

1^{ère} Interview avec Thierry Meeus (27 avril 2015)

Interviewer (I) : *Quelle est la situation actuelle de Mini-Europe ?*

Thierry Meeus (TM) : Stratégiquement, Mini-Europe est dans une position délicate. Chaque jour j'ai des opportunités ou non qui changent. Etant donné que ce sera le cœur du sujet, pour Mini-Europe il sera nettement plus intéressant de rester sur place. Pourquoi est-ce que je ne reste pas sur place ? C'est le point délicat...

Je suis sur le terrain de la ville et celle-ci a un jour débarqué chez moi en disant : « Etant donné que vous avez développé Mini-Europe sur le terrain de la ville, le parc nous appartient ». J'ai dit non ! Par rapport aux 25 ans de travail effectués à Mini-Europe j'appellerai ça du vol ou du racket.

Je suis donc dans cette situation où la ville a donné des points très précis. Si je ne donne pas je dois partir mais à l'inverse elle est devenue intéressée à garder Mini-Europe. La difficulté est de savoir si je dois prévoir un plan alternatif en déménageant. Ce qui est assez coûteux et avec des endroits nettement moins bons qu'ici au Heysel.

J'ai été franc avec mes interlocuteurs car mon plan est de rester. Mais prévoir un déménagement est une façon de mettre la pression. Mon plan est de rester à Bruxelles, le plan B c'est vous...

Le plan B serait de déménager Mini-Europe à l'Arboretum à Meise 4 km plus loin. C'est assez proche mais au niveau des visiteurs il faudra prendre une navette. Il n'y a pas de métro. Ce serait une rupture qui est vraiment ennuyeuse...

Du côté de la Flandre, eux sont à priori intéressés dans l'idée d'avoir Mini-Europe. L'Arboretum de Meise est quelque chose de fédéral mais qui est devenu régional. Eux veulent le développer et ils pensent que ce serait une bonne opportunité pour l'Arboretum. Actuellement, l'Arboretum a 300 000 visiteurs mais avec beaucoup d'abonnements à prix extrêmement réduit. J'arrive quelque part au bon moment et peut-être même un peu trop tôt. En effet, ils

vont devoir développer l'Arboretum mais à l'allure d'une institution qui va prendre le temps, faire des appels à projets. Je ne suis pas sûr d'arriver à temps étant donné que mon contrat se termine en 2017.

Tout le dilemme pour moi c'est de se dire « Qu'est-ce que je fais ? » Je continue à étudier Meise ? Je les pousse à aller plus vite, quitte à dire « ne faites pas tous vos développements mais gardez une place pour Mini-Europe dans laquelle je pourrais m'installer ». La ville, elle, est furieuse de n'avoir pas réussi son pari. Sur le plateau du Heysel il y a un consortium qui s'est engagé à développer le projet NEO. Le consortium s'appelle Unibail et est allié à Besix et CFE. Ils ont développé le projet en incluant Mini-Europe mais avec la ville comme propriétaire. Mais comme la ville ne l'est pas, ils sont coincés. Je suis entre deux chaises car il y a des moments où je me dis que je ferais mieux de partir pour avoir la paix et d'autres où je dois rester.

Pour 2017 normalement, le consortium prendra la main sur le dossier. Que va-t-il faire ? Dans leur projet Mini-Europe reste mais officiellement ils ne m'ont jamais demandé de rester. Il n'y a pas de contrat ni quoi que ce soit entre nous. Est-ce qu'à un moment eux vont sortir du bois ? Aurais-je le temps de me retourner ? En janvier 2017, il est quasiment certain qu'eux n'auront pas de permis de bâtir. Donc je pourrais peut-être tabler sur de nouvelles prolongations comme c'était déjà le cas avant. Si ce n'est qu'avant les prolongations étaient plus naturelles car la ville de Bruxelles n'avait pas de justificatifs. Eux, ne voulait pas prolonger car ils voulaient avoir le parc et faisaient pression. Mais par après, il y a eu des pétitions avec 60.000 signatures. Du coup, comment justifier la fermeture alors qu'aucun projet n'était en route ?

Maintenant il y a un projet, avec un point délicat : la ville dit que la situation n'est plus de son ressort mais bien du consortium. Le point de vue de la ville c'est que si les parcs ne sont pas retenus ce sera de la faute du consortium. Le consortium, eux, disent qu'on leur a promis un terrain libre de tout occupant. Pour ceux-ci Bruxelles s'engageait à donner un terrain libre. Ils ne veulent pas gérer la fermeture d'Océade (qui est inéducable) ni les démêlées de Mini-Europe. Pour le cas d'Océade, le parc ne sera pas retenu et ce malgré une certaine popularité dont la ville a bien conscience.

Je pourrais tabler sur une prolongation car il y a des recours qui commencent à arriver. Certaines personnes ont fait un recours pour signifier à la Région qu'elle devait changer l'affectation des sols. Normalement, cette zone-là est une zone d'intérêt collectif et donc ils ne peuvent pas faire un centre commercial dessus. La Région n'a pas tenu compte de toutes les procédures du changement d'affectation et a voulu faire avancer le dossier en vitesse. Il y a donc un premier auditeur qui est contre ce changement. Si l'ensemble du Conseil d'État n'est pas d'accord, que se passe-t-il ? Faut-il recommencer toutes la procédure d'affectation des sols ? Car dans ce cas cela pourra prendre jusqu'à 4 ans. Il est donc possible quelque part d'encore avoir un délai. La difficulté est de savoir quel est le meilleur plan stratégique ? Comment vais-je négocier ? Aurais-je des prolongations ? Dois-je continuer à investir ou pas ?

Je n'ai pas une stratégie toute faite pour vous dire quoi étudier. Doit-on dire « Quoi qu'il arrive on continue à avancer sur le projet de Meise en territoire flamand ? » Le plus gros problème serait d'évaluer les coûts. Mais surtout ce que va coûter la rupture de charges... L'année passée j'ai eu 370 000 visiteurs à Mini-Europe. Est-ce qu'en partant je vais tomber à 200 000 ? Il faut essayer de faire un parc rentable à partir de 150 000 - 160 000 visiteurs. Ou peut-être se dire que j'inclurai la gestion d'une navette gratuite qui partira en permanence au pied de l'Atomium. La seule chose dont nous aurons besoin c'est d'une autorisation. La navette ne doit être équivalente à un taxi.

Bien évidemment, je dois m'attendre à un retour de flammes de la ville qui ne sera pas d'accord. Je ne sais pas dans quel terme on restera si je quitte le Heysel. La ville voudra sûrement me faire porter le chapeau et m'attaquer. Je vais devoir me défendre afin d'exposer la vérité.

I : Nous allons vous exposer notre point de vue et nos recherches actuelles. Notre but était de prospecter, faire une recherche de terrains potentiels et voir si vous êtes amenés à vous déplacer le but serait de calculer les pertes au niveau des visiteurs et voir les potentielles synergies avec d'autres attractions. Quelle est la synergie actuelle avec l'Atomium ?

TM : c'est énorme. Nous avons presque 40% de tickets combinés.

I : *Nous avons lu également le mémoire réalisé il y a deux ans réalisé par Liz Schmitz. Nous avons vu qu'il y avait 70% de visiteurs internationaux ce qui est énorme et représente un réel enjeu de rétention. Quels sont les sites les plus touristiques en Belgique ; on a envisagé la ville de Bruges qui est fort visité, le site de Waterloo mais que ne fait pas beaucoup d'entrées (ne dépasse pas 300.000 visiteurs) et la ville de Gand également. Pour Gand, les chiffres sont moins intéressants que ceux de Bruges. La deuxième piste d'exploration était le parc miniature aux Pays-Bas Madurodam. Ce parc a fermé pendant un an avant de rouvrir avec une nouvelle offre et plus d'interactions. Ceci a permis de relancer complètement son activité. Une des pistes serait de développer le concept de Mini-Europe avant d'améliorer le taux de revisites des Belges, qui est assez faible. Il y a aussi un parc miniature italien associé à un parc d'attraction qui se nomme Minitalia Leolandia Park. Bien évidemment ce genre de projet pour transformer Mini-Europe en un parc de loisirs nous paraît beaucoup plus coûteux. Le parc à la Haye nous paraît la piste de réflexion la plus intéressante avec une augmentation de l'interactivité. Ces deux idées nous paraissaient les plus envisageables : soit la recherche d'un terrain ou la transformation de l'offre.*

TM : Résumons : soit Mini-Europe reste en place soit le parc déménage. Ce qu'il serait intéressant c'est de se demander « qu'est ce qui amènerait plus de clients ? » Ce serait plus une étude sur la stratégie possible du parc. Nous avons 70 % d'étrangers, doit-on essayer d'augmenter leurs visites ? Ou augmente-on les 30% de belges ? Si je sépare ces segments, c'est parce que les deux sont antagonistes. Soit on déménage et alors on étudie des pistes comme vous l'avez suggéré : Bruges, Gand ou Waterloo. J'ajoute moi Meise, Technopolis à Malines ou la côte.

Dans ces projets-ci, prenons l'exemple de Bruges où pour moi il y a un problème. L'offre d'un parc comme Mini-Europe, qui dépend très fort des étrangers, c'est comme un beau film. On l'a vu et même si on a aimé il y a peu de chance d'aller le voir une seconde fois. La répétitivité est relativement faible.

Ce qu'on emploie comme terme c'est « ludo-éducatif » plutôt que récréatif. Océade est récréatif et répétitif ce qui n'est pas le cas de Mini-Europe. Ici, on n'a pas des sensations comme sur une montagne russe ou un toboggan.

Être situé dans Bruxelles est extrêmement important car le parc dépend beaucoup de cette attraction de clients internationaux. Il faut que ces clients soient à pied pour pouvoir se promener et venir à Mini-Europe. Une fois que les gens doivent reprendre la voiture cela représente un frein terrible. Des étrangers qui viennent à Bruxelles, 50% viennent en voiture mais de ceux-ci, 10% arrivent et se garent pour ne plus reprendre la voiture qu'en fin de journée. Ils se déplacent ensuite avec train, tram, bus ou métro. Si ce segment-là doit reprendre la voiture à un moment donné, ils ne seront pas contents et ne le feront peut-être pas. La localisation est donc extrêmement importante à mes yeux. C'est un produit d'impulsion. L'ennui de Bruges, c'est que les touristes sont situés fort dans le centre et je ne trouverai jamais de terrain de 2 hectares dans le centre ou même à proximité.

Gand au niveau touristique me paraît mauvais. Quant au site de Waterloo, il est très bien mais autour du site de la bataille il n'est plus possible de construire sur un terrain. Il n'y a malheureusement pas de terrain disponible à moins de 3 km. Ce qui reviendrait à mettre en place une navette. Il faudrait aussi que le terrain soit situé en zone touristique. Changer le terrain d'une zone agricole en zone touristique et mettre en place des navettes demandent beaucoup d'autorisations du site de Waterloo.

Il y a Meise et l'Arboretum à 4 km où, la navette est encore possible. La piste de Technopolis est encore plus délicate. Là j'ai 2 hectares disponibles car le terrain prêt à m'accueillir. Il suffit que je dépose les permis de bâtir ce qui à mon avis ira assez vite. Le problème de cette piste est que je dois tabler sur des touristes qui utilisent la voiture. De plus, j'aurais moins ce lien avec Bruxelles capitale de l'Europe, là où pour un touriste étranger Meise reste proche de la ville.

Enfin, la côte où il y a pas mal d'étrangers en séjour, est aussi une piste possible. Pour reprendre Madurodam, eux profitent de la Haye qui est une ville touristique et balnéaire en

même temps. C'est à mon avis, la raison de leur succès et qui fait qu'ils ont entre 500 et 700 000 visiteurs. Si Bruxelles était à Ostende je serais ravi...

Attention qu'à la côte, en hiver, il n'y a pas de touristes. Je serais ouvert six mois par an. De plus si je décide de m'installer je ne suis pas sûr d'avoir envie de faire la navette tous les jours avec mon domicile. Si, au final, la côte représente le meilleur choix je préfère vendre le concept. Et pour cette piste j'ai un privé qui est prêt à racheter toutes les maquettes de Mini-Europe.

Si on revient sur Bruxelles, en les analysant, nous avons deux clientèles qui sont opposées. Un touriste qui vient à Bruxelles y consacre 1 à 2 jours. Quand on fait des « city-trips », on essaie de voir un maximum en peu de temps. Pour le moment Mini-Europe se visite en 1h30 – 2H et un étranger ne demande pas plus. Donc, selon moi, il vaut mieux que je fasse un produit pour les étrangers principalement. Au bout de deux heures, on s'aperçoit que même si on a ajouté du temps de visite, les gens ne restent pas plus longtemps. Pourquoi cela ? Simplement car ils veulent encore faire d'autres trucs, voir l'Atomium, manger au centre-ville, etc. Ce n'est pas sur la durée que je dois gagner mais plutôt sur la qualité.

Comment faire pour améliorer le taux d'étrangers de Bruxelles qui viennent à Mini-Europe ? Actuellement seul l'Atomium fait mieux que Mini-Europe. Eux font environ 600 000 visiteurs par an. Leur prix moyen est à 6€, ce qui est plus bas, mais cela ne représente que 3 millions en chiffre d'affaires. Mini-Europe est à plus de 4 millions de chiffre d'affaires en comptant le restaurant dedans. Au niveau des chiffres pour les entrées on est à 3,7 millions. Est-il possible d'atteindre 500 000 ou 600 000 visiteurs avec le prix d'entrée actuel ? En sachant que l'Atomium, qui atteint ce nombre lui, est un emblème de la Belgique.

Si je table sur les Belges, que veulent-ils ? 52% du tourisme c'est du tourisme de famille. Eux demandent une journée complète de visite et des sensations. Si je rentre dans ce segment, j'entre en compétition avec Walibi, Pairi Daiza... La question ici c'est : « Est-ce que je n'investis pas à perte ? » étant donné qu'il y a déjà beaucoup de concurrence dans ce segment.

Pour le moment je me focalise sur les internationaux. Selon moi, je touche quand même un grand pourcentage de ceux-ci qui viennent dans les musées car c'est une expérience « ludo-éducative ». Pour les Belges par contre, je sais qu'une personne vient trois fois dans sa vie à Mini-Europe ; quand il est enfant, parent et grand parent. Il y a plus de Belges à Océade qu'à Mini-Europe.

I : *Dans ces 30% de Belges y en a-t-il beaucoup qui représente des excursions scolaires ?*

TM : Ce chiffre tourne autour de 11% des visiteurs de Mini-Europe, dont 1/3 d'étrangers venant du nord de la France et des Anglais.

Leolandia Minitalia park est parti d'un parc miniature et a développé des attractions autour du premier concept. Ils viennent de faire faillite et ont été racheté depuis lors. Le parc s'est retrouvé dans la situation où une grande partie des visiteurs venaient pour les attractions mais juste à côté il y avait le parc de Mirabilandia qui offrait beaucoup plus. Finalement, ils n'ont pas assez investi dans le parc. Le propriétaire a hésité entre deux segments et stratégiquement ce fût une catastrophe. C'est une piste de développement que je n'envisagerais pas, surtout si j'ai qu'un terrain de 2 hectares.

Quel sont donc les stratégies à adopter ? Mettre plus d'interactivité ? Accentuer le côté éducatif ? Mettre en place d'autres manières de présentations des maquettes ? On pourrait imaginer de faire un développement du parc en essayant de faire refléter une mentalité européenne aux bâtiments avec la démocratie. On pourrait se dire qu'on voit Mini-Europe comme un monde miniature mais que derrière il peut y avoir de l'histoire. C'est ce que j'essaye de développer avec l'héritage des bâtisseurs romain. Bien évidemment, ceux qui voudront lire l'histoire pourront le faire sans problème sinon les autres visiteurs se contenteront de l'interaction avec les boutons.

C'est une option que j'envisage de développer : raconter une histoire et donner envie de la découvrir (un peu comme à Disney). Ce type de développement est possible mais cela devient alors de la scénographie. Il faudrait voir comment refaire l'ensemble du parc pour y inclure plus d'animations. Il y a plusieurs façons de penser cette refonte. Il existe beaucoup de manières de créer des animations et des interactions : bouton poussoirs, manivelles, des cris,

etc... Le sommet dans l'interactivité selon moi, c'est que si deux personnes font une action séparément, ensemble une troisième action se produit. C'est une piste de réflexion pour rendre le parc plus amusant.

Pour le moment, il y a un guide dans plusieurs langues. Ici, il est rédigé de façon très classique. Plutôt que faire des grandes descriptions sur certaines pages, on pourrait envisager de créer une partie historique d'un peuple avec par exemple le Danemark et son peuple vikings.

Il faudrait parfois diminuer les commentaires tels que le style ou l'année du bâtiment qui ne sont pas forcément lus par le visiteur. De manière générale, je sais que le guide est très apprécié et qu'il est parfois lu après la visite.

Il est gratuit ce guide ?

TM : Il l'est ! Et je veux qu'il reste gratuit car sans cela la visite serait moins bonne. Il y a peu de panneaux explicatifs dans le parc simplement car le guide est traduit en 11 langues. Si je devais mettre tous les panneaux du parc en 11 langues ce serait long et compliqué.

I : *Dans les 70% d'étrangers combien viennent d'Europe ?*

TM : Actuellement 85% ! Mais il n'y a pas non plus beaucoup d'étranger non-européens à Bruxelles que ces 85%. Mini-Europe reflète assez bien la population de touristes actuelle à Bruxelles. On a un peu moins d'étrangers lointain. Ce type de touristes, lorsqu'ils voyagent, visite toute l'Europe entière. Ils ne font généralement qu'une attraction payante, un tour de la ville et puis sont partis. Attention que dans les chiffres officiels du tourisme, il n'est pas toujours sûr que les nuitées sont bien séparées entre les affaires et les loisirs.

Je reviens sur « Doit-on améliorer le parc ? » Le point sur lequel on doit s'améliorer ce sont les nouveaux pays membres. Actuellement, on n'a pas grand-chose sur ceux-ci. Stratégiquement essaye-t-on d'ajouter des monuments ? Et doit-on le faire avec une version plus historienne ?

I : *Il y avait aussi une exposition « Spirit of Europe » ? Existe-t-elle toujours ? Est-elle fort visitée ? Quelle est sa place dans le parc ?*

TM : La j'ai parlé du cœur du parc/du projet avec le guide, les animations, les bâtiments, etc... La partie suivant concerne l'exposition. Doit-on développer « Spirit of Europe » ? Dans le consortium, certains m'ont suggéré de faire un cinéma avec des belles images de l'Europe. Moi, lorsque j'ai créé « Spirit of Europe » le thème était l'élargissement de l'Union européenne or maintenant ce n'est plus d'actualité.

Mais l'exposition a aussi vieilli. Maintenant, l'idée est de se demander « en quoi l'Europe est intéressante aujourd'hui ? » Mais ce thème est-il vraiment attractif ? ... Y a-t-il un moyen pour rendre ça intéressant ? Aujourd'hui, un thème intéressant serait de présenter tout ce que fait l'Europe. On pourrait imaginer d'avoir une base d'exposition permanente et une partie temporaire qui changerait tous les deux ans. Un sujet temporaire présenterait par exemple le fonctionnement des institutions. Doit-on explorer ce qui amuse les gens ? Est-ce que ce sont les jeux plutôt ludo-éducatifs ? Une 3^{ème} piste de recherche serait les ventes annexes : restauration, boutique, ...

Pour l'instant au niveau de la boutique, l'offre est restreinte. Si on reste au Heysel les questions à se poser sont : « Doit-on augmenter la taille de la boutique ? Que doit-on vendre dedans ? »

Le restaurant chez nous est déficitaire. Pourquoi ? Car on a tous les restaurants de Bruparc devant notre porte. De plus, beaucoup de gens arrivent à 14H dans le parc en ayant déjà mangé.

I : *Avez-vous des snacks en milieu de parcours dans le parc ?*

TM : Non, il y a juste des cannettes dans un distributeur. Mais en milieu de parcours, il est possible de prendre une pause et accéder au restaurant. Maintenant, connaissant certains chiffres de Madurodam, je sais qu'eux aussi au niveau du restaurant ils ont du mal à être rentable. Un étranger, il a logé sur place et le matin son petit déjeuner est compris. Cela veut

dire qu'à midi généralement il mange un petit snack et grignote. Le soir, par contre, les étrangers vont au restaurant car c'est pour eux un moment convivial très important. Ils ne vont donc pas beaucoup manger à midi pour se réserver pour la sortie du soir.

J'ai essayé des tas de formules, avec notamment des plats typiques de certains pays, mais cela n'a jamais marché à cause de la forte concurrence de Bruparck et des restaurants du centre-ville.

Il n'empêche qu'il est sûrement possible de trouver de nombreuses d'idées pour rendre le lieu plus convivial. Mais comme depuis 2008, je sais qu'on est sur la balance, je n'ai pas fort envie d'investir dans le restaurant pour le moment.

I : Vous avez récemment continué à investir dans Océade et Mini-Europe et cela en sachant que vous étiez plus ou moins condamné. Pourquoi cela ?

TM : Il y a plusieurs réponses. Quand j'ai repris Océade, le parc c'était au bord de la faillite et j'ai réussi à redresser la barre. Je crois très fort en ce produit et je vais continuer à croire dedans. Je veux montrer à tous que le produit est bon, que mon équipe est bonne et que tous ensemble on fait du bon travail. Je continue à investir avec un petit espoir mais aussi pour le personnel des parcs et ma fierté. Je ne veux pas qu'on dise : « il était temps que ça s'arrête », « le gestionnaire actuel était une calamité ».

Pour Océade, je sais qu'il y a peu de chance. J'ai gardé des provisions pour assurer la fermeture du parc en payant tout le personnel convenablement. J'ai de la chance qu'aucun des deux parcs ne soient pas endettés. Donc je peux me permettre de faire des provisions et le reste je le consacre aux investissements.

I : La ville de Bruxelles avait-elle compté sur Océade dans le projet NEO ?

TM : Le projet NEO, à la base, c'est Freddy Thielemans qui voulait faire un centre de congrès. Pour le financer, il fallait vendre un maximum de terrains et le plus cher possible. Ce qui les intéressaient dès le début pour le projet, c'était l'immobilier et un centre commercial. Pour

eux Océade est un vieux bazar à la place duquel on va faire une tour. Devant l'Atomium, la situation est différente car on ne peut pas bâtir. Sachant cela, aucun des trois consortiums qui étaient en lice pour le projet n'a rien trouvé de mieux que garder Mini-Europe.

I : On voit en effet sur les plans du projet NEO que Mini-Europe était intégré au projet...

TM : J'avais tout de suite reçu la confirmation par les consortiums qu'on ne pouvait pas garder Océade mais ce n'était pas le cas pour Mini-Europe. Or, le Parti Socialiste n'arrêtait pas de dire que tout était possible.

I : Au niveau de la publicité à Bruxelles pour Mini-Europe ? Comment l'exploitez-vous ? Est-ce de la radio, des affiches, de la télévision, ... ?

TM : On fait pour Océade des campagnes marketing 100% affichage. D'habitudes c'est 50-50 entre radio et affichage. Pour Mini-Europe, un Belge coûte très cher en dépenses marketing. On a plutôt intérêt à miser un maximum sur la distribution de dépliant. Nous en avons fait plus de 800 000 cette année. Un étranger qui vient en Belgique, il le voit partout et notamment à l'hôtel. En général, un étranger cherche aussi ce qu'il y a à voir. On essaye d'être au maximum présent dans les guides à l'étranger et chez les tours opérateurs.

Cette année-ci on va essayer de se mettre dans les aéroports. Mais c'est assez coûteux... Pour un tout petit réseau dans les aéroports cela revient à 8000€ par mois. On va tester ce canal mais à mon sens parfois à l'aéroport on est obnubilé par trouver son train, taxi ou bus et c'est seulement à l'hôtel quand on souffle que l'on regarde pour les attractions. Mais en résumé, une belle campagne dans un aéroport c'est 200 000 à 300 000 euro.

I : Avez-vous envisagé de réimplanter Océade ailleurs ?

TM : Si Océade est rentable c'est parce que je suis son 3^{ème} acheteur. Et je l'ai acheté pour son cashflow de l'époque qui était faible. Mais refaire un tel parc coûterait extrêmement cher. Je prends l'exemple de Plopsaqua, eux ont reçu 13 millions de subsides en partenariat avec la commune. Refaire une piscine ailleurs ne serait pas rentable aujourd'hui. Beaucoup de

piscines en Flandre sont payées en partenariat avec des pouvoirs publics. Chaque fois, ils y ajoutent aussi une petite rivière sauvage et quelques toboggans. Celles-ci coûtent environ 17 millions d'euro...

En autonome, je ne connais aucun parc aquatique rentable. Océade n'a toujours pas fait de bénéfices en cumulés étant donné que les investissements de la 1^{ère} année ne sont toujours pas compensés avec les bénéfices d'aujourd'hui. Le parc est rentable pour moi car je ne suis pas le 1^{er} acheteur tout simplement.

La stratégie que j'ai adopté pour Océade c'était la focalisation sur les décorations, l'entretien, la qualité du parc et des toboggans. Je trouve l'ensemble fort équilibré.

I : Y a-t-il une forte synergie entre les deux parcs Mini-Europe et Océade ? Quel est le taux de visiteurs qui vont aux deux attractions sur une journée ?

TM : J'ai les chiffres d'Océade mais pas de Mini-Europe : 40% des gens qui vont à Océade ont déjà été à Mini-Europe mais attention pas forcément le même jour. Ce chiffre-là est très faible. Après 4h à Océade les gens sont fatigués et ne sont pas prêts à faire une autre activité.

I : Reconstruire Océade à côté de mini-Europe si le parc devait bouger ne serait donc pas indispensable ?

TM : Il y a tout de même un point important pour le marketing. Les petites affiches sont seulement dédiées à Océade mais très grands panneaux d'affichages sont divisés en deux (moitié Océade et moitié Mini-Europe). Pour Mini-Europe le coût n'est pas justifié si le parc était tout seul à investir dans l'affichage. Concernant Océade, ce serait très limite pour que le parc puisse financer cet investissement seul. Avec les deux parcs, on peut se permettre un taux de visibilité et de répétitivité que ni l'un ni l'autre ne pourrait se permettre seul. Il y a donc certaines petites synergies. Mini-Europe peut vivre sans Océade et l'inverse est vrai aussi mais à l'heure actuelle le fait d'être à Bruparck est un plus. Les gens se disent qu'ils reviendront voir le reste une prochaine fois. La synergie est donc difficile à quantifier.

Faire des enquêtes pour savoir combien de gens seraient prêt à prendre une navette gratuite jusqu'à Meise serait intéressant mais il faudrait prendre les résultats avec précautions. Les gens se diront qu'il n'y a « que 3-4 km ». Le problème c'est si il y a des embouteillages, les gens sont en vacances ils ne veulent pas s'angoisser et faire de la route juste pour une attraction.

I : Plopsaqua ont des subsides des pouvoirs publics. En aurez-vous à Meise ?

TM : Ce n'est pas encore sûr. Mais je sais qu'ils sont intéressés d'avoir Mini Europe là-bas. Ce qui serait très important dans ce scénario, ce serait d'assurer une transition pour que les gens sachent que maintenant c'est à Meise qu'il faut venir pour Mini-Europe. L'idéal serait de ne pas avoir un temps d'arrêt d'un an mais d'embrayer directement.

Il est possible de tout construire rapidement et de transporter les monuments facilement.

De plus, tous les travaux d'infrastructures peuvent commencer à l'avance.

I : Avez-vous une idée du calendrier des 2 prochaines années si vous envisagez un déménagement ?

TM : J'attends une réponse de Meise qui, eux me disent être intéressés. Mais je ne sais pas à quelle vitesse ils sont prêts à avancer sur le dossier. Cela reste des fonctionnaires, ce n'est pas péjoratif, mais ils ont des obligations d'appels à projets. Dès qu'ils doivent faire quelque chose, il faut l'accord du ministre pour débloquer du budget, ce n'est pas un privé. De plus, le terrain est en zone verte touristique. Qu'est ce qui y sera permis ? C'est en discussion actuellement. Il y a déjà un dossier à l'analyse mais il faudra aller plus loin.

En 2017, la ville va-t-elle vraiment dire « maintenant c'est Unibail qui reprend » ? Que se passera-t-il s'il y a des recours ? Moi je dois montrer que je reste actif, que je n'abandonne pas. Mais à Mini-Europe par exemple, je n'investis quasiment pas dans les bâtiments sauf ce qu'il faut (le coup de peinture) mais j'essaye plutôt de rajouter dans le parc.

Pour tout résumer, il y a des jours je suis persuadé de partir et puis d'un coup le projet NEO bat de l'aile. Je me dis parfois qu'il y a des chances de rester et donc je continue à investir. A

Mini-Europe, on représente une toute petite structure et ce n'est pas facile de gérer le développement et l'exploitation tout en ayant cette épée de Damoclès au-dessus de la tête.

Le projet NEO va peut-être se faire avec Mini-Europe, mais aussi, peut-être, avec ou sans moi ? Ils vont peut-être dire « on rachète mais on ne veut pas de Mr. Meeùs ». Si la ville et Unibail mettent 10 millions chacun et rachètent pour 20 millions l'ensemble alors je n'aurais pas de problème. Si le parc est performant il vaudra cher selon moi. Mais, je dois avoir une stratégie de développement pour être sûr de retomber sur mes pattes. Il me faut aussi une stratégie de déplacement, une stratégie de valorisation en cas de vente, une stratégie pour développer l'exploitation,...

I : Quel est l'impact de l'Atomium sur Mini-Europe ?

TM : En 2005-2006, on a perdu 20% de visiteurs avec la rénovation de l'Atomium. A ce moment-là on était dans le rouge. Il a vraiment fallu se serrer la ceinture. C'est là qu'on voit l'impact des internationaux pour le parc.

Puis petit à petit, il y a eu 1 millions de nuitées en plus à Bruxelles. Cela fût la bouffée d'oxygène qui a permis de rénover, à quelques maquettes près, tout le parc. Maintenant, il y a de plus en plus d'interactions. Je viens d'engager un directeur de parc pour la 1^{ère} fois, ce qui fait qu'on avance plus vite en me déchargeant de certaines tâches.

I : Quel sont selon vous les concurrents de Mini-Europe ?

TM : Tout ce qui attire au « ludo-éducatif » : de belles expositions interactives dans des musées, ça peut être aussi des événements. L'étranger aussi est un concurrent, les pays de destinations de voyages. Pourquoi y a-t-il plus de gens qui viennent à Bruxelles aujourd'hui ? C'est en partie car en Tunisie, en Turquie, au Maroc, etc. il y a plus de problèmes ou de dangers. Il y en a beaucoup moins ici.

Il y a plus de « city-trips » à Bruxelles car avant les touristes les faisaient là-bas. Maintenant c'est ici qu'ils les font.

Si demain on annonce que tout est pacifié, je peux perdre 10% de clientèle comme ça sans le savoir. On a beaucoup de Russes au parc mais je peux les perdre dès demain... avec la chute du rouble il y a un grand danger. Il y a aussi beaucoup d'Israéliens, depuis qu'il y a une instabilité dans le pays nous en avons beaucoup moins. A côté de ça, il y aura l'exposition universelle Milan bientôt et qui compte avoir des millions de touristes. Est-ce que ce sera les mêmes qui comptaient venir à Bruxelles et à Mini-Europe ?

Tout cela se résume à savoir ce qui va faire une bonne saison. Depuis que je suis dans le tourisme, on n'a jamais trouvé les paramètres. Il faut avoir une vision à long terme, améliorer le produit et avoir une stratégie. Ça peut bouger très vite sans savoir pourquoi, on ne connaît pas tous les facteurs indépendants.

Concernant Océade, le parc a plus de concurrents direct. Au Carnaval par exemple, si il y a de la neige, on a moins de gens qui viennent au parc. Plutôt que de venir nager ils vont en Ardenne pour faire du ski.

Pour Mini-Europe, tout peut être une concurrence. D'un autre côté, il y a peu d'attractions aussi grand public que Mini-Europe à Bruxelles. Beaucoup de gens vont à l'Atomium mais pour les enfants ce n'est pas aussi chouette.

I : Quels sont les critères sur lesquels vous vous basez pour savoir si un déménagement à Meise serait intéressant ? Qu'est ce qui est le plus important pour la sélection d'un site ?

TM : Le nombre de visiteurs potentiel et les moyens de les faire venir. Par exemple, Il y a le circuit « Hop-on Hop-off » et eux disent que ce sera compliqué de rajouter 3km en plus sur le circuit pour faire venir les visiteurs à Meise. Actuellement, nous sommes sur le circuit touristique et les organisateurs du circuit vont jusqu'à l'Atomium mais ils trouvent cela déjà loin. De plus, quand il a des embouteillages en fin de journée, ce circuit devient vraiment très long.

Par contre, si on fait une navette permanente qu'est-ce que ça coûtera ? Mettre un bus ne coûterait selon moi pas si cher. On peut mettre en place un beau bus aux couleurs de Mini-Europe qui serait inclus dans les frais marketings. On le ferait démarrer au pied de l'Atomium

afin que les touristes puissent se rendre à Meise. Serait-ce possible ? Faut-il demander l'autorisation à la ville ? Si on fait payer les touristes c'est peut-être interdit mais gratuitement peut-être pas... Ce sont tous des paramètres à prendre en compte.

La 1^{ère} priorité c'est le nombre de visiteurs potentiel. Je l'estime grâce aux enquêtes autour de l'Atomium en demandant si la navette pourrait marcher. Ces résultats sont à prendre avec des pincettes évidemment mais représentent une indication. En sachant ce nombre potentiel, je pourrais alors estimer l'investissement nécessaire à Meise.

2^{ème} Interview avec Thierry Meeus (18 mars 2016)

Quels sont vos projets actuellement pour le parc ?

Thierry Meeus : J'aimerais dans le courant de cette année-ci travailler sur un tout nouveau guide de Mini-Europe afin de le sortir en 2017 ou 2018 avec plus d'attention sur les valeurs européennes ainsi que sur les héritages européens. Le but sera d'expliquer pourquoi nous sommes les fils de la civilisation grecque, pourquoi nous sommes les fils de la civilisation vikings, romaine ou encore de 14-18. Les Européens d'après la guerre de 14-18 ont d'ailleurs été encore beaucoup plus sensibles au progrès mais aussi au côté négatif du progrès.

Le but sera donc vraiment de retracer d'où l'on vient ?

T.M. : Exactement ! Les influences, la révolution française. Nous allons essayer de développer le parc autour de ces thèmes.

Allez-vous donc refaire tout le fascicule ?

T.M. : Oui en effet et cela va représenter un très gros boulot. Il faudra le rédiger à nouveau entièrement. Une bonne partie du guide avait été écrite par moi-même mais si l'on décide de le refaire de façon plus littéraire je ne l'écrirais plus comme cela. Avant on pouvait se permettre d'écrire dans un certain style littéraire qui aujourd'hui ne se fait plus. Il faudra maintenant le réécrire dans un tout autre style.

Le fascicule est selon moi un magnifique outil qui se manipule très vite tandis qu'une tablette est moins facile. Prêter une tablette sera plus vite compliqué notamment en cas de pluie. De plus, avec de tels appareils ou même des audio guides, on doit faire face à de nombreux vols.

Avez-vous des audioguides ici à Mini-Europe ?

T.M. : Non car personnellement j'ai toujours été contre. Tout simplement car je trouve qu'une personne qui lit pour l'ensemble est plus conviviale que chacun séparément en train d'écouter

dans son coin avec un audioguide. De plus, un audioguide prend du temps à écouter tandis qu'un guide est très rapide à lire. De plus avec l'audioguide on va se demander ce qu'il va dire. On va se demander si cela va être intéressant. Le problème est que tant que l'on n'aura pas écouté jusqu'au bout on ne saura pas dire si c'est le cas. On demandera aux autres de se taire car on n'entendra pas toujours non plus.

Le but de notre interview aujourd'hui est de connaître votre point de vue sur les attributs d'un parc tel que Mini-Europe afin de le comparer avec la littérature scientifique. Quels sont selon vous les attributs qui représentent les facteurs clés de succès du parc ?

T.M. : Je pense tout d'abord qu'il faut bien distinguer dès le départ les parcs de type culturel, qui ne se visitent qu'une fois, des parcs de type récréatif. La plupart des gens qui viennent à Mini-Europe ne l'ont jamais fait auparavant. C'est tout à fait différent de choisir d'aller à Océade et d'y prendre goût pour y revenir par la suite. Si l'on prend l'exemple des parcs comme Walibi ou Océade, il y avait toujours 40% de personnes qui venaient pour la première fois (c'est d'ailleurs toujours le cas chez Océade). Pour ces parcs là, beaucoup de gens qui étaient venu pouvaient en parler oralement autour d'eux puisque c'est un parc régional, national. Ce type de visiteurs représente de la publicité orale.

A l'inverse, un produit comme Mini-Europe avec 70% d'étrangers et des Belges qui ne visitent le parc qu'une fois dans leur vie c'est plus compliqué d'avoir cette publicité orale. Il y a parfois des gens qui viennent à la suite du conseil d'un ami mais ce sont principalement les réseaux sociaux qui font la publicité du parc. Il faut donc bien séparer ces deux types de parcs.

L'importance de chaque driver/attribut sera tout à fait différente en fonction de la typologie du parc cela va de soi...

T.M. : Si l'on prend le cas des étrangers, Mini-Europe est beaucoup plus semblable du point de vue du schéma et de la typologie à l'Atomium, au musée Magritte ou encore au Centre Belge de la Bande Dessinée. Cela ne concerne donc pas les Belges qui viennent pour la répétitivité avec comme exemple les Bédéphiles qui reviennent au Centre Belge de la Bande Dessinée lorsque ce dernier organise des événements.

Si à Mini-Europe on décide de faire un évènement Halloween on pourra, d'expérience, espérer que ces jours-là que le parc atteindra un certain pic de visiteurs.

Un des premiers critères c'est la **qualité de l'expérience, l'unicité de l'expérience**. Le fait qu'il y ait très peu de parcs miniatures est un point fort pour nous même si le coût est très élevé. Mais c'est précisément grâce à cela qu'il n'y a pas de parcs miniatures de tous les côtés. Océade coûte aussi cher mais il y a beaucoup plus de concurrence. Il existe de nombreux parcs aquatiques subsidiés par les villes un peu partout. Lorsque les gens se rendent à Océade leur réaction est la suivante : « oui c'est bien » tout simplement car ils ont déjà été à des parcs comme Plopsaqua, Aqualibi où l'offre est plus ou moins la même. Ici à Mini-Europe c'est authentique. Il n'y a pas beaucoup de parcs similaires.

Il n'y a pas beaucoup de parcs miniatures avec la même offre à proximité ?

T.M. : Oui il y a une certaine distance avec un parc comme Madurodam aux Pays-Bas. Mais attention, faire Madurodam n'empêche pas d'aimer Mini-Europe et d'y venir. Ceux qui ont fait Madurodam n'y sont pas retournés très souvent. Je pense qu'au niveau de l'unicité et de l'authenticité de l'animation on est dans le top 2 des parcs miniatures. Je pense que Madurodam se situe un cran au-dessus de nous en nombre de monuments, de poupées ou d'animations. Nous notre force c'est le contenu. Le fait de parler de l'Union européenne à Bruxelles est une force. J'avais parlé d'expérience, d'unicité mais c'est surtout d'unicité par rapport au lieu. Le fait que Bruxelles soit capital de l'Union européenne avec Mini-Europe qui possède ce thème, là c'est une force. D'autant qu'il y a peu de temps encore, personne ne parlait de l'Union européenne. Maintenant, il y a des attractions comme le Parlamentarium et en fin d'année ouvrira la Maison de l'Europe. Cette dernière parlera sûrement plus de la culture européenne, de ses valeurs et son héritage.

Selon vous l'expérience de l'offre prévaut à la quantité, c'est à dire aux extensions de maquettes ou simplement à la diversité de l'offre ?

T.M. : Pour moi la qualité de l'expérience se résume à s'amuser à Mini-Europe. Il faut que ce soit ludique et éducatif. On est dans une atmosphère qui représente une expérience unique.

Elle colle à l'image de Bruxelles. À côté de cela, il y a un bon groupement sur le plateau du Heysel avec l'Atomium qui est très diversifié mais qui attire le même groupe de touristes. Ce groupe lorsqu'il débarque dans une ville se demande ce qu'il va visiter, ce qu'il y a d'important à voir tout simplement car il ne reviendra peut-être jamais à Bruxelles. La réponse c'est là Grand Place, l'Atomium, Mini-Europe, ... Avec cela il est sûr d'avoir visité tous les attractions phares.

Quand l'Atomium a été fermé, nous avons perdu 20% de visiteurs. Quand Mini-Europe est arrivé, l'Atomium a fait 30% de visiteurs en plus. Il y a donc bien une importance d'être à deux dans un même endroit lorsque les gens se déplacent hors du centre.

Un point important dans notre type d'attraction touristique de ville est d'être sur le circuit touristique pédestre. Le problème, par exemple, du Pavillon chinois, qui n'est pas situé très loin d'ici, est que son accès est limité. Il faut s'y rendre à pied et seulement dans le but de le visiter car il ne se situe pas sur un circuit naturel. Là se trouve le danger si Mini-Europe se déplace à Meise. Il va falloir essayer de prendre les visiteurs ici avec une navette et de les amener à Meise malgré l'absence de présence sur le circuit de visite. Cela veut dire que les gens devront prendre la navette même si cette dernière est gratuite et la crainte des visiteurs se situera au niveau de la perte de temps.

Selon vous, l'accessibilité sera un critère important dans le choix du touriste qui ne veut pas perdre de temps ?

T.M. : La localisation est quelque chose d'essentiel. On m'a proposé un terrain très intéressant à Malines. Le problème ici est que je perds tous les « city-tripers » de Bruxelles. Je ne pense pas que ces derniers prendront une navette de 20 minutes pour se rendre à Mini-Europe. Et si jamais il y avait des embouteillages au retour, cela pourrait faire 40 minutes de trajet. Cet endroit est trop loin selon moi là où Meise représente une distance encore faisable.

Pourquoi y a-t-il eu un problème au niveau du dossier à Meise ?

Tout simplement parce que le terrain est en négociation pour le moment. Cela prend du temps car il y a une volonté de mettre un tram supplémentaire. Actuellement je ne peux pas m'y rendre. Néanmoins, si je devais quitter le Heysel, je pense que l'on m'y accueillerait de façon temporaire pour l'instant. Cet endroit est une zone verte ce qui veut dire qu'on ne peut rien faire sur ce terrain à part y mettre des plantes. Il y a aussi en terrain juste en face où il serait possible de s'installer moyennant l'arrangement d'un accord entre la région et la ville. Or, ces dernières ne s'entendent pas, notamment sur le cas du tram. On ne peut donc pas nous promettre le terrain tant que ce problème n'est pas résolu. Je pense que cet endroit à 4 kilomètres d'ici serait pourtant idéal. Une navette ne nous coûterait pas grand-chose et les gens seraient prêts à faire 5 minutes de trajet.

La localisation sur un chemin pédestre est donc vraiment importante. On voit notamment que le petit musée Erasme qui est loin du centre n'attire pas grand monde. A l'inverse, je suis étonné que le musée du train à Schaerbeek fasse 100.000 visiteurs par an. Mais il me semble que ce sont surtout des Belges qui s'y rendent car c'est une nouveauté. Je serais curieux de savoir la proportion d'étrangers qui s'y rendent. Le musée du tram à Auderghem est lui, de nouveau, loin et seul et a donc peu de visiteurs. Je pense que l'expérience n'est pas aussi amusante et enrichissante qu'elle pourrait l'être ici à Mini-Europe où l'on touche un public beaucoup plus large.

AutoWorld est quant à lui très bien situé. Il a réussi à remonter son nombre de visiteurs grâce aux expositions ciblées pour les Belges. Les étrangers qui vont là sont des passionnés de voitures. Les Belges y vont donc pour les nouvelles expositions et les étrangers car c'est une passion. Le nombre de visiteurs était tombé un moment donné à 80.000 personnes avant de remonter maintenant à 140.000. Leur produit a donc un impact limité car tout le monde n'aime pas les vieilles voitures tandis qu'ici à Mini-Europe nous sommes à priori plus diversifiés. C'est pour la famille en général même si la plupart des étrangers viennent sans enfants. Notre force réside dans le thème de l'Union Européenne et l'expérience ludo-éducative.

L'Atomium lui, qui fait 600.000 visiteurs, est plus dans la qualité architecturale et l'expérience de « monter en hauteur ». Tous les sommets de tours représentent une expérience car l'on

aime bien dominer la ville. La Tour Eiffel c'est l'expérience magique de monter en haut car on a l'impression d'avoir Paris à ses pieds. Le point de vue est très important car on aime être au sommet d'une montagne, d'une tour. Le London's Eye aussi est un autre exemple. C'est une grande roue qui attire un nombre énorme de visiteurs malgré son prix très cher.

Je pense aussi qu'il y a aussi ce côté de « je l'ai fait » lorsqu'on visite une ville. Il y a parfois un peu de vantardise dans certaines choses que l'on visite. Il y a une part de cela que j'essaye d'exploiter aussi à Mini-Europe.

Pensez-vous qu'un Mini-Europe indoor serait possible ?

T.M. : Oui tout à fait ! Il y a un très grand parc miniature à Hambourg à l'échelle 1/100^{ème} et selon moi c'est une toute autre expérience. Ils peuvent faire beaucoup d'animations car ils n'ont pas le problème de la pluie ni de l'humidité.

La météo ne serait plus un frein du coup à l'offre de Mini-Europe ?

T.M. : Oui mais en même temps, le fait que le parc soit en dehors est une bonne chose en été. Lorsqu'il fait beau les gens sont contents de faire quelque chose dehors plutôt que d'aller dans les musées à l'intérieur. Je ne suis donc pas sûr que faire un parc tout couvert serait une meilleure solution. Tout couvrir à Mini-Europe coûterait environ 5 à 6 millions d'euro. Vais-je récupérer ma mise si j'investis cette somme ? Je n'en suis pas sûr...

Dans nos recherches littéraires la météo était souvent citée et pouvait avoir un grand impact sur la fréquentation d'un parc. Qu'en pensez-vous pour Mini-Europe ?

T.M. : La météo me pose question à certains moments de l'année quand il fait froid et notamment si il y a des jours de pluie continus. Mais quand on y regarde de plus près aux chiffres, il ne pleut pas si souvent que cela. De plus, s'il ne pleut qu'une heure sur la journée les gens attendent sans problème.

Le marketing est aussi un point non négligeable. Si Mini-Europe est performant c'est parce que nous sommes les seuls à faire du marketing à Bruxelles au travers de nos dépliants. On va en Chine, en Inde, en Russie. On est aussi présent sur les réseaux sociaux ce qui n'est pas négligeable non plus.

La personnalité du propriétaire ou de la société joue aussi un rôle. Je pense que Mini-Europe est perçu comme étant moins commercial que des attractions comme London's Eye où l'on voit que tout est mis en place pour avoir une rentabilité maximale.

Le marketing peut donc être important. Au niveau de Mini-Europe, on ne vend toujours pas de ticket online et nous sommes toujours en discussion sur ce point. Si l'on prend l'exemple de l'Atomium, ceux-ci estiment que les gens viendront à eux sans rien faire au niveau du marketing. Depuis 2 ans, ils ont quand même investis un peu de budget pour se mettre à l'aéroport mais ils ne travaillent pas avec les tours opérateurs. Ils ne vont pas les voir comme nous le faisons. Je pense que le succès de Mini-Europe est dû à cela aussi.

Que faites-vous exactement dans les autres pays ? Distribuez-vous des flyers ?

T.M. : On va voir les tours opérateurs pour leur demander de programmer Mini-Europe lorsqu'ils ont des clients de passage en Belgique à Bruxelles. Si l'on est dans la brochure du tour opérateur cela représente de la publicité. Certains touristes vont se poser la question de savoir ce qui est intéressant en voyant le programme de la brochure. Ce qui est important c'est qu'ils y voient Mini-Europe. Il y a des chances qu'ils viennent à Mini-Europe même sans passer par le tour opérateur simplement en allant jeter à coup d'œil à la brochure.

Nous sommes aussi présent sur l'arrière des bus Hop-on Hop-off sightseeing. Sur Tripadvisor nous avons une cote de 4 sur 5. Les gens se disent en général que ça peut être sympathique de visiter Mini-Europe lorsqu'ils voient une publicité.

Le prix aussi est un critère ! Mais ce n'est pas situé en top liste selon moi. Les touristes, en général, ne viennent ici qu'une fois et ils ne sont donc pas à 2-3€ près lorsqu'ils dépensent pour un ticket d'entrée.

On avait aussi le personnel comme attribut cité dans la littérature. Que pensez-vous de l'importance de cet attribut « qualité des services » pour le parc Mini-Europe ?

T.M. : Selon moi tout dépend de ce qu'on entend par service. Ici, on donne le guide qui fait partie des services. Celui-ci ralentit les gens et leur donne l'impression qu'ils en ont pour leur argent. A côté de ça, le service de Mini-Europe est limité. Il n'y a pas de visites guidées par exemple. Dans les Sea Life Centers, il y a des endroits pour donner à manger aux animaux ce qui représente un service en plus. Un service souvent sous-estimé sont les toilettes. Pour une attraction touristique, j'y accorde énormément d'importance. Si je devais refaire Mini-Europe j'ajouterais plus de toilettes pour être sûr de ne pas avoir de problème au niveau de l'entretien. La propreté est un critère extrêmement important. Il vaut mieux parfois vieux et propre que neuf et sale.

La qualité de l'offre et la diversité de l'offre étaient aussi cités comme attributs numéro 1. Le but étant de toucher tout le monde avec son offre. Comment jugez-vous Mini-Europe sur ces attributs ?

T.M. : On a fait, à un moment donné, régulièrement des enquêtes de satisfaction qui n'apportaient malheureusement pas grand-chose au niveau de l'analyse de l'offre. Si l'on obtenait 85 – 90 % de satisfaction il fallait aussi déterminer la part de l'erreur statistique. De ce côté la TripAdvisor est très intéressant car il permet de voir ce sur quoi le client a été déçu : « on n'aimait pas la mascotte », « c'était un peu cher »... Être fort à l'écoute dans le parc permet aussi de savoir si un attribut tel que la propreté est assez pris en compte.

Certains, par exemple, trouvent que Mini-Europe fait vieux. De tels commentaires interpellent forcément. Cela prouve que l'on doit continuer les rénovations du parc. Bien évidemment cet avis n'est pas celui de tout le monde mais cela permet de savoir dans quelles mesures il faut adapter le produit Mini-Europe. Est-il intéressant d'obtenir un 4,5/5 sur Tripadvisor pour nous ? Si oui, quel en sera le coût ? Mini-Europe est très rentable mais est-ce que je recherche la perfection ?

Il y a aussi un point très important que l'on n'a pas encore abordé : le temps de visite. Actuellement, il est d'environ 2 heures. Pour les Belges c'est un peu trop peu alors que pour les étrangers c'est plus qu'assez. La question à se poser maintenant c'est : ne vaut mieux-t-il pas plutôt avoir un projet bien ciblé sur un segment ? Minitalia a joué sur les deux tableaux et malheureusement ils ont fait faillite... Ici, peut-être que si on proposait une offre similaire à Madurodam on augmenterait le nombre de Belges mais cela en vaut-il la peine ?

Une question sur le contrat actuel de bail avec la ville de Bruxelles. Qu'en est-il actuellement ? Et quel est l'avancement du projet NEO ?

T.M. : Le contrat se termine le 8 janvier 2017. Dans la presse, Philippe Close annonce que les deux parcs seront démolis le 8 janvier 2017. On va voir maintenant si cela se confirme ou non. Le projet NEO a pris du retard. Les informations et rumeurs qui circulent annoncent que rien ne commencera avant 2020. Ce faisant, comment la ville justifiera-t-elle la fermeture d'Océade et de Mini-Europe ?

La ville essaye de m'attaquer personnellement en expliquant que s'il n'y a pas d'accord c'est de ma faute. Le fond du problème est que la ville espère toujours recevoir Mini-Europe gratuitement ce à quoi j'ai évidemment répondu « non ». Ce n'est pas parce que je suis sur le terrain de la ville que Mini-Europe leur appartient.

Dans la presse, ils disent avoir fait une offre pour reprendre Océade et son personnel. Moi je ne suis pas au courant de cela. Je ne fais que lire la presse et en tant que lecteur je suis étonné d'apprendre de telles choses. D'un côté, ils me disent qu'étant donné le projet NEO, il faut absolument détruire le parc. D'un autre côté, si eux peuvent reprendre le parc, là il n'y a aucun problème pour continuer à exploiter.

La ville a fait une présentation dans un débat il y a 15 jours. A ce moment-là, ils ont annoncé que Mini-Europe serait géré par la Compagnie des Alpes. Cette annonce me paraissait tout simplement inimaginable car jusqu'à présent c'est moi qui ai la propriété des monuments et de l'image Mini-Europe.

Quand je discute avec des journalistes de cette situation, ils ne comprennent pas que je n'ai pas reçu d'offre. Il y a effectivement des rumeurs mais jamais je n'ai eu une offre officielle. C'est le problème de ces hommes politiques car ils peuvent se permettre de tout dire...

Va-t-il y avoir une happy-end de dernière minute ? Je ne sais pas le dire. Depuis le début, j'ai déjà reçu deux prolongations : la première fois je m'inquiétais, la deuxième fois j'ai dit « on commence la loi Renault »...

La sécurité est aussi fort mentionnée dans la littérature. Cependant ce facteur n'influence la fréquentation que lorsqu'il y a un problème. Les gens n'y pensent pas toujours lorsqu'ils font le choix de visiter une attraction touristique. Mais si un problème survient là il y aura des conséquences. Qu'en pensez-vous personnellement ?

Je prends l'exemple d'Océade où je dois faire beaucoup plus attention à des risques d'accidents, de noyades,... Statistiquement je sais que ça va arriver car on n'a pas à l'abri d'une erreur humaine. On ne peut pas tout voir.

Ici à Mini-Europe les risques de sécurité sont intrinsèquement faibles. Il peut y avoir quelqu'un qui a une crise cardiaque mais en aucun cas ça ne pourra pas être imputable à Mini-Europe.

La sécurité que l'on peut ressentir à Bruxelles peut influencer le nombre de touristes. Indiscutablement, je dirai qu'il y a eu une diminution des touristes à Bruxelles. Fin de l'année passée, on a souffert à Mini-Europe. On a perdu 100% en terme de visites puis petit à petit on est remonté à – 20%. Pour le moment cette année-ci on retrouve les chiffres de l'an passé. Il fait très beau et ce facteur aide forcément en termes de visites.

J'insiste maintenant sur l'attribut de la localisation. Nous avons subdivisé celui-ci en plusieurs sous-attributs. Tout d'abord la taille du marché pour Mini-Europe qu'en est-il selon vous ?

T.M. : Bruxelles a tout simplement moins de touristes que Londres ou Amsterdam. Du coup je ne peux pas faire de miracle au niveau des visiteurs.

Et au niveau de la compétition environnante ?

T.M. : Mini-Europe est une attraction au top à Bruxelles. Pourquoi ? Parce d'autres comme le Centre Belge de la Bande Dessinée ne le sont pas. Les grands musées ici n'ont pas la même renommée que le Rijksmuseum à Amsterdam. Tout ça sont des éléments à prendre en compte et qui font que Mini-Europe est plus performant que les concurrents à Bruxelles.

Concernant les régulations locales, ici, vous avez Bruxelles qui vous fait des misères. Il s'agit de voir à quel point la commune ou la ville du site de relocalisation serait prête à aider ou intervenir ou être un frein à Mini-Europe. Est-ce important pour un parc ?

T.M. : Je prends l'exemple des Sea Life Center, des musées Tussaud et même des petits parcs Legoland (Legoland Discovery Center) qui sont très souvent payés pour venir à certains endroits. Parce qu'on sait que le tourisme est relativement peu rentable mais cela donne une image à la ville et au développement de cette dernière. A tel point que beaucoup de développements touristiques sont publics. Ici, nous sommes la seule grande attraction touristique qui soit privée. Le Centre Belge de la Bande Dessinée est une ASBL mais ils reçoivent pas mal de subsides. Les grands musées par définition sont subsidiés. L'Atomium a été rénové avec 25 millions des pouvoirs publics.

Et Mini-Europe ne reçoit rien du tout dans tout cela ? Malgré l'image que le parc donne à la ville ?

De la ville non. Nous avons reçu une fois un coup de main de 124.000 € pour faire « Spirit of Europe ». A côté de ça, nous avons reçu des subsides des pays pour être présent dans Mini-Europe. Attention que ce ne sont pas des subsides de fonctionnement. Les pays veulent avoir un grand bâtiment dans le parc et donc payent une partie du coût. La Lituanie, par exemple, a payé le bâtiment de l'université de Vilnius. C'est une forme de sponsoring plutôt qu'une aide à l'implantation.

A côté de ça, Il peut y avoir aussi l'aide des offices de tourisms. Nous, malheureusement, on n'est pas vraiment aidés. Mais sur le site web il y a les 15 attractions à voir, dans lequel Mini-Europe et Océade se trouvent.

Par contre au niveau de la ville, leur politique c'est de mettre en avant tous ce qui concerne les évènements ou la nourriture et très peu les attractions et les raisons de visites. Avant, nous n'étions même pas recensé sur le site de la ville. Aujourd'hui, heureusement Mini-Europe et Océade sont sur le site dans la liste des attractions à faire.

Trouvez-vous que la capacité d'expansion limitée de Mini-Europe sur le site du Heysel soit un réel frein ?

T.M. : Le groupe Merlin qui installe les attractions touristiques telles que les Legoland Discovery Center ou les Sea Life Center, eux, ils investissent une fois et puis c'est tout. Ils ne font plus que renouveler l'attraction par après. Qu'est ce qui est intéressant pour moi ? Avoir 4 étoiles sur TripAdvisor et être bien rentable ? Ou alors, courir après une expansion pour être le plus beau le plus fort mais avec un coût certain en investissement ? Ici, chaque fois que je rajoute une maquette ou une animation cela représente des frais supplémentaires. C'est pour cela que je le fais prudemment. Ainsi, chaque année j'ai quelque chose de neuf à présenter. C'est plus confortable que d'investir une fois énormément et de ne plus rien faire pendant 10 ans...

Le renouvellement est quelque chose d'important du point de vue de la littérature en effet...

T.M. : Soit on veut garder les mêmes visiteurs et on doit renouveler le parc. Soit on renouvelle moins le parc car ce sont les visiteurs qui sont renouvelés. Ici tous les touristes qui viennent aujourd'hui ne reviendront peut-être jamais de leur vie. Alors pourquoi changer ?

Dans le parc, on a augmenté le nombre de monuments depuis 20 ans. Est-ce qu'avec un monument supplémentaire ou même dix j'aurais plus de visiteurs ? Même avec l'ajout d'un monument, il n'a pas de réel impact qui se ressent.

C'est le problème des grands musées qui, s'ils n'ont pas beaucoup d'étrangers, doivent faire des expositions. A ce moment-là, il y a un renouvellement de l'offre. Le danger alors, c'est que les gens ne viennent plus que pour les expositions et plus du tout pour le permanent. Le musée Magritte par exemple fonctionne principalement avec des étrangers. Il n'a pas un grand besoin de se renouveler...

Il s'agit de segmenter le type de parc mais aussi de client. A Océade, il n'est pas facile de se renouveler mais ce serait une bonne chose d'avoir plus de nouveautés en toboggans. A l'inverse, ce critère de renouvellement joue beaucoup plus dans un parc d'attractions.

Dans la littérature, l'impact du renouvellement était décrit comme immédiat et durait environ 2 ans...

T.M. : C'était vrai avant, cela l'est moins maintenant tellement le marché est à saturation. L'attraction est-elle suffisamment forte ? Renforce-t-elle le créneau ? Je prends l'exemple de Walibi qui a visé terriblement les teenagers. L'attraction qu'ils vont mettre en place cette année-ci va renforcer cette image sensation. Mais je pense qu'avec cette politique, ils ont perdu une bonne partie des familles contemplatives. Le thème n'est pas fort développé, les grands spectacles ont été supprimés depuis 1998. Je pense que si Pairi Daiza marche aussi bien en ce moment c'est parce que Walibi a oublié ce segment des familles contemplatives.

Pairi Daiza, au niveau de la localisation justement, n'est pas facile d'accès. Pourtant, cela marche très bien. Comment l'expliquez-vous ?

T.M. : Il y a une différence à faire ici. Pairi Daiza c'est du tourisme d'un jour et pas de deux heures. Cela vaut la peine de rouler deux heures voire trois car l'expérience est unique. Ils sont dans un tout autre schéma que Mini-Europe. Ils sont même arrivés maintenant à un niveau où si des étrangers passent en Belgique ils vont peut-être s'y rendre aussi. Mais cela se résumera à des gens qui se déplacent en voiture uniquement, ce qui représente un autre créneau que le nôtre.

Y-a-t-il en Belgique une offre comparable et dans le même créneau que Mini-Europe ?

T.M. : Oui un monument ou dans un autre style les grottes de Han qui eux attirent beaucoup d'étrangers. Mais pour les grottes, ce sont des étrangers résidents en Ardenne. La difficulté c'est que ces résidents vivent dans des résidences secondaires. Ils vont là-bas chaque année mais ne vont pas faire les grottes de Han à chaque fois... Sinon, il y a le musée Magritte ou encore le Centre Belge de la bande dessinée.

Ces deux attractions, leurs offres sont orientées pour les étrangers ?

T.M. : Ils ont deux choses : les expositions pour les Belges et l'ensemble permanent pour les étrangers. Certain groupes passent par là pour la qualité du bâtiment avec les expositions en plus.

Ici, par exemple, si jamais on reste et qu'on doit changer la question sur les bâtiments devra se poser. Il sera question de savoir quelle importance accordée aux bâtiments ? Est-ce qu'on investit fort en image de marque ou non ?

Les visiteurs font-ils fort attention à l'image ou la qualité des bâtiments ?

T.M. : A Mini-Europe, je trouve l'entrée est un peu ridicule mais elle m'a été imposée. Ce serait bien d'avoir une entrée plus prestigieuse. A part cela, est-ce qu'il est important d'avoir un bâtiment emblématique ? Je ne suis pas sûr...

London Eye, par exemple, la qualité architecturale des bâtiments aux alentours est nulle. Miniatur-Wunderland se trouve dans des bâtiments industriels du siècle passé... On ne se déplace pas là pour ça. Ce qui prime, c'est l'expérience donc si je dois investir dans des bâtiments ce n'est pas pour faire du luxe. Actuellement d'ailleurs, nos bureaux sont très simples.

Si on regarde les Sea Life Center, ils n'ont pas bougé en termes de bâtiments en 10 ans. Pourtant chaque année, ils font 200 000 visiteurs et obtiennent un bon cashflow. Bien sûr ils font du marketing mais pas énormément non plus. De mon côté, je me demande parfois si je

ne fais pas trop de pub... Y-a-t-il vraiment des retombées ? D'un côté, pour moi c'est un projet de vie donc j'ai envie d'en voir le succès... Je pense qu'ici j'ai encore du potentiel pour avoir encore plus de visiteurs mais je pourrais très bien dire me suffire avec ce que j'ai actuellement.

On aimerait aussi avoir quelques précisions sur l'historique de Mini-Europe. Nous nous sommes basé en grande partie sur le livre de votre père et nous en sommes arrivés jusqu'en 2004. Qu'en est-il des grandes tendances ou grands évènements passé cette date ?

T.M. : Quand on a commencé en 1989, il y avait douze pays. Lorsque j'ai repris Mini-Europe à mon nom en 1998, j'ai essayé de réinvestir pour encore plus intégrer cette culture de l'Union européenne dans le parc. A cette époque, c'était encore difficile car il y avait un manque de touristes à Bruxelles. Le parc n'était pas au top. J'avais un directeur à l'époque et je n'ai vraiment repris la direction qu'en 2003. A ce moment-là, nous avons commencé à préparer l'arrivée de tous les nouveaux pays membres. Chaque année, on avait une à deux nouvelles maquettes avec des inaugurations à chaque fois. Puis on a commencé aussi à rénover en profondeur toutes les maquettes.

Depuis que j'ai repris le parc, j'ai vraiment ajouté une plus grande touche d'Union européenne. J'ai été membre du Mouvement européen Belgique et cela m'a permis de repenser le guide que l'on donne aux visiteurs. Du côté d'Océade, le projet « ambitieux » était de revoir la thématique, les toboggans du parc.

Depuis 2008, le principal objectif est d'obtenir une prolongation du parc. Cela mobilise malheureusement beaucoup de temps et d'énergies. En 2007, j'ai été présenter le projet de l'Anaconda à Océade. C'est en le présentant à l'époque à Philippe Close qu'il m'a demandé si je voulais « vraiment » le faire. Il m'a signifié qu'il ne me restait que deux ans d'exploitation pour les parcs.

En 2008, j'ai entendu des rumeurs selon lesquelles Mini-Europe et Océade n'allaient pas rester étant donné qu'il y avait un autre projet. C'est à ce moment-là que j'ai fait ma 1^{ère} conférence de presse pour exprimer mon inquiétude. Avec les réponses de l'époque, je me suis encore plus inquiété. Dans leur projet de départ Philippe Close et Henri Dineur, qui n'avaient jamais

visité Mini-Europe ni Océade, voulaient tout raser. Ils sont venus pour la première fois en 2009 et ont été étonné du nombre de visiteurs. Cela me paraissait fou étant donné mon obligation de transmettre les chiffres, ils devaient être au courant des résultats des parcs. Il fallait qu'ils viennent sur place pour le croire...

On a eu une première prolongation en juin 2010 alors qu'on devait terminer en décembre. Par après, j'ai eu les premières confirmations que la ville voulait mettre la main sur le parc. Le contrat devait se terminer en août 2013 et j'ai obtenu un renouvellement en juin 2013, c'est-à-dire deux mois avant la fermeture prévue. L'angoisse était vraiment énorme à ce moment-là... En mars 2013, on avait fait la loi Renault pour annoncer que l'on n'avait plus de solution...

Vous poussez quand même les autorités de votre côté pour avoir des réponses ?

T.M. : Oui tout à fait ! Mais eux trouvent inadmissible que je dise « non » lorsqu'il s'agit de mettre la main sur Mini-Europe. Et moi je trouve inadmissible ce qu'ils proposent. Si la ville peut aisément mettre la main sur toute entreprise qui se développe où va-t-on ? Mon père a connu le même scénario en Afrique avec ses plantations... Ici, il y a tout de même un État de droit.

Depuis 2008, j'ai abandonné une série de postes à Wallonie-Bruxelles Tourisme, au Mouvement européen Belgique et ce pour me concentrer sur la situation ici. Il faut aussi provisionner car si demain je dois fermer Mini-Europe et Océade, je veux que tout le monde puisse recevoir son indemnité de fin de contrat. Je dois aussi rentrer un dossier pour la destruction des bâtiments. Il faut donc à la fois prévoir de rester et en même temps prévoir de me déplacer. J'ai dû engager du personnel supplémentaire pour m'aider à faire tout cela.

Avant je m'occupais du parc, maintenant j'ai un nouveau directeur opérationnel pour me permettre de gérer tous ces dossiers à temps plein.

Au niveau du développement de l'offre Mini-Europe qu'en est-il ? A Océade bien sûr il y a le sauna actuellement...

T.M. : Je pense personnellement que ce serait bien de rajouter des expériences. Une idée serait de filmer par une application un bâtiment en ruine que l'on verrait tout restauré via le téléphone. Maintenant, ce sont des applications encore assez chères (de l'ordre de 80.000 €) et il faut du temps pour amortir de tels investissements. Le guide, les QR code pour en savoir plus, des jeux ou encore changer « Spirit of Europe » sont tous des projets qui restent en « standby ». Cela coûte cher et je ne tiens pas à les développer maintenant. Tout devient vite obsolète dans des expositions comme ça. Ce serait dommage de développer certains projets seraient dépassés dans 2 ans par la 3D ou que sais-je...

Avec Océade, j'avais déjà fait une belle brochure, expliquant Les investissements futurs, afin de prouver ma volonté de rester et d'investir. Malheureusement, je n'ai pas pu en discuter étant donné qu'ils ne voulaient pas d'Océade.

*Nous ajouterions encore un attribut qui était important pour les visiteurs : l'interactivité...
Qu'en pensez-vous pour Mini-Europe ?*

T.M. : Je ne suis pas sûr que cela soit vraiment important. Cela dépend fort de l'expérience du visiteur. Si on aime voir un beau tableau, l'expérience est complète lorsque l'on est à une exposition et dans ce cas il n'y a pas d'interactivité. Maintenant, on rajoute des extras à côté pour faire ceci ou cela. Ici, la 3D et l'amusement sont déjà présents. Le monde miniature est déjà l'expérience mais on peut l'enrichir. Je pense néanmoins que les gens ne viennent pas pour la technologie.

Il y a 15-20 ans, on disait que les parcs d'attractions seraient dépassés avec l'arrivée de nouvelles technologies. On disait que la 3D donnerait les mêmes sensations... On voit toujours aujourd'hui qu'une montagne russe actuelle est restée la même que celle d'il y a 50 ans. Aujourd'hui, évidemment, on a rajouté des loopings ou d'autres choses. Mais tout le monde n'aime forcément cela.

Parfois il faut de la modernité parce que ça fait bien mais ce n'est pas nécessairement garant d'apprentissage.

Interviews exploratoires Mini-Europe (19 mars 2016)

Interview 1 : Jay (USA)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- Kid friendly, friendly for kids and novelty, more attractions. I think that's it.

- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- For sure the waiting lines. The accommodations of the lines so you don't have to wait in the rain. Entertaining

- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- The staff is ok as long as it is not terrible.

- *And what about safety ?*
- We've been to Six Flags where an accident occurred so it is ok. We would just not ride the attraction where the accident recently occurred, but we'll still go to that park. We would not go in an amusement park especially because it's the safest ! We wouldn't concern if it's one in 5 years or one in 10 years...

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- There are not so many things to do in Brussels. Also we're from the US so it's interesting to see all the famous things in Europe maybe we won't see in the future.

- *What do you think about the quality of the models ?*
- Very good.

- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- No it's the first time

- *What about the staff in the park ?*
- There are fine.

- *How did you come here ?*
- By metro. It was easy to reach, we used Google maps. But there were no indications.
- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- Just for Mini-Europe because we don't have the time to visit other attractions like the Atomium or Océade...
- *Where do you come from ?*
- Texas
- *Could we have your first name as well ?*
- Jay

Interview 2 : Ariane (Belgique)

- *Wat zijn de belangrijkste criteria voor jou wanneer u een touristische attractie bezoekt ?*
- Cultuur is echt belangrijk voor ons. En het moet ook voor iedereen zijn. Niet alleen maar voor kinderen of volwassenen maar voor iedereen.
- *Wat is belangrijk om een goede attractie te hebben ?*
- Sensaties zijn belangrijk. En het moet ook voor kinderen zijn.
- *Hoe belangrijk is het personeel in een touristische attractie ?*
- Het is echt belangrijk voor ons.
- *En wat denk je van de veiligheid ?*
- Veiligheid is het eerste probleem van mensen. Het is ook belangrijk. Hier is het veilig genoeg voor ons.
- *Waarom bent u in Mini-Europe vandaag gekomen ?*

- Wij hebben familie uit Iran die zijn hier in België gekomen en mijn zoon wilde hier in Mini-Europe komen. Dus we zijn hier samen gekomen.
- *Wat denk je van de models ?*
- Ze zijn heel mooi.
- *Is het de eerste keer dat je Mini-Europe bezoekt ?*
- Ja.
- *Hoe is het personeel in het park ?*
- Goed goed...
- *Hoe bent u hier gekomen ?*
- *Met de auto. Ik wilde niet met een vervoermiddel hier komen.*
- *Ben je hier gekomen om alleen maar Mini-Europe te bezoeken of voor andere attracties ?*
- Voor Mini-Europe en de Atomium ook.
- *Waar woon je ?*
- In Gent, België.
- *Wat is je voornaam ?*
- Ariane.

Interview 3 : Marija (Latvia)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- I don't know. *Cleanliness is important for us.*
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- *Attractions have to be clean enough.*

- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- *They can ruin your day if they are rude...*

- *And what about safety ?*
- It is really important for us. We would go in a place where an accident occurred but not on the ride on which it occurred.

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We just wanted to visit the Atomium and then we saw the Combo Tickets so we decided to come here as well...

- *What do you think about the quality of the models ?*
- It's good but the scale of the buildings is not the same, the proportions are not the same between the buildings. Not for the Baltic buildings for instance.

- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes.

- *What about the staff in the park ?*
- Very aggressive people at the entrance. I didn't wanna take a picture and I didn't have the choice...

- *How did you come here ?*
- By car. But there were not so many signs. Not easy to reach...

- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- Initially we came here for the Atomium... Then we bought the Combo Ticket.

- *Where do you come from ?*
- Latvia

- *Could we have your first name as well ?*
- Marija

Interview 4 : David (UK)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- Rides and animations for children, value for money, food, a parking nearby, shops. But mostly children-friendly. It is important that the children keep entertained during the whole visit. Interactions, shows are in that case important.
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- You have to be involved in the attraction. Interaction is crucial.
- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- They can ruin your day if they are rude...
- *And what about safety ?*
- For us it's really important. Alton Towers for example, where an accident occurred, we would come back to the park but not on the Smiler where the accident occurred.
- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We just wanted to visit the Atomium and then we saw the Combo Tickets so we decided to come here as well...
- *What do you think about the quality of the models ?*
- They're good. Very nice. And the atmosphere is really great. We enjoy it a lot. And everything is clean so it's great !
- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- No, we already visited miniature parks. It's the second time that we visit Mini-Europe !
- *What about the staff in the park ?*

- They are very friendly !
- *How did you come here ?*
- By car. But the parking is really expensive. And I think that the transportation system is great.
- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- For Mini-Europe. But now we would like to visit the Atomium as well. We should have bought the Combo Ticket...
- *Where do you come from ?*
- United Kingdom.
- *Could we have your first name as well ?*
- David.

Interview 5 : Viola (Pays-bas)

- *Wat zijn de belangrijkste criteria voor jou wanneer u een touristische attractie bezoekt ?*
- De zon schijnt niet vandaag maar het weer is in het algemeen echt belangrijk ! Een schone uitziets ook. En geen gebroken dingen en geen afval op de grond.
- *Wat is belangrijk om een goede attractie te hebben ?*
- Het moet meer informatief dan over de kop zijn. De culturele aspect is belangrijk voor ons.
- *Hoe belangrijk is het personeel in een touristische attractie ?*
- Het is belangrijk, ja.
- *En wat denk je van de veiligheid ?*

- Er is geen veiligheid. Mensen hebben mijn tas gekeken maar als ik een revolver wilde meenemen zou het echt gemakkelijk zijn. Ik denk niet dat het is echt nuttig voor veiligheid. Maar ik voel een beetje meer veilig.
- *Waarom bent u in Mini-Europe vandaag gekomen ?*
- Wij wilden het park en ook de Atomium bezoeken...
- *Wat denk je van de models ?*
- Het is heel mooi, goed gedaan. En heel leuk ook ! De animaties zijn echt leuk voor kinderen. Madurodam bijvoorbeeld is alleen maar op de Nederland. Hier kunnen we veel verschillende landen zien. Wij vinden dat beter ! En het is rustig in het park, het is goed voor ons ! En proper genoeg !
- *Is het de eerste keer dat je Mini-Europe bezoekt ?*
- Ja. Maar wij zal al in Madurodam geweest !
- *Hoe is het personeel in het park ?*
- Zeer goed denk ik ! En er zijn ook mensen achter de schermen die met de planten werken vandaag. Het is belangrijk ook !
- *Hoe bent u hier gekomen ?*
- *Met de trein en dan de metro tot Mini-Europe.*
- *Ben je hier gekomen om alleen maar Mini-Europe te bezoeken of voor andere attracties ?*
- Voor beide attracties (Atomium ook). We hebben een Combo Ticket gekocht.
- *Waar woon je ?*
- Nederland
- *Wat is je voornaam ?*
- Viola.

Interview 6 : Andrzej (Pologne)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- It has to be dynamic, with interactions, you have to be able to do things and not only to see things. Then, everything has to be free once you paid the entrance ticket. For example, we were disappointed that we had to pay for the boats here in the park.
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- Good looking stuff, clean and entertaining.
- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- They have to be able to speak international language for us.
- *And what about safety ?*
- It depends. If there is no safety control in the park I would avoid it.
- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We came here only for Mini-Europe. I wanted to take pictures ! I saw on the internet that it was one of the most famous attractions of Brussels.
- *What do you think about the quality of the models ?*
- They're good. But for some countries like Malta or Poland, those are not the most representatives of the country. Some States have like 7 or 8 buildings whereas others just have one. It should be more balanced... It would be better as well to be able to touch the buildings, get closer. And a last thing is that there is no distinction between the areas, there is no distinction and when I take a picture of Big Ben, I have the Eiffel Tower behind... But its great because I saw some cities that I haven't heard before. So that was also cool !
- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes, first time !

- *What about the staff in the park ?*
- They are ok.

- *How did you came here ?*
- By metro. It was tough to buy a ticket because the employees were not able to speak english.

- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- Only for Mini-Europe.

- *Where do you come from ?*
- Poland.

- *Could we have your first name as well ?*
- Andrzej.

Interview 7 : Christina (Roumanie)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- The weather, many things to look at and to play with, so interaction. Information as well, it has to be educative.

- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- Quality in general. And interactions as well.

- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- It's important. It's nice when there are a lot of staff in order to help you, give you informations and so.

- *And what about safety ?*
- Safety is important. We would not go where the safety is bad.

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We wanted to see the Atomium first...

- *What do you think about the quality of the models ?*
- Some aren't really representing the reality. Some are way too big and others are really small. For example in some countries there aren't representative building. In the newer ones for example. For example in Romania we have the second biggest building in the world, and it's not the one here. But in general the park is clean enough and we like all the animations !

- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes

- *What about the staff in the park ?*
- We didn't see others than you, you are ok !

- *How did you came here ?*
- By car.

- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- For Mini-Europe and the Atomium. But we didn't buy the Combo Ticket, we didn't know that we could buy such ticket.

- *Where do you come from ?*
- Romania

- *Could we have your first name as well ?*
- Christina

Interview 8 : Hélène (France)

- *Quels sont les critères importants lorsque vous visitez une attraction touristique ?*

- Que ça occupe tout le monde, beaucoup de diversité. La météo va aussi être déterminante.
- *Qu'est-ce qui définit selon vous une bonne offre d'attractions ?*
- La qualité et puis que ça soit adapté à tout le monde aussi.
- *Le personnel est-il important lorsque vous visitez une attraction touristique ?*
- Oui, c'est important, on en tient compte.
- *Qu'en est-il de la sécurité ?*
- Depuis qu'on a arrêté Abdeslam hier ça va mieux ! Nous n'avons pas de crainte pour venir à Bruxelles. D'ailleurs, le fait qu'on ait arrêté Abdeslam va probablement rassurer la majorité.
- *Pourquoi êtes-vous venus à Mini-Europe aujourd'hui ?*
- Nous avons gagné un voyage gratuit à Bruxelles, et nous avons eu droit à une visite gratuite de Mini-Europe incluse avec un guide privé.
- *Que pensez-vous de la qualité des maquettes ?*
- Elles sont superbes et bien entretenues. Vu l'extension de l'UE, chapeau ! Tout est également très propre. Par contre, l'orientation dans le parc peut d'avérer problématique, surtout pour les enfants. Après, on aurait bien aimé plus de technologies comme des tablettes ou des casques audio.
- *Est-ce la première fois que vous visitez un parc miniature ?*
- Non, je suis déjà venue en voyage scolaire quand j'étais plus jeune.
- *Que pensez-vous du personnel dans le parc ?*
- Aucun souci.
- *Comment êtes-vous venu jusqu'ici ?*
- Par le métro, c'était simple.

- *Êtes-vous venu ici juste pour Mini-Europe ou pour d'autres attractions aussi ?*
- Pour Mini-Europe. Si on avait eu plus de temps, on aurait peut-être aussi été visiter l'Atomium.
- *Dans quel pays habitez-vous ?*
- France
- *Quel est votre prénom ?*
- Hélène

Interview 9 : Miroslava (Slovakia)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- The weather, not like today. That's all I think. Oh, and not too many people as well, we don't wanna wait too much.
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- I don't really care about the offer...
- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- We don't really matter...
- *And what about safety ?*
- We don't really mind. We were not worrying at all about the situation in Brussels for example.
- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- Because it was close to the Atomium.
- *What do you think about the quality of the models ?*

- They are really nice. It's good enough for us. The animations are great as well. And it's perfect for the children to educate them.
- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes
- *What about the staff in the park ?*
- We only saw you too.
- *How did you come here ?*
- By metro. It was far away from the center but it's ok.
- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- We bought a Combo Ticket for both. We came here just because it's next to the Atomium.
- *Where do you come from ?*
- Slovakia
- *Could we have your first name as well ?*
- Miroslava

Interview 10 : Heik (Germany)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- It has to be interactive so that there are things to do for the children. For example here they like the boats.
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- Children oriented.

- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- Yes, for me it's important.

- *And what about safety ?*
- It depends on what kind of touristic attraction. In an amusement park with roller coasters it's really important.

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We planned to visit the Atomium and Mini-Europe as well.

- *What do you think about the quality of the models ?*
- Oh they are nice enough. And the park is really clean !

- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes.

- *What about the staff in the park ?*
- You are really nice. But you're the only one that I saw today.

- *How did you come here ?*
- We took the tram

- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- We bought the Combo Ticket.

- *Where do you come from ?*
- Germany

- *Could we have your first name as well ?*
- Heik

Interview 11 : Okan (Turquie)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- The landscape, food (that has to be tasty), the price as well. Safety as well. And too many people is bad as well. Sitting places are important as well and are missing here in the park. And a café at the center of the park and not at the end.
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- It has to be interactive and clean. And informative. The guide is really great here, we need to be able to understand and learn new stuff.
- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- Of course it's important, they have to smile to us, be nice,...
- *And what about safety ?*
- Safety is important. We would not go in an unsafe attraction.
- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We saw pictures on Facebook and then we made some research about it and we wanted to come as well.
- *What do you think about the quality of the models ?*
- They are really really great. We like that ! Ships actions are really good as well, and the interactive stuff as well. Maybe more could be even better : actions for all models.
- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes, first time. And we will recommand it to our friends !
- *What about the staff in the park ?*
- We didn't see any of them.
- *How did you came here ?*
- By tram.

- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- Both, we got the Combo Ticket.

- *Where do you come from ?*
- Istanbul.

- *Could we have your first name as well ?*
- Okan

Interview 12 : Alex (Roumanie)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- Trains, model trains everywhere ! I really like it ! But more seriously, if you pay for an entrance and then you still have to pay for additionnal activities inside of the park, that's bad. It has to be an all-inclusive formula.

- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- It has to be good-looking, with a lot of things to see, a great quality. And it has to be adapted to the weather. And it has to create a mood, an atmosphere.

- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- We don't really care about them.

- *And what about safety ?*
- Safety is important. We would not go where the safety is bad.

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- I heard about this park in a frenchbook when I was studying french at school. So I wanted to come here !

- *What do you think about the quality of the models ?*

- Most of them are ok, they are nice, some of them are handsome, but some are not representative of the country. And I really like the trains once again. And it's really nice that there is an historical side as well, like the Berlin wall, this is really interesting ! But the buildings are not separated enough, this is annoying when I wanna take a picture. Oh and for instance, the romanian building is not representative enough of Romania and we don't like the dracula : this is a stereotype and the only thing that people know about our country is Transylvania and vampires... We're tired about the dracula thing...
- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes
- *What about the staff in the park ?*
- We haven't met them today.
- *How did you came here ?*
- By bus. It was a little bit complicated, we had an argue about the way of reaching the Atomium !
- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- First we came here for Atomium and then we discovered that Mini-Europe was next to it so we visite dit as well.
- *Where do you come from ?*
- Romania
- *Could we have your first name as well ?*
- Alex.

Interview 13 : Lindsay (Belgique)

- *Quels sont les critères importants lorsque vous visitez une attraction touristique ?*
- Tout d'abord, le prix. Et le temps, et la facilité d'accès. Il y a la facilité d'indication, les panneaux pour aller jusqu'au parc ou alors aussi pour s'orienter dans le parc. Le

panneau Mini-Europe d'indication il est fort petit quand même. Ce qui pourrait nous faire ne plus revenir est un mauvais accueil, une mauvaise propreté, sécurité, etc... Et l'accessibilité pour personnes à mobilité réduite. Ici par exemple, tout est en escaliers, avec la passerelle ici du parking à Bruparck c'est pas adapté, nous avec la poussette on a eu du mal. Et puis niveau restauration c'est pas top. On aurait bien aimé une petite charrette au milieu du parc avec des glaces, des boissons, plutôt que de devoir aller au restaurant en fin de parcours. Ou même une zone de pique-nique au milieu du parc avec un snack...

- *Qu'est-ce qui définit selon vous une bonne offre d'attractions ?*
- La qualité et puis que ça soit adapté à tout le monde aussi.

- *Le personnel est-il important lorsque vous visitez une attraction touristique ?*
- Oui, c'est important, on en tient compte.

- *Qu'en est-il de la sécurité ?*
- C'est très important. Surtout dans les trucs comme Océade. Mais même à Mini-Europe. On laisse courir les enfants mais au niveau des passages de train il y a de l'eau, pas vraiment de barrières, les enfants pourraient tomber, on serait plus rassurés s'il y avait des employés pour surveiller un peu tout ça dans le parc. On est parents, d'accord, mais on n'a pas toujours l'œil à tout. Pas que les bassins soient très profonds mais on ne sait jamais...

- *Pourquoi êtes-vous venus à Mini-Europe aujourd'hui ?*
- On est venus aujourd'hui par curiosité. On voulait faire une activité en famille avec la petite qui devient assez grande pour ça.

- *Que pensez-vous de la qualité des maquettes ?*
- Il pourrait y en avoir un peu plus mais au niveau de la qualité il n'y a rien à dire. Les animations sont bien aussi sauf les bateaux payants, c'est la seule chose négative à noter. Sinon, on n'a que le fascicule mais ça serait sympa d'avoir des panneaux d'indications devant chaque monument avec un petit historique et des informations

sur le pays. Maintenant il ne faut pas que le panneau vienne obstruer la maquette, donc je ne sais pas si c'est possible. Ou alors un casque audio mais après c'est un investissement à faire, en plus il faut l'adapter dans toutes les langues.

- *Est-ce la première fois que vous visitez un parc miniature ?*
- Non, on est déjà venu il y a longtemps ici quand on était plus jeunes.

- *Que pensez-vous du personnel dans le parc ?*
- Ben il n'y a pas grand monde, à part vous deux. Et à l'entrée. Par contre il faudrait moderniser la mascotte quand même, et le logo aussi. C'est toujours la même maquette depuis 30 ans j'ai l'impression. Walibi par exemple ils ont modernisé leur mascotte mais bon, ils ont un autre budget aussi je pense. Mais quand même, en trente ans voir plus ils auraient pu moderniser la mascotte.

- *Comment êtes-vous venu jusqu'ici ?*
- En voiture. En voiture ça va très vite. Après on aurait bien voulu aller jusqu'Efteling, mais c'est déjà plus loin. Pour un parc d'attractions Efteling n'est pas cher, et là c'est vrai qu'on est prêts à rouler plus. Pour Mini-Europe par contre on n'aurait pas roulé deux heures. Il faudrait des logements de parc alors. Quand on doit chercher un Airbnb ou un petit hôtel Ibis c'est plus embêtant que si un logement du parc est prévu comme à Efteling ou à Disney. Tu paies un forfait, tu es tranquille. Si Mini-Europe était loin de chez nous et sans logement spécifique non, on ne serait pas venu par contre...

- *Êtes-vous venu ici juste pour Mini-Europe ou pour d'autres attractions aussi ?*
- Aujourd'hui on est venu que pour Mini-Europe.

- *Dans quel pays habitez-vous ?*
- Belgique, à Charleroi.

- *Quel est votre prénom ?*
- Lindsay

Interview 14 : Yoon Hie (Corée du Sud)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- Fun rides, people you go with, things to see. It's a very general answer. Cleanliness, the staff as well.

- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- A good offer is a fun offer. That's the main point !

- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- If the staff is bad, it can ruin my visit...

- *And what about safety ?*
- Safety is important. Here I feel safe. Maybe not for little kids because of rivers, fences could be added in some areas.

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- I'm travelling in Brussels for a week-end and I heard that it was the place to go so I decided to come here. Why not ?

- *What do you think about the quality of the models ?*
- Really great. Actually I wasn't expecting such good models. They're really detailed and represent well the buildings. I'm pretty impressed ! I think it's educative for little kids or people like me that cannot travel to all those european countries. Then I can be like « oh this is cool, I wanna go in that country » or « oh, I know that place ». I like this. And it will be great if all the animations would have been free.

- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes

- *What about the staff in the park ?*

- I don't think I actually saw a lot of them but they're fine. But it would be nice to have a couple people explaining stuff about the models in the park.
- *How did you come here ?*
- With the metro. But it was complicated from the metro station to find the entrance of the miniature park.
- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- I bought the Combo Ticket and I'll visit the Atomium tomorrow.
- *Where do you come from ?*
- South Korea
- *Could we have your first name as well ?*
- Yoon Hie

Interview 14 : Mamad (Iran)

- *What are the important criteria when you visit a touristic attraction ? What will make your visit a good visit ?*
- Kids have to enjoy it. Interaction is interesting as well. If a park is dirty, it doesn't make your day better... And if the weather is bad, we will stay home...
- *What does a good offer in a touristic attraction ?*
- Interactions and fun. And we do prefer educative attractions for our children.
- *What's the importance of the staff for you when you visit a touristic attraction ?*
- Of course it's very important. And the first impression when you enter is important !
- *And what about safety ?*
- It's ok, not the most important thing for us.

- *Why did you decide to come to Mini-Europe today ?*
- We saw it on the internet.

- *What do you think about the quality of the models ?*
- Great because it is similar to the real ones. What we like about the model is that it give us some memories of previous travels. We liked the animations as well. But it would have been great if the boats would have been free because we didn't have any coins. And a remote control for planes ! In order to guide them as well ! And a last suggestion is that there should be a cafeteria at the center of the park and not at the end in order to take a little coffee or so.

- *Is it the first time that you visit such an attraction ?*
- Yes

- *What about the staff in the park ?*
- We had a problem of misunderstanding with the tickets at the entrance but it was fine...

- *How did you came here ?*
- We took the metro. But if you take Paris, in the metro they indicate you the name of the attractions. Here it's not the case, and from the metro station it was complicated to find the entrance of Mini-Europe.

- *Did you come here just for Mini-Europe or for another attraction ?*
- We took a Combo Ticket.

- *Where do you come from ?*
- Iran

- *Could we have your first name as well ?*
- Mamad

Interview 13 : Marc (Belgique)

- *Quels sont les critères importants lorsque vous visitez une attraction touristique ?*
- Découvrir, l'aspect éducatif avec les enfants. Par exemple on ne viendrait pas si on n'était pas avec les petits. Dans un musée, c'est vraiment pour découvrir. Et puis on aime quand c'est calme, pas trop de monde, pas trop de bruit...
- *Qu'est-ce qui définit selon vous une bonne offre d'attractions ?*
- On aime pouvoir avoir une visite libre, et voir plein de choses nouvelles. Mais librement, on n'aime pas les guides.
- *Le personnel est-il important lorsque vous visitez une attraction touristique ?*
- Oui, comme partout ailleurs...
- *Qu'en est-il de la sécurité ?*
- On n'a pas eu d'ennuis ici mais c'est pas assez sécurisé, beaucoup de parties avec de l'eau et des ponts. Pas adapté pour les enfants. Et puis il y a des endroits où les enfants ne savaient pas tout voir, à cause de buissons ou murets, on a du les porter. Ça c'est dommage par contre...
- *Pourquoi êtes-vous venus à Mini-Europe aujourd'hui ?*
- On est juste venu pour les enfants.
- *Que pensez-vous de la qualité des maquettes ?*
- C'est bien. Je pensais que c'était moins bien que ça. Et puis on voit que c'est actualisé et ça c'est bien. Il pourrait y avoir plus d'interactivité, les enfants aiment bien. Et les avions qui volent aussi mais ça c'est plus difficile... Peut-être en drone ou avec un fil...
- *Est-ce la première fois que vous visitez un parc miniature ?*
- On ne connaissait pas le parc, c'est la première fois qu'on vient ici en visite.
- *Que pensez-vous du personnel dans le parc ?*
- On n'a quasiment vu personne...

- *Comment êtes-vous venu jusqu'ici ?*
- En voiture. Normalement on vient en métro mais là on vient d'Anvers car on a été cherché les enfants là-bas. Par contre c'est mal indiqué. Il n'y a pas de flèches pour bien indiquer où est le parc et où est l'entrée du parc. Et sur l'Autoroute c'est mal indiqué aussi.
- *Êtes-vous venu ici juste pour Mini-Europe ou pour d'autres attractions aussi ?*
- On est juste là pour Mini-Europe, le reste c'est pas trop pour les enfants.
- *Dans quel pays habitez-vous ?*
- En Belgique, à Bruxelles.
- *Quel est votre prénom ?*
- Marc