



Au programme : sapin de Noël, chalet alsacien, personnages rigolos, casse noisettes géants, cabines de ski, structures lumineuses, mosaïcultures... créent un parcours libre pour le plaisir des petits et grands. Les Jardins d'Hiver proposaient également de nombreuses illuminations au Marché-aux-Herbes.



En termes de communication, visitMons a réalisé une belle couverture sur les réseaux sociaux avec de nombreux posts et stories qui ont touché plus de 40.000 personnes sur Facebook ou des stories qui ont été vues de nombreuses fois sur Instagram. Enfin, visitMons a organisé un blogtrip avec une influenceuse Chinoise qui a réalisé un reportage sur les Jardins d'Hiver, massivement partagé sur WeChat.

Un concours a aussi été lancé auprès de la communauté Facebook. Au total 5 personnes ont remporté un pack de Noël comprenant 1 entrée dans un des musées du Pôle muséal, 1 spectacle de Mars, 1 visite guidée au choix et 1 surprise gourmande. Les gagnants devaient prendre une photo des Jardins d'Hiver et la poster sous la publication.

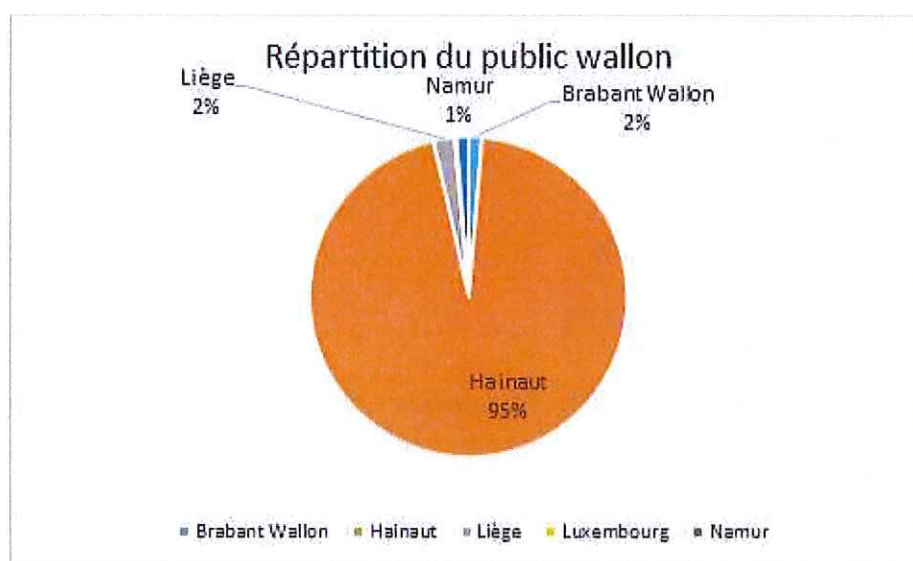


Résultats

LES INDIVIDUELS

Les visiteurs à l'accueil

Nous avons accueilli en 2020 10.052 visiteurs wallons au guichet de l'Office du Tourisme, ce qui correspond à 60% du nombre total de visiteurs et à 78% des visiteurs nationaux.



Brabant Wallon	134
Hainaut	9.550
Liège	217
Luxembourg	21
Namur	130
TOTAL	10.052

Le Hainaut représente plus de 95% des visiteurs wallons.

✓ L'achat de la Mons Card

Le nombre de Mons Card vendues en 2020 à des wallons s'élève à 10, ce qui correspond à 18% des ventes totales et à 28% des ventes nationales.

Profil du public wallon :

Top 3 :

- ✓ Scolaires 35,8%
- ✓ Association 24,3%
- ✓ Individuels 24,1%

Les scolaires représentent plus de 35% du public wallon de nos visites guidées, suivis par les associations et les groupes de familles et d'amis.

UJD (Une Journée de Détente)

Il n'y a pas eu de journées de détente organisées pour des groupes wallons.

Groupes non-guidés

Musées

Provenance :

La Wallonie représente 78,8% des groupes non-guidés ayant visité un musée.

Profil :

44,2% des visiteurs non-guidés wallons ayant visité un musée sont des scolaires et 35,3% des visiteurs non-guidés wallons faisaient partie d'une association.

Fréquentation :

Top 5 :

- ✓ MMM 27.4%
- ✓ Yann Arthus-Bertrand, 25,8%
- ✓ Musée du Doudou 24,3%
- ✓ Beffroi 11,4%
- ✓ Silex's 8%

Spectacles

Provenance :

Les wallons représentent 100% des spectateurs belges.

Profil :

A plus de 92%, ce sont des écoles wallonnes qui viennent voir des spectacles à Mons.

Site Internet

Voici les résultats statistiques issus du site visitMons

- ✓ 55.519 utilisateurs (+68% par rapport à 2019)
- ✓ 72.800 sessions (+82% par rapport à 2019)
- ✓ 36,35% taux de rebond
- ✓ 3,27 pages/sessions
- ✓ 2'56 durée des sessions

Top 3 des villes

- ✓ Antwerp
- ✓ Ghent
- ✓ Bruges

Les utilisateurs proviennent principalement de Google, de recherches directes et de Facebook.

E-mailings individuels

Bestemming Bergen - 08/07/2020

Abonnés	99
Taux d'ouverture	37%
Taux de clics uniques	8,2%
Désinscrits	0

Fermeture des musées - 30/10/2020

Abonnés	75
Taux d'ouverture	38,9%
Taux de clics uniques	0%
Désinscrits	0

E-mailings groupes

Dans le but de promouvoir les visites guidées organisées pour les groupes pour l'exposition LEGACY de Yann Arthus-Bertrand, un e-mail a été envoyé à notre base de données. Cet e-mail a connu un taux d'ouverture de 39,3%.

NL "Yann Arthus-Bertrand - LEGACY" (18/02/20)

Taux d'ouverture	39,3%
Taux de clics	0,2%
Désinscrits	7
Destinataires	1.297

Insertions publicitaires dans magazine à destination des groupes

Afin de toucher les organisateurs d'excursions en groupe sur le marché flamand, visitMons achète des espaces publicitaires dans différents médias ciblés.

Dauidsfonds cultuurmagazine: insertion d'½ page dans l'édition de juin du magazine culturel édité par Dauidsfonds, la plus grande association culturelle en Flandre. Ce magazine est tiré à 38.000 exemplaires et distribué auprès des membres de l'association par la poste. Ces derniers présentent un intérêt important pour les voyages, la culture, l'art, la gastronomie, etc.



OKRA-Reizen Oost-Vlaanderen : Insertion ½ page dans l'édition « reisbrochure » de OKRA, la plus grande et plus active association de 55+ en Flandre et à Bruxelles. Chaque mois, cette association propose un panel d'activités à ses membres (excursions, activités sportives, après-midis musicaux, etc.). Afin de promouvoir ces différentes activités, l'association édite annuellement une 'reisbrochure' permettant à ses membres de trouver l'inspiration. Cette brochure au format A4 est tirée à 10.000 exemplaires et distribuée auprès des membres de l'association OKRA en Flandre Orientale. En 2020, l'accent a été mis sur la brochure groupes.



Femina: insertion d'½ page dans le magazine Femina, mensuel édité par Femina, une association de femmes actives, créatives et dynamiques. Ce magazine est tiré à 54.240 exemplaires et est distribué par la poste.



Ferm: insertion d'½ page dans le magazine Ferm, mensuel à caractère rural édité par le KVLV, la plus grande association féminine en Flandre. Ce magazine est tiré à 86.910 exemplaires.

Blogtrip et presstrip

Blogueurs

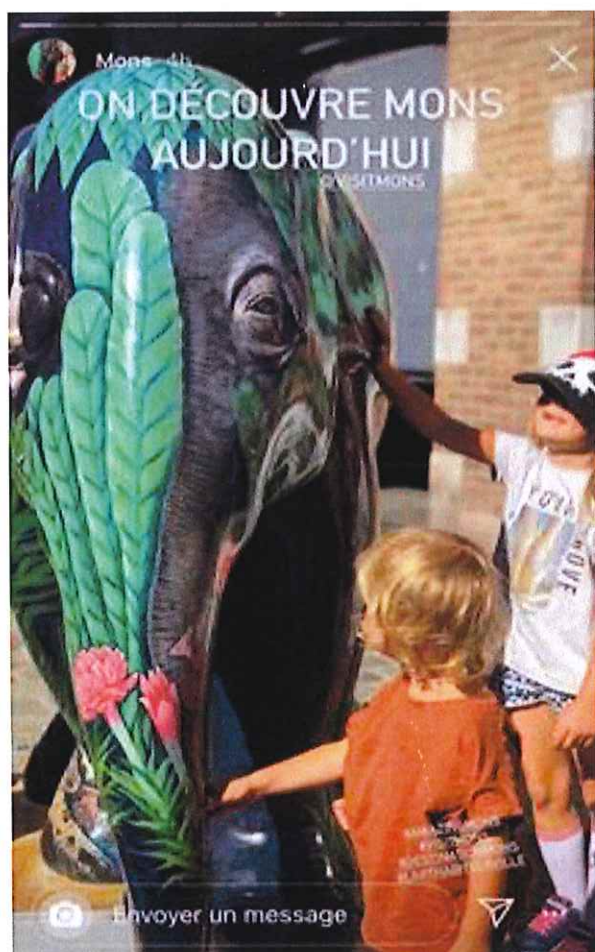
Afin de promouvoir le tourisme à Mons sur le marché néerlandophone, visitMons a invité plusieurs blogueurs belges et hollandais à venir découvrir la ville de Mons.

✓ 08/09/2020: Lovingly Mom

Présentation

« Derrière cet anglicisme personnalisé se cache une petite maman au grand cœur. [...] Onze ans, trois princesses, des milliers d'abonnés et de nombreux voyages et découvertes plus tard je suis toujours là à jongler entre ma vie de maman bloggeuse, maman active au travail, maman passionnée, et grande sœur d'une famille nombreuse. Entre vacances, devoirs scolaires, instants beauté, rénovations maisons et courses pour gâter la famille je partage nos moments bonheurs et nos coups de cœurs!"

- ✓ Instagram:
- ✓ 8.518 abonnés
- ✓ Engagement rate: 3,03%
- ✓ Moyenne des likes: 276
- ✓ Moyenne des commentaires: 27
- ✓ Intérêts de l'audience:
- ✓ 98,34% how-to & style
- ✓ 81,53% Beauty & fashion
- ✓ 74,27% Sports



Retours

Stories Instagram (highlights)

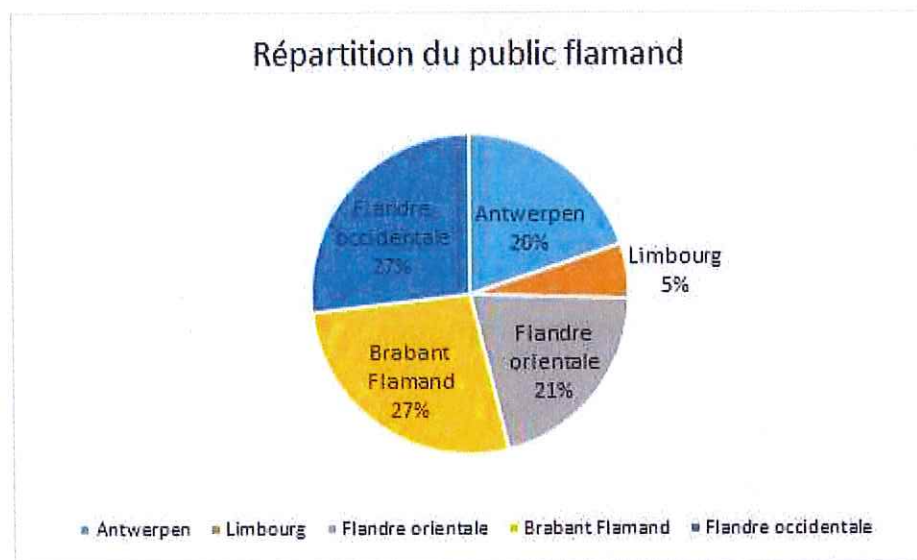
Résultats

LES INDIVIDUELS

Les visiteurs à l'accueil

Nous avons accueilli en 2020 2.250 visiteurs flamands au guichet de l'Office du Tourisme, ce qui correspond à 15% du nombre total de visiteurs et à 17,4% des visiteurs nationaux.

Antwerpen	448
Limbourg	124
Flandre orientale	467
Brabant Flamand	608
Flandre occidentale	603
TOTAL	2.250



La répartition entre les provinces est assez équitable, excepté pour le Limbourg qui reste un public rare.

Les réservations de groupes néerlandophones concernent principalement les visites guidées, à hauteur de 80%. Les visites non-guidées ont moins de succès auprès de ce public.

Les réservations de visites guidées

150 personnes d'origine belge néerlandophone sont venues en visites guidées sur le territoire de l'Office du Tourisme en 2020, soit 6% des groupes guidés (belges mais aussi toutes nationalités confondues).

Top 3 :

- Visite du coeur historique 70%
- Beer & Walk 13%
- Patrimoine Unesco 7%

Les réservations pour groupes sans visites guidées dans les musées

Les groupes néerlandophones représentent 16% des visiteurs nationaux et 15% des réservations totales des groupes non-guidés en musées.

- ✓ Maison Van Gogh 64%
- ✓ MMM 17%
- ✓ Ecole de Mons 16%
- ✓ Yann Arthus-Bertrand 2%

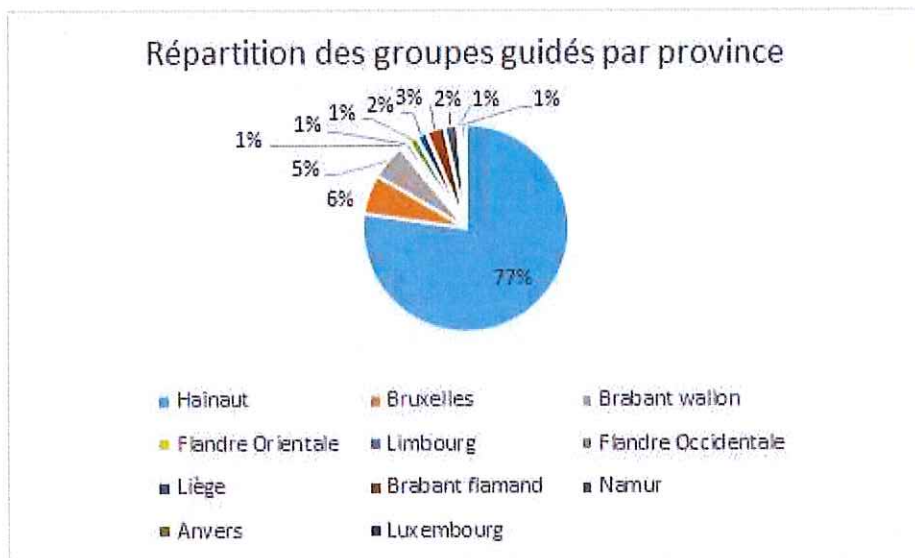
Les journées de détente

En 2020, nous n'avons accueilli aucun groupe néerlandophone en journée de détente.

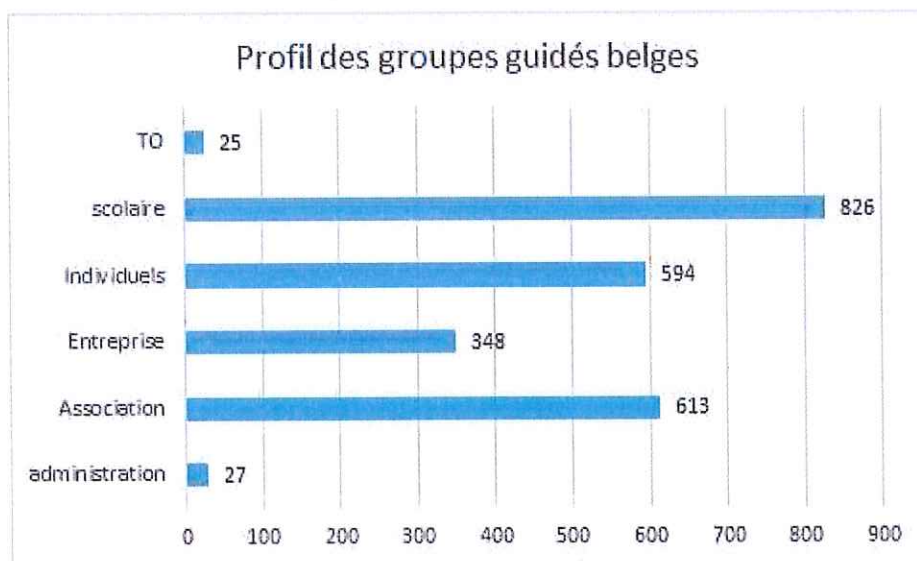
Le Hainaut représente près de 74% des visiteurs nationaux, suivi ensuite par Bruxelles (4.9%), le Brabant Flamand et la Flandre occidentale (4.7% chacun).

Les groupes guidés

Nous avons accueilli en 2020 2.433 visiteurs belges venus en groupes guidés, soit 96 % du marché total des groupes guidés.



Comme pour les visiteurs au guichet de l'Office du Tourisme, nous retrouvons principalement le Hainaut (77%), suivi ensuite par Bruxelles (6%) et le Brabant Wallon (5%).



Les groupes guidés sont répartis principalement entre les scolaires (34%), les associations (25%) et les groupes de familles et d'amis (24%).

Les utilisateurs proviennent principalement de Google, de Facebook et de recherches directes et ils arrivent principalement sur les pages à voir/à faire, découvrir, agenda et la région de Mons. 6.625 pages Unesco vues.

Résultats

Nombre d'habitants : 67 millions d'habitants en 2020.

INDIVIDUELS

Les visiteurs à l'accueil

Nombre de visiteurs français au guichet de l'Office du Tourisme : 1.237 visiteurs, ce qui correspond à 8,2% du nombre total de visiteurs et à 57,7% des visiteurs étrangers s'étant rendus au guichet en 2020.

✓ L'achat de Mons Card

Le nombre de Mons Card vendues à des français s'élève à 4 (Mons cards adulte 24H), soit 7% des ventes totales de Mons Card.

✓ La location de vélos

Le nombre de vélos loués à des français s'élève à 11, soit 4,9% du total des locations de vélos.

GROUPES

✓ LES GROUPES GUIDÉS

La France est le 1er pays étranger qui réserve des visites guidées à Mons.

Nombre de personnes venues en groupes guidés : 60 visiteurs ce qui représente 2,4% du nombre total de visiteurs venus en groupes guidés et plus de 61% des visiteurs étrangers venus en visites guidées.

La Grande-Bretagne

PROMOTION

Foires et salons

✓ **Excursions – London : 25 Janvier 2020 (représenté par la MT)**

Type de salon.	Dédié aux excursions et courts séjours. S'adresse aux organisateurs de voyages de groupes (clubs et associations culturelles, « Special interest » groups, CE,...). Nombre d'exposants : +/- 300
Responsables et buyers inscrits.	+/- 800

Philippe Marée, responsable du BTO London a proposé de partager son stand à VisitMons, La Roche-en-Ardenne (Floréal), Tournai Tourist Office et Jardins d'Annevoie.

Ce type de salon orienté groupes et organisé de manière professionnelle permet de rencontrer à la fois les GTO (Group Travel Organizers) ainsi que les autocaristes intéressés par la destination.

Tourisme mémoriel

La pandémie n'a pas permis de concrétiser certaines des actions initialement prévues, notamment en ce qui concerne les visites et éductours (Commémorations du 23/08/2020 et Tanks in Town).

✓ **Assemblée générale annuelle de l'International Guild of Battlefield Guides – Maidstone (31 janvier-02 février 2020).**

- 90 participants (UK + Irlande + Canada + USA + Pays-Bas + Italie + Macédoine + France + Belgique. + Australie, Egypte). Pour la Wallonie : WBT London, VisitMons et Ville de Namur.

Communication

Sur le plan de la communication, visitMons travaille dans la continuité des actions menées par Wallonie Belgique Tourisme. La Grande-Bretagne est un marché prioritaire que visitMons peut atteindre facilement grâce à la position géographique du marché et la facilité de voyager des touristes britanniques. De plus, l'histoire de Mons est liée à l'histoire britannique à travers plusieurs faits marquants de la première Guerre Mondiale. C'est en effet dans la région montoise que les premiers et derniers soldats britanniques ont été tués et c'est aussi sur le territoire qu'est née la Légende des Anges de Mons, récit légendaire popularisé en Angleterre par Arthur Machen.

Tous ces éléments poussent visitMons à promouvoir le tourisme sur le marché britannique en axant la communication autour du tourisme mémoriel et du Mons Memorial Museum, ce qui n'empêche pas de développer d'autres outils disponibles toute l'année en anglais comme des guides touristiques, des plans, le site Internet et la plupart de nos médias.

Voici les résultats statistiques issus du site visitMons

- ✓ 7.105 utilisateurs (+5,81% par rapport à 2019)
- ✓ 8.243 sessions (+5,86% par rapport à 2019)
- ✓ 33,15% taux de rebond
- ✓ 1,99 pages/session
- ✓ 1'23 durée des sessions

Ces données sont à prendre en considération de l'interdiction des voyages et de la crise sanitaire.

Provenance

- ✓ 87,43% England
- ✓ 5,88% Scotland
- ✓ 2,90% Wales
- ✓ 1,44% North Ireland
- ✓ 2,35% Autres

Top 3 des villes

- ✓ London
- ✓ Birmingham
- ✓ Glasgow

Les utilisateurs proviennent principalement de Google, de recherches directes et de Facebook et ils arrivent principalement sur les pages see/do, booking et agenda. 6.700 pages de la section The First and the Last vues. Cette rubrique est consacrée au tourisme mémoriel et plus particulièrement la première Guerre Mondiale.

L'Espagne

PROMOTION

✓ Salon international du Tourisme de Madrid : FITUR

Dates: 22-24/01/2020

Marché: Espagne et Amérique latine

Lieu: Madrid - Type de salon: Professionnel et grand-public (le week-end)

Présence en tant que visiteur à Fitur afin d'évaluer l'intérêt d'une participation en tant qu'exposant en 2021. Le salon a accueilli cette année 150.011 participants (journées professionnelles) en provenance de 140 pays et au total, 255.000 visiteurs sur les 5 jours.

Plusieurs contacts professionnels ont été établis sur place avec des partenaires belges, des médias, blogueurs, journalistes, tour-opérateurs. Certains de ces rendez-vous ont été organisés en collaboration avec WBT qui travaille avec une agence locale dans le cadre des missions de communication et de prospection sur ce marché.

Plusieurs voyages de presse étaient prévus en 2020 (annulés suite à la crise sanitaire) et des Tours-opérateurs sélectionnés en collaboration avec WBT avaient été invités à participer au Wallonia Trade Day qui devait se tenir en avril à Mons (annulé également).

Résultats

Nombre d'habitants : 47 millions d'habitants en 2020

INDIVIDUELS

Les visiteurs à l'accueil

Nous avons accueilli en 2020 51 visiteurs espagnols au guichet de l'Office du Tourisme, ce qui correspond à 0,3% du nombre total de visiteurs et à 2,4% des visiteurs étrangers.

Voici les résultats statistiques issus du site visitMons

- ✓ 882 utilisateurs
- ✓ 1.067 sessions
- ✓ 48,55% taux de rebond
- ✓ 1,96 pages/session
- ✓ 1'56 durée des sessions

Événements

Fréquentation

Évènement	Lieu	2020	2019	2018	2017	2016
Fête du chicon	St-Symphorien		250	250	200	250
Ducasse de Messines	Messines	Annulé	35.000	36.000	35.000	32.600
Motocross	Bois-Brûlé à Ghlin		3.000	N.C.	N.C.	2.000
Mons'fer Market	Mundaneum	Annulé	900	905	900	250
Festival de Printemps – Grand roue	Grand-Place	Succès populaire	10.000	0	0	0
Le Doudou	Mons	Annulé	110.000	110.000	110.000	110.000
Le petit Doudou	Mons	Annulé	22.000	21.000	21.000	20.000
Feux de la Saint-Jean	Place Nervienne	Annulé	25.000	25.000	25.000	25.000
Marché de Noël Château d'Havré	Havré	Annulé	7.702	8.341	9.000	9.280
Mons Cœur en Neige	Grand-Place	Succès populaire	520.000	400.000	400.000	N.C.
Tanks in Town (+75 ^{ème} anniversaire de la Libération en 2019)	Mons et communes voisines	Annulé	55.000	50.000	50.000	47.000
Dimanche Toqué	Jardins du beffroi	Annulé	3.000	3.500	3.000	2.400
Fêtes de Wallonie	Mons	Annulé	35.000	N.C.	N.C.	N.C.
Urban Trail	Mons	Annulé	1.000	1.600	1.600	1.400
Fête du Chocolat	Piétonnier montois	Annulé	50.000	50.000	50.000	45.000
European BeatDown	Belfius Arena	Annulé	4.000	4.000	4.000	N.C.
Evènements de l'été	Centre-Ville	Succès populaire	100.000	N.C.	N.C.	N.C.
Festival au Carré	Carré des Arts	Annulé	8.000	6.000	N.C.	N.C.
Nuit des musées	Musées montois	Annulé	10.643	8.000	7.553	7.550
WE commémorations 11/11	Grand-Place	0	0	100.000	0	0
Mapping commémorations	Grand-Place	0	0	75.000	0	0
TOTAL			1.000.495	899.596	717.253	327.730

Il est clair que la situation sanitaire et les restrictions gouvernementales liées au Covid-19 n'ont pas favorisé la progression des nuitées. Le secteur de l'hôtellerie a été l'un des plus impactés par la crise, certains hôtels ayant peiné à rouvrir leurs portes après les différents confinements, comme en témoigne la diminution du nombre des nuitées pour le Hainaut entre 2019 et 2020. Par ailleurs, le tourisme ayant été quasiment "mis en pause" en 2020, les nuitées concernent majoritairement un public belge.

9. Organisation et ressources humaines

Personnalité juridique

L'Office du Tourisme de Mons dont le siège social est situé Grand-Place 27 à 7000 Mons est constitué en ASBL, Association Sans But Lucratif, depuis le 24 mars 1950. L'association est administrée par un Conseil composé d'un Président, d'un Directeur et de 9 administrateurs ; l'assemblée générale se compose quant à elle de 33 membres (la Direction, le Secrétaire et la Trésorière non repris). Christophe Mazza est Président.

Réunions des instances

En 2020, les réunions des instances ont eu lieu :

- ✓ Conseil(s) d'Administration : 09/03 – 19/06 – 14/10 – 18/11
- ✓ Assemblée(s) générale(s) : 06/07 - 09-12

9 administrateurs (5 Ville + 4 membres associés) + Echevine de la culture + CGT + Président

Prénom	NOM	Institution
Jean-Luc	BAUVOIS	Ville de Mons
Danièle	BRICHAUX	Ville de Mons
Daniel	DANLOY	CGT
Vincent	DASCOTTE	Jeune Chambre Internationale de Mons
Jean-François démission actée au 9 décembre 2020 => remplacé par Constance	DERENTY LESPLINGART	Ville de Mons
Pierre	DUFOUR	Fabrique d'Eglise Ste Waudru
Catherine	HOUDART	Echevine de la Culture

Organisation - COVID 19

Dès les premières annonces du Conseil National de Sécurité, le 13 mars 2020, un schéma de réorganisation du travail sur base d'un « travail à bureaux fermés » a été mis en place, avec possibilité de télétravail pour le personnel administratif et roulement fréquent des horaires d'occupation pour les agents d'accueil avec distance sociale au sein des bureaux (fermés) - 1 agent par étage. Dès le 14 mars, l'accueil et la boutique ont été fermés. Suite aux nouvelles recommandations, plus strictes, formulées par le Conseil National de Sécurité le 17 mars, de nouvelles dispositions ont été prises afin de favoriser au maximum le confinement souhaité pour la sécurité et la santé de tous.

Phase de confinement : les mesures prises dès le 18 mars furent les suivantes :

Organisation générale :

Fermeture complète de visitMons (accueil et boutique) dès le samedi 14 mars 2020 avec possibilité de contact uniquement par e-mail (rappel par téléphone possible) et sur les réseaux sociaux.

Communication :

- ✓ un panneau d'information a été installé sur la porte d'entrée de visitMons et de la boutique informant de la fermeture et des modalités des demandes de remboursement auprès des opérateurs Ticketmaster et Mars ;
- ✓ publications sur réseaux sociaux (Facebook / Instagram).

Organisation du personnel :

- ✓ les agents d'accueil sont tous en télétravail sur base de l'horaire "classique" qui leur est assigné.
- ✓ les agents d'accueil peuvent à partir de leur pc privé ou de tablettes fournies par visitMons répondre aux emails, voir rappeler les gens avec leur téléphone privé si nécessaire.
- ✓ les agents d'accueil ne pouvant plus assurer leurs missions premières, leur emploi du temps a été réorienté vers de nouvelles tâches spécifiques. Ce qui a permis de garder un plein emploi des ressources.
- ✓ les agents administratifs sont exclusivement en télétravail (venir au bureau pour reprendre des dossiers, etc - reste possible). Une liste de tâches leur est affectée.
- ✓ un rapport d'activités hebdomadaire rédigé par les chefs de service est réalisé.
- ✓ chaque agent doit compléter une timesheet.
- ✓ l'agent d'entretien, est à domicile mais doit demeurer à disposition. Il effectue des nettoyages à la demande.

- ✓ Du matériel sanitaire a été commandé : gants en latex jetables, masques chirurgicaux, gants en latex jetables (pour le personnel et les guides), distributeurs "classiques" sur pieds de gel hydro alcoolique, gel hydro alcoolique, visières transparentes, écrans en plexi hygiaphone de minimum 90 cm de haut.
- ✓ Le 22 mai, la boutique a été rouverte.
- ✓ Le 8 juin, l'accueil visiteurs de VisitMons a repris.
- ✓ A partir du 15 juin, le personnel administratif bénéficie d'un jour de télétravail jusqu'au 1er juillet.
- ✓ A partir du 1er juillet, le travail en présentiel à 100% reprend.
- ✓ Au quatrième trimestre, le personnel administratif était en télétravail jusqu'à 4 jours par semaine.
- ✓ La boutique et l'accueil ont été fermés au public mais joignables (téléphone, réseaux sociaux, messenger, email, rendez-vous video, chatbox) et les articles disponibles en Click and collect.

Transmission

Accueil des stagiaires

Durant l'année 2020, 3 stagiaires de différentes écoles du supérieur ont été accueillis dans tous les services de l'Office du Tourisme de la Ville de Mons pour des stages de courtes, de moyennes et de longues durées.

STAGIAIRE	FORMATION	DUREE & PERIODE	SERVICE
Thomas Timmerman	Howest Courtrai BAC 2 - Management tourisme et loisirs	10/02/2020 au 08/05/2020 => stage écourté au 13/03/2020 en raison du covid-19	Communication et accueil
Alvaro Vidal Rojas	Promotion sociale Mons	26/05/2020 au 12/06/2020 => stage reparté en 2021 en raison du covid-19	Accueil
Tiffany Fao	Helha La Louvière BAC 3 - Management tourisme et loisirs	14/09/2020 au 27/11/2020	Trade

Jobistes

- ✓ Pauline Delerue : du 09/03/2020 au 14/03/2020 (stand des Grands-Prés)