



LUXEMBOURG CONGRÈS

# Là où le monde se réunit

La mise en place d'une nouvelle stratégie de développement a donné un nouvel élan à l'European Convention Center Luxembourg. Les infrastructures et les services proposés attirent, tout comme l'offre générale du Grand-Duché.

Texte : Neel Chrillesen | Photos : Luxembourg Congrès

English, read page 42

**C**eux qui connaissent le Luxembourg, qui y habitent ou y travaillent, n'ont aucun mal à le percevoir comme une destination idéale d'affaires et de conférences. Il y a toutes les infrastructures qu'il faut, dans un environnement riche à tout point de vue : culture, gastronomie, histoire, nature... Sans oublier un point déterminant : tout y est, vraiment, à proximité. Toutefois, tout le monde ne le sait pas. Ainsi, jusque récemment, seulement 10% des événements organisés au spacieux palais des congrès de la capitale l'étaient par des clients internationaux. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. « Il y a deux ans, nous avons mis en place une stratégie de développement », explique Patrick Hoffnung, le directeur général de Luxembourg Congrès. Nous avons connu depuis une progression constante du nombre d'événements organisés et la part de clients internationaux a nette-

ment augmenté. Cela représente maintenant près de 30% de nos activités, ce qui nous place dans la bonne moyenne des palais de congrès européens. Quant à notre chiffre d'affaires, il a augmenté de 14%.

Luxembourg Congrès englobe deux bâtiments qui se trouvent l'un face à l'autre : le European Convention Center Luxembourg (ECCL), rouvert en 2012 après une extension et rénovation complète, et l'Hémicycle, où logeait autrefois le Parlement européen. Aujourd'hui, c'est l'enceinte de l'ECCL qui est occupée par les réunions européennes, puisque le Conseil des ministres de l'UE est locataire du site trois mois chaque année. La plus grande salle de conférences de l'ECCL a une capacité de 800 personnes en configuration « théâtre », tandis que les cinq autres salles du centre peuvent loger entre 100 et 500 personnes. Sans oublier les

Luxembourg Congrès et les hôtels, restaurants, musées et la Philharmonie tout proches constituent désormais un Convention Park. Luxembourg Congrès and the very close by hotels, restaurants, museums and Philharmonie now form a Convention Park.

différents foyers qui accueillent parfois plusieurs milliers de personnes, lors de réceptions par exemple. L'Hémicycle, quant à lui, fait place à 646 personnes et son bar, réputé pour sa vue panoramique sur la capitale, peut accueillir jusqu'à 700 personnes (ou 400 assises). « Nous avons l'un des plus grands palais des congrès en Europe », insiste Patrick Hoffnung. En plus, nous pouvons proposer des ambiances différentes. L'ECCL, très design et doté de haute technologie, et l'Hémicycle, avec son charme his-

torique. Les gens peuvent tout voir avant d'arriver en effectuant une visite virtuelle sur notre site web.

Un autre point qui attire souvent les différents organisateurs d'événements reste la proximité du centre avec tout : aéroport, centre-ville, hôtels, lieux culturels... Une position qui devait être davantage exploitée. Après un an de travail commun, un accord vient ainsi d'être signé entre tous les lieux phares des environs très proches. « Avec les hôtels et les restaurants, les musées et la Philharmonie, nous avons trouvé comment regrouper nos services de façon à créer un Convention Park. C'est un concept unique, qui va bénéficier à tous les visiteurs. »

Au sein de Luxembourg Congrès, plusieurs autres initiatives ont également été prises pour accroître les activités et attirer un plus grand nombre de congrès associatifs. Le centre fait plus de promotion et de pros-

pection, participe aux salons spécialisés et pose régulièrement sa candidature pour les événements à venir. « Cela se passe un peu comme pour les Jeux olympiques », raconte Patrick Hoffnung. D'ailleurs, nous avons remarqué que dès que nous avions le soutien d'experts ou autres 'ambassadeurs' luxembourgeois, nos candidatures avaient plus de succès. C'est donc également quelque chose que nous essayons de développer. » Signe que le palais des congrès luxembourgeois commence à se faire mieux connaître : « Peu à peu, nous accueillons aussi des congrès dont les organisateurs viennent d'en dehors de l'Europe, comme la Chine. À chaque fois, il s'agit pour nous de montrer que, quels que soient nos clients, nous pouvons nous adapter à tous les besoins. » L'organisation de « green meetings » est, par exemple, de plus en plus demandée. « Pouvoir gérer des événements durables, respectueux

de l'environnement, est devenu une obligation. C'est également quelque chose que nous encourageons. »

Le plan de développement du Luxembourg Congrès fait partie d'une stratégie nationale, dans lequel Patrick Hoffnung est également pleinement impliqué. Il est en effet le président du cluster Mice (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) créé par le ministère de l'Économie fin 2014. L'objectif : améliorer le positionnement du Luxembourg comme destination de tourisme d'affaires et de congrès. « Nous avons réussi à mettre tout le monde autour de la table afin de lancer une stratégie commune, nécessaire pour faire face à la concurrence », dit Patrick Hoffnung. Nous avons sept commissions techniques et chacune développe des projets. On travaille sur une étude définissant nos points forts et faibles, sur une charte de qualité, sur un guichet unique pour rendre possible l'organisation d'un événement en ayant un seul interlocuteur, sur un 'ambassador program' pour impliquer les gens qui soutiennent le Luxembourg et sur un calendrier Mice accessible en ligne. Nous allons également organiser une plateforme de rencontre, un workshop international 'Meet Luxembourg' avec 100 associations luxembourgeoises et 200 étrangères. Enfin, nous sommes en train de travailler sur un 'bid book' commun, un cahier de candidatures national. » La vingtaine d'entreprises et d'institutions qui font partie du cluster Mice collaborent ainsi sans esprit de concurrence. « Plus nous élargissons le gâteau, plus les parts de chacun seront grandes. On travaille pour le Luxembourg, pour changer l'image que les gens en ont – ou n'ont pas encore. Car en fin de compte, ceux qui viennent organiser des congrès et autres événements ici sont toujours surpris. Très agréablement surpris ! »



**Where the world gathers. Adopting a new development strategy has given the European Convention Center Luxembourg a fresh impetus. The appeal is due to its better-known facilities and services as well as the overall offer of the Grand Duchy.**

Those who know Luxembourg, who live here or work here, have no trouble seeing it as an ideal destination for business and conferences. The country possesses all the necessary infrastructures in a perfect environment offering everything from culture and gastronomy to history and nature. Not forgoing another essential point: in the Grand Duchy, everything – really – is close. However, not everybody knows all this. Therefore, up until recently, only 10% of the events organised at the capital's convention centre were so by international clients. Luckily though, things have changed. "Two years ago we elaborated a new development strategy," says general manager of Luxembourg Congrès, Patrick Hoffnung. "Since then, the number of events organised here has progressed steadily as has the share of international clients. Today, they represent 30% of our activities, which puts us above average compared to other European convention centres. As for our revenue, it's increased by 14%." Luxembourg Congrès comprises two complexes facing one another: the European Convention Center Luxembourg (ECCL), which reopened in 2012 after an expansion and complete renovation, and the Hémicycle, which used to be home to the European Parliament. Nowadays top EU gatherings are held in the ECCL: the EU Council of ministers rents the venue for three months every year for its meetings. The main room in the ECCL has a seating capacity of 800 (in theatre style), whereas the five other rooms can seat between 100 and 500 people. The foyer and different lobbies can host several thousands for receptions or

exhibits. Just across the street, the Hémicycle has a seating capacity of 646 and its bar, which offers a reputed panoramic view of Luxembourg City, can welcome up to 700 people (or 400 seated). "We have one of the largest convention centres in Europe," insists Patrick Hoffnung. "Furthermore, we can offer different atmospheres: modern design and innovative technology at the ECCL and a more subdued, historical charm at the Hémicycle. Visitors can see everything beforehand by taking the virtual tour on our website." The centre's location, close to everything (airport, city centre, hotels, cultural sites...) is also a good selling point, but it hasn't always been used to its full potential. That is also about to change. After a year of preparations, all the flagship venues in the near area have just signed an agreement to work together. "In collaboration with the hotels, restaurants, museums and the Philharmonie, we have found a way of consolidating all of our services to create a Convention Park. It's a rather unique concept that all visitors will benefit from," reveals Patrick Hoffnung. Within Luxembourg Congrès itself, other initiatives have also been undertaken to increase activity and attract a larger number of conventions. The centre engages in more promotion and prospecting than before, participating in specialised trade fairs and applying for events to come. "It's a bit like bidding for the Olympic Games," tells Patrick Hoffnung. "We've even noted that when Luxembourgish experts or other 'ambassadors' supported us, our candidacy stood a better chance. So that is also something we're trying to build on." The efforts are beginning to pay off: "We're getting more and more clients from outside Europe too, including organisers from China. With each client our job is to show that we are capable of adapting to everyone's needs and that we can meet any requirement." The organisation of "green meetings" is for example in increasing demand. "Being able to manage sustainable events is compulsory today.



Patrick Hoffnung est aussi président du cluster Mice, créé pour promouvoir le Luxembourg comme destination d'affaires. Patrick Hoffnung is also president of the MICE cluster, launched to promote Luxembourg as a business destination.

It is also something we encourage people to do." Luxembourg Congrès' strategic plan is in fact part of a national one – in which Patrick Hoffnung is also actively involved as the president of the MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) cluster launched by the Ministry of Economy at the end of 2014. The aim: to improve Luxembourg's positioning as a business and conference destination. "We've managed to bring every-

one to the table and set up a common strategy, which is necessary if we are to face the competition," says Patrick Hoffnung. "We have seven functional commissions currently developing different projects. We're working on a study to define our strong and weak points, on a one-stop shop to make it possible to organise an event through only one interlocutor, on an ambassador programme to involve people who support Luxembourg and on a MICE agenda available online. We're also organising a 'Meet Luxembourg' workshop with 100 Luxembourgish and 200 foreign organisations and associations. Finally, we're putting together a common national bid book." The 20-something members of the MICE cluster work together in a non-competitive spirit. "If we make the cake larger, we'll all get a larger slice. We're all working for Luxembourg to change the image people have of the country – or don't yet have. Because inevitably, everyone who organises an event here is always surprised. Pleasantly surprised!" ✕

Durant la récente présidence luxembourgeoise du Conseil de l'UE, Luxembourg Congrès a accueilli plus de 80 réunions. During the recent Luxembourg presidency of the EU Council, more than 80 meetings were held by Luxembourg Congrès.

