luxembourg
city tourist office

RAPPORT ANNUEL 2021
CHIFFRES CLÉS

48.467
Contacts à l'information touristique

1.563
Visites guidées

3.266
Visiteurs au Palais grand-ducal

Préambule

Après une année 2020 très difficile, impactée par des restrictions de voyage liées à la pandémie Covid-19, le LCTO a fait preuve de dynamisme et s'est orienté vers une relance progressive en 2021.

Le début de l'année était marqué par des restrictions sanitaires qui ont forcé le LCTO de fermer le bureau d'accueil et d'annuler les visites guidées. Avec l'arrivée du printemps, la propagation du virus a été atténuée et les assouplissements des restrictions ont permis d'offrir à nouveau des visites guidées au mois de mars.

Motivés à lancer la saison touristique, les équipes du LCTO ont fait preuve en permanence d'une grande souplesse pour attirer une clientèle étrangère et locale. Des visites guidées thématiques organisées à l'occasion des jours fériés, les visites du Palais grand-ducal et les visites du Stade de Luxembourg ont complété le programme bien étoffé proposé en 2021.

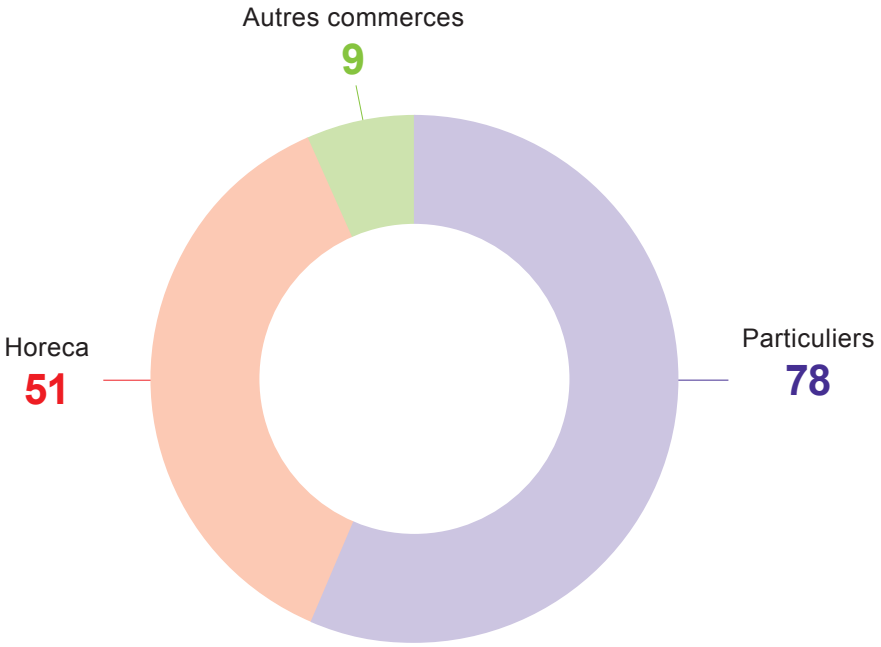
De plus, la présence renforcée sur les réseaux sociaux, des campagnes de promotion digitales et le développement de la vente en ligne pour les produits du LCTO ont toujours été au centre des préoccupations, avec pour objectif premier d'enthousiasmer les visiteurs potentiels pour une visite de la capitale.

Malgré les contraintes et les défis posés par les nombreux rebondissements au niveau de la pandémie, le LCTO a reçu, au cours de l'année, 48.467 visiteurs au bureau d'accueil touristique (+25,6% par rapport à 2020), a organisé 1.563 visites guidées (+29,3%) et a accueilli 3.266 visiteurs au Palais grand-ducal (+12,5%). Selon ces indicateurs, le taux de fréquentation touristique était malgré tout en hausse par rapport à une année 2020 également fortement marquée par les conséquences de la pandémie.

Pour conclure, il reste à mentionner que le projet de repositionnement stratégique, lancé en 2020, s'est poursuivi au cours de l'année et c'est ainsi qu'un plan d'action a été élaboré conjointement avec le bureau de consultance « Stadtmanufaktur ». Un grand nombre de projets sont en cours de réalisation et marquent le début de la mise en œuvre des recommandations stratégiques.

©Thierry Coibion Aircapture/LCTO

Les Membres



Particuliers

ANGEL Marc
BAUSTERT Raymond
BEFFORT Guy
BEGAS Elke
BIRGEN Germain
BRAQUET-HENSGEN Marie-Claire
CHAMPAGNE Fernand
CLEES Pierre
DARIN-JAULIN Anne
DE MEYERE Luc
ENSCH Robert
FÖLDES György
FRANÇOIS Patrick
FRISCH Antonia
GEIB Dany
GLESENER Hubert
GRAF Léa
GRÜN Almog
GRÜN André
HAAGEN André
HALASZ Katalin
HAMEN Roger
HANSEN Guy
HEBER Jean
HOMMEL Patrick
HOMMEL-SAMNEE Marita
HUIJNEN-ALTMANN Denise
KALMES Doris
KIEFER Marc
KIEFFER Béatrice
KLONSKI Luc
KNEIP Martina
KOEPP François
KÖHLER Steffen
KOHN Pascale
KOHN Patrick
KREINS Nicole
LAMESCH Patrick
LIMPACH-THEIS Gaby
LOESCH Mimie
LYONS Steve
MAHBOUBI Najlaa
MARGUE Nico
MARX Diane
MARX Robert
MAUER Françoise
MILBERT Henri
NEYS Camille
NOESEN Renée
PILA Marie-Christine
PINNEL Roland
RIX Alain
ROCK Marc
SCHAETZEL-MEYERS Monique
SCHLESSER Christiane †
SCHROEDER Wolfgang
SIEBENALER Guy
SINNER Jean-Claude
SPAUS Lou
SPIER Malou
STAMMET Jean-André
SYBERTZ Josette
THEISEN-CLAUDE Milly
THEWES Sonja
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
- D'COQUE
- EMPIRE
- GRAND HOTEL CRAVAT
- HOTEL CHRISTOPHE COLOMB
- 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 PETRUSSE
- LE ROYAL HOTEL LUXEMBOURG
- MANDARINA HOTEL
- MANDARINA HOTEL LUXEMBOURG AIRPORT
- MESA VERDE
- NEW DELHI
- NOVOTEL SUITES LUXEMBOURG
- PARK INN BY RADISSON LUXEMBOURG CITY
- ROMA
- SIEWEBUREN
- SOFITEL LUXEMBOURG EUROPE
- SOFITEL LUXEMBOURG LE GRAND DUCAL
- STUDIOHOTEL BELAPPART
- THAI CELADON

Autres commerces

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

Le Conseil d'administration

Lors de l'assemblée générale des membres qui s'est tenue au Conservatoire de la Ville de Luxembourg en date du 2 juin 2021, le Conseil d'administration a été partiellement réélu. Les membres sortants ont tous été réélus et, en la personne de M. Michel Welter, un nouvel administrateur vient occuper la place laissée par M. Wolfgang Schroeder.

Suite à ces élections statutaires et suite à la répartition subséquente des charges au sein du Conseil d'administration, celui-ci se composait en 2021 de la façon suivante :

Président de patronage
Madame le Bourgmestre Lydie POLFER

Délégué de la Ville
Monsieur le premier échevin Serge WILMES

Président
Monsieur Marc ANGEL

Vice-présidents
Monsieur Nico MARGUE
Monsieur Germain BIRGEN

Trésorier
Monsieur Alain RIX

Membres
Monsieur Carlo CRAVAT
Madame Anne DARIN-JAULIN
Monsieur Hubert GLESENER
Monsieur Marcel GOERES
Monsieur Roger HAMEN
Monsieur François KOEPP
Monsieur Patrick LAMESCH
Madame Renée NOESEN
Monsieur Romain WEBER
Monsieur Michel WELTER (à partir du 2 juin)

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
Monsieur Tom BELLION

Directrice adjointe
Madame Martine VOSS

Responsables de département

Head of Sales & Operations
Madame Tanja BOLLENDORF

Head of Marketing
Monsieur Edgar JANSSEN

Head of General Services
Monsieur Claude FAPRANZI

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 : Agence VOUS

Le staff

1

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

Staff

Head of Sales & Operations

Tanja BOLLENDORF

Sales & Operations Support

Sarah BASTIAN
(à partir du 15 août)

Guided Tours

Nadine KNEPPER

Diane OLINGER
(jusqu'au 28 février)

Germain WEBER

Information Desks & Hospitality

Yana ANGEL

Alex ARENDT

Claude FELTES

Chantal FLAMMANG

Diane MAJERUS

Ralph PLETSCH

Alexandra ROELTGEN

Natascha
STEICHEN-BONIFAS

Casemates

Pit PIXIUS

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 et Pays-Bas).

Staff

Head of of Marketing

Edgar JANSSEN

Promotion & Public Relations

Marie HEUERTZ

Dany SCHNEIDER

Social Media & Webmarketing

Janine FLECK

Marketing Content & Support

Charles TURPEL

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 chargés 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

Administration & Accounting

Monique DAHM
Miriam GOUVERNEUR
Jill RIPPINGER

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 : Agence VOUS

Activités du LCTO

2

Extrait des statuts du Luxembourg City Tourist Office

Art. 1er. 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, œuvrant dans ces domaines.

En tenant compte des récentes évolutions et de la future stratégie, le LCTO a en 2021 préparé des modifications statutaires, approuvées par les membres du LCTO lors des assemblées générales extraordinaires le 2 décembre. Les modifications entreront en vigueur au cours de l'année 2022.

Un début de l'année marqué par des restrictions sanitaires (du 1er janvier au 31 mars)

En conséquence de la hausse importante des nouvelles infections fin 2020, les restrictions sanitaires mises en place par le Gouvernement luxembourgeois fin 2020 perduraient jusqu'au 10 janvier 2021 inclus. Les mesures portaient sur l'interdiction de sortie de 21h00 à 6h00 et sur la fermeture des commerces non-essentiels.

Partant, le LCTO était contraint de fermer de nouveau le bureau d'accueil jusqu'au 11 janvier inclus et de suspendre les visites guidées.

Reprise des visites guidées

Comme suite aux adaptations des mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 par la loi du 9 janvier visant une reprise progressive des activités, il a été décidé de rouvrir dès le 12 janvier les portes du bureau d'accueil touristique aux visiteurs de la capitale, tout en observant le protocole sanitaire qui a été mis en place.

Les visites guidées, quant à elles, ne pouvaient reprendre que le 15 mars. À partir de ce moment, des City Promenade et circuits Wenzel ont été proposés régulièrement sous forme de visite guidée planifiée (à date et heure fixe) pour le grand public. Des tickets individuels ont été vendus au bureau d'accueil et via le webshop. Une nouvelle formule a été introduite à partir du 22 mars : les visites guidées planifiées avec guide personnel. La réservation d'un guide personnel se faisait désormais en quelques clics via le webshop.

Soucieux de la sécurité des clients et des guides, le protocole sanitaire suivant a été mis en place :

- Les visites guidées ont eu lieu uniquement à pied et en plein air.
- Le nombre maximal de participants était strictement limité à 10 clients + 1 guide.
- Le port du masque/protection de la bouche et du nez était obligatoire durant toute la visite.
- Les gestes barrières ont dû être appliqués.
- Le bureau d'accueil du LCTO était l'unique point de départ de toutes les visites guidées.

Don en faveur de « Kanner Wonsch Luxembourg »

L'idée d'une quête de fin d'année a été initiée fin décembre 2020 par le personnel du LCTO. C'est ainsi que des dons d'un montant total de 3.500 € ont été collectés auprès du personnel, du conseil d'administration et des guides touristiques officiels de la Ville de Luxembourg en faveur de Kanner Wonsch Luxembourg, une association proposée par les initiateurs, afin de soutenir des enfants atteints de maladies graves pendant cette crise sanitaire qui rend leur quotidien encore plus difficile.

Remise de don à l'association Kanner Wonsch Luxembourg

La reprise touristique et la haute saison (du 1er avril au 12 septembre)

Fin mars, le Gouvernement a annoncé des premiers assouplissements quant aux restrictions liées à la pandémie Covid-19 avec la réouverture des terrasses des établissements Horeca à partir du 7 avril.

De nouveaux allègements des restrictions en vigueur ont été annoncés au mois de mai, notamment le début du couvre-feu repoussé à minuit et la réouverture des espaces intérieurs de l'Horeca à partir du 16 mai. Ce retour progressif à la normalité constituait un facteur important quant à l'attractivité de la ville de Luxembourg pour les visiteurs provenant des pays limitrophes et du Luxembourg.

Offre élargie de visites guidées

Dans le contexte de la reprise graduelle des activités touristiques, une offre élargie de visites guidées a été proposée pendant les **vacances de Pâques (2 - 18 avril)**.

- Visites guidées proposées :
  City Promenade, Circuit Wenzel, City Promenade for kids, Circuit Vauban.
  (36 départs organisés avec au total 183 participants)

Une offre élargie de visites guidées a également été proposée à l'occasion des jours fériés et congés suivants :

- **1er mai**
  Visites guidées proposées :
  City Promenade, City Promenade for kids, Circuit Wenzel, Circuit UNESCO.
  (2 départs organisés avec au total 10 participants)

- **Victoire 1945, jour férié en France (8 mai), Journée de l'Europe (9 mai), weekend prolongé de l'Ascension (13 – 16 mai)**
  Visites guidées proposées :
  City Promenade, City Promenade for kids, Circuit Wenzel, Circuit UNESCO et Circuit Schuman.
  (38 départs organisés avec au total 360 participants)

- **Vacances de Pentecôte (22 – 30 mai)**
  Visites guidées proposées :
  City Promenade for kids en luxembourgeois.
  (9 départs organisés avec au total 49 participants)

À partir du 1er juin, l'offre proposée aux visiteurs et aux résidents de la capitale a été étendue avec des visites guidées avec guide personnel à la date, heure et langue au choix.

Action de promotion destinée aux établissements scolaires

Afin de promouvoir les visites guidées auprès des établissements scolaires au Luxembourg, un dépliant de promotion a été édité et envoyé en début du mois de juin à 450 adresses dont des administrations communales, des maisons relais, et des écoles fondamentales et secondaires. Jusqu'au début des vacances d'été le 16 juillet, les guides ont accompagné un total de 83 groupes dans le cadre des programmes de fin d'année scolaire, dont 48 visites guidées avaient lieu au centre-ville et 35 visites guidées au Palais grand-ducal.

Campagne de promotion « Summer in the City »

La 26e édition de la campagne de promotion « Summer in the City » s'est étendue du 17 juin au 12 septembre sous le slogan « Welcome Back ». Comme pour les 25 éditions précédentes, le programme se composait, entre autres, d'activités de loisirs, de musique, d'expositions, de pièces de théâtre, de shopping ainsi que de beaucoup d'autres activités culturelles et touristiques qui ont toutes eu lieu sur le territoire de la ville de Luxembourg. Tous ces événements étaient repris dans un calendrier en ligne.

Pour souhaiter la bienvenue aux résidents et aux visiteurs, le LCTO, en collaboration avec la Ville de Luxembourg, l'HORESCA et l'Union Commerciale de la Ville de Luxembourg, a fait produire des sets de table et des sachets de sucre à destination du secteur Horeca. En partenariat avec l'Union Commerciale de la Ville de Luxembourg, des sacs shopping ont été mis gratuitement à disposition des commerçants de la ville de Luxembourg.

Visites guidées du Palais grand-ducal

Comme les années précédentes, le LCTO a eu l'honneur et l'immense plaisir d'organiser des visites guidées du Palais grand-ducal du 14 juillet au 1er septembre. Jusqu'à 7 visites guidées par jour ont eu lieu en 4 langues différentes. La durée de la visite guidée était de 75 minutes avec un départ devant le bureau d'accueil touristique.

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

- Le nombre de personnes par visite était strictement limité à 10 personnes plus 1 guide.
- Le port du masque/protection de la bouche et du nez était obligatoire durant toute la visite, même si la distance interpersonnelle de deux mètres pouvait être respectée, sauf pour les enfants en dessous de 6 ans.
- Les gestes barrières étaient à appliquer.
- Le bureau d'accueil à la Place Guillaume II était l'unique point de départ des visites guidées du Palais grand-ducal.

La vente de tickets a débuté le 15 juin sur le site luxembourg-city.com ainsi qu'au bureau d'accueil touristique du LCTO.

Des annonces ciblées essentiellement sur le thème des visites guidées du Palais grand-ducal ont été publiées dans de nombreux médias nationaux et des reportages ont été diffusés sur des chaînes radio et télé (Radio 100,7, France 3, RTL Radio).

Pendant la période du 14 juillet au 1er septembre, le LCTO a ainsi organisé un total de **333** visites guidées du Palais grand-ducal, auxquelles **3.266** visiteurs (+12,5% par rapport à 2020) ont participé. Ceci représente un taux d'occupation des places disponibles de **98%**, ce qui montre le grand intérêt du public pour ce produit exclusif.

Il est à noter en outre qu'entre le 5 et le 12 juillet, **35** classes scolaires avec un total de **569** écoliers ont participé à des visites guidées du Palais grand-ducal.

L'information touristique

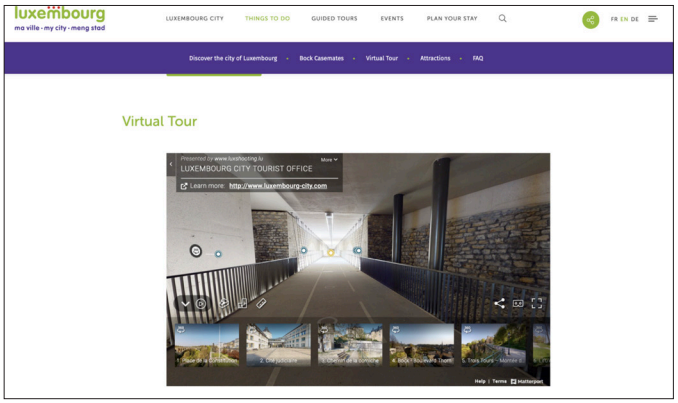
En 2021, le LCTO a compté lors du mois d'août le plus grand nombre de visiteurs au bureau d'information touristique. Au total, 11.350 visiteurs ont été accueillis en août, ce qui correspond à une hausse de 73% par rapport aux 6.566 visiteurs reçus en août 2020. Même si les pics d'affluence enregistrés en 2021 sont encore loin de ceux des années pré-Covid, le LCTO a perçu une certaine reprise. La provenance des visiteurs est, quant à elle, nettement moins « exotique » et se résume en grande partie aux pays limitrophes, Pays-Bas inclus.

Offre digitale

L'offre digitale du LCTO est visiblement très appréciée. Comparé au mois d'août 2020, une augmentation de 60% du nombre de visiteurs du site web luxembourg-city.com a été constatée en août 2021.

Participation aux Luxembourg Tourism Awards

Le projet Top City Views Virtual, pendant virtuel de la version papier du dépliant touristique Top City Views, a été retenu comme « Finaliste » aux Luxembourg Tourism Awards 2021. Finalement, le projet ne figurait pas parmi les gagnants, mais le LCTO ne tardera pas à introduire une nouvelle soumission pour un autre projet lors de la prochaine édition.



Le projet « IAMBAG »

Le LCTO a lancé en mai le projet social et écoresponsable IAMBAG, conçu en marge des festivals comme « Rock um Knuedler », « MeYouZik » ou « Blues'n Jazz Rallye », pour n'en nommer que quelques-uns.

L'idée du concept IAMBAG était de transformer les bâches publicitaires devenues inutilisables à la suite desdits événements en une collection de sacs à dos et de sacs bandoulière, s'inscrivant ainsi dans l'esprit de l'économie circulaire. Grâce à une collaboration fructueuse avec l'agence Repères Communication et les ateliers thérapeutiques et protégés de l'a.s.b.l. ATP, l'idée s'est concrétisée rapidement et une première production de plus de 200 pièces uniques a vu le jour.

La volonté du LCTO d'apporter une dimension sociale à ce projet était soulignée par la décision de verser, à parts égales, l'excédent financier résultant des ventes à des organismes reconnus d'utilité publique. C'est ainsi que le LCTO a choisi de soutenir, d'une part, la Fondation Maison de la Porte Ouverte œuvrant dans l'intérêt d'enfants, d'adolescents, de femmes et d'hommes en détresse par le biais de centres d'accueil et de centres de consultation, et d'autre part, la Fondation EME s'engageant à apporter bien-être, inclusion et dignité aux personnes fragiles à travers la musique.

En plus d'une vaste campagne publicitaire sur les réseaux sociaux, le projet a été repris dans les plus importants médias luxembourgeois grâce à des interviews et à l'envoi de communiqués de presse.

Plus de 160 sacs à dos et plus de 100 sacs bandoulière ont été vendus au cours de l'année via la boutique en ligne du LCTO ainsi qu'au bureau d'accueil touristique. Le LCTO a également assuré la présence à la braderie le 30 août avec un stand de vente à la Place d'Armes.

Fermeture exceptionnelle du bureau d'accueil

Dans le cadre des travaux de réfection de la façade du bâtiment « Petit Passage », le bureau d'accueil a dû rester fermé au public le 31 août et le 1er septembre. Le LCTO était de nouveau amené à fermer le bureau d'accueil le 14 décembre en raison du retrait de l'échafaudage.

Une coopération avec l'Union Commerciale de la Ville de Luxembourg a été mise en place afin d'offrir un lieu d'accueil physique alternatif aux visiteurs de la capitale.

Afin de guider les visiteurs vers l'entrée du bureau d'accueil touristique pendant les travaux de réfection proprement dits, une signalétique sous forme de bâches recouvrant les barrières de chantier a été mis en place.

La fin de l'année (du 13 septembre au 31 décembre)

À la suite d'une saison estivale réussie, les équipes du LCTO ont abordé de nouveaux projets, notamment celui des visites guidées du nouveau Stade de Luxembourg, inauguré fin septembre.

Partenariats

Le LCTO a non seulement assisté à la promotion d'événements tels que le « Duck Race » ou la « Nuit des Musées » sur les réseaux sociaux, mais a aussi assuré la vente des tickets au bureau d'accueil touristique.

Semaine de la mobilité

En 2021, le service « Guided tours » a travaillé en partenariat avec des acteurs publics comme p.ex. 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, des visites thématiques mettant l'accent sur la mobilité douce sur le territoire de la capitale et intégrant plusieurs moyens de transport public ont été organisées le 18 et 19 septembre.

Visites du Stade de Luxembourg

Une coopération a été mise en place avec le Service Sports de la Ville de Luxembourg pour organiser des visites guidées du nouveau Stade de Luxembourg. Les premières visites qui ont eu lieu à l'occasion de la journée « Porte ouverte » le 26 septembre ont connu un vif succès. Sur un total de 108 visites, les guides du LCTO ont assuré 32 tours, soit près d'un tiers.

© Ministères des Sports

En raison de la forte demande, le LCTO a réussi d'organiser davantage de visites guidées du Stade de Luxembourg. Les tickets pour des visites guidées planifiées étaient en vente libre sur luxembourg-city.com ainsi qu'au bureau d'accueil du LCTO à partir du 29 novembre. Un taux d'occupation de 100% a été constaté pour les visites guidées effectuées en décembre.

Expo Dubaï 2020

Une délégation du LCTO était présente lors des « Luxembourg Tourism Day » du 8 au 10 novembre au pavillon luxembourgeois à l'Expo Dubaï 2020 afin de présenter les atouts du Grand-Duché et de sa capitale en tant que destination de tourisme de loisirs ainsi que de tourisme de congrès.

© LCTO

(de g. à dr.) M. Tom Bellion, directeur du LCTO ; Mme Michaela Weirig, guide (en mission du Ministère de l'Economie) ; M. Alex Welter, guide (en mission du Ministère de l'Economie)

Winterlights

À l'approche des fêtes de fin d'année, la ville de Luxembourg s'est changée en merveilleux paysage hivernal et a fait plonger ses visiteurs dans le cœur de la magie de Noël.

À l'occasion de la Saint-Nicolas, sans doute l'incontournable fête des enfants, le LCTO a organisé des visites guidées spéciales pour les enfants à partir de 6 ans (et leurs parents). À la fin de la visite, chaque enfant s'est vu remettre une traditionnelle « Titchen ».

En complément aux visites guidées pour les petits, le LCTO a également organisé des « City Lights Promenade » à l'heure du crépuscule.

© LCTO

Les activités courantes du LCTO

Bureau d'accueil

Le bureau d'accueil du LCTO à la Place Guillaume II est le point d'information et d'accueil central des touristes visitant la ville de Luxembourg, voire le Grand-Duché.

En 2021, l'équipe a servi 48.467 visiteurs, une nette augmentation par rapport aux 38.575 visiteurs en 2020. Pourtant, même si ces chiffres nous indiquent une certaine reprise du tourisme, le secteur est toujours loin des niveaux d'avant-crise (154.409 visiteurs en 2019).

Visites guidées

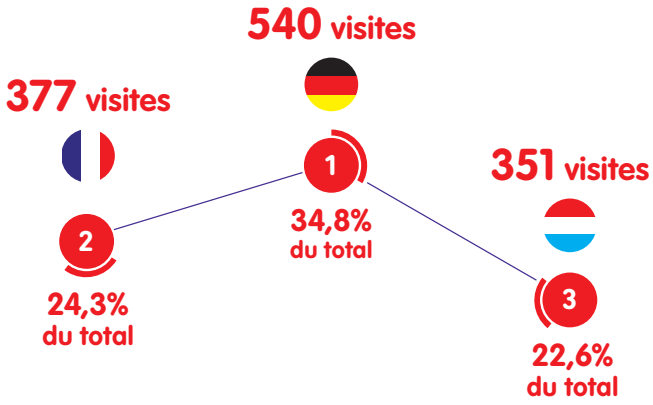
En 2021, 1.563 visites guidées (+29,3% par rapport à 2020) de la ville de Luxembourg et du Palais grand-ducal ont été organisées par l'équipe « Guided Tours ». Tenant compte de l'image de la capitale luxembourgeoise en tant que ville multiculturelle et polyglotte, les guides touristiques officiels de la Ville de Luxembourg savent assurer des visites en 22 langues, pour accueillir au mieux la clientèle internationale.

Toutefois, la grande majorité des visites guidées se sont faites en 4 langues, notamment en langue allemande (540 visites, 34,8% du total), française (377 visites, 24,3%), luxembourgeoise (351 visites, 22,6%) et anglaise (233 visites, 19,3%).

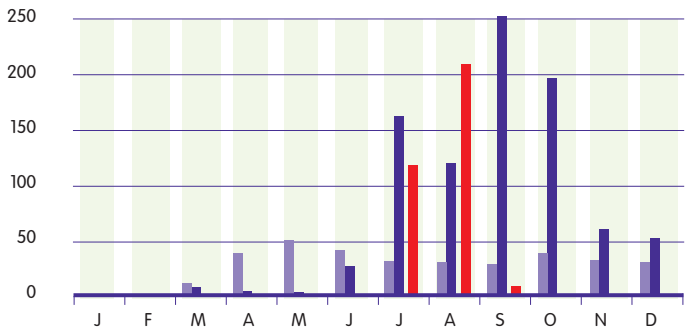
TABLEAU DES LANGUES (VISITES GUIDÉES)

Langues	Visites guidées planifiées/ planifiées avec guide personnel	Visites guidées avec guide personnel	Palais grand-ducal
Allemand	81	374	85
Français	78	200	99
Luxembourgeois	112	189	50
Anglais	63	71	99
Néerlandais	0	32	0
Espagnol	0	9	0
Italien	0	5	0
Portugais	0	2	0
Hongrois	0	1	0
Roumain	0	1	0
Suédois	0	1	0
Polonais	0	1	0

VISITES GUIDÉES
PODIUM LANGUES 2021



VISITES GUIDÉES PAR MOIS



VISITES GUIDÉES PLANIFIÉES/PLANIFIÉES AVEC GUIDE PERSONNEL
VISITES GUIDÉES AVEC GUIDE PERSONNEL
PALAIS GRAND-DUCAL

Coopérations de vente

- Moyocci : Widget mis en place sur le site internet luxembourg-city.com
- Luxembourg for Tourism : Luxembourg Card
- Comité Alstad
- ProVelo a.s.b.l.
- ICOM / Nuit des musées
- Table Ronde Luxembourgeoise : Duck Race
- Cultur'All : Kulturpass
- Musée national d'histoire et d'art
- Fédération luxembourgeoise de la marche populaire
- Saarland Card

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 digitale dans la médiathèque en ligne et, pour la plupart des éditions, en version imprimée.

En 2021, 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. Les dépliants de « Architecture et art dans l'espace public: Plateau de Kirchberg », de la « City Promenade » et du Palais grand-ducal ont été entièrement réédités en version imprimée, tandis que les circuits « Seconde Guerre Mondiale » et « Godchaux » ont été retravaillés et optimisés pour une consultation exclusivement digitale (Print on demand). Les dépliants « Top City Views » et les flyers du Palais grand-ducal et des visites guidées ont également été mis à jour et réimprimés.

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 45.945 plans de la ville « City Map », 6.132 brochures Visit Luxembourg et 5.592 brochures Discover Luxembourg ont été distribués ou 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.

Campagnes de communication

À travers ses multiples actions de communication en 2021, le LCTO a publié tout au long de l'année des annonces sous le slogan « Découvrez la ville de Luxembourg de plus près ! ».

Photos & Vidéos de la capitale

Au cours de l'année, l'équipe du service Marketing a lancé des projets de production de photos et de vidéos afin de pouvoir lancer des actions de communication ciblées, tout en mettant l'accent sur les atouts de la capitale.

Les projets clôturés en 2021 sont les suivants :

- Production de photos prises par un drone
- Prise de photos des 24 quartiers de la ville de Luxembourg
- Prise de photos des places publiques rénovées et de l'extension de la ligne de tram
- Tournage de 5 vidéos autour des sujets suivants :
  - Les origines de la ville de Luxembourg
  - Le patrimoine de la ville de Luxembourg
  - La ville de Luxembourg, capitale de l'Union européenne
  - Les Casemates
  - Découvrir la ville de Luxembourg avec des yeux d'enfants

Médias

Grâce à l'envoi de 23 communiqués de presse et à 14 interviews réalisés au cours de l'année 2021, les activités du LCTO étaient régulièrement reprises dans les médias.

Journalistes et « bloggers » en reportage à Luxembourg

En 2021, le LCTO a accompagné, en étroite collaboration avec Luxembourg for Tourism, de nombreux journalistes, « bloggers » et « influencers » en reportage dans la capitale et les a épaulés à travers la mise à disposition de contenus et d'informations, de programmes personnalisés, d'organisation d'interviews, d'aide lors de plans de tournages et de facilitation logistique.

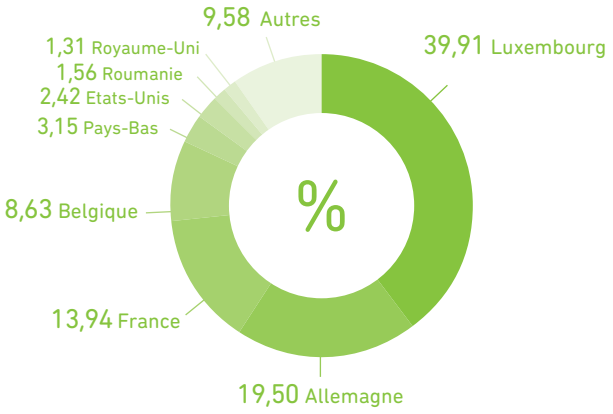
Ils en ont résulté de nombreux articles, blog posts, émissions et mentions en ligne dans les médias allemands, français, belges, néerlandais, anglais, américains, italiens, espagnols, chinois ou japonais. La destination Luxembourg a été mise en avant dans des reportages ou émissions de tourisme, de découverte, de lifestyle, de gastronomie ainsi que dans des reportages culturels et portraits urbains.

Les programmes et la couverture media sont le fruit d'une bonne coopération avec les partenaires touristiques, l'hôtellerie, les restaurateurs, les acteurs culturels, les musées et les commerçants.

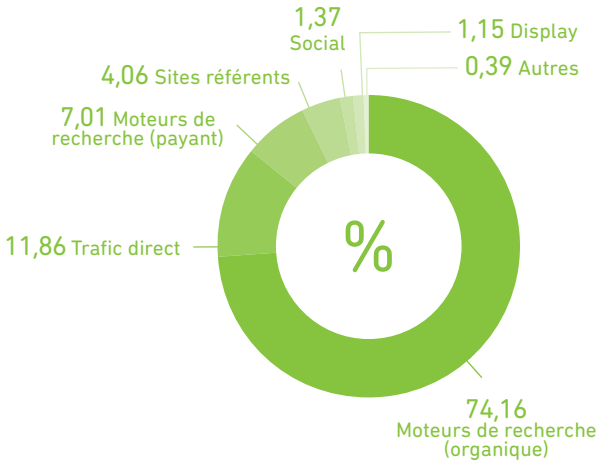
Social Media & Webmarketing

Le site 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 1.387.949 pages vues (+59,4% par rapport à 2020) par 490.914 visiteurs (+54,04%) a été relevé au cours de l'année.

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 2021, la page Facebook a été aimée par **27.225** personnes (+5,66% par rapport à 2020). 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 **20.061** abonnés (+26,62%) et le compte Twitter a été suivi par **2.029** personnes (+25,02%).

Casemates

Colonne publicitaire affichant le compte Sigefroi qui acquit en 963 le rocher du Bock, à l'abri duquel se trouvent les casemates et la crypte archéologique.

Les casemates de Luxembourg 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-forteresse, 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 2021.

En vue d'une réouverture, une colonne publicitaire affichant des informations sur l'histoire des casemates a été mis en place devant l'entrée des casemates du Bock.

Gestion administrative

Au courant de l'année 2021, les équipes du LCTO ont bien évidemment assuré toutes les tâches indispensables au bon fonctionnement du LCTO, notamment

- la comptabilité et les finances ;
- l'administration du personnel ;
- la gestion des systèmes informatiques ;
- l'établissement de statistiques concernant l'évolution de l'activité touristique dans la capitale.

Les partenariats

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). Fin 2021, le directeur du LCTO a été appelé à la fonction de trésorier de l'ECM, une association qui regroupe des acteurs de 116 villes et destinations touristiques européennes.

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 : Agence VOUS

Impressions des visiteurs

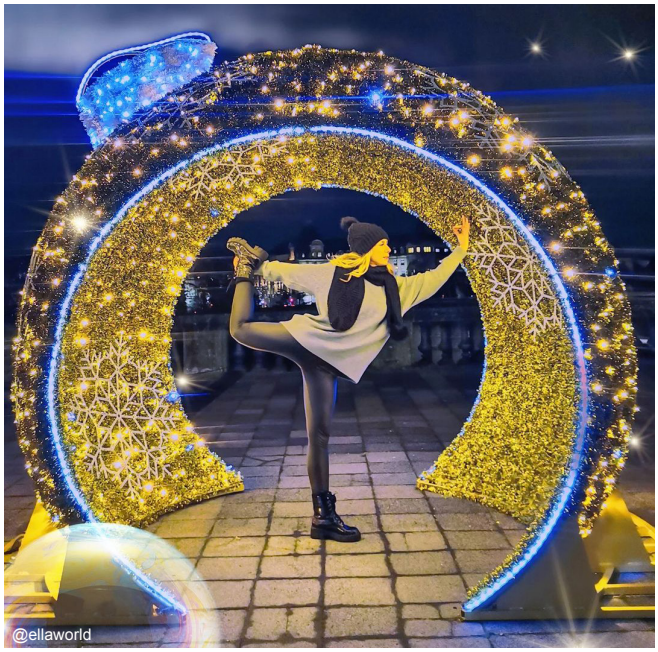
4

enea_tafil

theasas_bluesky

beldanaa

elvira_et_les_paillettes


@ellaworld

thepuppiestpoppy

frederick_spahn

grandduchessofneverland

denis.vlahovac

jjpg83

followthemexicana

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 : Agence VOUS