

ORGANISATION D'UN CONGRÈS : LE PROGRAMME SOCIAL

Participer à un congrès, c'est la possibilité de compléter son information, sa formation, au niveau professionnel, c'est un moment fort qui nécessite de la part de chaque participant un investissement temps et financier important.

Devant la multiplicité des congrès proposés, souvent concurrentiels, le participant potentiel doit faire un choix. Parmi les thèmes de sélection, hormis du congrès et le choix de la destination, le programme social proposé (soirées, détente, sport, circuits touristiques...) joue un rôle parfois déterminant.

Élément de promotion du congrès, le programme social est également un des éléments de succès de la manifestation, c'est un temps fort qui restera dans la mémoire des participants.

A) Définition

Le programme social regroupe toutes les animations proposées aux différentes catégories de participants (congréssistes, personnes accompagnantes, exposants...). Il favorise la convivialité, la communication, la détente et la découverte du patrimoine culturel et touristique de la destination où se tient le congrès.

Sont inclus généralement dans le programme social : les cocktails et réceptions officiels, les soirées, les circuits touristiques, les animations sportives et culturelles, les circuits proposés avant et après congrès.

Suivant le cas, certaines prestations font partie intégrante de la manifestation (cocktail officiel, soirée de gala...) ; d'autres sont considérées comme annexes au congrès et proposés en option aux participants (circuits touristiques, pré et post congrès).

B) Conception

Les différentes animations proposées (optionnelles ou non) doivent, pour contribuer au succès du congrès, tenir compte :

1. Des expériences passées et des attentes des participants

- Du programme social proposé les années précédentes
- De leur parfaite intégration dans le programme (ne pas concurrencer les séances de travail)
- De la réalisation d'un programme spécifique pour les personnes accompagnantes
- Des possibilités financières des participants (prix des prestations)
- Des attentes des participants (motivation importante dans la décision de participer au congrès)
- Du respect de temps libre laissé aux participants (pour dîner dans un restaurant avec des confrères ou participer à une soirée privée organisée par un exposant...), de l'utilisation et de la mise en valeur des atouts touristiques, culturels, de la destination.

2. Des possibilités offertes par le lieu du congrès et sa région

- De la création d'animations qui fassent référence à la culture du lieu (folklore, gastronomie...)
- Du côté événementiel (animation qui ne peut être vécue qu'à l'occasion du congrès)
- De leur adaptation aux lieux qui parfois va obliger à modifier l'architecture du congrès (si le

congrès a lieu au bord de la mer ou à la montagne, il est souhaitable de laisser des plages horaires qui permettent aux participants de profiter de l'environnement même s'il faut décaler les séances de travail tôt le matin ou tard le soir)

- Du caractère officiel de certaines manifestations (cocktails d'ouverture dans les salons d'honneur de la Mairie, de la Chambre du Commerce...)
- Des possibilités d'animations événementielles proposées par la région, par la ville aux dates ou a lieu le congrès. Les congressistes aimeront peut-être y participer en tant que VIP (festivals, événements sportifs, culturel, banc des vendanges...).

C) Mise en œuvre

La qualité des prestations doit être irréprochable car sinon elles auront un effet négatif sur l'image du congrès. Pour ce faire il faut :

1. Utiliser les compétences et les savoir-faire

- Créer une mini-structure au sein du comité d'organisation chargée spécialement de la mise en place du programme social (en associant par exemple un responsable local qui connaît les lieux et la femme d'un des membres du comité scientifique qui jouera un rôle important dans la conception du programme pour les personnes accompagnantes)
- Utiliser les compétences locales (Bureau de Congrès, Palais des Congrès, Office du Tourisme, agence réceptive, agence événementielle) qui connaissent parfaitement le terrain, ses atouts et ses contraintes et sous-traiter l'ensemble ou une partie du programme social (les Palais des congrès disposent en général d'un service spécialisé qui pour un faible coût peut prendre en charge l'organisation de l'ensemble du programme social)
- Ne pas proposer trop de choix en options (excursions, circuits touristiques pré et post congrès...). Si le nombre de participants n'est pas suffisant, vous serez contraint d'annuler, de rembourser les participants...
- Inclure les transferts dans les prestations même si les distances sont courtes (le fait d'être en groupe rend les gens passifs)
- Prévoir des possibilités des liaisons radio ou téléphoniques avec les chauffeurs des autocars en cas d'organisation de transferts

- Prévoir pour ceux qui le souhaitent la possibilité de retour individuel anticipé (mise en place d'une borne taxi mobile)

2. Tester les animations proposées et les prestataires

- Tester au préalable les différentes prestations qui vous sont proposées (dégustation du menu type proposé par le traiteur...)
- Vérifier que le traiteur ait réellement la capacité (cuisine, matériel, personnel) et les références pour faire face au nombre de participants attendus
- Vérifier pour les circuits touristiques les capacités d'accueil (entrée dans les musées...) et décaler si nécessaire les groupes afin d'assurer des visites dans de bonnes conditions...
- Tester la durée réelle de chaque prestation (par exemple, pour une soirée prévoir le temps nécessaire pour : remplir un autocar, les embouteillages en fonction du jour et de l'heure, placer les personnes à leur table, le service traiteur, les discours, reprendre les vêtements au vestiaire en fin de soirée...)

3. Vérifier vos autorisations administratives et votre assurance

- Vérifier que vous avez toutes les autorisations nécessaires (privatisation d'un lieu public, réalisation d'un feu d'artifice...)
- Vérifier que dans votre police d'assurances « responsabilité civile organisateur », le programme social, même optionnel, est inclus
- Faire une déclaration à la SACEM et payer des droits d'auteurs si vous avez une animation musicale
- Que l'ensemble des congressistes puisse participer aux différentes animations (choisir un lieu capable d'accueillir pour la soirée de gala tous les participants, dans le cas contraire, quel que soit le système de sélection, les participants exclus seront insatisfaits)
- Ne pas rechercher la prouesse technique mais favoriser des solutions qui ont fait leur preuves (en s'appuyant sur des expériences déjà réalisées)
- Ne pas faire preuve de trop d'optimisme et mettre en place systématiquement une infrastructure en cas de mauvais temps ou une solution de replis
- Ne pas proposer d'animations qui comportent des risques réels ou qui nécessitent un apprentissage ou de bonnes conditions physiques (descente en VTT d'une montagne,

saut en parachute, plongée sous-marine même si le lieu s'y prête. En cas de problème vous seriez tenu responsable).

- Mettre en place, si le nombre de participants est important, un service médical d'urgence (voiture du Samu ou de la Croix Rouge)
- Négocier avant de confirmer une réservation les conditions financières relatives au nombre de participants (le nombre de personnes attendues étant rarement connu à l'avance, surtout s'il s'agit d'animations optionnelles, il est préférable de négocier un tarif par personne)

4. Porter une attention particulière à l'organisation des dîners et soirées

- Pour un dîner, éviter si possible de placer tous les participants à des tables (mise à part les tables d'honneur). Cette gestion est délicate (modifications de dernière minute) même si vous utilisez un logiciel spécifique
- Eviter d'organiser une soirée dansante si tous les participants sont du même sexe et si les personnes accompagnantes ne sont pas conviées
- Eviter des animations trop francophones si votre congrès est international (les étrangers par exemple auront du mal à comprendre un humoriste)
- Sélectionner une animation qui ne soit pas en déphasage avec les habitudes, la sensibilité culturelle ou l'âge des participants
- Privilégier les menus typiques et veiller à ce qu'ils soient adaptés aux thèmes de la soirée, à la saison...
- Equilibrer les menus afin de varier les menus et les formules de restauration sur l'ensemble de la durée de la manifestation

- Prévoir éventuellement la possibilité, sur demande, de menus végétariens ou sans viande de porc
- Prévoir un personnel suffisant en fin de soirée pour redonner le vestiaire aux participants (les gens ont hâte de rentrer en fin de soirée)
- Editer des invitations ou des contremarques dans les cas où la participation est payante, si la manifestation a lieu dans un lieu public (le port du badge pour une soirée est souvent mal perçu)

D) Coûts

Le programme social n'est généralement pas considéré comme un pôle de profit.

Il faut intégrer dans le budget de dépenses du congrès tous les coûts pour la réalisation des prestations incluses dans des droits d'inscription (cocktail de bienvenue, soirée de gala ...) en tenant compte des invitations (personnalités, conférenciers...), de la redevance Sacem aux pourboires, des coûts supplémentaires de location de salle si la soirée dure plus longtemps que prévu aux heures supplémentaires du personnel d'accueil, du repas des chauffeurs aux cachets des musiciens, du traiteur à la décoration florale, de l'édition des invitations aux honoraires de sous-traitance...

Les prestations spécifiques pour les personnes accompagnantes ou les propositions en option sont généralement neutres en terme budgétaire, c'est-à-dire que les coûts générés correspondent aux recettes (droits d'inscription). En terme de recettes, certaines prestations peuvent être financées par des sponsors ou partenaires (cocktail de bienvenue offert par la municipalité, dîner sponsorisé par un exposant...)

A retenir



L'organisation du programme social,

Élément central de la convivialité d'un congrès, nécessite une approche rigoureuse et une organisation sans faille.

Il doit être événementiel et de qualité.

Dans le cadre de son organisation

Il est important :

- qu'il ait une incidence la plus faible possible sur le budget du congrès,
- ne mobilise pas le capital temps et énergie du comité d'organisation,
 - fasse appel aux compétences de la sous-traitance.