

Transformation digitale et écologique au programme du 32e congrès Contact Hôtels

Les hôteliers *Contact Hôtels* se sont retrouvés du 11 au 13 mars à Chantilly. Après deux assemblées générales successives en distanciel, ce 32e Congrès a été celui des retrouvailles et l'occasion de célébrer, comme il se doit, le 30e anniversaire de Contact Hôtels initialement prévu en mars 2020.

Thomas Richard, président de *Contact Hôtels* et l'ensemble du Conseil d'administration sont revenus sur les évolutions majeures de ces derniers mois ainsi que celles à venir, après deux années marquées par une crise sanitaire.

2021, L'ANNÉE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

"La crise sanitaire nous a permis de nous remettre en question, de partir d'une page blanche, de choisir les meilleurs partenaires afin de les connecter avec nos hôteliers et de gagner en efficacité" déclare Stéphane Radi, directeur général. En effet, plusieurs partenariats ont été signés et cela a eu un impact positif sur le recrutement d'hôtels et d'administrateurs :

- *D-Edge x Contact Hôtels* : le choix stratégique d'un nouveau partenaire technologique et d'e-distribution pour une expérience client plus aboutie et une connectivité plus ouverte et plus performante. Contact Hôtels étant la première chaîne volontaire à avoir signé ce partenariat.
- *Experience Hotel x Contact Hôtels* : mise en place du CRM hôtelier 'Expérience Hôtel' pour une meilleure gestion et centralisation de la data sans oublier une meilleure expérience et relation client.
- *Minutup x Contact Hôtels* : mise en place d'offres coworking dans tous les hôtels du Réseau avec la possibilité aux clients de réserver et payer en ligne leurs créneaux de location. De plus, la possibilité de réserver également tous les espaces et services de l'hôtels : location de salles, piscine, salle de sport, petit-déjeuner, chambres en journée...
- *Alentour x Contact Hôtels* : partenariat permettant d'améliorer l'expérience client en proposant des listes complètes d'activités de loisirs et points d'intérêts autour de

l'hôtel. Les hôteliers peuvent partager avec leurs clients ces listes et également recevoir des commissions sur les ventes des activités payantes. Contact Hôtels étant la première chaîne hôtelière à avoir signé ce partenariat.

- 21 nouveaux hôteliers ont rejoint le réseau en 2021 avec une progression de 1.69 % par rapport à 2019 pour un total de 304 hôtels. Parmi les destinations : Rennes, Pontivy, Lormes, Boulogne-Billancourt, Lyon etc.
- Deux nouveaux hôteliers ont rejoint le Conseil d'Administration : pour la démarche RSE Planète Contact : Séverine Ortolland du Contact Hôtel des Ailes ★★ à Challes-les-Eaux (73) et pour les conseils financiers : Jean-Marc Andréo du Contact Hôtel la Croix Blanche ★★ à Tarbes (65). Vincent Carro du Contact Hôtel le Lion D'Or ★★ à Lamballe a quant à lui pris la vice-présidence du Groupement.
- Concernant l'activité de notre site www.contact-hotel.com, elle est en progression par rapport à **2019** : nombre de réservations +4.55%, CA des réservations +21.29 %, CA/réservation +16.02%, nombre de réservations via *Google Hotel Ads* +17.87%. En revanche, l'activité du programme de fidélité n'a pas encore retrouvé le niveau de 2019 avec une baisse à -24.25%.

2022 ET 2023 SOUS LE SIGNE DE LA DIVERSIFICATION, DE LA CONSOLIDATION ET DE LA TRANSFORMATION ÉCOLOGIQUE

Le renouvellement de la confiance des hôteliers (97% ont renouvelé leurs cotisations) et la bonne santé financière de Contact Hôtels, malgré deux ans de crise sanitaire, ont conforté les membres du Conseil d'administration dans leur choix de consolider et continuer à transformer Contact Hôtels. Plusieurs projets ont été présentés et validés par les hôteliers :

- L'évolution du programme de fidélité *Contact&Moi* avec de nouveaux avantages (un million de remises et d'offres chez des milliers partenaires) et une générosité plus importante pour les clients ayant un pouvoir d'achat plus important.
- Afin de respecter la directive européenne sur les services de paiement (DSP2), le site www.contact-hotel.com ainsi que l'ensemble des hôteliers pourront, à partir d'avril 2022, profiter des nouvelles fonctionnalités développées par D-EDGE : paiement centralisé, segmentation des flux de paiement par produit, automatisation des paiements, rapports de paiement disponible... le tout dans un environnement totalement sécurisé (dernières normes DSP2 et PCI-DSS L1)

- De nouvelles offres de commercialisation pour attirer de nouvelles cibles : groupes, séminaires, clientèle de niche via le lancement de sites web B2B spécialisés et connectés à la base de données centralisées.
- Évolution de notre démarche écologique "Planète Contact" lancée en 2018 vers une démarche éco-socio-responsable (RSE) plus complète avec, entre autres, le lancement d'un Éco-score permettant aux clients de connaître le niveau d'engagement "RSE" de l'hôtelier mais aussi de sensibiliser et / ou valoriser le travail des hôteliers.
- Dans le cadre de cette même démarche Planète Contact, et afin de renforcer la marque employeur Contact Hôtels, l'ensemble des quelques 2 500 salariés du Réseau, pourront bénéficier de plusieurs nouveaux avantages directement sur l'intranet du Réseau : un comité d'entreprise avec plus d'un million d'offres et remises, un catalogue de formations spécialisées et des nuitées remises jusqu'à 40 % dans l'ensemble des hôtels Contact Hôtels.

32e CONGRÈS, L'OCCASION DE CÉLÉBRER PLUSIEURS ANNIVERSAIRES

Ce 32e congrès a été l'occasion de célébrer deux anniversaires :

1. Le 30e anniversaire de la création de Contact Hôtels avec la participation des fondateurs, d'anciens membres investis ayant contribué au développement du Groupement, de partenaires historiques et plus de 120 hôteliers. La soirée de gala s'est tenue le samedi 12 mars dans le cadre exceptionnel de l'Abbaye de Royaumont.
2. L'anniversaire professionnel de Stéphane Radi, célébrant en mars 2022 sa 10e année en tant que directeur général de Contact Hôtels. Il a été chaleureusement remercié, lors de l'Assemblée générale, pour son investissement et sa contribution à faire évoluer le Réseau.

LES TROPHÉES D'EXCELLENCE 2022 : UNE CÉRÉMONIE POUR RÉCOMPENSER LES HÔTELIERS INVESTIS

La 32^e Assemblée générale de **CONTACT HÔTELS** a également été l'occasion de marquer la réussite au sein du Groupement, des hôtels suivants :

Trophées « **MEILLEURE RÉNOVATION 2022** »

Trophée d'or : Contact Hôtel Astréa** à Varennes-Vauzelles (58)

Trophée d'argent : Contact Hôtel le Chalet Montégut à Coulandon (03)

Trophée d'argent ex-aequo : Contact Hôtel de Troyes** à Troyes (10)

Trophée de bronze : Contact Hôtel Bleu France à Eragny (95)

Trophées « **MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE 2022** »

Trophée d'or : Contact Hôtel Arolla** à Bourg-Saint-Maurice (73)

Trophée d'argent : Contact Hôtel les Hirondelles*** à Orcines (63)

Trophée de bronze : Contact Hôtel Motel les Bleuets*** à La Rivière-Saint-Sauveur (14)

Trophées « **MEILLEURE PARTICIPATION AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ 2022** »

Trophée d'or : Contact Hôtel des Etats-Unis** à Toulouse (31)

Trophée d'argent : Contact Hôtel Motel les Bleuets*** à La Rivière-Saint-Sauveur (14)

Trophée de bronze : Contact Hôtel de la Louée*** à Haute-Goulaine (44)

À PROPOS DE CONTACT HÔTELS

CONTACT HÔTELS regroupe 304 établissements 2, 3 et 4 étoiles partout en France. Ces hôteliers indépendants ont à cœur d'accueillir leurs clients dans une ambiance chaleureuse et personnalisée représentant le charme de l'hôtellerie indépendante et humaine. Contact Hôtels progresse depuis 1990 et propose de nombreux avantages aux hôteliers membres du Réseau : une visibilité renforcée grâce à des actions de communication efficaces et mesurées, des outils technologiques poussés et intégrés pour la commercialisation des hôtels (D-Edge), un CRM hôtelier unique en France permettant de mener des actions marketing efficaces et centraliser la data (Experience Hôtel), un des meilleurs programme de fidélité en France générant plus de 180 000 nuitées par an, des tarifs négociés auprès de certaines de fournisseurs, des échanges entre une communauté d'hôteliers soudés et investis...

Plus de renseignements à propos de Contact Hôtels :

Grand public : www.contact-hotel.com

Hôteliers : www.contact-hotel.info

LinkedIn : [Contact Hôtels](#)

Instagram : [@contact_hotels](#)

Facebook : [@ContactHotelOfficiel](#)

Twitter : [@Contact_Hotel](#)

Contact presse

Marine Roussat - Tél. : 03 25 45 87 09

Email : presse@contact-hotel.com

Téléchargement

Retrouvez [sur ce lien](#) des photos, logos, vidéos et dossier de presse