



DOSSIER DE PRESSE

Signature officielle
du contrat de gestion hébergement

18 septembre 2018

L'hébergement constitue un des critères décisifs dans le choix d'une destination pour les organisateurs d'évènements professionnels. Au même titre que le site d'accueil de l'évènement ou l'attractivité et l'accessibilité de la ville, l'hébergement fait partie des tout premiers points examinés par les organisateurs à la recherche du meilleur lieu pour leur évènement.

Le Cluster Tourisme d'affaires, dont l'animation a été confié à Grand Nancy Congrès & Evènements par la Métropole du Grand Nancy en février 2016, a pour vocation de conduire les réflexions et de structurer le secteur du tourisme d'affaires à Nancy. Il a donc tout naturellement identifié l'hébergement comme un sujet prioritaire.

C'est dans un contexte de développement du Tourisme d'affaires et d'une volonté partagée d'améliorer l'accueil des touristes d'affaires, qu'une démarche de concertation a été initiée avec le Club Hôtelier dès le mois de novembre 2017.

Double objectif affiché :

- **Faciliter la gestion des réservations pour les hébergeurs comme pour le Convention Bureau**
- **Prendre en compte les évolutions des pratiques des organisateurs d'évènements professionnels.**

Après plusieurs ateliers de travail réunissant à chaque fois près d'une quinzaine d'hébergeurs, les échanges ont abouti à un contrat de gestion en remplacement de la charte hôtelière datant de 2014. Il prévoit des engagements nouveaux et réciproques sur les questions d'allotement, de tarifs et de commission. Parler d'un contrat et non plus d'une charte illustre déjà bien le niveau d'engagement des acteurs et la professionnalisation de la filière sur la destination.



1. Les allotements de chambres

Avant de choisir une ville plutôt qu'une autre, les organisateurs d'évènements ont besoin de s'assurer que la destination qu'ils pressentent est en capacité de loger l'ensemble de ses participants aux dates voulues.

L'allotement permet de mettre en option des contingents de chambres afin de s'assurer qu'elles seront bien disponibles pour les participants à l'évènement. Cela est d'autant plus important que l'évènement se prévoit souvent plusieurs années en avance et que certains organisateurs ont parfois des besoins spécifiques. Lors des conventions d'entreprise par exemple il est fréquent que les organisateurs souhaitent que les collaborateurs soient logés ensemble dans les mêmes établissements ou dans un minimum d'hôtels de même catégorie.

Dans le cadre de ce nouveau contrat de gestion, les hébergeurs et le Convention Bureau ont déterminé ensemble les quantités de chambres qui peuvent être mises en option à l'avance pour les évènements professionnels.

- Cela permettra au Convention Bureau d'être plus réactif auprès des prospects lorsque Nancy est en concurrence avec d'autres destinations.
- Les organisateurs eux bénéficient désormais d'une offre lisible en matière d'hébergement et d'un nombre d'hébergements garantis pendant une durée définie à l'avance. Tout est clair !
- Une des nouveautés de ce contrat de gestion réside dans le fait que les hébergeurs auront désormais la main sur le logiciel de réservation en ligne.

Cela leur permettra de gérer eux-mêmes leurs allotements et donc de gagner en souplesse. Il s'agissait d'une attente très forte de leur part à l'heure où la grande majorité des réservations se font en ligne.



2. Les tarifs

Lorsqu'un organisateur prépare son événement plusieurs mois voire plusieurs années en avance, il a besoin d'évaluer précisément le budget des hébergements. C'est désormais possible puisque les hébergeurs se sont engagés sur des fourchettes tarifaires qui permettront aux organisateurs d'éviter les surprises.

3. Les commissions

En matière de commissionnement, pas de changement par rapport aux pratiques antérieures, le Convention Bureau bénéficie d'une commission pour les chambres qui sont réservées par son biais. C'est ainsi que ce service est financé puisqu'il s'agit d'une prestation gratuite pour les organisateurs d'événements.



« Nous disposons avec cette convention d'un outil plus facile et lisible nous rendant plus attractifs auprès des organisateurs de congrès et d'événementiels. »

Stéphane Barber, Président du club hôtelier



« Nous sommes très satisfaits de la signature du contrat entre notre établissement et Grand Nancy Congrès et Evénements. Il permettra une meilleure gestion de l'accueil des grands événements et contribuera in fine à l'attractivité de la ville. Nous espérons néanmoins qu'il ne s'agit que d'une première étape, car la concurrence entre villes sur le marché des congrès est importante. Nancy devra faire preuve de dynamisme et d'imagination pour se distinguer, par exemple sur le plan technologique avec la possibilité d'une connectivité directe pour les réservations. »

Famille Gatinois, Best Western Hôtel Crystal



« Le nouveau contrat de gestion hébergement fixe des engagements opérationnels de travail avec nos partenaires hôteliers dans le cadre de l'accueil d'événements dans la destination. Il est conçu pour faciliter les échanges lors des phases de candidature à plus d'un an comme pour les dossiers à plus court terme.

Le logiciel de gestion des hébergements du Convention Bureau est partagé avec les hôteliers ce qui permet d'accroître la réactivité des réponses aux organisateurs et donc d'optimiser les chances de concrétisation des événements qui nous sollicitent »

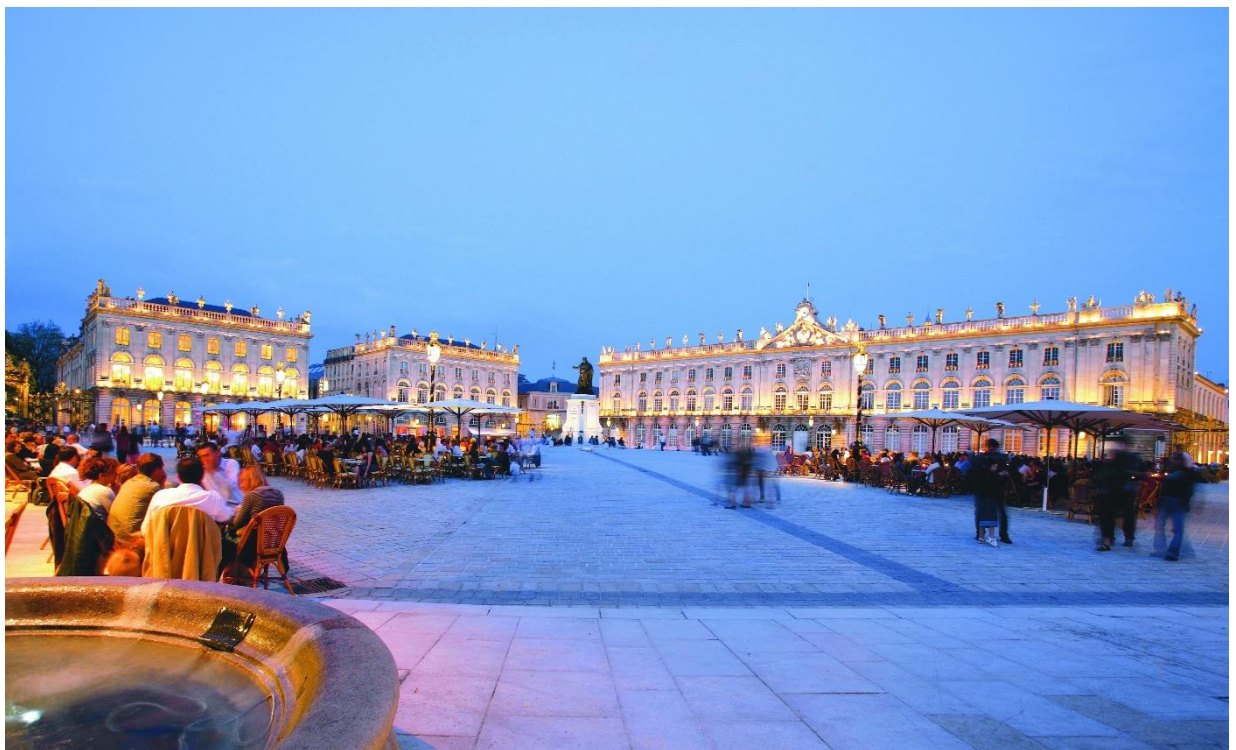
Thierry Bottard, Directeur du Convention Bureau

4. La visibilité

Ce contrat a également été rédigé dans le souci de répondre à un besoin qui est apparu comme essentiel lors de nos travaux : gagner en visibilité.

Une des avancées majeure de ce contrat réside dans le fait que les hébergeurs gagneront en visibilité en disposant d'informations sur les événements confirmés à venir sur un an et de son côté, le Convention Bureau gagnera en réactivité en disposant d'informations en ligne sur les disponibilités et les tarifs. Tous les trimestres, le Convention Bureau et les hébergeurs se réuniront pour évoquer ensemble les prochains dossiers et préparer au mieux l'accueil des touristes d'affaires.

Le travail de concertation qui a été mené a permis de prendre en compte les attentes concrètes des hébergeurs et du Convention Bureau. Le résultat de cette collaboration est un tout nouveau contrat de gestion qui donne plus de visibilité aux hébergeurs et au Convention Bureau et plus de lisibilité aux organisateurs. Ce contrat permettra ainsi aux hébergeurs et au Convention Bureau de gagner en cohérence dans leur gestion afin de rendre encore plus attractive l'offre de destination.



Prochaine étape : le Pacte d'accueil « Nancy C'est vous ».

Le Cluster Tourisme d'affaires travaille actuellement sur un pacte d'accueil « Nancy c'est vous ». Au travers de ce pacte, les différents acteurs du tourisme d'affaires s'engageront à proposer un accueil privilégié aux événements de grande ampleur. Du côté des hébergeurs il s'agira notamment d'afficher un message d'accueil personnalisé aux participants à leur accueil et de disposer dans leurs chambres des courriers d'accueil institutionnels et personnalisés et des petits cadeaux de bienvenue.



Contact presse :

Margot Pigelet
mpt@gn-ce.com
03.83.36.81.85