAHBOUBI Najlaa
MARGUE Nico
MARX Diane
MARX Robert
MAUER Françoise
MILBERT Henri
NEYS Camille
NOESEN Renée
PEIFFER Joé
PILA Marie-Christine
PINNEL Roland
RIX Alain
ROCK Marc
SCHAETZEL-MEYERS Monique
SCHLESSER Christiane
SCHROEDER Antoinette
SCHROEDER Wolfgang
SIEBENALER Guy

SINNER Jean-Claude
SPAUS Lou
SPIER Malou
STAMMET Jean-André
STRUIK Louise
SYBERTZ Josette
TEMPELS Henriette
THEISEN-CLAUDE Milly
THORHAUER Katrin
URBAIN Mady
VERSTRAETE Rita
WAGENER Jean-Pierre
WAGNER Cynthia
WALCH Heide
WEIRIG-HAFNER Michaela
WELSCHEN Bruno
WELTER Alex
WELTER Michel
WEYLER Alix
WEZENBERG Jacinthe
WILLBURGER Verena
ZAMPERINI Marie-Jeanne

Horeca

ALVISSE PARC HOTEL
AM TIIRMSCHEN
ANTICA TRATTORIA
APPART-HÔTEL MARCO POLO
AU CONFUCIUS II
AUBERGE DE JEUNESSE LUXEMBOURG-VILLE
BACCHUS
BELLA NAPOLI
BEST WESTERN PLUS GRAND HOTEL VICTOR HUGO
BISTROT ARTSCENE
BRASSERIE GUILLAUME
BRASSERIE KIRCHBERG
BRISTOL/DOLVAR 72
CASA FABIANA
CIRCOLO CULTURALE CURIEL
CITYHOTEL
DÄIWELSKICHEN/ALCA
D'COQUE

EMPIRE
GRAND HOTEL CRAVAT
HOTEL CHRISTOPHE COLOMB
HOTEL CENTRAL MOLITOR
HOTEL FRANÇAIS
HOTEL NH
HOTEL PARC BEAUX-ARTS
HOTEL PARC BELAIR
HOTEL PARC BELLE-VUE
HOTEL PARC PLAZA
HOTEL PAX
HOTEL PERRIN
HOTEL SIMONCINI
HOTEL VAUBAN
IBIS BUDGET LUXEMBOURG AIRPORT
IBIS LUXEMBOURG AIRPORT
IBIS STYLES LUXEMBOURG CENTRE GARE
IL PICCOLO MONDO
KAMAKURA

LA BOUCHERIE
LA PIPISTRELLE
LE FIN GOURMAND
LE PETRUSSE
LE ROYAL HOTEL LUXEMBOURG
MANDARINA HOTEL
MANDARINA HOTEL LUXEMBOURG AIRPORT
MESA VERDE
NEW DELHI
PARK INN BY RADISSON LUXEMBOURG CITY
ROMA
SIEWEBUREN
SOFITEL LUXEMBOURG EUROPE
SOFITEL LUXEMBOURG LE GRAND DUCAL
STUDIOHOTEL BELAPPART
SUITE NOVOTEL LUXEMBOURG KIRCHBERG
THAI CELADON

Autres commerces

ALIMA-BOURSE
AUTOCARS EMILE FRISCH
BERNARD-KAUFFMANN
BIJOUTERIE MARYSE HOFFMANN BY SANDY STREFF
BIL, BANQUE INTERNATIONALE A LUXEMBOURG
CASA NOVA CONTEMPORAIN
DEMY SCHANDELER
GARAGE ALBERT PAULY LOSCH
KAEMPPF-KOHLER
TAPIS HERTZ

Le Conseil d'administration

Suite aux élections statutaires lesquelles se sont déroulées à l'occasion de l'Assemblée Générale en date du 11 juin 2019 et suite à la répartition subséquente des charges au sein du Conseil d'administration, celui-ci se composait en 2020 de la façon suivante :

Président de patronage

Madame le Bourgmestre Lydie POLFER

Délégué de la Ville

Monsieur l'Echevin Serge WILMES

Président

Monsieur Marc ANGEL

Vice-présidents

Monsieur Nico MARGUE

Monsieur Wolfgang SCHROEDER (jusqu'au 2 décembre)

Monsieur Germain BIRGEN (à partir du 3 décembre)

Trésorier

Monsieur Alain RIX

Membres

Monsieur Germain BIRGEN (jusqu'au 2 décembre)

Monsieur Carlo CRAVAT

Madame Anne DARIN

Monsieur Hubert GLESENER

Monsieur Marcel GOERES

Monsieur Roger HAMEN

Monsieur François KOEPP

Monsieur Patrick LAMESCH

Madame Renée NOESEN

Monsieur Romain WEBER

Les fonctions honoraires

Présidents d'honneur

Monsieur le Dr Jean GOEDERT † 2019

Monsieur Jean-Pierre WAGENER

Directeur honoraire

Monsieur Roland PINNEL

L'équipe dirigeante

Directeur

Tom BELLION

Directrice adjointe

Martine VOSS

Responsables de département

Head of Sales & Operations

Tanja BOLLENDORF

Head of Marketing

Edgar JANSSEN

Head of General Services

Claude FAPRANZI

Head of Events & Culture

Raymond HORPER (jusqu'au 14 novembre)

Le staff

Sales & Operations

Le département « Sales & Operations » regroupe l'ensemble des services et personnels impliqués au niveau de la vente des produits et qui sont en contact direct avec les visiteurs de la ville et autres

tiers. Il englobe les services Information Desks & Hospitality, Guided Tours et Casemates.

Staff

Head of Sales & Operations

Tanja BOLLENDORF

Guided Tours

Nadine KNEPPER
Diane OLINGER
Germain WEBER

Information Desks & Hospitality

Yana ANGEL
Alex ARENDT
Jean-Claude CONTER
(jusqu'au 30 septembre)
Claude FELTES
Chantal FLAMMANG
Diane MAJERUS
Ralph PLETSCH
Alexandra ROELTGEN
Natascha STEICHEN-BONIFAS

Casemates

Pit PIXIUS

Events & Culture (jusqu'au 31 octobre)

Intégration des activités événementielles du LCTO au Service Espace public, fêtes et marchés de la Ville de Luxembourg

Depuis les années 1980, le LCTO a été l'un des principaux acteurs en matière d'organisation de concerts et d'événements dans l'espace public de la capitale luxembourgeoise. Au fil du temps, le LCTO a initié ou contribué à l'organisation de nombreux festivals et cycles de concerts : Rock um Knuedler, Blues'n Jazz Rallye, Live At Vauban, Streeta(rt)nimation, MeYouZik, All American, Concerts de Midi, Klassik am Park, Concerts publics à la Place d'Armes, Fête de la Musique, Luxembourg Light Festival, Animations Winterlights, Kinnekswiss loves ..., Printemps Musical, pour n'en citer que quelques-uns.

Or, la dernière décennie s'est caractérisée par de profonds changements dans le domaine de l'événementiel.

C'est devant cette toile de fond que le Conseil d'administration du LCTO et le Collège échevinal de la Ville de Luxembourg ont convenu d'intégrer le volet événementiel du LCTO à la Ville de Luxembourg.

Ainsi, l'équipe « Events & Culture » du LCTO, qui dispose d'une longue expérience dans l'organisation d'événements traditionnels, culturels et populaires variés dans la capitale, a été intégrée en novembre au Service Espace public, fêtes et marchés de la Ville de Luxembourg.

Staff

Head of Events & Culture

Raymond HORPER
(jusqu'au 14 novembre)

Festivals & Concerts

Serge BAUSCH
(jusqu'au 29 février)

Serge KIEFFER
(jusqu'au 31 octobre)

Roby SCHULER
(jusqu'au 31 octobre)

Marketing

Le département « Marketing » regroupe l'ensemble des services et personnels impliqués au niveau de la promotion de la destination, des produits touristiques et culturels et des actions de communication y relatives.

Le dynamisme touristique urbain est le fruit d'un travail de longue date en matière de promotion et de communication que le LCTO assure depuis de nombreuses années, en concertation avec ses partenaires, sur le marché domestique et sur les marchés de proximité prioritaires (Allemagne, Belgique, France).

Staff

Head of Marketing

Edgar JANSSEN

Promotion & Public Relations

Marie HEUERTZ
Dany SCHNEIDER

Social Media & Webmarketing

Janine FLECK

Marketing Content & Support

Charles TURPEL
(à partir du 1^{er} février)

General Services

Le département « General Services » regroupe l'ensemble des services et personnels impliqués au niveau de l'administration générale ainsi que des fonctions logistiques spécifiques. Les collaborateurs y affectés sont notamment en charge de tâches et missions tenant

au fonctionnement général du LCTO. Il englobe les services de comptabilité et finances, secrétariat général, ressources humaines et technologies de l'information.

Staff

Head of General Services

Claude FAPRANZI

Information Technologies

David DE OLIVEIRA
(jusqu'au 30 novembre)

Administration & Accounting

Monique DAHM
Miriam GOUVERNEUR
Jill RIPPINGER



Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l.

30, Place Guillaume II | L-1648 Luxembourg | B.P. 181 L-2011 Luxembourg
T (+352) 22 28 09 | touristinfo@lcto.lu | luxembourg-city.com

Impressum

Editeur : Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l. | N°TVA : LU15621823 – R.C.S. Luxembourg F 754
Conception graphique : mv-concept.lu



Activités du LCTO

Extrait des statuts du Luxembourg City Tourist Office

Art. 1^{er}. L'association est dénommée « Luxembourg City Tourist Office », en abrégé « LCTO ». Elle se réserve la désignation ancienne « Syndicat d'Initiative et de Tourisme de la Ville de Luxembourg (S.I.T.) – a.s.b.l. ».

Art. 2. L'association a pour but

- de prendre des initiatives en vue du développement du tourisme sur le territoire de la Ville de Luxembourg ;
- de gérer un ou plusieurs bureaux d'accueil ayant pour mission d'informer les touristes et d'organiser leur séjour ;
- d'organiser des visites guidées de la Ville de Luxembourg et du pays ;

- d'éditer tout genre de documentation touristique ;
- de gérer un département des congrès permettant de promouvoir, d'acquérir et d'organiser la tenue de rencontres nationales et internationales sur le territoire de la Ville de Luxembourg ;
- d'organiser des manifestations culturelles au sens le plus large du terme.

Pour réaliser ces objectifs l'association peut collaborer avec tous les acteurs publics et privés, nationaux et internationaux, oeuvrant dans ces domaines.

Un début de l'année prometteur (du 1^{er} janvier au 16 mars)

Les activités du LCTO du 1^{er} janvier au 16 mars, avant le début de la crise

Avant l'arrivée de la pandémie au Luxembourg, le LCTO a été présent à l'incontournable rencontre du secteur touristique, la foire « Vakanz », du 17 au 19 janvier. À l'étranger, une participation au salon « Voyages et Saveurs » à Reims a été assurée du 14 au 16 février dans le cadre de la coopération avec les villes partenaires de « QuattroPole ».



Foire Vakanz © LCTO

Le 29 janvier, plus de 600 personnes ont assisté à la 32^e édition du Concert de Bienfaisance avec la Musique Militaire Grand-Ducale, co-organisé par le LCTO. Des recettes et dons d'un montant de 7.959,50 € ont été collectés en faveur de Special Olympics Luxembourg.



Concert de Bienfaisance © Tessa Hansen

Cinq « Concerts de Midi » offerts gratuitement entre janvier et début mars pendant les heures de midi ont de nouveau enchanté un grand public et animé le Conservatoire, l'Église Protestante et l'Église Saint-Michel. À part les grands noms, figuraient à l'affiche des solistes moins connus du Luxembourg et de la Grande Région.



Concert de Midi © LCTO

En collaboration avec le « Luxembourg City Film Festival », le LCTO a présenté en date du 8 mars une séance secrète du documentaire d'horreur « Wrinkles the Clown ». Un concours a été lancé sur les réseaux sociaux du LCTO pour attirer l'intérêt des « followers ».



Wrinkles the Clown © LCTO

Le LCTO a organisé 3 visites guidées gratuites dans le cadre du « Stater Mobilitétsdag ». Ainsi, la « Multimodal City Tour » permettait aux participants de découvrir des vues panoramiques de Luxembourg-ville en empruntant le bus, le train, le tram, le City Shopping Bus et le funiculaire Pfaffenthal-Kirchberg.

La crise Covid-19 s'annonce au niveau mondial

Avec l'augmentation des cas de Covid-19 en Europe au mois de février, les premières répercussions sur le secteur du tourisme ont pu être observées. Les premiers indicateurs étaient les annulations de séjours et la baisse des réservations par les marchés lointains ainsi que par des marchés intra-européens.

En ce qui concerne les activités du LCTO, une diminution de -13% du nombre de visiteurs au bureau d'accueil touristique a été constatée entre janvier et février, par rapport à la même période en 2019. De même, une augmentation des annulations de visites guidées a été observée au début du mois de mars.

En se ralliant aux consignes et mesures annoncées par le Gouvernement et par la Ville de Luxembourg, un certain nombre de mesures a été pris afin d'assurer au mieux la santé des salariés, des visiteurs et des partenaires du LCTO.

Par mesure de précaution, il a été décidé en début du mois de mars :

- de fermer le bureau d'accueil touristique à partir du samedi 14 mars. Cette mesure s'est inscrite dans les efforts suggérés par les autorités pour retarder au mieux la propagation du Coronavirus dans la population,
- d'annuler les « Concerts de Midi » et les concerts publics à la Place d'Armes prévus aux mois de mars et d'avril pour un premier temps, et de reporter les journées « Explore Luxembourg » prévues les 10 et 11 avril,
- et d'annuler les visites guidées à partir du 13 mars.

La période du confinement (du 17 mars au 17 mai)

Les mesures de confinement et la réaction du LCTO

Suite à la hausse des nouvelles infections au Luxembourg, l'état de crise a été déclaré par le Gouvernement le 18 mars et prolongé par la Chambre des députés pour une durée de trois mois au total, afin de permettre au Gouvernement de mettre en place des mesures dans le cadre de la lutte contre la pandémie du Covid-19.

Une cellule de crise a été rapidement mise en place au LCTO pour élaborer un plan de continuité des activités essentielles, sur base des recommandations de la Ville de Luxembourg et des mesures prises par le Gouvernement.

En concertation avec les responsables de département et avec le délégué à la sécurité, la direction et le bureau exécutif du LCTO ont décidé d'accorder une dispense aux salariés de venir au bureau à partir du mardi 17 mars. Pour assurer les activités essentielles du LCTO, la plupart des salariés a progressivement été équipé du matériel informatique nécessaire pour pouvoir travailler en mode « HomeOffice ».

Les partenaires du LCTO ont été informés de ces changements via différents réseaux de communication.

Les secteurs du tourisme et de la culture fortement touchés

Il va sans dire que le secteur du tourisme et de la culture a été fortement touché par la crise sanitaire. Non seulement les mesures de confinement au niveau national et international, mais aussi la décision des pays limitrophes de fermer les frontières et de mettre de côté la liberté de circuler vers le Luxembourg ont mis un frein à la demande des produits touristiques et culturels proposés par le LCTO.

En conséquence, tous les événements culturels de même que toutes les animations qui ont été programmés durant la période de l'état de crise n'ont pas pu avoir lieu et les campagnes publicitaires d'inspiration touristique ont été annulées. Bien évidemment, cette nouvelle directive concernait également toutes les visites guidées organisées par le LCTO.

Pourtant, l'équipe du LCTO a fait preuve de résilience et d'un esprit d'innovation en renforçant la présence digitale sur le site web et les réseaux sociaux.

Lancement de la campagne digitale : « Luxembourg City is always at your fingertips! »

La campagne « Luxembourg City is always at your fingertips! » a été lancée sur les réseaux sociaux en début avril comme campagne d'inspiration pendant la période de confinement.



Campagne « Luxembourg City is always at your fingertips! » © LCTO

Du côté du site web [luxembourg-city.com](https://www.luxembourg-city.com), une page dédiée <https://www.luxembourg-city.com/en/plan-your-stay/traveller-information/stayathome>, avec des informations pratiques, des réponses à des questions fréquemment posées ainsi qu'un regroupement des initiatives diverses du secteur culturel et public, a été créée. Le contenu de la page a évolué selon le mot d'ordre du Gouvernement luxembourgeois, passant de #STAYATHOME à #STAYHEALTHY en mai.

En vue de renforcer l'offre digitale, la visite guidée « Top City Views » a été transformée en une visite virtuelle emmenant les internautes à la découverte de 12 lieux incontournables de la capitale luxembourgeoise tout en restant chez soi. Un total de 3.553 vues a été enregistré pendant la période de confinement. Cette expérience virtuelle unique n'était pas seulement un moyen de s'évader et de visiter les meilleures vues panoramiques de la ville, mais a servi également comme source d'inspiration pour de futurs voyages.

Promotion touristique

En attente de la réouverture des Casemates du Bock, de la disponibilité des visites guidées et du début des visites du Palais grand-ducal, la campagne d'inspiration touristique mettait en avant les visites virtuelles pouvant être explorées sur le site du LCTO.



Campagne « Luxembourg City is always at your fingertips! » © LCTO

Les réseaux sociaux ont été animés en particulier avec des jeux concours à l'occasion de la fête de Pâques (Digital Easter Egg Hunt) ainsi qu'avec des actions de partenaires du secteur touristique.



Jeu concours de Pâques © LCTO

Des campagnes publicitaires au sujet des Casemates du Bock, des visites guidées et des visites du Palais grand-ducal, ciblant les résidents du Luxembourg et de la Grande Région, ont été planifiées afin de pouvoir réagir rapidement au moment où la situation permettrait une reprise des activités.

Autres activités

La période de confinement a donné naissance à des projets divers :

- Lancement d'une production de masques protecteurs personnalisés LCTO ;
- Conception de vidéos promotionnelles sur les sujets touristiques clés dont la diffusion est prévue en 2021.



Masques de protection LCTO © LCTO

Préparation de la reprise des activités commerciale

En vue de la baisse du nombre des nouvelles infections et de l'amélioration de la situation en général, le Gouvernement a décidé de nouvelles mesures de sortie graduelle de l'état de confinement au début du mois de mai.

La période du dé-confinement et de reprise des activités

(du 18 mai au 30 juin)

Après une longue période de confinement, le Gouvernement luxembourgeois a annoncé de nouvelles mesures de sortie graduelle de l'état de confinement tout en insistant sur la responsabilité de chaque citoyen d'observer strictement les conditions sanitaires fixées par le règlement grand-ducal du 6 mai 2020. À partir du 11 mai, le mot d'ordre #bleiftdoheem faisait place à la campagne #NetOuniMengMask.

Cette phase de dé-confinement graduel portait, entre autres, sur la réouverture des commerces le 11 mai et du secteur Horeca le 1^{er} juin, ainsi que sur la réouverture des frontières des pays limitrophes. À partir du 11 mai, les rassemblements à l'extérieur étaient autorisés jusqu'à 20 personnes, ce chiffre a été réduit de nouveau à 10 personnes dès le 25 juillet.

En vue de l'assouplissement des restrictions liées à Covid-19, un retour progressif au bureau de tous les services jusqu'au 25 mai a été mis en place.

L'information touristique

Le LCTO, en concertation avec le Conseil d'administration du LCTO et le Collège échevinal de la Ville de Luxembourg, a rouvert son bureau d'accueil touristique le 18 mai sous respect des mesures sanitaires suivantes :

- Ouverture au public du bureau d'accueil touristique tous les jours de 10h00 à 17h00, y compris les samedis, dimanches et jours fériés.
- Fermeture du guichet « Luxembourg Ticket ».
- Pas de vente de souvenirs ou d'autres produits touristiques.
- Mise à disposition de brochures, de dépliants et de plans de ville en version papier et en version digitale (à travers les QR codes affichés à l'accueil).

Afin de pouvoir accueillir les visiteurs dans les meilleures conditions, certaines mesures de précaution ont été mises en place :

- Ouverture d'un seul guichet au public.
- Accueil simultané de maximum 3 visiteurs à l'intérieur.
- Installation d'une borne de désinfection des mains à l'entrée.
- Circulation à sens unique avec entrée et sortie séparées.
- Distance interpersonnelle de 2 mètres signalée au sol.
- Comptoirs équipés de vitres en plexiglas.
- Port de masques de protection par les agents d'accueil.
- Désinfection régulière des surfaces touchées par les visiteurs et par les agents d'accueil.

Jeux concours

À l'occasion de la reprise des activités touristiques, le LCTO a co-organisé deux jeux concours : une visite guidée (au choix du gagnant) offerte dans le cadre de la campagne « Welcome back » de Cityshopping, et une visite guidée « Unesco » offerte dans le cadre du jeu concours co-organisé avec la City Radio Trier.

Interviews presse

Grâce à l'envoi très régulier d'informations et à l'organisation d'interviews, les activités du LCTO ont été régulièrement reprises dans les médias. En 2020, le LCTO se tenait à disposition pour de nombreux interviews réalisés par des médias locaux et de la Grande Région, notamment BRF, Luxemburger Wort, RTL et Iefrenchradio.be, au sujet de l'impact de la crise sanitaire sur le secteur touristique.



Signalétique mesures de sécurité au bureau d'accueil touristique © Repères

Les activités pendant la période estivale (du 1^{er} juillet au 15 septembre)

L'information touristique

Pendant les mois d'été, la situation sanitaire liée à Covid-19 s'est de nouveau aggravée au Luxembourg. En raison de la forte recrudescence des infections, le Luxembourg a été déclaré pays à risque par l'Allemagne le 14 juillet. Comme les touristes allemands sont traditionnellement majoritaires avec environ 25%, le placement sur la liste rouge a eu des répercussions majeures sur la saison touristique à Luxembourg-ville.



Pendant que 1.499 visiteurs allemands se sont rendus au bureau d'accueil en juillet, le LCTO a seulement enregistré 755 visiteurs allemands pendant le mois d'août dû aux restrictions de voyage au niveau international.

Le LCTO a aussi constaté une baisse au niveau de la fréquentation des touristes des pays plus lointains. La plupart des contacts recensés au bureau d'accueil touristique venait des pays limitrophes et du Luxembourg. Un total de 16.025 visiteurs a été pris en charge dans l'enceinte du bureau d'accueil touristique entre juillet et mi-septembre. Les « Luxembourg Jackets », service d'information mobile estival hautement apprécié par les visiteurs, n'ont pas été engagés en 2020 en vertu de l'incertitude de l'évolution de la saison touristique.

Le bureau d'accueil touristique s'est doté d'un hot spot wifi, offrant ainsi à l'intérieur et à proximité du bureau d'accueil touristique une connexion gratuite et sécurisée aux visiteurs. Afin de pouvoir diffuser au mieux l'information sur l'offre touristique à Luxembourg-ville, le bureau d'accueil touristique a aussi été équipé en nouveaux écrans numériques utilisant le système d'affichage « Neoscreen ».

Dans le contexte de la reprise graduelle des activités touristiques, le LCTO a proposé de nouveau des visites guidées privées à partir du 1^{er} juillet et des visites guidées régulières (City Promenade et Circuit Wenzel) à partir du 14 juillet. Le premier groupe a été accueilli le 4 juillet.

A l'occasion de la Journée de la solidarité des villes du patrimoine mondial en date du 8 septembre, le Luxembourg City Tourist Office, en collaboration avec le Lëtzebuerg City Museum, a organisé 5 visites guidées gratuites du circuit Unesco.



Visites guidées © Marc Lazzarini-standart LCTO

Visites guidées du Palais grand-ducal

Comme pour les années précédentes, le Luxembourg City Tourist Office a eu l'honneur et l'immense plaisir d'organiser des visites guidées du Palais grand-ducal en 2020, du 14 juillet au 30 août. Jusqu'à 8 visites guidées par jour ont été proposées, dans un premier temps, pour des groupes jusqu'à 10 personnes plus 1 guide. Mais, suite aux nouvelles restrictions liées à Covid-19, le nombre de participants a dû être réduit à 9 personnes plus 1 guide par visite guidée.



Palais grand-ducal © Tom Fielitz Photography

Soucieux de la sécurité des visiteurs, des guides et des salariés, le LCTO, en concertation avec le Maréchalat de la Cour Grand-Ducale, a mis en place les mesures de précaution suivantes :

- Limitation stricte du nombre de personnes par visite.
- Obligation du port du masque/protection de la bouche et du nez durant toute la visite, sauf pour les enfants mineurs en dessous de 6 ans.
- Application des gestes barrières.
- Désignation du bureau d'accueil à la Place Guillaume II comme l'unique point de départ des visites guidées du Palais grand-ducal.

La vente en ligne a débuté le 9 juillet sur le site <https://www.luxembourg-city.com>. Parallèlement à la vente en ligne, des tickets ont également pu être achetés dans le bureau d'accueil touristique.

Des annonces ciblées essentiellement sur le thème des visites guidées du Palais grand-ducal ont été publiées dans plusieurs médias nationaux : Supermiro, rtl.lu, kideaz.lu, contacto.lu et smart media.



Campagne visites du Palais grand-ducal © LCTO

Pendant la période du 14 juillet au 30 août, le LCTO a ainsi organisé un total de **356** visites guidées du Palais grand-ducal, auxquelles **2.903** visiteurs ont participé. Ceci représente un taux d'occupation moyen de **89,28%**.

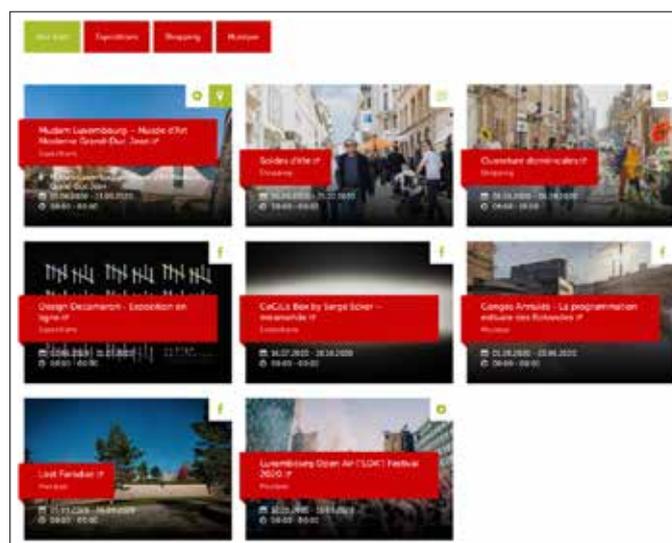
Campagne de relance touristique et promotion de « Summer in the City »

Le LCTO a mené une campagne de relance touristique adressée aux résidents du Luxembourg et de la Grande Région qui s'est intégrée dans la stratégie préconisée par Luxembourg for Tourism (LFT) « Lëtzebuerg – dat ass Vakanz ! ».



Campagne de relance touristique © LCTO

Comme pour les années précédentes, le LCTO a fait appel à tous les partenaires de partager leurs activités estivales dans le cadre du programme « Summer in the City ». Dévoilé le 14 juillet, le programme d'été se composait, entre autres, d'activités et de musique en plein air, d'expositions ainsi que de beaucoup d'autres activités culturelles et touristiques. En 2020, au vu de la crise sanitaire, les initiatives virtuelles et en live streaming étaient les bienvenues dans cette édition spéciale. La page <https://www.summerinthecity.lu> a enregistré 14.300 vues en 2020.



Landing page « Summer in the City » © LCTO

Finalement, le LCTO, en collaboration avec la Ville de Luxembourg, a assisté au nouveau revêtement des palissades du chantier à la Place Guillaume II, avec pour thèmes les Casemates du Bock, les visites guidées ainsi que le circuit « Top City Views ». Les QR codes, facilitant le téléchargement des brochures et dépliants du LCTO, y ont été intégrés.



Bâches publicitaires à la Place Guillaume II © LCTO

Les activités en fin d'année (du 16 septembre au 31 décembre)

Situation en fin d'année

Avec l'arrivée du froid, le nombre de cas positifs a progressé fortement au Luxembourg. Face à la hausse importante des nouvelles infections, le Gouvernement luxembourgeois a annoncé de nouvelles mesures sanitaires afin de minimiser la propagation du virus dans la population. A compter du 26 octobre, un couvre-feu a été mis en place de 23h00 à 6h00 et le secteur Horeca ainsi que les salles de loisir ont dû fermer leurs portes à partir du 26 novembre. Le Collège échevinal a en conséquence pris la décision d'annuler les marchés de Noël et les événements dans le cadre des « Animations Winterlights ». De surcroît des restrictions renforcées sont entrées en vigueur à partir du 26 décembre et portaient sur l'interdiction de sortie de 21h00 à 6h00 et sur la fermeture des commerces non essentiels.

Réaction du LCTO

En tenant compte de ces évolutions, le LCTO a décidé de mettre en place un plan de continuité des activités (PCA) pour la période du 1^{er} novembre au 13 décembre inclus, élaboré sur base des éléments suivants :

- A partir du 1^{er} novembre, le bureau d'accueil touristique a été fermé au public les dimanches et lundis. Le LCTO est resté accessible aux visiteurs du mardi au samedi entre 10h00 et 17h00. Le central téléphonique a été en service du lundi au samedi de 9h00 à 18h00.
- Les salariés du LCTO ont été répartis en deux groupes (A et B), travaillant en alternance pour assurer la continuité de service et pour réduire au strict minimum les contacts croisés entre les salariés et les protéger au mieux contre les infections sur le lieu de travail.

- Le LCTO a mis à disposition des salariés du matériel informatique pour faciliter le travail en mode « HomeOffice ».
- Les visites guidées régulières du LCTO ont été annulées à partir du 1^{er} novembre et les visites guidées privées à partir du 26 novembre, et ce jusqu'à la fin de l'année.

Vu que les pays limitrophes et quelques autres pays constituant le marché primaire ont continué à se trouver en confinement partiel en début du mois de décembre, il a été décidé de prolonger les nouveaux horaires du bureau d'accueil touristique et d'annuler les visites guidées jusqu'à nouvel ordre.

Les équipes du LCTO se sont retrouvées au complet au LCTO le 14 décembre, pour clôturer l'année 2020 et pour préparer 2021.

Un ultime durcissement des restrictions à partir du 26 décembre, a contraint le LCTO de fermer de nouveau le bureau d'accueil touristique, jusqu'à nouvel ordre.

Activités

En 2020, le service « Guided Tours » a collaboré avec des acteurs publics comme par exemple la Ville de Luxembourg afin de sensibiliser le grand public à des thématiques bien précises. Dans le cadre de la « Semaine de la mobilité », organisée par la Ville de Luxembourg, 6 circuits thématiques mettant l'accent sur la mobilité douce sur le territoire de la capitale ont été organisés le 19 et 20 septembre.

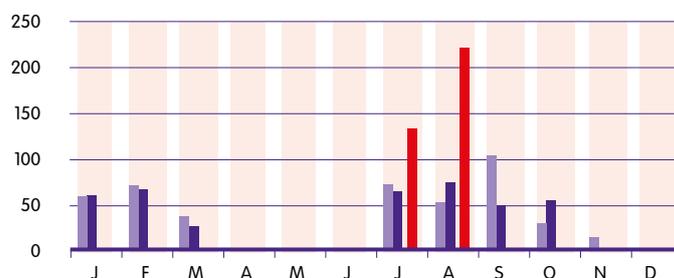
Les activités courantes du LCTO

Visites guidées

En 2020, 1.209 visites guidées de la ville de Luxembourg et du Palais grand-ducal ont été organisées par l'équipe « Guided Tours ». Tenant compte de l'image de Luxembourg en tant que ville multiculturelle et polyglotte, les guides touristiques officiels de la Ville de Luxembourg savent assurer 25 langues pour accueillir au mieux la clientèle internationale.

Suite aux restrictions de voyage, une majorité absolue des visites guidées se sont faites en seulement 4 langues, notamment en langue allemande (365 visites, 30%), française (306 visites, 25%), anglaise (302 visites, 25%) et luxembourgeoise (172 visites, 14%).

VISITES GUIDÉES



VISITES PRIVÉES / VISITES RÉGULIÈRES / PALAIS GRAND-DUCAL

365
visites



30%

306
visites



25%

302
visites



25%

172
visites



14%

Néerlandais	32
Luxembourgeois / Français	8
Espagnol	7
Anglais / Français	6
Luxembourgeois / Allemand	3
Japonais	2
Portugais	2
Luxembourgeois / Anglais	1
Russe	1
Hongrois	1
Islandais	1

Éditions touristiques

Les brochures touristiques « B2B » et « B2C » continuent à être un important vecteur d'information pour la clientèle du LCTO. Chaque support édité existe en version papier et en version digitale dans la [Médiathèque](#) en ligne et le contenu est véhiculé dans les différentes rubriques du site.

En 2020, le LCTO a édité une série de brochures et de dépliants dans plusieurs langues afin de promouvoir la capitale, informer sur les services et visites guidées en vente et sur les événements culturels à venir. Le plan de la ville « City Map », le support phare le plus distribué aux visiteurs, a été entièrement réédité dans un nouveau format. Les dépliants des circuits Wenzel, Architecture et art dans l'espace public au Plateau de Kirchberg et Top City Views étaient également concernés par une réédition en version imprimée, tandis que les circuits Goethe et Schuman ont été retravaillés et optimisés pour une consultation exclusivement digitale (Print on demand).

Les dépliants City Promenade et City Promenade for Kids ont été édités pour la première fois en langue portugaise.

En coopération avec « Luxembourg for Tourism », le LCTO a procédé à une distribution nationale de ses supports promotionnels. Parmi tous les supports, un total de 14.632 plans de la ville, 3.467 brochures Visit Luxembourg et 2.452 brochures Discover Luxembourg ont été distribués et envoyés sur demande à des acteurs du secteur touristique tels que hôtels et syndicats d'initiative, ainsi qu'à d'autres institutions telles que des missions diplomatiques luxembourgeoises et étrangères.

Social Media & Webmarketing

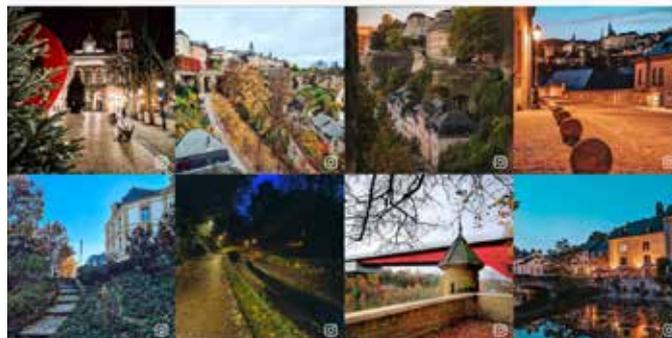
Le site <https://www.luxembourg-city.com> est le site officiel de la ville de Luxembourg en tant que destination touristique. La majorité des visiteurs utilisent le site comme source d'inspiration en amont de leur voyage, mais le site est aussi largement consulté par les résidents et habitants de la Grande Région à la recherche de bons plans. Un total de 870.705 pages vues par 318.685 visiteurs a été relevé au cours de l'année.



Fonction chat luxembourg-city.com © LCTO

Les optimisations du site portent sur une approche 100% « mobile first », une navigation plus fluide, une catégorisation par intérêt des visiteurs, des contenus plus pertinents, une stratégie SEO (Search Engine Optimisation) et SEA (Search Engine Advertising) à long terme et la création de plusieurs landing pages qui mettent en avant les actualités les plus importantes en synergie avec les campagnes via les réseaux sociaux.

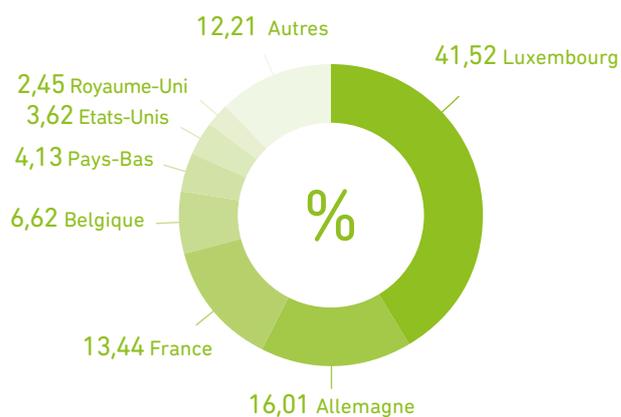
Partagez vos impressions avec nous #My_Luxembourg



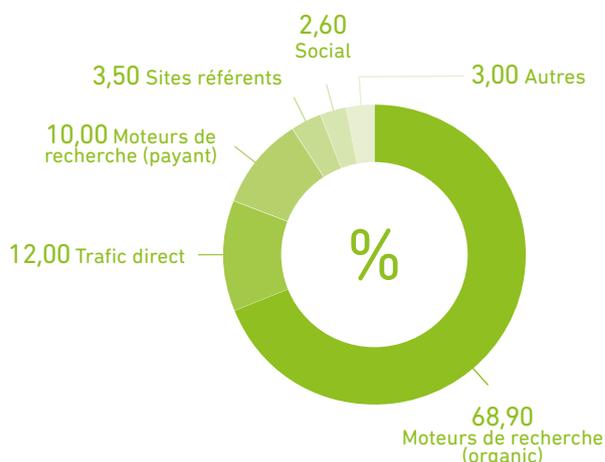
En 2020, un nouveau Content Management System ainsi qu'une nouvelle application pour la gestion des entités et des événements figurant sur le site web ont été mis en place. En outre, une fonction « chat » permettant au visiteur de communiquer en direct avec un membre du staff du LCTO a été intégré sur le site web.

Afin de relier au site web les publications des « followers » moyennant leurs expériences vécues et leurs témoignages, un « social wall » a été mis en place sur la page d'accueil de <https://www.luxembourg-city.com>. Le but est d'aider les prospects à s'inspirer et à découvrir les attractions et produits touristiques ainsi que les manifestations culturelles.

FRÉQUENTATION PAR PAYS



SOURCE DE TRAFIC



Facebook, Twitter, Instagram

Les médias sociaux, partie importante de la stratégie de communication du LCTO, sont des moyens excellents pour promouvoir les activités touristiques et culturelles de la capitale et pour dialoguer avec les internautes.

En complément de la création d'événements et des publications régulières, plusieurs campagnes « Facebook Ads » des attractions touristiques et culturelles à visiter ont suscité beaucoup d'intérêt et ont mené les clients aux diverses landing pages du site luxembourg-city.com.

Fin 2020, la page Facebook a été aimée par **25.765** personnes (**+7,69% par rapport à 2019**). Les top fans de la page ont été, en très large partie, les résidents luxembourgeois, suivis des résidents français, belges et allemands. Instagram a rassemblé **15.843** abonnés (**+48,86%**) et le compte Twitter a été suivi par **1.623** personnes (**+36,04%**).

Casemates

Les casemates de Luxembourg, inscrites depuis 1994 sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO, sont la principale attraction touristique de la capitale grand-ducale. Uniques en leur genre au monde, ces galeries souterraines labyrinthiques taillées dans le rocher, témoignent du passé glorieux de la légendaire ville-fortresse, surnommée le « Gibraltar du Nord ».

Pour des raisons indépendantes de la volonté du LCTO, ni les casemates du Bock ni celles du bastion Beck n'ont été accessibles au public en 2020. En effet, sous l'effet conjuguée des restrictions sanitaires changeantes et des retards accumulés au niveau des projets de mise en sécurité et de mise en valeur, une ouverture n'a pu se faire.

Information Technologies

Les systèmes informatiques constituent le nerf de guerre de toutes les activités menées par le LCTO. Le service en charge du suivi des systèmes informatiques a veillé au bon fonctionnement des logiciels et outils informatiques et a assisté les utilisateurs au niveau des problèmes rencontrés, tant en mode présentiel qu'en mode « HomeOffice ». Des travaux d'analyse et d'évaluation des systèmes existants ont été menés dans le cadre du projet d'entreprise LCTO 2020 et les travaux informatiques suivants ont été réalisés avec succès :

- mise en place d'un nouveau logiciel de caisse ;
- installation de nouveaux terminaux de paiement et de scanners pour le contrôle de billets ;
- mise en ligne d'une nouvelle billetterie online pour la vente de visites guidées ;
- intégration du module pour la vente en ligne de produits touristiques et de souvenirs ;
- mise en place de nouveaux outils de gestion de visites guidées et de gestion des stocks ;
- interconnexion des différents logiciels (caisses – paiement – comptabilité).

Comptabilité et finances

Le service comptabilité et finances a assuré, tout au long de l'exercice, les opérations de comptabilité générale : la saisie des pièces comptables, l'émission de factures clients, l'enregistrement comptable des mouvements de caisses, la comptabilisation et le suivi des extraits bancaires, la préparation des écritures en vue de l'établissement des comptes annuels, le suivi des déclarations d'impôts et de TVA, etc...

Secrétariat social et ressources humaines

Grâce au système de pointage et à l'interface, amélioré davantage en 2020, les salariés peuvent gérer leurs horaires de travail plus efficacement. L'outil permet également de faciliter la gestion des pointages et du registre des congés. S'y ajoutent toutes les tâches administratives liées au recrutement de personnel permanent et temporaire, de salariés occasionnels, d'étudiants et de stagiaires.

De même, le suivi administratif des obligations légales et réglementaires en matière de gouvernance, notamment auprès du registre de commerce et des sociétés et du registre des bénéficiaires effectifs, a été assuré.

Statistiques

L'établissement des statistiques mensuelles et annuelles concernant l'évolution de l'activité touristique dans la capitale fait part des missions récurrentes. Ces données sont mises à disposition sur base bimensuelle au G.I.E. Luxembourg for Tourism pour contribuer ainsi à l'élaboration des tableaux de bord statistiques nationaux.

La méthode de collecte de données à des fins statistiques a été adaptée, et, dans le cadre du projet de digitalisation, de nouveaux outils pour la saisie et le traitement de ces données ont été mis en place.

Formations

Les périodes creuses de l'année 2020 ont été saisies pour proposer des formations ciblées aux salariés du LCTO.

- Formation suivie par tous les services :
 - cours de premier secours
- Formations spécifiques à l'adresse de l'équipe Information Desks & Hospitality :
 - logiciel des nouvelles caisses électroniques installées au bureau d'accueil touristique
 - « Professioneller Umgang mit Kunden und Beschwerdemanagement »
- Formations suivies par les équipes Marketing & Information Desks & Hospitality :
 - outil de création de cartes personnalisées du service Topographie et géomatique de la Ville de Luxembourg
 - nouveau « Webshop » pour produits et services du LCTO
- Formation à l'adresse de l'équipe du service Guided Tours :
 - Nouveau logiciel pour la gestion des visites guidées
- Formation de « Super Admins » :
 - Deux collaborateurs ont eu des formations spécifiques afin de comprendre à fond l'architecture et les fonctionnalités des nouveaux outils implémentés dans les services Information Desks & Hospitality et Guided Tours et afin de configurer tous les logiciels en relation avec la vente de produits et de services. Ils ont par conséquent le rôle important de formateurs internes et accompagnent leurs collègues dans leur travail quotidien avec les nouveaux outils.

Projet de repositionnement du LCTO

Au vu de l'intégration de l'équipe « Events & Culture » au service « Espace public, fêtes et marchés » de la Ville de Luxembourg, les activités du LCTO se concentreront dorénavant sur le volet touristique au sens large du terme, tout en mettant l'accent sur le riche patrimoine historique et culturel de la capitale. Considérant en outre la crise du secteur touristique induite par la pandémie Covid-19, le Conseil d'administration et la direction du LCTO ont saisi l'occasion pour procéder à une réflexion approfondie sur le positionnement de la destination « Luxembourg » et sur les futures missions du LCTO, en tenant compte des opportunités qui se présentent.

Le Collège échevinal a marqué son accord de charger le bureau de consultance « Stadtmanufaktur » d'accompagner le LCTO méthodologiquement pour définir son orientation stratégique pour les années à venir et pour souligner le rôle central de la ville de Luxembourg sur l'échiquier touristique national et international.



Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l.

30, Place Guillaume II | L-1648 Luxembourg | B.P. 181 L-2011 Luxembourg
T (+352) 22 28 09 | touristinfo@lcto.lu | luxembourg-city.com

Impressum

Editeur : Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l. | N°TVA : LU15621823 – R.C.S. Luxembourg F 754
Conception graphique : mv-concept.lu

Les partenariats



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



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Culture



LUXEMBOURG
LET'S MAKE IT HAPPEN

VISIT
LUXEMBOURG

LUXEMBOURG
Congrès



agence luxembourgeoise
d'action culturelle
alac



VILLES
QUATTROPOLE
LUXEMBOURG
METZ
SARREBRUCK
TRÈVES

BUSINESS EVENTS
LUXEMBOURG

Les affiliations nationales et internationales

Au niveau national, le LCTO est

- membre du GIE Luxembourg for Tourism ;
- actionnaire de la société anonyme Luxembourg Congrès ;
- membre de l'Association des châteaux luxembourgeois ;
- membre du Comité d'accompagnement du tramway.

Au niveau municipal, le LCTO est membre du Comité de gérance du « Cercle Cité » à Luxembourg et participe aux discussions menées au sein du groupe de travail « comité de pilotage de l'événementiel ».

Le directeur du LCTO est représentant de la Ville de Luxembourg aux organes décisionnels de l'Agence luxembourgeoise d'action culturelle (ALAC) et du GIE Luxembourg Convention Bureau.

Au niveau régional, le LCTO participe au groupe de travail « tourisme » au sein de la coopération interurbaine QuattroPole (Luxembourg, Metz, Sarrebruck, Trèves) dont la ville de Luxembourg est membre. Le directeur du LCTO assure pour le moment le rôle de « spokesman » de ce groupe de travail.

Au niveau international, le LCTO est représenté dans différentes organisations de choix dont l'European Cities Marketing (ECM).

Les partenariats institutionnels et privés

Le LCTO adresse ses vifs remerciements aux instances politiques et aux différents services de la Ville de Luxembourg, au Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg et à ses nombreux partenaires privés ainsi qu'aux organisateurs et institutions publiques engagées à tous niveaux pour leurs concours et précieux soutien. Ils témoignent ainsi d'un engagement culturel et touristique exemplaire pour le plaisir de dizaines de milliers de visiteurs enthousiastes.

luxembourg
city tourist office

Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l.

30, Place Guillaume II | L-1648 Luxembourg | B.P. 181 L-2011 Luxembourg
T (+352) 22 28 09 | touristinfo@lcto.lu | luxembourg-city.com

Impressum

Editeur : Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l. | N°TVA : LU15621823 – R.C.S. Luxembourg F 754
Conception graphique : mv-concept.lu



Impressions des visiteurs





dv.shov



lizlegendandloves



ourtraveltovs



liss_delgd



@groetjesuitverweggistar



through_rebkkas_eyes



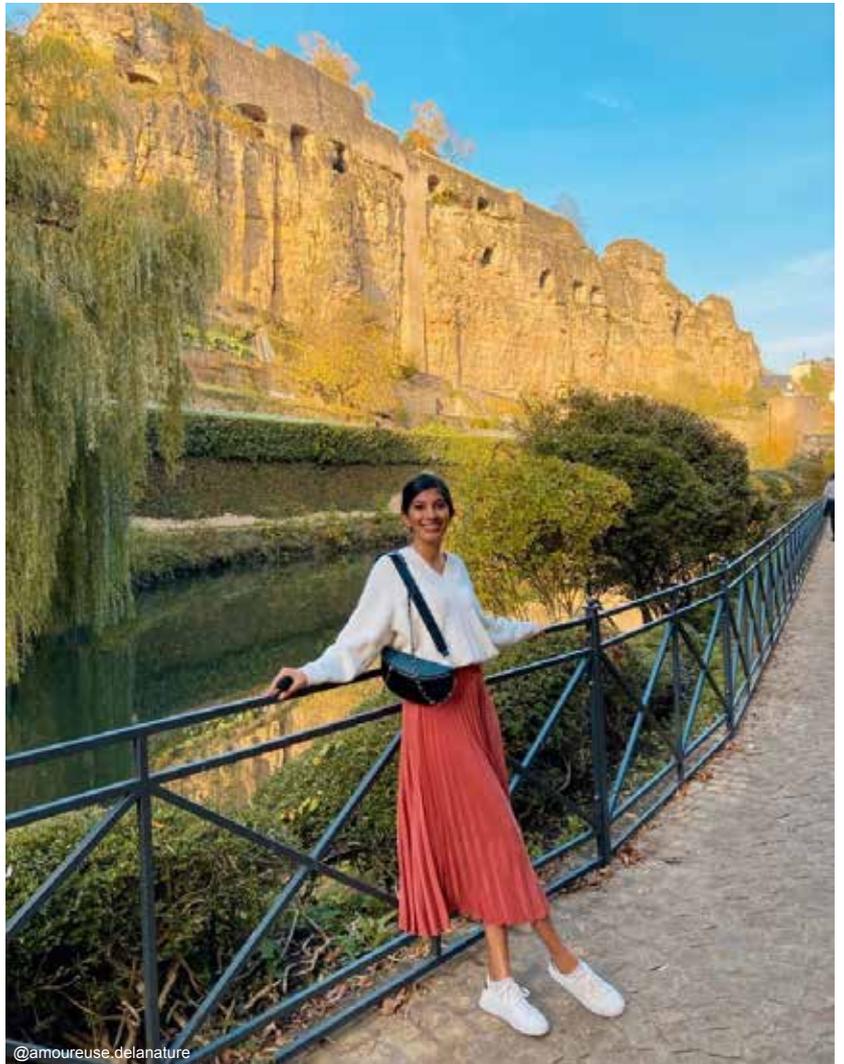
magicmarw



the.travelling.twins



@agam_sethi



@amoureuse.delanature



@euro_swints



Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l.
30, Place Guillaume II | L-1648 Luxembourg | B.P. 181 L-2011 Luxembourg
T (+352) 22 28 09 | touristinfo@lcto.lu | luxembourg-city.com

Impressum

Editeur : Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l. | N°TVA : LU15621823 – R.C.S. Luxembourg F 754
Conception graphique : mv-concept.lu

