


# RAPPORT D'ACTIVITÉS



# TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION .....	3
1. RÉSULTATS D'ACTIVITÉ DE L'ECCL ET HÉMICYCLE .....	3
2. ACTIONS DE MARKETING OPÉRATIONNEL & COMMUNICATION .....	6
3. PROMOTIONS COMMERCIALES.....	10
4. COMMERCIALISATION.....	11
5. PARTENARIATS .....	12
6. BILAN 2019 DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT.....	13

## Introduction

Au cours de l'année 2019, l'European Convention Center Luxembourg (ECCL) a accueilli 101 évènements totalisant 49.355 participants. De plus, le Conseil de l'Union européenne a organisé 22 réunions sur les mois d'avril, juin et octobre.

Au cours de cette période, Luxembourg Congrès a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement avec, notamment, le lancement d'un nouveau site internet, le développement d'actions de marketing opérationnel, de promotion commerciale et le renouvellement des partenariats institutionnels et commerciaux.

## 1. Résultats d'activité de l'ECCL et Hémicycle

### 1.1 État actuel des réservations : Janvier - Décembre 2019

De janvier à décembre 2019, Luxembourg Congrès a répondu à 337 demandes de locations d'espaces. Sur ces 337 demandes, 115 n'ont pas donné suite à une offre pour cause de non disponibilité des espaces (Conseils, mise en place conseils, travaux, autres évènements confirmés, espaces non adéquats...). Cela représente un peu plus d'un tiers des demandes.

Luxembourg Congrès a confirmé 101 contrats de réservation pour 2019, 58 pour 2020 et 4 pour 2021. D'autres dossiers, encore en option, ont été traités pour les prochaines années, soit 38 dossiers pour 2020, 12 pour 2021 et 4 pour 2022.

Année	Évènements confirmés (contrats signés)			Dossiers en option		
	ECCL	Hémicycle	Total	ECCL	Hémicycle	Total
2019	92	9*	<b>101</b>	-	-	-
2020	43	15	<b>58</b>	15	23	<b>38</b>
2021	4	0	<b>4</b>	12	0	<b>12</b>
2022	0	0	<b>0</b>	5	0	<b>4</b>

\* Fermeture de l'Hémicycle pour cause de travaux de rénovation de janvier à octobre 2019

## 1.2 Occupation de l'Hémicycle

Période : 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019 (travaux de janvier à octobre 2019)

**Nombre total  
d'évènements 9**

**Nombre de jours  
occupés 11**

**Nombre total  
de participants 3 200**

## 1.3 Occupation ECCL

Période : 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019

**Nombre total  
d'évènements 92**

**Nombre de jours  
occupés 180**

**Nombre total  
de participants 46 155**

## 1.4 Réunions du Conseil de l'Union Européenne

Pour les mois d'avril, juin et octobre 2019, 22 conseils se sont déroulés à l'ECCL, soit 20 jours occupés.

- Avril : 3 jours occupés, 4 conseils
- Juin : 9 jours occupés, 10 conseils
- Octobre : 8 jours occupés, 8 conseils

## 1.5 Réunions de la Commission européenne

Suite au déménagement des services de la Commission européenne du bâtiment Jean Monnet et dans le cadre de l'accord signé entre le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg et la Commission européenne, Luxembourg Congrès met à disposition l'ensemble des espaces de l'ECCL. Sur 2019, 19 réunions ont été organisées à l'ECCL sur 20 jours.

## 1.6 Évolution de l'activité de Luxembourg Congrès de 2012 à 2019

### 1.6.1 RÉPARTITION DU NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS À L'ECCL PAR ANNÉE DEPUIS 2012

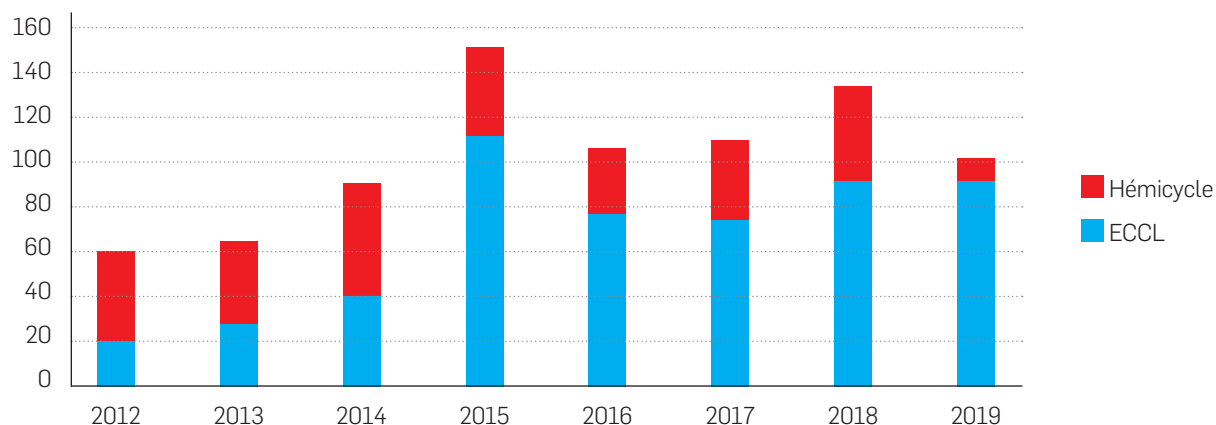
Organisateurs tiers	2012	2013	2014	2015*	2016	2017	2018	2019**
ECCL	20	27	40	109	79	77	92	92
Hémicycle	40	42	49	41	27	32	45	9
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>89</b>	<b>150</b>	<b>106</b>	<b>109</b>	<b>137</b>	<b>101</b>

\* Présidence de l'Union Européenne au Luxembourg

\*\* Fermeture de l'Hémicycle pour travaux

Organisateurs tiers	Variation 2019/2014	Variation 2019/2018
Bâtiment principal	+130%	=
Hémicycle	+13,48%	-26,28%

### 1.6.2 RÉPARTITION DU NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS À L'ECCL PAR ANNÉE DEPUIS 2012

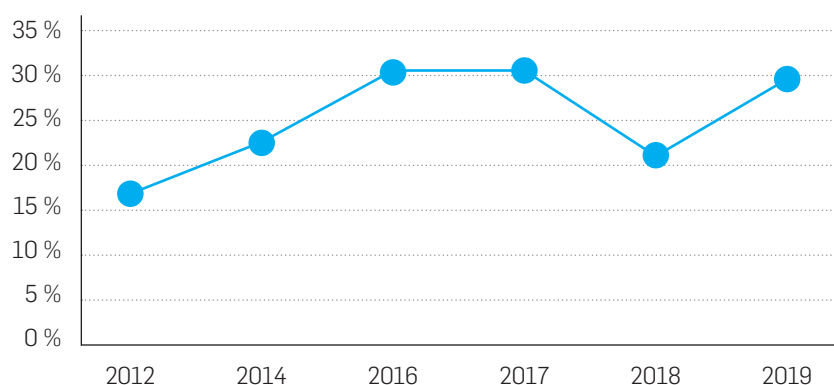




### 1.6.3 RÉPARTITION DU NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS INTERNATIONAUX

En 2019, la part d'évènements internationaux organisés à l'ECCL représente 29,70%.

#### Pourcentage d'évènements internationaux à l'ECCL



### 1.6.4 TAUX D'OCCUPATION

#### Taux d'occupation

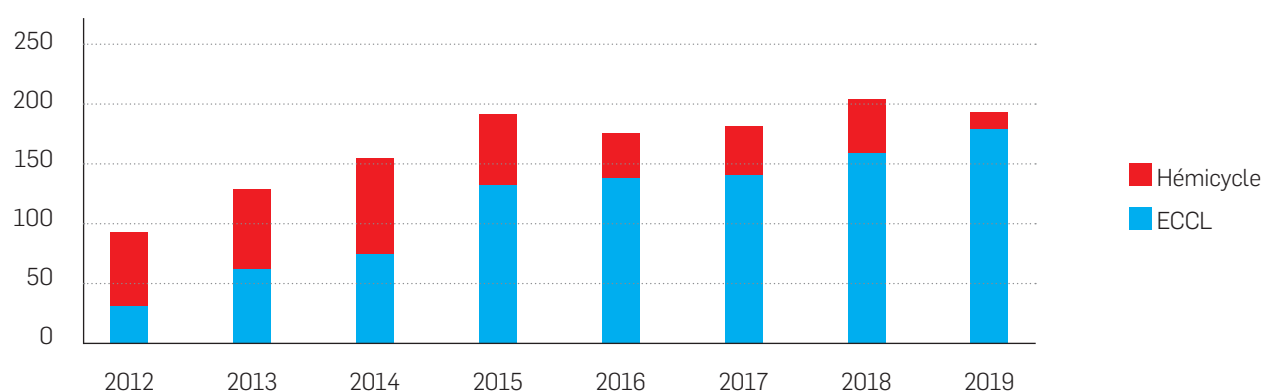
Organisateurs tiers	2012	2013	2014	2015*	2016	2017	2018	2019
ECCL	14,11%	26,25%	27,27%	37,61%	40,41%	41,18%	43,90%	49,00%
Hémicycle	15,03%	20,27%	20,27%	28,70%	11,26%	12,33%	29,75%	22,41%

#### Nombre de jours cumulés des évènements à l'ECCL par année depuis 2012

Organisateurs tiers	2012	2013	2014	2015*	2016	2017	2018	2019**
ECCL	36	60	71	129	141	146	156	180
Hémicycle	56	70	81	65	33	46	48	11
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>130</b>	<b>152</b>	<b>194</b>	<b>174</b>	<b>192</b>	<b>204</b>	<b>191</b>
<b>+ ECCL - Conseils UE</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>22</b>

\* Présidence de l'Union Européenne au Luxembourg

\*\* Fermeture de l'Hémicycle pour travaux

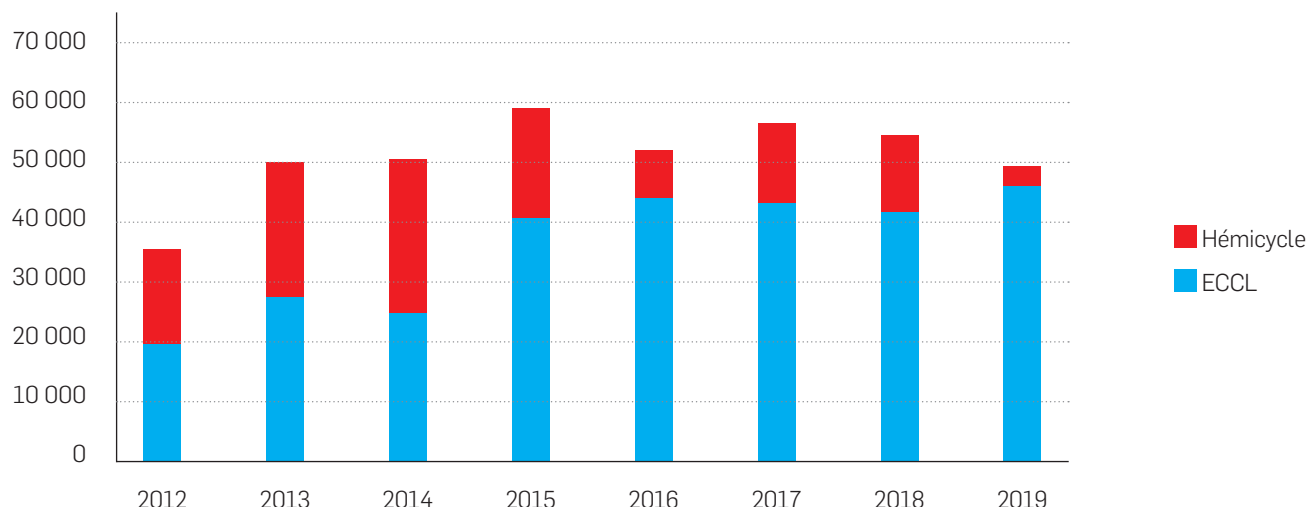


### 1.6.5 RÉPARTITION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS À L' ECCL PAR ANNÉE DEPUIS 2012

Organisateurs tiers	2012	2013	2014	2015*	2016	2017	2018	2019**
ECCL	19 710	27 683	25 800	40 152	43 525	43 254	40 840	46 155
Hémicycle	15 728	22 415	25 410	18 990	8 745	13 284	13 659	3 200
<b>Total</b>	<b>35 438</b>	<b>50 098</b>	<b>51 210</b>	<b>59 142</b>	<b>52 270</b>	<b>56 538</b>	<b>54 499</b>	<b>49 355</b>

\* Présidence de l'Union Européenne au Luxembourg

\*\* Fermeture de l'Hémicycle pour travaux



## 2. Actions de Marketing Opérationnel & Communication

En 2019 Luxembourg Congrès a continué à mettre en œuvre sa stratégie de communication.

### 2.1 Mise en ligne du nouveau site internet

Luxembourg Congrès a mis en ligne son nouveau site internet qui décline la stratégie définie en 2018. Il s'agit d'un site interactif permettant aux visiteurs de découvrir non seulement les différents espaces, mais aussi leur localisation grâce aux plans 3D des bâtiments.



### 2.2 Réalisation d'une présentation Power Point

Une nouvelle présentation powerpoint (français et anglais) a été réalisée en accord avec la nouvelle charte graphique, permettant de soutenir l'équipe commerciale lors de leurs missions de représentations à l'étranger (roadshows, salons etc) ou encore lors des rendez-vous clients. Son contenu se concentre sur un grand nombre de visuels combinés à peu de texte sous forme de mots clefs.

### 2.3 Renouvellement des photos

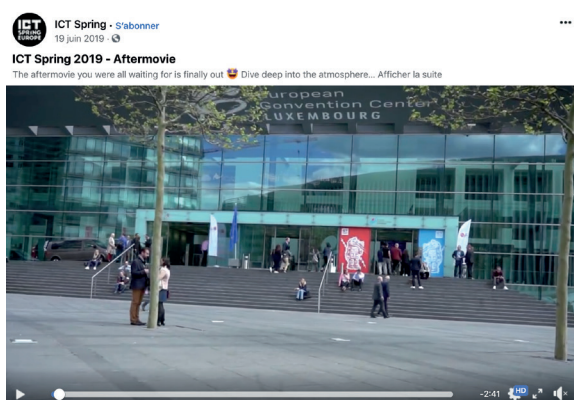
Un shooting photo de certaines salles, notamment l'Hémicycle, son foyer et le Bar de l'Hémicycle après leur rénovation, a été réalisé afin de compléter les galeries d'images sur le nouveau site internet.

### 2.4 Gestion des réseaux sociaux

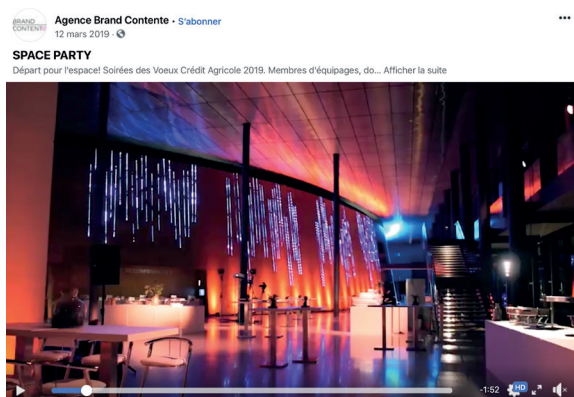
Tout au long de l'année les réseaux sociaux ont été régulièrement alimentés avec du contenu varié : partage des photos de nos clients, partage d'articles sur l'ECCL, le Luxembourg (ou toute activité MICE en relation avec Luxembourg Congrès), information sur nos présences aux salons professionnels MICE; pour entretenir des relations régulières avec la communauté.

En complément, les clients, par le biais de photos et vidéos de leurs événements publiés sur les réseaux sociaux, participent indirectement au développement de la notoriété de l'ECCL.

#### • ICT Spring 2019



#### • Space Party



#### • UIA



#### • Congrès National de l'OGBL



#### • Conférence 5G



## 2.6 Campagne digitale

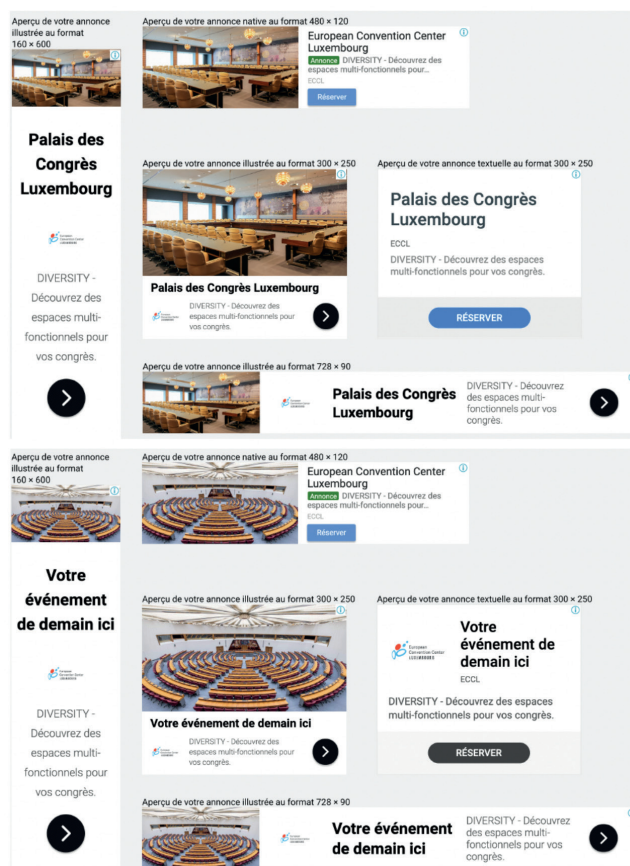
Avec le lancement du nouveau site internet, deux campagnes digitales visant le marché francophone ont été menées en décembre 2019.

### 2.6.1 CAMPAGNE MOTS CLÉS

La Campagne Search a permis d'identifier les termes de recherche les plus porteurs et de tester les marchés belges et français.

### 2.6.2 CAMPAGNE DISPLAY

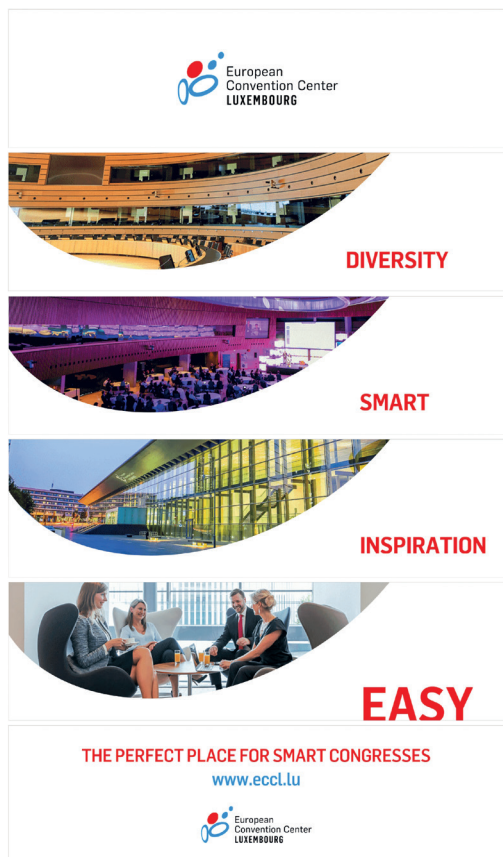
La campagne Display a permis de consolider la notoriété de Luxembourg Congrès au Luxembourg et de générer un trafic important vers le nouveau site web.





### 2.6.3 BANNERS

Un banner interactif composé des images suivantes a été réalisé :



Le banner complet peut être consulté ici :



### 2.7 Campagnes publicitaires print

Comme les années précédentes, Luxembourg Congrès a réalisé des campagnes publicitaires print de qualité sur les marchés prioritaires : Allemagne, France, Belgique et le Royaume Uni ainsi que sur le marché local.

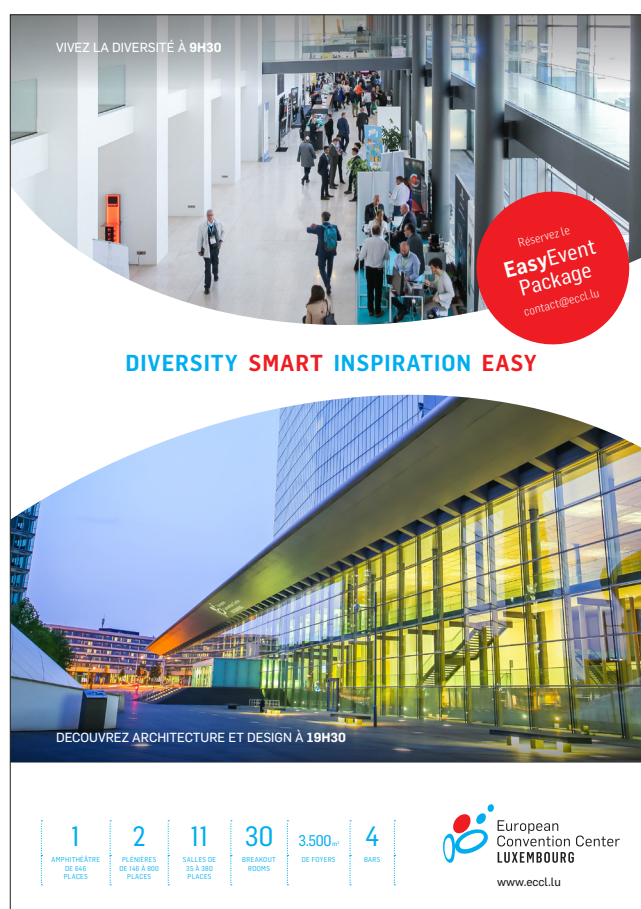
- **Meet and Travel Magazine (France, Belgique, Suisse et Luxembourg)** 1 page publicitaire avec un encart rédactionnel informant sur les nouveautés au sein du ECCL ainsi que les événements phares de l'année 2019
- **CIM Conference & Incentive Management Magazine (Allemagne)** ½ page publicitaire horizontale
- **Event Motion (Suisse)** ½ page publicitaire
- **AMI Magazine (international)** 1 page publicitaire

- **Tendance Nomade #38 – Edition IBTM World Barcelone** ½ page publicitaire pour le dossier « Palais des Congrès » du magazine numéro 38 Edition IBTM World à Barcelone

- **Maison Moderne (Luxembourg)**

- Paperjam : 1 page publicitaire dans le supplément MICE du Paperjam apparu en avril
- Paperjam Guide : Insertion d'une trame d'informations avec le logo ainsi que la biographie de Monsieur Hoffnung dans le Business Guide du Paperjam

Voici un exemple d'une page complète de publicité print :



### 2.8 Relations presse

Au cours de l'année 2019, l'European Convention Center Luxembourg est apparu dans la presse nationale et internationale, en ligne et en version papier.

L'ECCL a été régulièrement cité dans les articles de magazines ou de quotidiens locaux couvrant les événements ayant eu lieu à l'ECCL. Souvent ces articles ont été illustrés avec différentes photos des espaces utilisés, comme par exemple l'Hémicycle lors du Congrès National de l'OGBL ou encore lors l'évènement TedX Women Luxembourg.



En total, l'ECCL a été mentionné 15 fois dans la presse nationale.

Par ailleurs, un reportage TV complet, mettant en avant l'ECCL a été réalisé lors de la conférence 5 G sur RTL.

Des communiqués de presse sont envoyés en amont aux journalistes locaux pour avertir des événements publics au sein de l'ECCL.

## 2.9 Objets publicitaires

Des objets publicitaires ont été réalisés et distribués aux clients.

### 2.9.1 STYLOS PERSONNALISÉS



### 2.9.2 CALENDRIERS DE L'AVENT

Luxembourg Congrès a pris l'initiative pour la troisième année consécutive de remercier ses clients fidèles et futurs prospects locaux en distribuant des calendriers de l'avent avec une œuvre réalisée par un artiste luxembourgeois.



### 2.9.3 BOULES DE NOËL

Une boule de Noël comprenant le même visuel que les calendriers de l'avent a été réalisée pour accompagner le cadeau de fin d'année.



## 3. Promotion commerciale

### 3.1 Salons et workshops professionnels

En 2019, Luxembourg Congrès a maintenu sa présence sur les principaux salons professionnels et workshops dédiés à son secteur d'activité, permettant de promouvoir davantage les atouts de Luxembourg et son Palais des Congrès auprès des décideurs et visiteurs potentiels.

Parallèlement à la participation aux salons internationaux incontournables, IMEX et IBTM, en collaboration avec le Ministère du Tourisme et LFT, Luxembourg Congrès a participé à des workshops et d'autres actions de promotion à l'étranger :

- **Rencontre St Valentin avec l'agence PARTANCE le 7 février 2019 à Paris** qui a permis de rencontrer une cinquantaine de sociétés parisiennes recherchant des lieux d'événements en France et à l'étranger
- **CONFEX du 26 au 28 février 2019 à Londres** afin d'augmenter la visibilité de l'ECCL auprès de la clientèle britannique qui fait partie de nos marchés prioritaires
- **Roadshow avec l'agence PARTANCE du 12 au 14 mars 2019 à Paris, Lille et Bruxelles** pour rencontrer des agences spécialisées dans le MICE autour d'un déjeuner  
- Jour 1 : Paris (Agences MICE) - Environ 50 prospects

- Jour 2 : Lille (Agences MICE) - Environ 15 prospects
- Jour 3 : Bruxelles (Agences MICE et Associations) - Environ 20 prospects

- **MICE PEAK du 5 au 7 avril 2019 à Riga, Lettonie** en vue de faire découvrir l'ECCL auprès du marché germanophone (1<sup>ère</sup> participation). A côté de présentations de groupes sous forme de jeux et des activités de team building, 20 rendez-vous individuels avec du potentiel pour le Luxembourg ont été effectués
- **ASSOCIATION WORLD CONGRESS & EXPO du 8 au 10 avril 2019 à Göteborg, Suède** en tant que sponsor et exposant avec une candidature potentielle pour accueillir ce congrès international annuel au sein de l'ECCL. Cet évènement a permis de rencontrer les associations cibles de Luxembourg Congrès
- **IMEX du 21 au 23 mai 2019 à Francfort** sur le stand du Luxembourg avec les partenaires suivants : LFT, LCB, Massen, Mondorf Domaine Thermal, Voyage Emile Weber Mice Solutions, Sales Lentz Group
- **M&I FORUM du 19 au 22 juin 2019 à Sibenik, Croatie** ensemble avec 8 partenaires luxembourgeois (ECCL, Double Tree by Hilton, Hotel Le Royal, Mondorf Domaine Thermal, Luxexpo The Box, Park Inn by Radisson Luxembourg City, Legerehotels et Voyage Emile Weber) avec l'objectif de promouvoir les atouts du Luxembourg comme destination touristique MICE. En collaboration avec Luxexpo The Box, Luxembourg Congrès a effectué 54 rendez-vous de 15 minutes sur 3 matinées
- **IBTM du 19 au 21 novembre 2019 à Barcelone** sur le stand du Luxembourg avec les partenaires suivants : LCB, LFT, Luxexpo The Box, Château d'Urspelt, Voyage Emile Weber Mice Solutions, Sales Lentz Group

### 3.2 Partenariats avec les associations de secteur

Afin d'attirer de nouveaux congrès internationaux au Luxembourg et d'échanger avec les équipes d'autres palais des congrès, Luxembourg Congrès en tant que membre actif d'ICCA, Coésio et AIPC a participé aux différents évènements de ces associations.

#### 3.2.1 ICCA - INTERNATIONAL CONGRESS AND CONVENTION ASSOCIATION

- Chapter Meeting France-Benelux du 18 au 19 mars 2019 à Rennes, France
- 58<sup>ème</sup> Congrès ICCA du 27 au 30 octobre 2019 à Houston, Etats-Unis

#### 3.2.2 COÉSIO - ASSOCIATION INTERNATIONALE DES VILLES FRANCOPHONES DE CONGRÈS (AUPARAVANT AIVFC)

- Forum des Organisateurs de Congrès le 4 juillet 2019 à Issy les Moulineaux, France
- Assemblée Générale Intermédiaire Coésio le 5 juillet 2019 à Issy les Moulineaux, France

### 3.3 Visites / sites inspections

Luxembourg Congrès a organisé 112 visites de l'ECCL pour des organisateurs de congrès potentiels ou pour des clients dans le cadre de la préparation de leurs évènements.

## 4. Commercialisation

### 4.1 Candidatures internationales

Luxembourg Congrès a participé à la candidature de Luxembourg, en partenariat avec le LCB / LCTO, pour des congrès internationaux ou dans le cadre d'appels d'offres ICCA (International Congress and Convention Association).

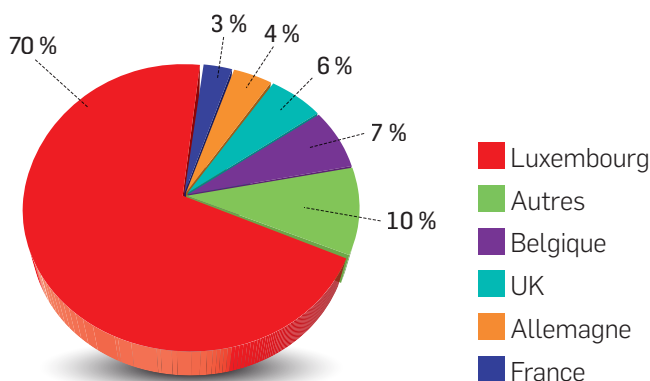
### 4.2 Réponses aux demandes d'offres

Entre janvier à décembre 2019, Luxembourg Congrès a reçu un total de 337 demandes d'organisation de manifestations. Cependant certaines demandes ne peuvent pas être satisfaites pour des raisons de non disponibilité des espaces.

	Nombre de demandes reçues	Nombre d'offres envoyées	Nombre de demandes refusées	Demandes refusées (UE, travaux)
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>222</b>	<b>115</b>	<b>42</b>

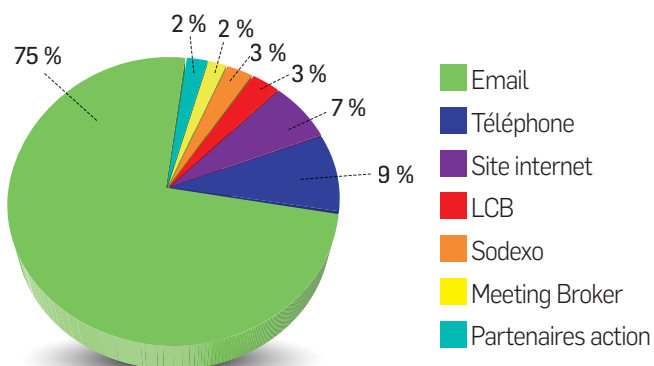
Environ 40% des refus sont liés aux réunions du Conseil des Ministres de l'UE et la Commission Européenne ou encore à des travaux de maintenance ; soit environ 12% du total de demandes réceptionnées.

### Répartition des demandes par pays



Le marché luxembourgeois reste très largement le marché prioritaire avec plus de 70% des demandes. La Belgique et le Royaume Uni se placent en seconde et troisième position. Avec plusieurs demandes sur l'année, la Suisse et les États-Unis semblent être des marchés prometteurs (intégrés dans la catégorie « autres » - cf graphique).

### Canaux de réservation



Les organisateurs d'événements utilisent de nombreux canaux de réservation pour faire parvenir leurs demandes à Luxembourg Congrès dont le courrier électronique reste le moyen de communication privilégié, avec 75% des demandes, suivi du téléphone et du questionnaire du site web.

## 5. Partenariats

### 5.1 Partenariats MICE

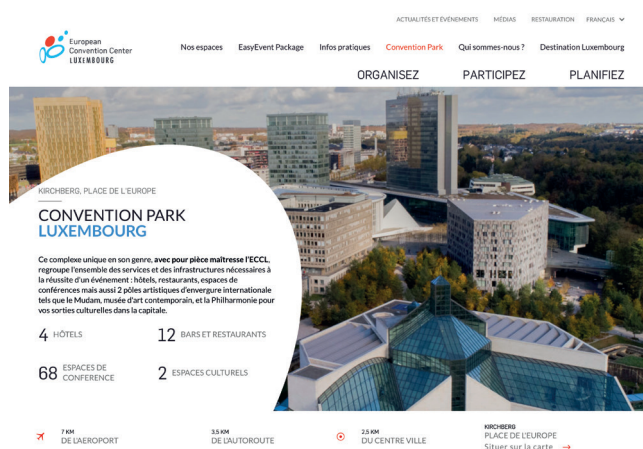
Luxembourg Congrès poursuit son développement des partenariats avec l'ensemble des acteurs MICE luxembourgeois et les associations du secteur. Cette année encore, un partenariat avec Luxair a été reconduit dans le but de renforcer nos activités commerciales et de créer des symbioses à travers des actions marketing communes. Le réseau des vols Luxair constitue un atout majeur pour le palais des congrès et vice versa.

### 5.2 Luxembourg Convention Bureau

Suite à la création du nouveau Convention Bureau National un partenariat a été mis en place avec notamment la signature du « Memorandum Of Understanding (MOU) » et la participation active de Luxembourg Congrès à l'Advisory Board et aux différentes réunions organisées en 2019.

### 5.3 Convention Park Luxembourg

En complément du support papier et de la brochure digitale réalisée en 2018, une section sur le nouveau site internet est dédiée au Convention Park pour mettre en avant les atouts de ce concept innovant regroupant en un seul site des infrastructures offrant les espaces et les services nécessaires à l'organisation d'événements internationaux.





### 5.3.1 CUBES

Des cubes en « PVC » avec alternativement sur les quatre faces le logo de l'ECCL et le logo « Luxembourg » et ses déclinaisons ont été imaginés dans différents formats et livrés au cours de l'année 2019.



Ces cubes peuvent être associés ou séparés et permettent la « construction » de séparation en fonction des besoins :

- Séparation des espaces en cas d'évènements simultanés
- Création d'espace pour le back office restauration ou pour un espace bagages ou autres
- Délimitations de zones d'accès ou de passage

### 5.3.2 LETTRAGE "LUXEMBOURG"

En collaboration avec le Département Promotion de l'image de marque du Ministère des Affaires étrangères et européennes, un lettrage « LuXembourg » pour une exposition à l'intérieur du bâtiment, à l'identique du lettrage existant pour l'extérieur, a été réalisé dans un format adéquat et dans une matière légère, permettant une manipulation et un déplacement facile.



## 6. Bilan 2019 des projets de développement

### 6.1 Évolution des espaces

#### BÂTIMENT PRINCIPAL

- Modernisation du système audiovisuel de la « Salle Plénière 1 »
- Équipement audiovisuel du « Salon Délégués »
- Finalisation de la signalétique
- Réalisation du lettrage « Luxembourg » et cubes logotés de séparation dans le cadre du projet « Nation Branding »

#### BÂTIMENT HÉMICYCLE

- Dernière phase de la requalification façade, fenêtres, isolation du bâtiment
- Requalification et « restyling » :
  - Amphithéâtre : peintures, sols, remplacement des fauteuils, décoration
  - Hall d'accueil et foyers : peintures, desk, décoration, ameublement
  - Bar : peintures, sols, décoration, luminaires, bar

## 6.2 Signalétique directionnelle

- Intégration de l'ECCL sur les panneaux de signalétique directionnelle de la ville aux emplacements stratégiques (Réalisation de la 1<sup>ère</sup> phase)
- Mise en place de panneaux avec logo et indications « Centre de Congrès » depuis les entrées du Plateau du Kirchberg jusqu'à l'ECCL (Réalisation de la 1<sup>ère</sup> phase)

## 6.3 Redéfinition de la politique de commercialisation

Poursuite du système de commercialisation avec package « EasyEvent ».

*Pour rappel, le package proposé aux organisateurs de congrès inclut les services suivant :*

- Location de salle
- Mobilier de conférence
- Équipements techniques
- Espace restauration
- Dispositif minimum de sécurité
- Nettoyage des espaces
- Éléments d'accueil
- Signalétique
- Parking
- Support des équipes event, technique et restauration

## 6.4 Développement des partenariats

- « Convention Park Luxembourg »
- Signature et mise en œuvre du « MOU » avec le nouveau Convention Bureau national
- Renouvellement du Partenariat avec Luxair
- Poursuite des échanges avec Metz et Strasbourg

## 6.5 Développement des outils informatiques

- Logiciel USI/Ungerboeck
  - Formation de l'équipe et mise en place des tableaux de bord (statistiques)

## 6.6 Actions commerciales

### A) ASSOCIATIONS INTERNATIONALES

- Présentations ECCL/sales meeting aux sièges des associations
- Participation à des événements internationaux dédiés

### B) INSTITUTIONNELS, SOCIÉTÉS ET INTERMÉDIAIRES LUXEMBOURGEOIS

- E-mailing, newsletters

### C) SOCIÉTÉS, GROUPES ET INTERMÉDIAIRES ÉTRANGERS

- E-mailing, newsletters
- Participation à des événements internationaux dédiés

## 6.7 Actions de communication

### A) STRATÉGIE DE COMMUNICATION

- Poursuite de la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de communication de l'ECCL
  - Création et lancement d'un nouveau site internet [www.eccl.lu](http://www.eccl.lu)
  - Lancement des campagnes digitales et print
  - Développement des actions sur les réseaux sociaux
  - Création de nouveaux objets promotionnels
  - Réalisation de nouveaux visuels et animations pour les écrans et présentations

### B) RENFORCEMENT DES RELATIONS PRESSE

- Mise en place de partenariats avec la presse et sites spécialisés sur les marchés étrangers
- Développement des relations avec la presse luxembourgeoise et étrangère



## NOTES



European  
Convention Center  
**LUXEMBOURG**

**T** +352 43 02 57 751

**F** +352 43 02 57 575

**M** [contact@eccl.lu](mailto:contact@eccl.lu)

[www.eccl.lu](http://www.eccl.lu)

Membre de

