



Sécurisez des talents pour votre centre de congrès grâce à la numérisation

Moderniser la gestion des événements peut améliorer les expériences, les résultats et la croissance de votre personnel en constante évolution.



Faites de votre centre de congrès une destination prisée pour les meilleurs talents

Les centres de congrès sont des épïcêtres uniques dans leurs communautés, offrant de la valeur à différentes personnes, services et événements culturels. Les collectivités locales et régionales ont tout intérêt à ce qu'ils réussissent, car la valeur économique qu'ils apportent à leur région peut avoir un effet multiplicateur sur la croissance financière et culturelle. Les centres de congrès et d'exposition comptent certains des sites les plus attrayants et les plus importants sur le plan culturel dans le monde entier, qu'il s'agisse de structures architecturales de pointe, de châteaux, d'opéras emblématiques, d'hippodromes ou d'autres monuments.

Les centres de congrès sont importants non seulement pour leurs municipalités, mais aussi parce que leurs employés sont très fiers de représenter ces lieux emblématiques. Être employé d'un centre de congrès a du poids et du prestige auprès de nombreuses personnes qui fréquentent ses salles. Les centres de congrès assument la responsabilité du bien-être et de l'évolution de leurs employés, ainsi que de leurs communautés.

Malheureusement, de nombreux centres de congrès ont du mal à attirer et à retenir les talents dont ils ont besoin pour créer de la valeur dans leurs communautés. Les centres de congrès ont souvent du mal à rivaliser avec les postes attractifs du secteur privé, car les jeunes talents cherchent souvent un emploi dans d'autres secteurs.





Commencez dès aujourd'hui à réinvestir dans votre personnel

Une approche moderne de la gestion des événements, des installations et de votre personnel peut vous aider à trouver les talents dont vous avez besoin pour assurer la longévité de votre centre de congrès. Ce livre électronique montre comment une stratégie et une technologie appropriée peut offrir des opportunités pour :

- Attirer les meilleurs talents et améliorer l'expérience des employés existants.
- Aider les employés à devenir plus efficaces dans leurs rôles uniques et complexes.
- Créer un environnement numérique unique et facile d'accès qui apporte une valeur ajoutée aux équipes actuelles.

Comprendre les défis en matière de recherche de talents auxquels sont confrontés les centres de congrès aujourd'hui

Selon les résultats de l'enquête 2023 EMEA de la PCMA, les professionnels de l'évènementiel sont confrontés à plusieurs défis majeurs. Parmi ces défis, la recherche de bons talents (28%) et la communication interne efficace (28%) figurent en bonne place.

Cela est dû en partie à la grande démission de 2022, qui a eu un impact énorme sur le secteur de l'évènementiel. Alors que les centres de congrès recherchent de nouveaux employés, la taille limitée des équipes et les budgets restreints conduisent souvent les individus à assumer des rôles multiples, souvent sans les outils adéquats pour accomplir efficacement leurs tâches.

Mais, les centres de congrès rencontrent également des difficultés à se préparer correctement aux changements générationnels au sein de leur personnel. Avec le départ des générations plus âgées et l'arrivée des travailleurs du millénaire et de la génération Z, l'adaptation à de nouvelles cultures, idéologies et bien sûr, aux attentes en termes de technologie, n'a pas été facile pour ces institutions traditionnelles.



« Les gens ne veulent pas seulement travailler pour vous, ils veulent et ont besoin d'avoir un but. Et le changement générationnel est certainement un changement qui relie l'humanité au monde extérieur, au-delà de l'environnement de travail ».

Joyce Leveston, CMM, CVP
Vice-présidente sénior des centres de congrès pour OVG360

Préoccupations concernant les équipes existantes

Les professionnels de l'évènementiel qui gèrent des équipes ont également fait part de leurs inquiétudes quant au succès et à l'expérience de leur personnel. Selon les résultats de l'enquête de la PCMA : « Les obstacles quotidiens vont du manque de capacité (ressources, temps et talents) et de process efficaces à la gestion des complexités, des incertitudes, d'une culture de travail négative, de la surcharge de courrier électronique, des mises à jour technologiques, de la perte et de la formation de nouveaux employés et d'une résistance organisationnelle au changement ».

En effet, certains des défis les plus courants auxquels sont confrontés les centres de congrès ont un impact direct sur l'expérience des employés, notamment :

- **Le manque de collaboration entre des équipes et des systèmes multiples et déconnectés.**
- **Les tâches et processus fastidieux.**
- **Les horaires de travail irréguliers et inhabituels.**
- **Le manque d'investissement dans les avantages liés au bien-être et à l'évolution de carrière.**

Outre les départs dus à l'insatisfaction professionnelle, les entreprises du secteur privé recrutent régulièrement les meilleurs talents en raison des meilleurs horaires, de la meilleure rémunération ou de l'expérience de travail qui en découle.

Des outils numériques qui fonctionnent pour le personnel des centres de congrès d'aujourd'hui

L'amélioration de la communication et des flux de travail au sein des équipes peut être utile, en particulier avec le soutien d'outils numériques conçus pour la gestion d'événements. L'introduction de meilleurs outils permet de rationaliser l'efficacité, de réduire le stress des travailleurs, d'améliorer la gestion du temps et les résultats de l'événement. Permettez à vos employés d'offrir une expérience client constante, ce qui réduira les plaintes et les frictions avec les visiteurs et les participants. De plus, les talents que votre centre de congrès doit recruter à l'avenir utilisent probablement déjà des outils numériques pour communiquer et s'attendent à la numérisation sur le lieu de travail.

En centralisant les ressources et les informations de l'organisation dans un environnement numérique unique, les membres de votre équipe restent à la hauteur de leur charge de travail sans avoir à fournir d'heures supplémentaires. Plus important encore, votre personnel peut collaborer directement et placer les clients au centre de l'expérience de planification d'événements. Les outils numériques permettent à vos clients de gérer leurs données personnelles de manière autonome, ce qui leur permet de se les approprier (par exemple, en soumettant des informations cruciales et des mises à jour en ligne), de sorte que vos employés n'ont pas à assumer cette responsabilité. Avec la bonne plateforme, même les membres de l'équipe en place qui ne sont pas familiers avec les outils numériques modernes peuvent se familiariser rapidement avec ces technologies. Les responsables des centres de congrès peuvent se concentrer davantage sur la valeur ajoutée pour les employés plutôt que de les presser de traiter constamment des questions urgentes.



« Pour attirer, gagner et retenir les meilleurs talents, les entreprises du secteur de l'événementiel doivent s'efforcer d'optimiser toutes les phases du cycle de vie de leurs employés ».

Rebecca Barry

Directrice du groupe

Ressources humaines chez ASM Global (Asie-Pacifique)





Surmonter les défis classiques pour attirer et retenir les talents



« Nous devrions considérer la [grande] démission comme une occasion unique d'attirer de nouveaux talents et nous devrions mettre en avant toutes les opportunités que nous avons à offrir ».

Sven Bossu

PDG de AIPC Association internationale des centres de congrès

Les centres de congrès peuvent faire davantage pour rendre les postes qu'ils proposent plus attrayants pour les nouveaux travailleurs. Vous pouvez également aider votre personnel existant à atteindre l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée qu'il souhaite. Voici cinq stratégies que les centres de congrès peuvent envisager pour attirer et conserver les meilleurs talents.

1. Augmenter l'engagement et établir des relations avec les employés

Les relations entre vos dirigeants et les membres de votre équipe sont indispensables à la réussite de votre centre de congrès et de ses événements. En donnant la priorité à l'engagement du personnel, vous vous assurez que tous les membres de l'équipe se sentent valorisés et travaillent au mieux de leurs capacités.

Les centres de congrès peuvent commencer à donner de la valeur aux expériences des employés. Les programmes bien-être, tels que les bilans de santé sur place, les cours de fitness ou les activités de renforcement de l'esprit d'équipe, peuvent contribuer à améliorer le moral des employés et leur donner l'occasion de nouer des liens et de s'aligner sur les objectifs de chacun. Une plus grande flexibilité pour passer du temps avec la famille ou la possibilité de travailler à distance sont également des avantages intéressants. En outre, l'organisation d'une journée au cours de laquelle votre personnel peut activement consacrer son temps à une bonne cause peut constituer un exercice de renforcement de l'esprit d'équipe et une occasion pour votre institution de redonner à la communauté.

2. Créer des opportunités d'évolution de carrière et de certification

La formation professionnelle est également un élément essentiel de l'engagement du personnel. L'expérience acquise dans un centre de congrès est intéressante et peut favoriser l'avancement de la carrière dans d'autres organisations du secteur public ou privé, où les événements sont un élément essentiel de toute entreprise moderne. Offrir au personnel des possibilités de formation sur place ou en ligne peut l'aider à rester à jour dans son domaine, à acquérir un savoir-faire technique et des compétences en matière de leadership, et à accroître son potentiel d'avancement professionnel.

Les centres de congrès peuvent commencer par offrir une formation initiale aux talents, puis proposer des opportunités continues de développement des talents et du leadership. Les programmes de certification et les séminaires peuvent aider le personnel à développer des compétences non techniques essentielles et à obtenir une reconnaissance qui peut être attrayante pour d'autres organisations.



Les certifications avec Momentus

Momentus Technologies propose sa propre certification dans son centre d'apprentissage du logiciel, que les centres de congrès peuvent utiliser pour leurs équipes. Cette certification atteste des compétences vérifiées dans l'utilisation des différentes fonctionnalités de la plateforme, ce qui permet aux employés d'acquérir des compétences transférables au fur et à mesure qu'ils développent leur utilisation des outils numériques.

3. Adapter l'approche de la numérisation aux attentes des nouveaux talents

Les centres de congrès peuvent améliorer l'expérience des employés grâce à un outil numérique centralisé et facile à utiliser. Une plateforme unique peut aider à réduire le besoin de processus manuels fastidieux pour soutenir les membres de votre personnel plus efficacement dans leurs rôles. Lorsque les membres du personnel ont le bon accès à l'information, ils comprennent mieux l'impact en amont et en aval de vos opérations et sont plus à même de fournir une expérience client de premier ordre.

La numérisation peut s'étendre à tous les niveaux de l'organisation. Les personnes chargées du nettoyage, de la construction et de l'entretien des installations peuvent avoir une expérience ou un accès limité aux outils numériques, mais les technologies modernes appropriées – celles dont les points d'accès sont basés sur les rôles – peuvent être intégrées dans leurs fonctions.

4. Décloisonner les équipes

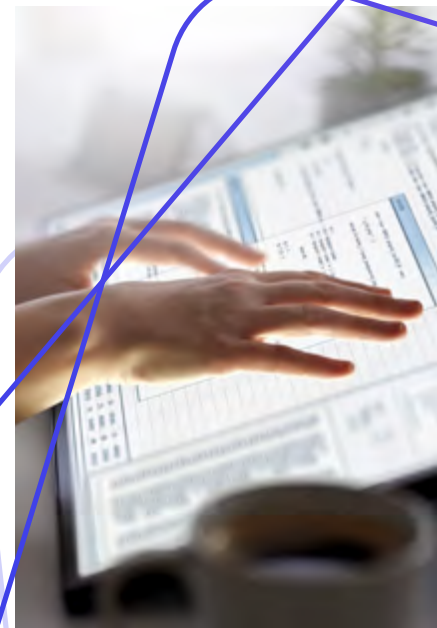
Les entreprises avec une grande diversité de fonctions ont souvent du mal à centraliser les informations pour toutes les équipes. Les équipes sont livrées à elles-mêmes et construisent leurs propres processus et calendriers manuellement sans l'intervention d'autres personnes. Ce faisant, ils deviennent rapidement cloisonnés et isolés de leurs collègues. Lorsque ces silos apparaissent, il peut être difficile de créer de la valeur pour les membres de l'équipe de manière universelle.

Les solutions centralisées, telles que les calendriers d'événements en temps réel qui offrent un accès partagé, peuvent contribuer à éliminer les cloisonnements et à fournir une source unique et fiable. Dans ce cas, l'accès à des informations en temps réel sur les événements peut accélérer le processus de réservation et rationaliser les communications, cela permet également de maximiser le taux d'occupation et de libérer des ressources humaines pour des activités à plus forte valeur ajoutée. En reliant numériquement vos équipes des ventes, des opérations et des finances, vous réduisez le risque d'erreurs humaines et améliorez la visibilité des projets.

5. Automatiser les processus clés pour une meilleure expérience de travail

L'automatisation est le moyen le plus rapide et le plus efficace de stimuler la productivité et d'accroître l'efficacité sans compromettre la qualité. Le remplacement des flux de travail manuels obsolètes par de nouvelles technologies automatisées peut aider vos employés à améliorer les résultats des événements et à générer des bénéfices pour leurs communautés et pour eux-mêmes.

Par exemple, les plateformes modernes peuvent automatiser les mises à jour en direct pour le personnel et les parties prenantes. Lorsque des changements de dernière minute surviennent ou qu'un événement atteint une certaine étape, les mises à jour automatisées garantissent que toutes les parties concernées reçoivent les informations les plus récentes et les plus pertinentes, limitant ainsi le risque d'erreurs et de confusion. La possibilité d'automatiser les rappels de signatures numériques réduira le temps nécessaire à vos employés pour relancer les clients afin qu'ils signent les contrats.



Offrez aux membres de votre équipe une plateforme numérique centralisée

L'industrie dans son ensemble n'est pas mature en termes de numérisation. De nombreuses équipes s'appuient aujourd'hui sur des méthodes cloisonnées, négligées ou inexactes. Lorsque des outils numériques sont utilisés, c'est avec des systèmes conçus pour des cas d'utilisation en entreprise, tels que les plateformes CRM et ERP qui ne sont pas adaptées à l'environnement des centres de congrès.

Un outil numérique centralisé, conçu spécialement pour les opérations des centres de congrès, peut aider à soutenir et à satisfaire vos employés. Même les centres de congrès dotés de petites équipes ou d'un personnel limité peuvent tirer parti de la numérisation, car elle permet de rationaliser les données afin d'améliorer l'efficacité de votre personnel qui assume des rôles multiples. Bien que vous et votre personnel puissiez hésiter à changer, la réalité est que la transformation numérique améliorera considérablement la vie professionnelle de vos employés.



Voici quatre avantages clés pour les centres de congrès qui utilisent cette technologie. Tenez compte de ces résultats lorsque vous identifierez les solutions les plus pertinentes pour votre propre centre de congrès.

Avantage n°1 : Responsabiliser les membres de l'équipe à tous les niveaux de l'organisation

Veillez à ce que vos employés ne soient pas limités par le matériel qu'ils utilisent. Permettez l'accès à des solutions numériques par le biais d'une plateforme en ligne basée sur un navigateur et indépendante des appareils, qui permet une collaboration sans faille sans nécessiter de matériel encombrant. Votre technologie doit permettre aux employés de tous les niveaux de l'organisation de gérer eux-mêmes les projets et les flux de travail associés à leurs événements. En utilisant un accès basé sur les rôles au sein d'une plateforme unique, vos équipes peuvent se concentrer sur ce qui est important sans avoir à fouiller dans des documents superflus, des systèmes disparates ou à déchiffrer des données non pertinentes. Vous et vos équipes bénéficiez ainsi d'une vision à 360 degrés de l'évènement.

Avantage n°2 : Faciliter la collaboration en temps réel entre les équipes

Au lieu de conserver des calendriers manuscrits ou des dossiers papier – des outils qui sont souvent égarés, inexacts ou dupliqués – les membres de l'équipe peuvent accéder à des calendriers universels et à des informations de réservation dans un environnement unique qui capture les données dans le cadre des flux de travail quotidiens de toutes les équipes. Le fait de disposer d'une vue unique des événements, des fournisseurs, des ressources humaines, des articles en stock, des structures de prix et autres facilite la prise de décision et la collaboration en temps réel entre les membres de l'équipe.





Avantage n°3 : Améliorer l'intégration du personnel nouveau et existant

Les employés des centres de congrès ont des formations professionnelles et des niveaux d'expériences différents, certains sont plus habitués aux outils numériques que d'autres. Comme les centres de congrès connaissent souvent une forte rotation, il peut être difficile de maintenir les connaissances et les compétences institutionnelles.

Une technologie facile à utiliser, dotée d'une interface simple et intuitive, permettra aux membres du personnel, nouveaux et existants, de l'adopter rapidement. Un service d'assistance ou un centre d'apprentissage avec des articles et des vidéos de la base de connaissances renforcera l'adoption et rendra les employés moins dépendants des principaux administrateurs. La solution doit également être accessible aux membres expérimentés de l'équipe qui ne connaissent pas les outils numériques. Une technologie numérique hautement configurable et personnalisable permettra à votre centre de congrès d'apporter rapidement des modifications lorsque les exigences changent ou que les besoins en personnel évoluent au fil du temps. De cette façon, le personnel peut rapidement créer de la valeur, en travaillant de manière cohérente en équipe.

Avantage n°4 : Suivre les données cruciales sur les expériences et les performances des membres de l'équipe

La beauté de la numérisation réside dans sa capacité à offrir une visibilité en temps réel sur une grande variété de performances, de données financières et opérationnelles qui sont saisies une seule fois et réutilisées au fil du temps par tous les départements. Lorsque ces informations sont créées de manière automatisée, les responsables des centres de congrès peuvent suivre le chemin parcouru afin d'identifier et d'analyser les tendances. Les tableaux de bord peuvent aider les responsables à équilibrer les charges de travail et à répartir les tâches au sein de l'équipe en veillant à ce qu'elles soient uniformément réparties entre les membres du personnel. Ces données peuvent aider à révéler des domaines d'amélioration et un potentiel de croissance, ce qui ajoute de la valeur à votre centre de congrès et aux membres de l'équipe qui l'animent.

Apporter de la valeur à votre communauté et à vos employés

Chaque entreprise doit trouver ses propres arguments de vente pour attirer et retenir les bons talents. Votre centre de congrès peut offrir plus à votre personnel en investissant dans des solutions qui soutiennent vos équipes. Les outils numériques améliorent non seulement l'expérience des employés, mais ils permettent également d'économiser du temps et de l'argent, d'accroître la productivité et l'efficacité, de minimiser les erreurs et d'améliorer les résultats des événements. La technologie appropriée contribuera à faire progresser l'entreprise et à garantir la réussite de votre centre de congrès et de votre équipe pour les années à venir.

Contactez-nous dès aujourd'hui pour étudier les possibilités qui s'offrent à votre centre de congrès et d'expositions.

[Contactez-nous](#)

À propos de Momentus Technologies

Momentus Technologies est un fournisseur mondial de solutions de pointe en matière de gestion d'espaces et d'événements qui donnent aux organisations les moyens de créer des moments extraordinaires. Avec plus de 50 000 utilisateurs dans plus de 50 pays, Momentus répond aux besoins des stades et arènes, des centres de congrès et d'exposition, des établissements d'enseignement supérieur, des grandes entreprises et des centres artistiques et culturels. Sa plateforme intuitive et puissante, ses solutions intelligentes axées sur les données et son expertise incomparable offrent aux clients une visibilité complète des opérations événementielles passées, présentes et futures afin d'optimiser la productivité et d'atteindre les objectifs commerciaux. Fondée en 1985, Momentus a son siège social aux États-Unis. Les employés du groupe travaillent dans le monde entier dans les bureaux Momentus ou à distance. Pour en savoir plus, visitez le site gomomentus.com.