



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

EDE HSH 1

SESSION 2019

CAPET
CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

**Option : SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES
EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION**

**COMPOSITION DE SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

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

INTERCONTINENTAL HOTEL - LYON

Le sujet comporte 16 pages numérotées de 1 à 16. Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet. L'énoncé est composé de quatre dossiers indépendants que vous pouvez traiter dans l'ordre de votre choix.

Contenu du sujet		Page
Sommaire		2
Présentation du cas		3
Dossier 1	L'hébergement	4 et 5
Dossier 2	La restauration	5 et 6
Dossier 3	La gestion des ressources humaines	7
Dossier 4	"Responsible Business"	7

Dossier documentaire		Pages
Annexe 1	Fiche signalétique	8 et 9
Annexe 2	Prévisions d'activité et indicateurs	10
Annexe 3	Lyon, deuxième ville Française pour l'accueil de congrès européens et internationaux en 2017	11
Annexe 4	L'offre hôtelière sur Lyon en 4 et 5 étoiles	12 et 13
Annexe 5	Tourisme d'affaires à Lyon	13
Annexe 6	« Responsible Business »	15

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

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	8520E	101	3878

INTERCONTINENTAL LYON - HOTEL DIEU OUVERTURE AVRIL 2019

Situé en plein cœur de la Presqu'île, l'InterContinental Lyon – Hôtel Dieu ouvrira ses portes en avril 2019 sur les rives du Rhône, dans un édifice classé du XVIIIème siècle.

Cette ouverture s'inscrit dans le cadre du plus grand chantier de rénovation privée d'un monument historique en France. La réhabilitation de l'Hôtel Dieu, ancien hôpital lyonnais, dont les dômes du XVIIIème siècle dominent les rives du Rhône, représente un investissement de 200 millions d'euros. Ce 5 étoiles, dont la rénovation est réalisée par l'architecte d'intérieur Jean-Philippe Nuel, sera intégré à un immense ensemble comprenant une Cité Internationale de la Gastronomie, des commerces, des restaurants ainsi que des logements.

L'hôtel sera composé de 144 chambres, suites et duplex, dont une Suite Présidentielle aux couleurs roses poudrées avec la mise en valeur de la soie et de motifs floraux. La suite sera ouverte sur le grand dôme, ouvrage monumental et majestueux. L'hôtel comprendra également un centre de conférences de 1500 m², un club lounge, un restaurant avec sa terrasse dans le jardin et un bar situé dans le grand dôme, lieu unique, symbole de l'Hôtel-Dieu.

Lyon, la culture de l'accueil

Forte de son dynamisme économique, de l'excellence de ses infrastructures et de la qualité de son hôtellerie, la Métropole de Lyon a su devenir une destination majeure du tourisme d'affaires européen et international.

Reconnue pour son savoir-faire en matière d'accueil, Lyon attire chaque année toujours plus d'événements d'envergure et trouve régulièrement une place sur le podium des classements internationaux.

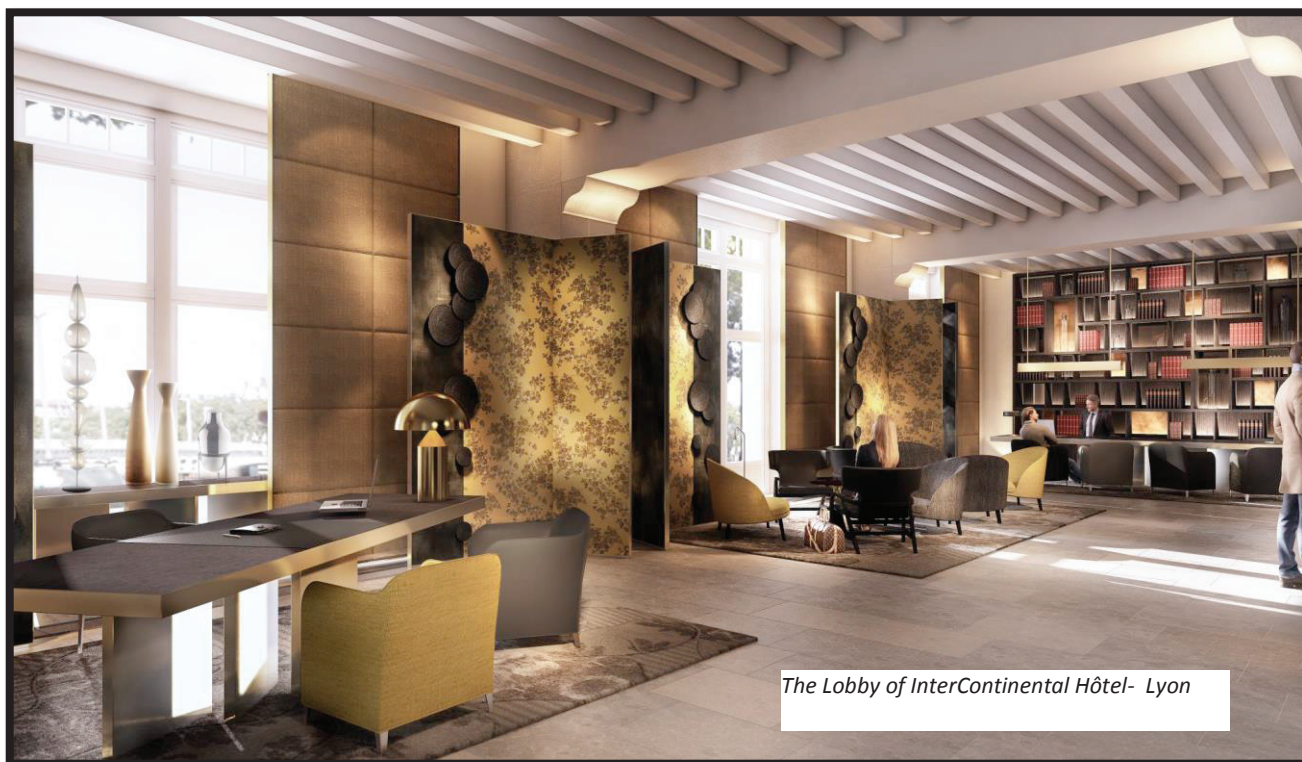
Résolument tournée vers l'avenir, Lyon capitalise sur ses patrimoines, réputés à travers le monde, tels que la gastronomie, la soie ou encore le cinéma. Un ADN que la ville a su cultiver et moderniser afin de proposer un concentré de l'art de vivre à la française apprécié des visiteurs du monde entier.

Vous venez d'être recruté(e) en tant qu'assistant(e) de direction auprès de madame Madelijjn Vervoord, nommée Directrice Générale du futur InterContinental Lyon – Hôtel Dieu.

Madame Vervoord vous confie 4 dossiers à traiter en vue de l'ouverture à venir :

- Dossier 1 – l'hébergement
- Dossier 2 – la restauration
- Dossier 3 – la gestion des ressources humaines
- Dossier 4 - « Responsable business »

DOSSIER 1 – L'HÉBERGEMENT



The Lobby of InterContinental Hôtel- Lyon

En discussion depuis plusieurs années, le projet d'hôtel 5 étoiles d'envergure internationale va enfin voir le jour sous la marque InterContinental. Il sera intégré au vaste projet de rénovation de l'hôtel-Dieu.

«C'est tout le cœur de Lyon qui sera porté à un niveau exceptionnel », se félicite **Gérard Collomb**, le maire de Lyon, au sujet de la rénovation de l'hôtel Dieu. L'implantation d'un établissement cinq étoiles sous enseigne InterContinental devrait doper l'activité économique du centre-ville. Le projet, qui conservera l'authenticité du lieu, en gardera aussi la pensée, l'histoire, le vécu, et sera réinterprété pour en perpétuer le sens.

A partir du dossier documentaire proposé en annexe :

1.1 Rédigez un rapport d'opportunité dans lequel vous ferez ressortir les forces et les faiblesses internes de l'établissement ainsi que les opportunités et les menaces externes.

1.2 Identifiez clairement le segment de clientèle prioritaire en rappelant les principales attentes de ce type de clients en matière d'offres de services.

En tant que professionnel de l'hôtellerie, vous contribuez à l'attractivité touristique et économique de la ville de Lyon. Démontrez à vos investisseurs et propriétaires que vos indicateurs prévisionnels d'activité sont cohérents.

1.3 À partir de l'annexe 2, calculez sur votre copie les principaux indicateurs d'activité pour 2023.

1.4 Commentez l'évolution des prévisions d'activité pour la période 2019-2023, en veillant à préciser l'utilité des indicateurs utilisés.

Vous avez initié une phase de prospection « B to B ». Celle-ci a été définie comme prioritaire par la direction et devrait produire des effets importants durant cette phase de lancement. Dans ce but, trois commerciaux externes ont été recrutés par l'enseigne InterContinental en vue de communiquer autour de votre produit hôtelier.

1.5 Établissez la liste des partenaires « B to B » que vos commerciaux seront amenés à rencontrer dans les semaines à venir.

1.6 Identifiez quelles autres actions pourraient être engagées auprès des prospects. Justifiez vos propositions.

Les hôtels de Lyon s'associent pour accueillir les congrès. Ils envisagent de créer une charte pour garantir une qualité d'accueil des grands congrès associatifs de plus de 1000 nuitées. Celle-ci sera destinée à la clientèle mais aussi aux employés des différents établissements.

1.7 Proposez les éléments essentiels de cette charte.

DOSSIER 2 – LA RESTAURATION



L'Hôtel InterContinental proposera à sa clientèle une brasserie haut-de-gamme.

L'ancienne salle à manger, vieillotte et austère, sera bientôt transformée en brasserie de luxe : « Le Grand Réfectoire ».

Le chef étoilé Marcel Ravin, né à la Martinique et formé à Lyon, promet une cuisine inventive et métissée et cela sur 1 700 m². Ce concept bistronomique respectera la cuisine lyonnaise

Figure 1 "Le Club lounge"

mais avec une coloration apportée par les influences caribéennes du chef. Les 140 places assises sont situées sur les deux

terrasses de la cour Saint-Henri.

Afin de mieux répondre à une clientèle haut de gamme exigeante et permettre un meilleur captage des clients de l'hôtel, la direction souhaite proposer un concept de restauration à la hauteur de ce lieu prestigieux.

L'accueil de la clientèle se ferait au déjeuner et au dîner toute la semaine.

La directrice générale vous demande de lui donner votre perception de ce que pourrait être ce concept de restauration pour lequel seul le nom « Le Grand Réfectoire » a été révélé jusqu'à ce jour.

2.1 Proposez et justifiez les grandes lignes de ce projet en précisant :

- *le mode de distribution et les méthodes de service choisis ;*
- *le design : décoration du lieu, mobilier, matériels et linge, tenue du personnel, facteurs d'ambiance ;*
- *les types de formules et les menus proposés ;*
- *le niveau d'implication du client et du personnel en contact dans la production de service.*

Compte-tenu de son parcours professionnel, le chef étoilé promet une cuisine inventive et métissée. De plus, la stratégie de l'établissement est de proposer des tarifs très attractifs (prix d'appel) en restauration.

2.2 Détaillez les mets figurant dans les deux formules attractives pouvant être servies au déjeuner et au dîner, en veillant à respecter un ticket moyen nourriture (hors boisson) compris entre 20 et 30 €.

C'est également l'occasion pour l'établissement de montrer son engagement par rapport aux produits et vins régionaux, avec un concept de restauration axé sur une démarche éco-responsable.

2.3 Concevez dans un souci éco-responsable une carte de vins au verre en adéquation avec le concept de restauration défini précédemment.

L'ancienne pharmacie de l'Hôtel Dieu sera métamorphosée pour devenir un bar à cocktails prestigieux : « L'Officine » On trouvera à la carte six cocktails classiques et six « cocktails signatures » qui feront la part belle aux alcools régionaux.

2.4 Etablissez cette offre de la façon la plus précise possible.

2.5 Présentez l'un des « cocktails signatures » mis à l'honneur sur votre carte « L'Officine ».

La direction est, parallèlement, soucieuse de la valorisation du service en salle.

2.6 Suggérez des animations à mettre en œuvre en salle de restaurant susceptibles de contribuer à la mise en scène du service. Faites pour chacune de ces animations

DOSSIER 3 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Afin de dynamiser les ventes et de fidéliser ses équipes, la direction souhaite agir directement auprès du personnel en contact.

3.1 Identifiez les postes incontournables qui permettront la stimulation des ventes tout au long du parcours client. Justifiez vos propositions.

3.2 Concevez le profil de poste nécessaire pour votre futur recrutement pour le poste incontournable de votre choix.

- *Aptitudes, qualités et compétences demandées*
- *Expériences professionnelles*
- *Formations*
- *....*

En vue de l'accueil de vos équipes sur le terrain, vous souhaitez aussi définir une première journée d'accueil et d'intégration.

3.3 Rédigez le programme de cette journée, en précisant les objectifs, les contenus et les outils envisagés.

DOSSIER 4 - "RESPONSIBLE BUSINESS"

Madame Vervoord, directrice générale vous remet un article en anglais paru dernièrement dans un magazine professionnel : « Responsible Business » (annexe 6).

4.1 Présentez une synthèse pour chacun des cinq points évoqués dans l'article.

Les hôteliers sont de plus en plus nombreux à s'impliquer dans des démarches éco-responsables. Avec l'affichage environnemental, ils ont désormais la possibilité d'afficher clairement l'empreinte environnementale d'une nuit passée dans leur établissement.

4.2 Proposez des pistes d'action à mettre en place afin de sensibiliser concrètement vos équipes mais également votre clientèle à cette démarche.

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE

20 Quai Jules Courmont - 69002 LYON

**Téléphone : +33(0)4.26.18.17.84****Fax : +33(0) 4.26.18.17.00**

CARNET PRATIQUE	
L'ACCÈS	<p>En voiture : Dijon-Lyon : 200 km / Beaune- Lyon : 150km Paris-Lyon : 580 km / Vienne-Lyon : 30 km Genève-Lyon : 302 km</p> <p>En avion : Aéroport international de Lyon St Exupéry à 30 km</p> <p>En train : nombreuses liaisons quotidiennes en TGV</p> <p>En hélicoptère : Hélicoptère privé</p> <p>Métro/Tramway/Lignes de bus</p>
<p>INTERCONTINENTAL LYON HOTEL DIEU</p> <p>Un havre contemporain niché dans un monument historique au centre de la capitale de la gastronomie. L'InterContinental Lyon - Hôtel Dieu est l'un des édifices historiques les plus emblématiques de la ville, avec une conception contemporaine. Les vues sont toujours superbes, que ce soit sur le Rhône ou sur les cloîtres et jardins classés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catégorie : 5 étoiles • 144 chambres dont 25 suites junior et duplex, une suite présidentielle, 118 chambres de luxe et supérieures. • Le lobby sera aménagé sous le grand dôme de l'hôtel-Dieu, d'une hauteur de 32 m, qui deviendra un des espaces les plus conviviaux de Lyon pour les réunions d'affaires.
<p style="text-align: center;">RESTAURANT</p> <p>Le Grand Réfectoire bientôt transformé, c'est l'architecte Franck Vella et l'architecte Damien Carreres qui sont à la manœuvre pour faire de ces espaces un havre de calme et de beauté au cœur de la ville. Dans quelques mois, l'ancien Réfectoire du Grand Hôtel-Dieu abritera une brasserie haut-de-gamme.</p> <p>La cuisine sera visible et il sera possible de réserver au comptoir pour manger en discutant avec le chef.</p>	<p>La cuisine du restaurant sera entièrement vitrée. Aux fourneaux, le chef étoilé Marcel Ravin - né à la Martinique et formé à Lyon - promet une cuisine inventive et métissée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brasserie haut de gamme de 200 couverts • Concept bistronomique, qui respectera la cuisine lyonnaise, mais avec mes influences caribéennes » • Prix de vente prévisionnel : plats du jour à moins de 20 € • Ticket moyen « moins cher que dans les institutions locales » • 1 700 m² • 140 places sur les deux terrasses, situées dans la cour Saint-Henri • Table privilégiée à côté de la cuisine, toutes les installations respectent évidemment le lieu • Cave de dégustation privative (80 m²) pourra également accueillir des événements • Ouvert de 8h30 à 2 heures du matin

<p align="center">BAR À COCKTAILS</p> <p>L'Officine de l'ancien hôpital lyonnais sera également métamorphosée. Elle deviendra un bar à cocktails. Doté d'une terrasse située à l'étage, il offrira aux clients une vue spectaculaire sur le grand dôme conçu par Soufflot. Il s'agit de séduire une clientèle internationale.</p>	<p>Bar à cocktails haut de gamme avec une terrasse imprenable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Officine et ses 80 places (50 places assises, 30 debout) • Le bar bénéficiera d'une terrasse de 100 m² au-dessus de la cour Saint-Henri, avec comme majestueux vis-à-vis le grand dôme de l'Hôtel-Dieu. • Le bar à cocktails a pour vocation de rentrer dans le top 50 des meilleurs établissements de ce type au monde, les <i>World's 50 Best Bars</i>. Petit secret bien gardé, la cave voûtée est en cours d'aménagement. Elle servira de cave de dégustation, sur réservation uniquement. 																			
<p align="center">SÉMINAIRES ET INCENTIVES</p> <p>Le parti pris est de puiser dans l'Histoire pour élaborer un lieu inédit, attractif et créateur de valeur. L'hôtel 5 étoiles, pièce maîtresse du nouveau site, entend devenir la nouvelle référence des rendez-vous d'affaires à Lyon. Emblématique de la nouvelle génération d'hôtels de luxe, ce lieu marie harmonieusement design contemporain et patrimoine. L'enjeu consiste à jouer avec la richesse architecturale pour juxtaposer le grandiose du dôme à la sobriété raffinée des espaces intimes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le centre de conférences de 1500m² sera relié à l'hôtel et comprendra 14 salles de réunions avec d'amples espaces pour accueillir les visiteurs entre les réunions, d'une surface de 35 à 450m². • Un lounge et une salle de bal de 500m². 																			
<p align="center">TARIFS</p> <p>par jour et par chambre en occupation double selon la saison :</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Types de chambres</th> <th align="center">Tarifs haute saison avril à octobre 2019</th> <th align="center">Tarifs basse saison novembre 2019 à février 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">Suite présidentielle</td> <td align="center" colspan="2">Proposée pour les demandes exceptionnelles, tarif communiqué à la demande</td> </tr> <tr> <td align="center">Suite duplex</td> <td align="center">600 €</td> <td align="center">500 €</td> </tr> <tr> <td align="center">Suites junior</td> <td align="center">450 €</td> <td align="center">350 €</td> </tr> <tr> <td align="center">Chambres de luxe</td> <td align="center">290 €</td> <td align="center">250 €</td> </tr> <tr> <td align="center">Chambres supérieures</td> <td align="center">250 €</td> <td align="center">200 €</td> </tr> </tbody> </table> <p align="center">Petit déjeuner : 16 € (en chambre ou à la carte en salle de restaurant)</p>		Types de chambres	Tarifs haute saison avril à octobre 2019	Tarifs basse saison novembre 2019 à février 2020	Suite présidentielle	Proposée pour les demandes exceptionnelles, tarif communiqué à la demande		Suite duplex	600 €	500 €	Suites junior	450 €	350 €	Chambres de luxe	290 €	250 €	Chambres supérieures	250 €	200 €
Types de chambres	Tarifs haute saison avril à octobre 2019	Tarifs basse saison novembre 2019 à février 2020																		
Suite présidentielle	Proposée pour les demandes exceptionnelles, tarif communiqué à la demande																			
Suite duplex	600 €	500 €																		
Suites junior	450 €	350 €																		
Chambres de luxe	290 €	250 €																		
Chambres supérieures	250 €	200 €																		
<p align="center">ACTIVITÉ PRÉVUE EN 2019</p>	<p>Taux d'occupation moyen sur l'année : 65 %. DMS : 1.6 jours IF : 1.6</p>																			
<p align="center">RÉPARTITION DE LA SEGMENTATION CLIENTÈLE</p>	<p align="center">Individuels Tourisme : 20%</p> <p align="center">Groupes Tourisme : 5 %</p> <p align="center">Individuels Affaires : 20 %</p> <p align="center">Congrès : 55 %</p>	<p>Tous segments confondus : prévisions répartition sur l'année 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % français • 13 % américains • 10 % asiatiques • 10 % russes • 7 % suisses • 3 % allemands • 5 % italiens • 2 % autres 																		

ANNEXE 2 - PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ ET INDICATEURS

Prévisions d'activité

	2019	2023
Capacité chambres	144	144
Capacité restaurant	140	140
Jours d'ouverture	365	365
Nombre de chambres louées	34 164	...
Nombre de clients hébergés	54 662	...
Nombre de petit-déjeuner	46 846	44 100
Nombre de repas clients hôtel	46 053	48 200
Nombre de repas clients extérieurs	15 000	16 000
CA CLIENTÈLE HÉBERGÉE :		
Chiffre d'affaires chambres	10 249 200	13 797 000
Chiffre d'affaires restaurant (repas)	1 660 750	1 750 200
Chiffre d'affaires petit-déjeuner	688 737	757 610
Chiffre d'affaires téléphone	17 916	19 707
Chiffre d'affaires autres départements	390 484	429 532
Chiffre d'affaires total	13 007 087	16 754 049

Madame Vervoord, directrice générale vous informe qu'il faudra 4 ans à l'InterContinental Lyon pour atteindre son "rythme de croisière"....

A partir de 2023, elle envisage un taux d'occupation annuel de 75%.

Prévision des indicateurs

	2019	2023
REVPAR (Revenue Per Available Room)	195	...
TREVPAR (Total Revenue Per Available Room)	247.47	...
Taux d'occupation	65%	75%
Indice de fréquentation	1,6	1,4
Prix moyen chambre louée	300	...
Recette téléphone par chambre louée	0,52	0,55
Recettes moyennes par couvert :		
<i>Petit-déjeuner</i>	14,70	17,18
<i>Restaurant</i>	27.20	27.26
Taux de fréquentation du restaurant	59,74%	...
Taux de captage repas	84,25%	...
Taux de captage petit-déjeuner	85,70%	...

ANNEXE 3 - LYON, DEUXIÈME VILLE FRANÇAISE POUR L'ACCUEIL DE CONGRÈS EUROPÉENS ET INTERNATIONAUX EN 2017

Le 4 septembre 2018



Le territoire accueille plus de 60 congrès par an qui contribuent à faire rayonner Lyon sur la scène internationale et à développer l'économie locale. Une attractivité renforcée grâce à l'investissement de nombreux acteurs. Vous aussi, rejoignez la dynamique et soutenez la candidature de Lyon !

Lyon, plébiscitée pour les congrès

Chaque année, la métropole lyonnaise accueille plus d'une soixantaine de congrès associatifs, dont une vingtaine de **congrès médicaux et scientifiques internationaux**. En 2017, 61 congrès internationaux ont été organisés à Lyon, dont 38 manifestations de plus de 50 participants et ayant lieu dans 3 pays différents au moins. Ils ont généré 139 586 journées congressistes.

Depuis plusieurs années, Lyon est reconnue et plébiscitée pour l'accueil de congrès. D'après le classement mondial des villes de congrès de l'**International Congress and Convention Association (ICAA)**, Lyon est d'ailleurs classée pour l'année 2017 :

- 2^e ville française
- 35^e ville européenne, devant Genève, Francfort ou Moscou.

Les congrès à Lyon, un plus pour l'économie locale

En plus de contribuer au rayonnement de Lyon sur la scène internationale, les congrès contribuent significativement au développement économique local. En 2017, on estime à 9 millions d'euros les retombées économiques générées par les congrès internationaux pour les commerçants, hôteliers et restaurateurs du Grand Lyon. Il faut dire que le panier moyen d'un congressiste international à Lyon s'élève à 180 euros par jour.

De nombreux congrès médicaux

L'organisation de la plupart des grands congrès européens de la métropole est portée par le monde scientifique et médical lyonnais, mondialement reconnu dans de nombreuses spécialités (immunologie, cardiologie, infectiologie etc.).

Ainsi, 42 % des congrès accueillis à Lyon en 2017 sont spécialisés santé, médecine et sciences de la vie (soit 26 congrès). Parmi eux, le **Congrès de la Société francophone du diabète (SFD)**, 3^e plus grand congrès de diabétologie au monde, avec 4 600 participants.

Une collaboration publique - privée pour accueillir les grands événements professionnels à Lyon

L'excellence scientifique et universitaire vient s'appuyer sur un dispositif d'accueil, "Welcome by ONLYLYON", qui permet à Lyon de se distinguer en tant que destination européenne d'accueil des congrès internationaux. Cette dynamique partenariale mobilise conjointement la Métropole de Lyon, la Ville de Lyon, l'Office du tourisme et des congrès du Grand Lyon, Eurexpo, le Centre de congrès de la Cité internationale de Lyon, les aéroports de Lyon, Rhônexpress, Keolis, le Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise (Sytral), la SNCF, la Chambre de commerce et d'industrie Lyon Métropole, l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie, etc.

Le Bureau des congrès de l'Office du tourisme et des congrès du Grand Lyon œuvre par ailleurs à la promotion de Lyon en tant que destination de tourisme d'affaires favorite des congressistes internationaux. Il accompagne les porteurs d'événements de la phase de candidature à l'accueil facilité des congressistes à Lyon.

La Métropole de Lyon remercie les acteurs des congrès internationaux

Si ces congrès de spécialistes font rayonner et grandir Lyon, c'est grâce à l'implication des directeurs d'établissement, chercheurs, professeurs, médecins, etc. et la reconnaissance mondiale qu'ils ont acquise dans leur spécialité... Lors d'un dîner de gala le 28 juin 2018, la Métropole de Lyon et le Bureau des congrès du Grand Lyon ont tenu à remercier et à récompenser les personnalités ayant œuvré à la tenue de ces congrès internationaux.

Source : <http://www.economie.grandlyon.com/actualites/lyon-2e-ville-francaise-pour-laccueil-de-congres-europeens-et-internationaux-en-2016-2424.html>

ANNEXE 4 - L'OFFRE HOTELIÈRE SUR LYON EN 4 ET 5 ÉTOILES

TYPLOGIE ÉTABLISSEMENT	CLASSEMENT	NOM COMMERCIAL	CAPACITÉ D'ACCUEIL (PERSONNES)	NOMBRE DE CHAMBRES
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL CARLTON LYON - MGALLERY COLLECTION	164	80
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LYON CENTRE SAXE LAFAYETTE	312	156
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL NOVOTEL LYON CONFLUENCE	381	150
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LYON CENTRE GARE PART DIEU	276	108
HÔTEL	4 étoiles	COLLÈGE HÔTEL	80	40
HÔTEL	4 étoiles	BEST WESTERN HÔTEL CRÉQUI LYON PART DIEU	98	50
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL LYON MÉTROPOLE	421	174
HÔTEL	4 étoiles	BEST WESTERN HÔTEL DU PONT WILSON	98	54
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL FOCH	32	16
HÔTEL	4 étoiles	RADISSON BLU HÔTEL LYON	490	245
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL LE ROOSEVELT	99	48
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL CROWNE PLAZA CITÉ INTERNATIONALE	312	156
HÔTEL	4 étoiles	LYON MARRIOTT HÔTEL CITÉ INTERNATIONALE	612	204
HÔTEL	4 étoiles	GRAND HÔTEL DES TERREAUX	100	53
HÔTEL	4 étoiles	BEST WESTERN HÔTEL CHARLEMAGNE	242	117
HÔTEL	4 étoiles	MERCURE LYON CENTRE BROTTAUX	105	59
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL SILKY	94	46
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LYON LUMIÈRE	161	78
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LYON CENTRE PLAZA RÉPUBLIQUE	167	82
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL NOVOTEL LYON GERLAND MUSEE DES CONFLUENCES	452	186
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL NOVOTEL LYON LA PART DIEU	248	124
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LYON CENTRE CHATEAU PERRACHE	287	120
HÔTEL	4 étoiles	FOURVIÈRE HÔTEL LYON	150	75
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL ALEXANDRA	80	34
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL MERCURE LYON CENTRE BEAUX ARTS	180	76
HÔTEL	4 étoiles	OKKO HOTELS LYON PONT LAFAYETTE	170	85
HÔTEL	4 étoiles	HÔTEL RICHELIEU LYON PART-DIEU	75	37
TYPLOGIE ÉTABLISSEMENT	CLASSEMENT	NOM COMMERCIAL	CAPACITÉ D'ACCUEIL (PERSONNES)	NOMBRE DE CHAMBRES
HÔTEL	5 étoiles	HÔTEL VILLA MAIA	74	37
HÔTEL	5 étoiles	HÔTEL LE ROYAL LYON MGALLERY BY	135	72

Source :
Ato
ut
France

		SOFITEL		
HÔTEL	5 étoiles	HÔTEL COUR DES LOGES	139	60
HÔTEL	5 étoiles	HÔTEL VILLA FLORENTINE	60	28
HÔTEL	5 étoiles	SOFITEL LYON BELLECOUR	328	164



ANNEXE 5 - TOURISME D’AFFAIRES A LYON

TOURISME D’AFFAIRES

Sur le segment congrès la compétition est redoutable à l’international avec l’offre de nouvelles destinations telles que l’Asie et l’Amérique du sud. En national, on assiste à un contexte de conquête ou de reconquête pour les villes positionnées sur ce segment avec la construction et la rénovation de lieux d’accueil d’évènements.

La réactivité et l’adaptabilité sont les maîtres mots du secteur pour les évènements d’entreprise, répercussion du raccourcissement des délais entre la commande et la tenue de l’évènement.

Les codes des évènements changent, les lieux de réunion doivent offrir une ambiance plus conviviale, expérientielle et propice à l’échange.

L’apparition de nouveaux lieux décalés, en est la directe conséquence.

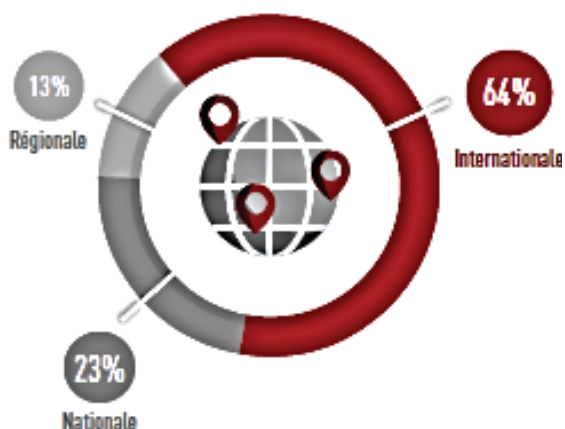
Les clients souhaitent des offres innovantes, personnalisées tout en maintenant une qualité de service irréprochable et une maîtrise des coûts.

**MANIFESTATIONS GÉNÉRÉES PAR
LE BUREAU DES CONGRÈS ET DES SALONS**

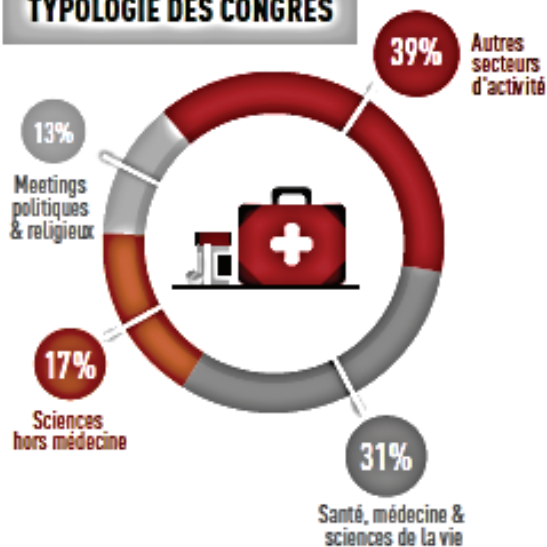
NOMBRE DE JOURNÉES CONGRESSISTES PAR ANNÉE

	2013	2014	2015	2016	2017	VARIATION 2017/2016
Journées congressistes événements sportifs	35 000	-	195 000	23 700	60 000	153%
Journées congressistes événements non sportifs	155 708	147 650	239 426	156 711	131 025	-16%
Total de journées congressistes	190 708	147 650	434 426	180 411	191 025	6%
Nombre d'événements	66	60	81	77	81	5%
Dont événements sportifs	1	0	1	3	1	-33%

ENVERGURE DES CONGRÈS



TYPLOGIE DES CONGRÈS



CHIFFRES CLÉS TOURISME D'AFFAIRES

PLUS DE
215 000
JOURNÉES
CONGRESSISTES
GAGNÉES POUR N+

DONT **77%**
POUR DES DOSSIERS
D'ENVERGURE
INTERNATIONALE

97 CONGRÈS

37% DE CONGRÈS
SANTÉ, MÉDECINE ET
SCIENCES DE LA VIE

ANNEXE 6 - « RESPONSIBLE BUSINESS »

1. Policies

We have comprehensive Group-wide policies on key Responsible Business issues.

We regularly review our policies and implementation procedures to ensure we continue to meet best practice in these areas. Our focus in the coming year will be on refining policies and rolling them out across the Group.

2. Code of Conduct

At IHG, doing business responsibly is a core part of our culture. It underpins our entire strategy and our commitment to providing True Hospitality for everyone

The IHG Code of Conduct (Code) supports all of us in making the right decisions. It sets out the principles we must all work by at IHG, wherever we are in the world. It also provides guidance on where to go if colleagues are faced with a difficult issue and need further help.

The Code is applicable to all our Directors, officers and employees. It is reviewed and approved annually by the Audit Committee and was last updated in 2017.

3. Environment

We acknowledge our responsibility to respect the environment and manage our impacts for the benefit of the communities in which we operate, and we are committed to measuring and managing those impacts and finding innovative ways to reduce them. We will:

- implement sound environmental practices in the design, development and operation of our hotels.
- encourage the development and integration of sustainable technologies.
- endeavour to reduce our use of energy and water, and re-use and recycle the resources consumed by our business wherever practical.
- engage our customers, colleagues, hotel owners, suppliers and contractors in our efforts to protect the environment.
- provide the training and resources required to meet our objectives.
- monitor, record and benchmark our environmental performance on a regular basis.
- make business decisions that take these commitments into account.
- communicate our policies, practices and programmes to all our stakeholders.

4. Human rights

We support and protect human rights wherever we can. As a responsible company with operations in nearly 100 countries, we believe that strong ethics and good business go hand in hand and we are committed to complying with the laws and regulations of the countries and jurisdictions in which we operate.

To demonstrate our commitment in this area we:

- support the protection of human rights, particularly those of our employees, the parties we do business with and the communities where we operate.
- respect our employees' rights to voluntary freedom of association, under the law.
- provide a safe and healthy working environment.
- do not support forced and compulsory labour or the exploitation of children.
- support the elimination of employment discrimination and promote diversity in the workplace.
- provide our employees with remuneration and tools for growing their careers, and take their wellbeing into consideration.
- promote fair competition and do not support corruption.
- conduct our business with honesty and integrity in compliance with applicable laws.
- develop and implement company procedures and processes to ensure we comply with this policy.

5. IHG Vendor Code of Conduct

This IHG Vendor Code of Conduct sets out the requirements, principles and practices that IHG has adopted to promote ethical conduct in the workplace, safe working conditions in the supply chain, treatment of persons with respect and dignity, and environmentally responsible practices. These are the minimum standards under which IHG vendors are expected to operate, and IHG encourages vendors to exceed the requirements set out below

Source : <https://www.ihgplc.com/en/responsible-business/community-impact>