

Règlement 2019

1. Contexte général :

En Province de Luxembourg, le secteur hôtelier constitue un secteur important de l'offre touristique tant pour l'emploi salarié qu'indépendant. Il représente près de 165 établissements et participe à un terroir positif et à l'attractivité de notre territoire. Il joue un rôle majeur en termes de service à la population et d'animation locale. Pour les acteurs du secteur, il est essentiel d'innover pour rester concurrentiel face aux régions voisines et aux nouveaux acteurs digitaux tels que Booking.com et Airbnb.

Le conseil spécialisé et l'utilisation des nouvelles technologies sont des atouts indispensables pour la réussite de son entreprise et pour se démarquer de la concurrence et des acteurs en ligne tout en répondant aux attentes spécifiques des consommateurs.

2. L'enjeu du service !

Plus que jamais, les professionnels du secteur doivent répondre aux demandes de clients toujours plus connectés en satisfaisant une demande de séjours plus authentiques, dans le respect d'une gestion digitale.

Fournir un accès Wi-Fi libre, fiable, ultra-rapide et sécurisé demeure une exigence majeure en hôtellerie. Que ce soit pour le business ou le tourisme, les clients voyagent aujourd'hui avec tablettes et consoles de jeux portatives. On attend des patrons d'établissements de faciliter l'interconnexion entre les appareils multimédia de leurs clients car 99% d'entre eux séjournent avec un appareil ou plus (laptop, smartphone, tablette...)

Tout en créant une expérience unique, en s'appuyant sur le patrimoine local et en proposant une offre culturelle originale, le professionnel doit être attentif aux clients en quête d'authenticité et avides des nouvelles technologies.

Le respect d'une gestion durable et des standards environnementaux est également un facteur de choix déterminant. Les « éco-gestes » s'imposent comme la norme attendue.

Paradoxalement, même si le client réserve en ligne, la relation client demeure un critère décisif.

QUALITE SERVICE *Hôtel*

3. Une action ciblée, pratique et exemplative :

Dans ce contexte qui pousse chaque acteur à innover, la Direction Economie de la Province de Luxembourg et l'UCM Mouvement Luxembourg ont souhaité mettre en œuvre un appel à candidature afin de permettre à **4 acteurs du secteur hôtelier indépendant sélectionnés** de profiter d'un package expertise complet intitulé « Qualité – Service – Hôtel ».

Ce package comprend :

- un accompagnement d'une valeur unitaire de 1975 € pour chaque lauréat,
- une urne avec questionnaire auprès des clients de l'hôtel,
- le passage d'un client mystère,
- un audit assorti de recommandations pratiques, à l'attention exclusive du patron de l'établissement.

Les packages expertises seront octroyées sur base d'un dossier de motivation.

Objectifs :

L'appel à projets a pour objectif de :

- stimuler la professionnalisation des acteurs du secteur hôtelier,
- stimuler et renforcer l'attractivité du secteur hôtelier en province de Luxembourg.

Organisateur :

U.C.M. Mouvement Luxembourg avec le soutien de la Province de Luxembourg.

Candidats :

Cet appel à projets est accessible aux hôteliers indépendants, installés en personnes physique ou morale implantés en Province de Luxembourg agréés par le Commissariat Général au Tourisme (CGT)

QUALITE SERVICE *Hôtel*

Critères d'évaluation :

Le jury sera sensibilisé notamment à la compréhension des défis du secteur en général et pour son hôtel.

* en cas d'établissement comprenant un volet restauration, seule la partie hôtelière sera jugée.

Le timing de réalisation de l'action pour les 4 hôtels retenus se déroulera entre mai et octobre.

Jury :

Le jury sera constitué de :

- Madame Marie-Eve HANNARD, Députée Provinciale en charge du Tourisme ou son représentant
- Edith Goblet, responsable du SP Economie de la Province de Luxembourg ;
- Sabine VANDERMEULEN, responsable du Pôle Economie-Tourisme et agriculture de la Province de Luxembourg
- Carine BINET, Responsable du département "Editions - Promotion" de la FTLB
- Anne-Marie NEMRY, Directrice opérationnelle d'UCM Mouvement Luxembourg ;
- Yannick NOIRET pour le Comptoir Hôtelier.
- Denis LIEBENS d'IDELUX.

Nature et modalités de l'aide accordée :

Une enveloppe globale est dédiée à cet appel à projet et couvre l'expertise décrite au point 3 ainsi que les recommandations.

Les candidats sélectionnés s'engagent à

- Réaliser le projet 2020;
- A mettre tout en œuvre avec l'expert indépendant pour favoriser la réussite de l'action (participation à la rédaction du questionnaire, installation d'une urne,...) ;
- Participer à un processus de suivi et d'évaluation des résultats des projets soutenus ;
- Mentionner explicitement dans la communication relative au projet le concours apporté par la Province.

QUALITE SERVICE *Hôtel*

Dépôt des projets :

Pour proposer un projet, il est requis de remplir un dossier de candidature disponible sur notre site internet www.ucm-mouvement-lux.be ou sur demande au 063 220 604 / ucmlux@ucm.be

Pour rappel, les dossiers de candidature doivent être soumis **avant le 10 juin 2019**.

Modalités :

Date de clôture des candidatures : 10 juin 2019

