

## L'hébergement et la clientèle de congrès

Gustav Bamatter

Volume 8, numéro 2, juillet 1989

Hébergement et tourisme

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1080320ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1080320ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Bamatter, G. (1989). L'hébergement et la clientèle de congrès. *Téoros*, 8(2), 13-15. <https://doi.org/10.7202/1080320ar>

# L'hébergement et la clientèle de congrès

Les congrès, d'une façon générale, relèvent d'une de deux catégories, soit:

Un congrès où les personnes tiennent leurs réunions et hébergent dans un seul hôtel;

Un congrès pour lequel participent plusieurs hôtels alors que les réunions ont lieu dans un endroit à l'extérieur, tel que le Stade, le Palais des Congrès, une salle d'église, un aréna, etc..

## 1. Congrès uni-hôtel

Nous allons d'abord traiter du congrès uni-hôtel et réunions. Le succès de ces congrès, majoritairement organisés et réservés des mois ou des années à l'avance, dépend presque toujours des décisions prises par l'hôtel au moment de la signature des ententes avec les organisateurs. Les deux parties, organisateurs et hôtel, doivent, afin de s'assurer d'un déroulement sans problème, couvrir un nombre de points spécifiques. De plus, il est nécessaire que le directeur de l'hébergement participe à ces discussions, puisque les résultats affecteront directement son service.

a) Les aspects essentiels à considérer.

Parmi les aspects essentiels à considérer, nous avons retenu les points suivants:

- Où s'est tenu le dernier congrès de cet organisme et quel était le pourcentage de fiabilité à occuper les chambres réservées (nombre de nuitées vendues versus le nombre de nuitées réservées)? Normalement, le directeur(trice) commercial(e) du dernier endroit où l'organisme a tenu sa réunion vous donnera cette information, surtout si elle est négative. On vous dira également s'il y a eu des problèmes majeurs, tels que dommages aux chambres, bruit excessif, comportement inacceptable vis-à-vis les autres clients, difficulté de paiement, etc..
- Il faut obtenir, de la part des congressistes, une évaluation réaliste du nombre de chambres prévues pour l'événement. Il vous appartient de décider si vous voulez fournir toutes vos chambres ou une partie seulement.
- De quelle manière se feront les réservations? Individuellement avec une carte de réservation et garantie par une carte de crédit ou envoi monétaire; il faut obtenir la liste d'hé-

bergement de l'organisation avec une garantie minimale de réservation de la première nuit. Dans la planification de l'événement, il faut aussi tenir compte de la clientèle habituelle dont la demande de disponibilité de chambres peut être difficilement refusée. Il est bon alors de vérifier les possibilités existantes chez les hôtels les plus rapprochés au cas où vous manqueriez de chambres au dernier moment.

- L'importance d'établir un échéancier réaliste pour les réservations ne peut être surestimée. Prenons un exemple. Un congrès a lieu durant le mois de juillet à Montréal, soit durant la semaine du Grand Prix Automobile. Vous savez que toutes les chambres de la réservation originale qui ne seront pas occupées à une date limite fixée à 20 jours de l'ouverture du congrès seront vendues comme des petits pains chauds dès qu'elles deviendront disponibles. Ainsi, une date limite de 20 jours sera amplement sécuritaire pour votre entreprise pour afficher complet. Par ailleurs, si vous obtenez un congrès similaire dans la ville de Québec à la mi-novembre, soit en très basse saison, vous pourrez être à peu près certain que vous ne pourrez vendre ces chambres sauf avec un pré-avis de 90 jours; ce que les organisateurs trouveront excessivement exigeant. Dans un tel cas, il faut ré-examiner, avec le responsable du congrès, la situation des réservations à 90 jours de l'événement. Les prévisions originales peuvent demeurer inchangées ou encore être révisées à la baisse. Occasionnellement, le nombre de chambres retenues est réduit unilatéralement par le responsable de l'hôtel, si ce dernier a besoin de ces chambres pour d'autres clients et est persuadé que le congrès n'honorera pas sa réservation au complet. La plupart des directeurs d'hôtels ont déjà vécu le cauchemar d'un "overbooking" ou de la surréservation! Il est malheureusement presque impossible de vendre toutes les chambres de l'hôtel sans accepter ce risque calculé.
- Les organisateurs devront aviser l'hôtel dès que possible de leurs besoins spécifiques d'hébergement. Ainsi, par exemple, y a-t-il des V.I.P. (personnes très importantes) parmi les congressistes? Combien de suites d'hospitalité seront requises? Quelles sont les demandes spéciales (gens qui ont peur des étages supérieurs, facilités sportives

\* Monsieur Gustav Bamatter est Vice-président exécutif de l'Association des hôtels du grand Montréal.

ouvertes plus longtemps...?)

- Enfin, un dernier point. Les liens professionnels que la personne en charge du crédit de l'hôtel aura su établir avec la personne en charge des finances de l'organisation amoindriront sans aucun doute les difficultés de facturation.

b) Autres aspects de l'organisation à considérer et à résoudre.

Il est difficile pour quelqu'un qui oeuvre hors du domaine de l'hôtellerie de s'imaginer l'extrême confusion qui peut résulter d'un enregistrement mal planifié pour un congrès majeur (300 chambres et plus).

Les services de la réception et des réservations doivent d'abord s'assurer que tous les clients qui détiennent des réservations de 18h00 et/ou garanties, soient pré-enregistrés et que tous les détails soient inscrits à l'ordinateur, ou manuellement. Il faut déterminer à quel moment se situeront les heures de pointe pour l'enregistrement. S'il s'agit d'un congrès international, il faut contacter les lignes aériennes et confirmer les heures d'arrivée. Les mêmes démarches s'appliquent pour les gens qui voyagent par train. Selon notre expérience personnelle, il ne fait aucun doute qu'un groupe qui remplit un Boeing 747 aux trois-quarts et qui arrive à votre hôtel mal préparé vous rendra absolument furieux.

Selon que le congrès national ou provincial, il faut donc tenir compte des moyens de transport des congressistes, c'est-à-dire via le train ou l'avion, ou encore en automobile; il faut aussi noter le jour de la semaine où le plus grand nombre de congressistes débarqueront. Par exemple, il est presque assuré que les congressistes qui doivent arriver le vendredi pour un congrès provincial de fin de semaine seront en retard. Les congressistes auront quitté leur travail entre 15h00 et 17h00 et arriveront tous après 19h00, fatigués de leur journée et plutôt impatients de retrouver leur chambre et prendre un verre avec les amis. Par contre, si l'enregistrement est le dimanche, les mêmes personnes arriveront à compter de midi, ne se sentiront pas pressées et seront beaucoup plus relaxes.

Si l'espace de comptoir de la réception est restreint par rapport au nombre de congressistes, la possibilité d'ouvrir des comptoirs satellites dans le hall d'entrée doit être retenue. Ces comptoirs seront clairement indiqués par lettres alphabétiques et opérés par deux personnes ayant tous les dossiers en mains. Comme ça, M. et Mme Laliberté iront s'inscrire au comptoir indiqué A-M. Leur nom s'y trouvera déjà, avec tous les détails; une chambre leur sera assignée selon leur préférence et une impression de leur carte de crédit sera faite. L'entrée de cette donnée sur ordinateur, si c'est une opération informatisée, peut se faire tout de suite si des appareils satel-

lites d'entrée de données sont disponibles, ou encore il est possible de simplement inscrire l'information sur une fiche et d'apporter ces fiches régulièrement à la réception pour l'entrée de données. Il faudra également prévoir un espace près de la porte d'entrée pour l'enregistrement des congressistes par les organisateurs du congrès; on doit aussi maximiser beaucoup l'échange d'information entre les responsables. Lorsque la clé est présentée au client, il est habituellement utile de lui remettre une lettre lui souhaitant la bienvenue et lui donnant quelques informations pratiques qui élimineront considérablement les appels au service d'information de l'hôtel.

D'autre part, un bon nombre de chasseurs devra être prévu afin d'assurer le dégagement continu vers les chambres. Si l'on considère que chaque congressiste a 2-3 valises, il est facile d'imaginer l'état du hall d'entrée quand 200-300 personnes viennent d'arriver. Cela dit, il n'est pas inutile qu'un des cadres supérieurs de l'hôtel se tienne en permanence dans le hall d'entrée, durant les heures de trafic majeur, afin de résoudre tout problème urgent. Il faut aussi s'assurer que les nouveaux arrivés déplacent immédiatement leur véhicule après avoir déchargé les valises; si cela n'est pas fait, vous risquez fort d'irriter les clients qui suivent.

Les machines distributrices de glace et sodas devront toutes être vérifiées et remplies avant l'arrivée du congrès. Surtout la glace ... et si par malheur il en manque, le client ne manquera de vous faire remarquer que lorsqu'il était de passage au Motel du Sapin Vert - établissement beaucoup plus petit et moins dispendieux que le vôtre - il y en avait de la glace en quantité et qu'il est incompréhensible qu'avec vos 4, 5 ou 6 fleurs de lys...

Les ascenseurs dans les hôtels à plusieurs étages demeurent toujours le talon d'Achille d'un établissement. Il faut qu'ils soient en assez grand nombre, fiables et résistant à un usage peu habituel et même occasionnellement abusif des passagers. Un nouveau terme américain suggère que l'ascenseur soit "idiot proof" (à l'épreuve des idiots)!

Vos Club de santé et Centre Sportif devront être prêts à recevoir un surplus de réservations, toute comprimées entre les heures de conférence et le dîner, ou très tôt le matin.

Il faut donner une attention toute spéciale à la programmation des repas. Si votre hôtel est remplie à pleine capacité de congressistes, et que la majorité des repas sont servis à l'occasion de banquets, il se peut que vous ayez des problèmes de logistique au moment des petits-déjeuners, c'est-à-dire une ligne d'attente très longue et conséquemment, en une clientèle mal servie et malheureuse. À vous d'ouvrir des facilités de repas additionnelles.

Il est maintenant une heure du matin et la plupart des congressistes sont enregistrés. Il en reste seulement une vingtaine à arriver et vous êtes déjà convaincu qu'ils ne se présenteront pas tous. Des clients de passage sont au comptoir et veulent avoir une chambre, mais n'ont pas de réservation. La tentation de vendre une des chambres réservée au congrès est forte. Le superviseur de nuit veut démontrer à son patron qu'il peut maximiser les revenus et augmenter le tarif moyen. Le jeu du "overbooking" (sur réservation) commence. La plupart des grands hôtels s'y adonnent, mais habituellement de façon très conservatrice. Par exemple, si une personne arrive avec une réservation garantie et qu'il ne reste plus de chambres, la façon la plus courante de régler le problème est de l'envoyer, aux frais de l'hôtel (transport et hébergement), à un établissement voisin jouissant d'une classification égale ou supérieure. Malheureusement, il arrive souvent que ce client soit un de vos clients réguliers qui non seulement prendra mal ce changement dans ses habitudes, mais décidera de ne plus fréquenter votre établissement. Malgré le fait qu'on se perde en excuses et qu'on fasse tout ce qui est humainement possible pour parer à ces inconvénients, il faut admettre que cette pratique en est une à double tranchant. L'équation "revenu additionnel maintenant versus revenu perdu à long terme" s'avère souvent négatif.

Le travail du vérificateur de nuit qui doit réconcilier toutes les transactions des chambres et des restaurants n'est évidemment pas une tâche facile quand l'hôtel affiche complet. Cependant, une bonne qualification, de même que des fiches tenues à jour la rendront beaucoup plus aisée.

Le congrès est maintenant terminé et il est 12h45. L'heure du départ de votre hôtel, affiché dans toutes les chambres, est 13h00; 90% des congressistes seront devant la caisse entre 12h50 et 13h00, heure pendant laquelle les caissiers(ères) feront une dépression nerveuse devant les lignes d'attente de personnes impatientes à partir. Encore une fois, une bonne planification peut éviter le plus gros du problème. Quelques solutions sont à prévoir: ainsi, des départs "express" dans le cas où le client a déjà signé la carte de crédit et reçoit la justification écrite par la poste; présentation de la facture durant la dernière nuit en la glissant sous la porte de la chambre pour vérification; possibilité de voir la facture sur l'écran du téléviseur dans la chambre du client et même de l'approuver électroniquement; un autre moyen, employé encore fréquemment dans les hôtels européens est de glisser dans la chambre du client à midi le jour précédent le départ une petite "invitation" à visiter la caisse durant la soirée afin de régler le compte et ainsi éviter la congestion du lendemain.

Évidemment, il est essentiel d'avoir un bon contrôle des dépenses du lendemain matin pour s'assurer que le client paye la facture du petit-déjeuner qui ne peut plus être chargé à sa chambre.

## **2- Congrès multi-hôtels avec réunions ailleurs, le cas du Palais des Congrès**

On rencontre cette situation normalement seulement pour des congrès de très grande envergure. Sans une planification méticuleuse et une parfaite coopération entre plusieurs hôtels et le Palais des Congrès, il est presque impossible d'obtenir du succès pour ce genre de congrès. Prenons comme exemple l'Association internationale des clairvoyants du monde qui tient un congrès tous les 3 ans dans l'un des quatre coins du monde. Ils ont besoin pour leur congrès d'un nombre approximatif de 3500 chambres. Un des délégués du Palais des Congrès s'envole à Lhasa au Tibet pour rencontrer la personne ressource de cette organisation et revient en demandant aux hôteliers de Montréal quelle sera la disponibilité de leurs chambres entre le 6 et le 12 septembre 1994. Il est déjà au courant que le Palais des Congrès est disponible. Pour des raisons d'efficacité de transport et dans le but de faciliter le congrès, on décide de partager les 3500 chambres entre 10 hôtels du centre-ville. Chacun de ces hôtels accepte de réserver tentativement un certain nombre de chambres. Notre délégué du Palais des Congrès, proposition en mains, retourne à Lhasa avec une gamme complète d'informations pertinentes au congrès et présente son cas. Pour simplifier la situation, nous allons prendre pour acquis que la proposition sort vainqueur parmi les 12 soumissions et que le congrès sera tenu à Montréal du 6 au 12 septembre 1994.

Notre heureux délégué revient à Montréal, en réalisant que la partie facile de la tâche est complétée et que la partie difficile va commencer. Le Comité qui sera mis sur pied devra continuellement communiquer avec les organisateurs, afin de s'assurer que tous les points soient mis sur les "i". Ainsi, le transport entre les hôtels et le Palais devra être mis sur pied. Des informations pertinentes devront être remises à chaque client. Les congressistes devront être répartis parmi les 10 hôtels, soit par liste de préférence ou selon le choix des organisateurs. Chaque congressiste recevra une confirmation écrite de "son" hôtel. On devra planifier des arrangements pour enregistrer tous ces congressistes au Palais ou à chaque hôtel participant. Si nécessaire, il devrait y avoir des interprètes sur place afin d'éviter des difficultés de communication. Les particularités sociales, culturelles, religieuses ou gastronomiques de certains congressistes devront être portées à l'attention de tout le personnel des hôtels. La tenue même du congrès, une fois commencée, se déroule de la même façon, en ce qui concerne l'hébergement

des congressistes, que le congrès uni-hôtel et avec les mêmes besoins de planification méticuleuse et d'attention de détail.

Finalement, soulignons quelques points essentiels des qualités de l'hébergement. Les chambres devront évidemment être propres et confortables; les directions pour se rendre aux chambres devront être claires. Sur chaque étage ou section, des lits pliants et des lits d'enfants devront être disponibles, ainsi que des planches et fers à repasser s'il n'y en a pas déjà dans les chambres. À part l'information générale des services de l'hôtel, il devrait y avoir de l'information sur ce qu'il faut faire en cas d'incendie, d'urgence médicale, de besoin spécial concernant les enfants; de même que de l'information sur les services religieux, le service des objets perdus et celui de la sécurité de l'hôtel. Il faut surtout que le congressiste se sente à l'aise et confortable afin qu'il conserve sa bonne humeur et sa joie d'être votre visiteur.