



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

EDE GAT 1

SESSION 2019

**CAPET
CONCOURS EXTERNE**

Section : ÉCONOMIE ET GESTION

Option : GESTION DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES

COMPOSITION DE SCIENCES DE GESTION

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

A

Valenciennes Métropole est une intercommunalité de 35 communes située au nord-est de la France. Le territoire de Valenciennes, de par sa proximité avec la Belgique, bénéficie du développement de l'aéroport de Charleroi, desservi par des compagnies low-cost telles que Ryanair, Wizz et TUI fly.

Après la disparition de l'industrie du charbon et de l'acier, le Valenciennois s'est tourné vers l'avenir à travers un pôle de compétitivité mondial « transports durables » et deux filières d'excellence (logistique et numérique). De grandes entreprises nationales et étrangères comme Bombardier, Alstom, Toyota, PSA Oxyane, Transalley... ont fait le choix de s'y installer et de développer leur activité de manière pérenne.

Le Valenciennois compte 34 biens labellisés UNESCO pour la richesse historique, architecturale et sociale qu'ils représentent. Valenciennes Métropole et son office de tourisme sont signataires du contrat de destination « Autour du Louvre Lens », reconnu en 2015 par le ministère des Affaires étrangères et le secrétariat d'État au tourisme comme l'une des 20 destinations de promotion de la France à l'international.

Surnommée l'Athènes du Nord, Valenciennes possède des lieux d'exception : le Musée des Beaux-Arts entièrement restauré, le Théâtre du Phénix, le Stade du Hainaut pour les soirées football, mais aussi un paysage minier reconnu par l'UNESCO au titre des paysages culturels évolutifs vivants et un territoire vert (Parc Régional Scarpe-Escaut, port de plaisance Valescaut, nombreuses bases de loisirs nautiques, jardins...).

Son parc hôtelier est diversifié et comprend 23 hôtels dont un hôtel-spa de luxe et près de 1 350 chambres réparties sur l'ensemble du territoire.

En 2014 l'intercommunalité Valenciennois a décidé la création d'un centre d'expositions et de congrès afin de faire du tourisme un levier de développement économique dans un environnement géographique économique et touristique en pleine mutation. Ce centre est destiné à accueillir des événements ponctuels relevant des activités de loisirs mais il vise surtout le tourisme d'affaires. L'objectif est de développer l'offre événementielle vers cette clientèle à l'échelle régionale, nationale et même internationale, pour qu'elle représente, à terme, 75% de l'activité du centre de congrès. Ce centre exploitera également, de manière marginale, la cible institutionnelle par l'existence de liens privilégiés avec les collectivités locales.

Valenciennes Métropole a investi quarante millions d'euros pour la réalisation de la Cité des congrès. L'étude de marché préalable a estimé les recettes à environ 10 millions d'euros par an pour les acteurs du territoire grâce à l'organisation d'une centaine de manifestations par an très variées telles que des congrès, des événements culturels, des concerts. L'étude a également mis en exergue la concurrence régionale, principalement représentée par le centre de congrès « Lille Grand Palais ».

L'intercommunalité a décidé de confier l'exploitation de la Cité des congrès par délégation de service public à ALL EVENTS, société commerciale spécialisée dans l'événementiel, qui sera en lien étroit avec l'Office de tourisme et de congrès de Valenciennes Métropole (OTCVM) pour la gestion de toutes les prestations externes à la Cité des congrès.

Les missions confiées à ALL EVENTS consistent à apporter aux entreprises projetant d'organiser un événement des solutions clés en main depuis leur conception jusqu'à leur réalisation et plus précisément :

- d'assurer les réservations du site de la Cité des congrès Valenciennes,
- de gérer le site incluant son entretien, sa maintenance, sa surveillance,
- de faire de l'équipement un outil au service du développement économique du territoire et un vecteur fort d'attractivité pour le Valenciennois,
- de promouvoir la destination du Valenciennois sur le marché événementiel,
- de proposer une programmation large multi public en mettant toutefois l'accent sur la cible affaires.

En complément, l'OTCVM proposera un programme d'accompagnement à travers des services « accueil plus » avec par exemple, un accueil en gare, la création de sacs d'accueil pour l'organisateur, la gestion des navettes entre la Cité des congrès et les pôles d'hébergement en soirée. Une personne de l'équipe sera présente sur les événements de la Cité des congrès afin d'assurer la logistique. Les clients auront la possibilité de réserver leurs hébergements directement via sa plate-forme de réservation.

Par ailleurs, l'OTCVM a créé un club affaires réunissant quinze prestataires avec lesquels il est conventionné pour des tarifs et des disponibilités négociés. Ce club regroupe huit hôtels, un prestataire de loisirs (Golf Club de Valenciennes), trois structures culturelles (le musée des Beaux-Arts, le théâtre du Phénix, le conservatoire-auditorium), la Cité des congrès, deux transporteurs pour gérer les navettes.

Vous êtes chargé(e) d'étudier les trois dossiers suivants.

Dossier 1 - Analyser le projet de création du centre d'expositions et de congrès Valenciennes

Dossier 2 - Promouvoir la Cité des congrès Valenciennes

Dossier 3 - Vendre des prestations complémentaires et agir sur la qualité de l'offre

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPET de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8054E	101	7392

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 - Descriptif du centre d'expositions et de congrès	pages 5 à 6
Annexe 2 - Extraits de l'offre de Lille Grand Palais	page 7
Annexe 3 - Demande de l'European Railroad Industries Coordination Committee	pages 8 à 10
Annexe 4 - Devis autocariste	pages 10 à 12
Annexe 5 - Communiqué de presse France Congrès	pages 12 et 13

Dossier 1 - Analyser le projet de création d'un centre d'expositions et de congrès à Valenciennes

Des éléments d'un dossier de presse en cours d'élaboration présentent le centre et ses équipements.

- 1. Identifiez les intérêts pour le territoire valenciennois de créer une offre événementielle au sein d'un centre de congrès.**
- 2. Réalisez le diagnostic interne de ce centre de congrès et dégagez les axes de différenciation par rapport son principal concurrent.**

Afin de commercialiser et promouvoir le centre, les élus de l'intercommunalité ont été sollicités sur le choix d'un nom qui devienne une marque, et qui le distingue des autres acteurs ou partenaires du territoire. Différentes dénominations ont été proposées : Valenciennes Expo & Congrès, Valenciennes événements, Le Sémaphore*, Cité des congrès Valenciennes. Une recherche d'antériorité sur leur disponibilité juridique a été réalisée auparavant auprès de l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle). La dernière dénomination a été finalement retenue.

* Tour ou mât établi sur une côte pour faire des signaux, de la terre aux navires et réciproquement. Egalement utilisé pour les chemins de fer : signal d'arrêt à signalisation mécanique (comportant un bras et une palette rouge) ou à signalisation lumineuse.

- 3. Présentez dans un tableau les avantages et inconvénients de chacune des dénominations proposées ; portez une appréciation sur la pertinence du choix effectué.**

Dossier 2 - Promouvoir la Cité des congrès Valenciennes

Les élus réfléchissent à une stratégie globale de promotion pour l'inauguration officielle de ce nouveau site ainsi que pour la construction de sa future notoriété, élément indispensable à sa pérennité.

- 1. Proposez les moyens de communication pour faire connaître la Cité des congrès Valenciennes en distinguant les différentes cibles visées.**
- 2. Dressez une typologie des personnes à inviter à cette inauguration officielle et expliquez l'intérêt de leur présence. Précisez les modalités de cette action de promotion.**

Dossier 3 - Vendre des prestations complémentaires et agir sur la qualité de l'offre

Contactée par L'European Railroad Industries Coordination Committee (ERICC) pour l'organisation de son congrès prévu du mardi 8 au jeudi 10 octobre 2019 à Valenciennes, la Cité des congrès Valenciennes a assuré la réservation des locaux et des équipements puis transmis la demande d'organisation de l'accueil et des activités externes à l'OTCVM. Ce dernier a pris en charge la réalisation du programme client et la demande de devis auprès des prestataires locaux. Le devis à communiquer au client est en cours de finalisation, l'OTCVM applique des frais de gestion s'élevant à 8% du total des prestations.

- 1. Déterminez le prix TTC de la prestation globale demandée par ERICC conformément au programme indiqué dans l'annexe 3.**

Sous la direction de l'intercommunalité, une réflexion est menée sur l'instauration d'une démarche qualité globale entre les parties prenantes pour la cible affaires.

Ce projet pourrait prendre appui sur un processus interne déjà mis en place entre les hôteliers et l'OTCVM par le respect d'engagements au sein d'une charte qualité.

- 2. Précisez les enjeux et les contraintes d'une telle démarche qualité pour les parties prenantes.**

Dans la perspective de s'inscrire durablement dans une véritable démarche qualité, la création d'une solution centralisée de partage de l'information pour les partenaires semble indispensable. L'OTCVM et la Cité des congrès réfléchissent à la mise en place de ce nouveau système d'information et de partage des données clients en temps réel.

- 3. Conseillez les partenaires concernés sur la mise en œuvre technologique, commerciale et juridique de ce nouveau système d'information.**

Annexe 1 - Descriptif de la Cité des congrès Valenciennes

Implanté sur le site des rives créatives de l'Escaut, terrain d'une ancienne friche industrielle, le centre d'expositions et de congrès se situe entre les filières d'excellence du territoire, au centre d'un campus universitaire composé d'établissements de référence au niveau mondial dans les industries du design, de l'animation et du jeu vidéo et donc au cœur du dynamisme de la ville de Valenciennes.



Conçu par le cabinet d'architecture Chabanne & Partenaires, le centre d'expositions et de congrès offre une luminosité impressionnante et une vue panoramique sur l'Escaut. Ce site, aux normes HQE, privilégie un équipement multifonctionnel, modulable, ergonomique, permettant une facilité d'usage. Le site dispose d'une surface totale de 15 129 m² et comprend un patio traversant l'ensemble du bâtiment et qui dessert les 3 grands espaces principaux :

- la halle : un espace de 1 850 m², modulable en 3 espaces plus petits, pour l'accueil de salons et de soirées de gala,
- le village, composé de 3 auditoriums, de 150, 300 et, 800 places,
- la nef, de 2 400m², soit 2 000 personnes assises ou 4 800 personnes debout.

En plus de ces 3 espaces élégants et confortables, ont été développés :

- 14 salles de commissions, de 20 à 150 personnes,
- des espaces de restauration, et des lieux de rencontre, comme l'espace lounge bar qui se prolonge par une terrasse avec vue panoramique sur l'Escaut. La capacité en places assises est de 2 400 couverts, et, en formule cocktail de 1 800 personnes.

Singularité et signature du centre

Le centre d'expositions et de congrès est recouvert d'une canopée traitée comme une dentelle de métal en suspension. À l'image d'un réseau cellulaire et numérique, elle marque l'interconnexion des manifestations et des communes environnantes. Témoin et symbole du patrimoine industriel, le métal exprime l'alliance entre modernité et histoire en alliant facilité d'entretien et pérennité.

La centrale électrique et le château d'eau de l'ancien site industriel de Vallourec, deux symboles forts du quartier, sont intégrés architecturalement et fonctionnellement au projet. Ils confèrent également au centre d'expositions et de congrès une signature et une singularité.

En son entrée principale, le centre d'expositions et de congrès est desservi par une esplanade d'une superficie de 16 000m², espace complémentaire en termes d'accueils événementiels. S'y trouvent deux parkings événementiels, une plaine de jeux ainsi qu'un miroir d'eau de 450m². Cette fontaine scénique de type « sèche » (sans bassin extérieur) est très attractive, ludique et reposante, apportant fraîcheur et divertissement. D'une emprise au sol de 450m², elle est composée de 34 jets variables et à coupure rapide dont la hauteur fluctue de 0 à 4 mètres. Un effet d'eau complémentaire permet de créer un ruissellement au sol afin d'obtenir un effet miroir. Par ailleurs, des projecteurs à leds RVB permettent de moduler la couleur des effets d'eau (jusqu'à 16 millions de nuances de lumière) pour une mise en valeur nocturne personnalisable.

En guise de clin d'œil au parc des rives créatives de l'Escaut, pôle d'excellence numérique et technologique, un tracé graphique représentant un circuit numérique a été réalisé sur l'esplanade.

Le centre d'expositions et de congrès de Valenciennes peut accueillir 4 à 5 événements en simultané (selon leurs tailles) grâce à une bonne répartition des espaces et une circulation fluide.

Dans un cadre confortable qui allie la performance à la simplicité, le centre bénéficie d'une qualité acoustique et d'une luminosité exceptionnelle. Implanté au cœur d'un quartier dédié au numérique, le bâtiment est entièrement raccordé à la fibre optique et dispose du wi-fi dans l'ensemble de ses espaces.

Le centre d'expositions et de congrès est conçu pour répondre aux attentes des entreprises et des organisateurs responsables. Il respecte les dernières normes de sécurité, les normes de qualité environnementale en bénéficiant notamment d'un système de chauffage par géothermie, les normes d'accessibilité, et s'investit dans le tri des déchets avec la volonté d'être certifié ISO 14001.

Accessibilité

Le centre d'expositions et de congrès se situe à 10 minutes du centre de Valenciennes. Il bénéficie de toutes les facilités à proximité : hôtellerie, restauration, parkings, tramway, gare TGV (lignes pour Paris, Bruxelles, Londres via Lille) et d'une excellente accessibilité depuis la France et toute l'Europe avec un réseau autoroutier dense vers Paris, Lille, Calais, Bruxelles, Charleroi et de nombreux aéroports notamment Charles de Gaulle à Paris, Zaventem à Bruxelles, Lille-Lesquin (à respectivement à 2 h, 1 h, et 30 mn de Valenciennes en train). L'aéroport de Charleroi-Bruxelles sud ne bénéficie pas d'une liaison directe en train jusque Valenciennes.



Source : Cité des congrès Valenciennes

Annexe 2 – Extraits de l'offre de Lille Grand Palais



Lille Grand Palais bénéficie d'une situation idéale en centre-ville, à proximité des 2 gares TGV et au cœur du triangle Paris-Londres-Bruxelles. Ce centre de congrès comptabilise 20 années d'expérience. Lille Grand Palais bénéficie du dynamisme et de richesse patrimoniale de la ville de Lille, capitale de la région Hauts-de-France et cœur de la Métropole Européenne de Lille (MEL).

Le site propose un espace unique d'une grande modularité réunissant sous le même toit un Palais des Congrès, un Parc des Expositions et un Zénith Arena pouvant accueillir simultanément des événements de 20 à 20 000 personnes. Le Zénith Arena est une salle de spectacles et de concerts pouvant accueillir jusqu'à 6 000 personnes qui programme de grands artistes nationaux et internationaux toute l'année.

L'espace s'adapte aux événements :

- 4 auditoriums de 300 à 4 500 places dont un Zénith Arena ;
- 24 salles de commission de 20 à 1 000 personnes avec 39 configurations possibles ;
- 4 halls d'exposition de 1 900 m² à 6 200 m² (18 000 m² au total) sur un même niveau ;
- espaces polyvalents à proximité des auditoriums et des salles de commission pour l'organisation d'expositions, ateliers, conférences, petits déjeuners, déjeuners ou cocktails.

Les meilleures compétences sont réunies pour accompagner dans l'organisation d'un événement, de la sélection des meilleures espaces, réalisation de stands, signalétique à la définition d'une prestation "clé en main" ouverte à des offres complémentaires comme la restauration, l'accueil, l'audiovisuel et la mise en scène.

Depuis 2008, il s'inscrit dans une démarche de développement durable, avec la création de 3 labels : « Low Carbon Venue », « Low Carbon Event » et « Carbon Care », et vient d'être certifié ISO 14001. Le site est signataire de la « Charte Qualité et Développement Durable » de France Congrès.

Sources : Lille Grand Palais, Bedouk

Annexe 3 – OTCVM, dossier client European Railroad Industries Coordination Committee (ERICC)

Demande du client

Congrès du mardi 8 au jeudi 10 octobre 2019 - 300 congressistes

Contact : Madame Claire Bogaert +32 66 99 99 99 - Chaussée de Charleroi 120 - 1060 Bruxelles (Belgique)

Les congressistes arriveront depuis leur pays de l'UE :

- via Paris ou Lille en avion et/ou train jusque la gare de Valenciennes,
- via la Belgique voisine, en avion et/ou train. Pour les arrivées à l'aéroport de Charleroi Bruxelles-sud, sans liaison directe pour Valenciennes, les congressistes voyageront en train régional jusque la gare de Mons (Belgique) puis en autocar jusque Valenciennes distante de 45 km.

1. Inscriptions

Assistance à l'enregistrement en ligne des congressistes par une plateforme dédiée ; chaque participant peut s'inscrire à l'une des 3 journées, ou à deux sur 3, ou aux trois jours.

Envoi par courrier d'un *welcome pack* à chaque inscrit, incluant

- 1 ou 2 pass transval'journée, permettant l'accès aux tramways et bus pour 2 trajets ;
- 1 badge avec nom, prénom et organisme avec un porte badge tour de cou ;
- 1 plaquette informative sur Valenciennes ;
- 1 document de présentation du congrès (fourni par ERICC)

2. Hébergements

Chaque congressiste verra sur la plateforme de réservation de l'OTCVM des liens vers 4 hôtels différents et effectuera lui-même sa réservation. Les hôtels sont tous situés dans le centre avec un accès facile aux transports en commun.

3. Introduction des journées et animation des débats

Chaque journée de ce congrès sera introduite et animée par 5 *speakers* bilingues (animateurs ou maitres de cérémonie). Leur choix est effectué par le client (ERICC) ; leur rémunération et leurs trajets vers et depuis Valenciennes sont directement pris en charge par lui.

L'OTCVM gère leur hébergement, incluant des repas si nécessaire, et leurs transferts sur place. Un *welcome pack* leur est donc envoyé.

4. Déroulé du programme

Jour 1 à partir de 15 h (hypothèse de présence maximale de 50 participants)

- Accueil des participants en gare de Valenciennes, à des horaires à déterminer ultérieurement ; 1 personne chargée d'accueil (2 heures) avec 1 borne d'accueil « Cité des congrès Valenciennes ». Les congressistes rejoignent le technopôle des mobilités innovantes et durables Transalley par les transports urbains après être passé à leur hôtel.

- Accueil des participants en gare de Mons (Belgique) par une personne (2 h), même matériel. Mise en place d'un transfert privatif de la gare de Mons jusqu'au technopôle de Valenciennes (visites d'entreprises prévues). Transporteur : Pilou Voyages.
- De 15 h 30 à 17 h : visites techniques (organisation par European Railroad Industries Coordination Committee)
- Retour jusqu'aux hôtels. Transporteur : Pilou Voyages.
- Dîner convivial et gastronomique réservé dans un restaurant au cœur du centre-ville.

Jour 2

- Accueil des participants en gare de Valenciennes, à des horaires à déterminer ultérieurement ; 1 personne chargée d'accueil (2 heures) avec 1 borne d'accueil « Cité des congrès Valenciennes ». Les congressistes rejoignent le technopôle par les transports urbains.
- À partir de 9 h : accueil personnalisé en gare de Mons (Belgique) le matin pour la majorité des arrivées, 2 personnes pendant 2 heures. Mise en place de 2 navettes. Trajet gare de Mons – Cité des congrès. Transporteur : Pilou Voyages.
- Congrès (organisation ALL EVENTS, déjeuner sur place)
- Retour vers le centre-ville : privatisation du tramway, à partir de 18 h 30. A l'intérieur du tramway, pose de visuels de l'événement, en sérigraphie sur une surface de 13 m², visible durant 7 jours. Station de départ : « Centre des Congrès » - Station d'arrivée : « Hôtel de Ville ».
- Visite guidée privée du musée des Beaux-Arts pour un groupe de congressistes (option précisée lors de leur inscription).
- Dîner libre en ville.

Jour 3

- Accueil des participants en gare de Valenciennes, à des horaires à déterminer ultérieurement ; 1 personne chargée d'accueil (2 heures) avec 1 borne d'accueil « Cité des congrès Valenciennes ». Les congressistes rejoignent le technopôle par les transports urbains.
- À partir de 9 h : accueil personnalisé en gare de Mons le matin 1 personne, 2 heures. Mise en place de 1 navette. Trajet gare de Mons – Cité des congrès. Transporteur : Pilou Voyages.
- Congrès (organisation ALL EVENTS, déjeuner sur place). Clôture du congrès à 16 h.
- 16 h 30 et 17 h : mise en place de 2 navettes. Trajet Cité des congrès - gare de Mons. Transporteur : Pilou Voyages.

Renseignements complémentaires

Plateforme inscriptions : création et paramétrage : 900 € HT en tout. Taux de TVA 20%.

Hébergement speakers : prévu à l'Hôtel Mercure ****. Tarif single 119 € TTC par nuit. Petit-déjeuner : 16 € TTC. Repas hors boisson : 30 € TTC. Commission sur la chambre 8%.

Welcome pack : la constitution et l'envoi de chaque *welcome pack* dans toute l'Europe sont évalués en moyenne à 20 €. Cette prestation de service intracommunautaire est facturée sans TVA. Ces frais sont à la charge des congressistes et payés au moment de leur inscription par les congressistes eux-mêmes.

Accueil : tarif mise à disposition du personnel borne accueil en gare : 30 € par heure, charges et déplacements compris. Pas de TVA.

Dîner gastronomique (jour 1) : menu groupe négocié à 35 € TTC auquel s'ajoute l'accord « Mets Vins » à 15 € TTC.

Musée des Beaux-Arts : tarif pour le groupe négocié à 600 € TTC guidage inclus.

Privatisation d'une rame de tramway : coût du devis HT 2 490 €. Taux de TVA 20 %.

Pose de visuels sur une voiture du tramway – Extrait du devis adressé par la société de régie publicitaire MBT (Métro Bus Tram) secteur nord et est pour un visuel de 13 m², visible 7 jours, fabrication, pose et dépose inclus : 3 000 € HT - Taux de TVA : 20 %

Annexe 4 - Devis autocariste

AUTOCARS PILOU 6, place Roger Salengro à Trith St Léger



A l'attention de : OTCVM
Pascal Labbé
BP 40999
59321 Valenciennes Cedex
plabbee@tourismevalenciennes.com

Trith St Léger, le 22/01/2019

DEVIS N°252645/C0000213

Monsieur Labbé,

Nous vous remercions de votre demande et avons le plaisir de vous communiquer nos conditions tarifaires pour vos demandes de transferts à destination de/vers : VALENCIENNES

1. Mardi 8 Octobre 2019

Départ : à 14 h 30 (horaire provisoire) de LA GARE DE MONS, BELGIQUE

Arrivée : mardi 8 octobre 2019 à 15 h 30 à TECHNOPOLE DE VALENCIENNES

Reprise à 17 h pour un transfert retour VALENCIENNES CENTRE VILLE DEPOSE HOTELS (4 déposes).

Mise à disposition de : 1 CAR de 53 places GRAND TOURISME

2. Mercredi 9 octobre 2019

Départ : à 9 h 30 (horaire provisoire) de LA GARE DE MONS, BELGIQUE

Arrivée : mercredi 9 octobre 2018 à 10 h 30 à CENTRE DE CONGRES VALENCIENNES

Mise à disposition : 2 CARS de 53 places GRAND TOURISME

3. Jeudi 10 octobre 2019

Départ : à 9 h 30 de LA GARE DE MONS, BELGIQUE

Arrivée : jeudi 10 octobre 2019 à 10 h 30 au CENTRE DE CONGRES VALENCIENNES

Mise à disposition : 1 CAR de 53 places GRAND TOURISME

Départ : à 16 h 30 et 17 h du CENTRE DE CONGRES VALENCIENNES

Arrivée : jeudi 10 octobre 2019 à 17 h 30 et 18 h à LA GARE DE MONS, BELGIQUE

Mise à disposition : 2 CARS de 53 places GRAND TOURISME

Nos tarifs* : par autocar

Trajet gare de Mons (Belgique) -----> technopôle -----> centre-ville de Valenciennes : 400 € TTC

Trajet gare de Mons (Belgique) -----> Cité des congrès ou inverse : 250 € TTC

*Tarif TTC remis sous réserve de disponibilités au moment de la réservation

LES SERVICES EN +

Sur simple demande, nous vous proposons également les services suivants :

- + La formule petit déjeuner à bord, plateau déjeuner ou dîner
- + Le forfait boissons fraîches-boissons chaudes
- + La presse locale du jour
- + La plate-forme ascenseur PMR (personnes à mobilité réduite)

(tarifs disponibles sur consultation)

<i>Ce prix comprend :</i>	<i>Ce prix ne comprend pas :</i>
Les autoroutes et les taxes routières. La TVA à 10%.	Les frais de parking éventuels. Les kilomètres supplémentaires (+ 1 euro TTC du km) ; en cas de dépassement du forfait kilométrique et/ou de modification du programme. Les heures supplémentaires (+ 35 euros TTC par heure) lors de prolongation de la durée du déplacement (sauf cas de force majeure).

Conditions particulières :

Non utilisation du car en dehors des transferts établis.

Prix établi sous réserve de modification de votre programme.

Conditions de réservation : confirmation écrite + bon de commande.

Dans l'attente de votre confirmation, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

LE SERVICE COMMERCIAL

Classification des autocars :

Autocars Standard -> Autocars dotés d'un confort de base, de soutes réduites et sans équipement (absence de : la vidéo DVD, des toilettes, de l'air conditionné, d'un microphone, d'un petit réfrigérateur, d'un GPS, d'une machine à café)

Autocars Tourisme > Autocars équipés de sièges inclinables, de la vidéo DVD, de l'air conditionné et de soutes moyennes

Autocars Grand Tourisme -> Autocars munis de sièges inclinables, de la vidéo DVD, des toilettes, de l'air conditionné, d'un microphone, d'un petit réfrigérateur, d'un GPS, d'une machine à café et d'une vaste soute à bagages. Certains véhicules sont équipés de repose-pieds. Possibilité de remorque et remorque à vélos (selon type de car).

Pour des raisons d'exploitation, nous pouvons être amenés à mettre une capacité supérieure à celle mentionnée sur le devis.

Frais d'annulation : de 3 à 4 jours avant le départ : 25%, de 2 à 1 jours avant le départ : 50%, le jour du départ : 100%

Dans le cadre de traversée Ferry ou Shuttle : de 3 semaines avant le départ au jour du départ : 100%

Annexe 5 - Extraits d'un communiqué de presse France Congrès

France Congrès, créée en 1965, est une association loi 1901, qui réunit les maires des principales villes de congrès du territoire. Ce réseau national, qui réunit les élus locaux pour l'ancrage territorial et les professionnels de l'organisation et de réception de manifestations, œuvre à la promotion et au développement du secteur des rencontres et événements professionnels. Une ville qui souhaite devenir membre actif de l'association doit réunir certains critères qualitatifs mais aussi quantitatifs (offre du centre, existence d'un bureau des congrès permanent, capacité hôtelière, accessibilité, qualité de l'environnement touristique et économique).

France Congrès place la qualité et le développement durable parmi ses priorités d'action. Le réseau réunit 53 villes à ce jour. L'objectif est d'inciter le plus grand nombre de centres de congrès, membres de France Congrès, à s'engager formellement dans des processus qualité et développement durable. Pour ce faire, le réseau concilie démarche de sensibilisation au plan collectif et accompagnement technique individuel auprès de chaque équipement engagé.

En avant-garde sur les questions liées au développement durable, France Congrès sort actuellement sa nouvelle charte qualité & développement durable évolutive et certifiable par tiers.

Les 25 engagements de la charte portent sur les 3 piliers indissociables du développement durable (économique, social-sociétal, environnemental). Ils sont répertoriés selon 3 grands principes :

- ✓ accompagner le client pour un événement réussi
- ✓ communiquer et sensibiliser sur l'éco-responsabilité
- ✓ agir en faveur de la préservation de l'environnement.

France Congrès participe, aux côtés des autres organismes professionnels de la filière événementielle, aux travaux sur les normes internationales ISO 26000 (responsabilité sociétale de l'entreprise) et ISO 20121 (management de l'événement et du développement durable). La norme ISO 20121 est utilisée depuis 2012, elle spécifie les exigences applicables à un système de management responsable appliqué à l'activité

événementielle dans l'objectif de renforcer l'intégration des principes de développement durable à l'activité événementielle.

France Congrès sensibilise également les acteurs aux enjeux de l'innovation. L'association a créé un espace collaboratif « Innov&Tech » consacré à l'innovation. L'objectif est de créer à court et moyen termes une dynamique constructive et porteuse pour l'activité des congrès et événements en France en intégrant au mieux les effets et opportunités de la transformation numérique. Chaque année, un prix spécial « Innov&tech » est remis par France Congrès. En 2017, la Cité des congrès de Nantes a remporté ce trophée suite à des travaux de modernisation, de réaménagement des espaces et de renforcement de la couverture haute densité wi-fi des espaces.

Source : France Congrès