



Communiqué de presse

La Région bruxelloise se dote d'un cluster Hospitality Comment, ensemble, améliorer l'expérience du visiteur à Bruxelles !

Le secteur du tourisme, de la culture et de l'événementiel est en pleine ébullition à Bruxelles. Avec de nouveaux concepts qui émergent rapidement à travers le monde et les nouvelles technologies qui ouvrent la voie à d'autres possibles, de nombreux entrepreneurs innovent dans ce secteur. En créant une structure d'accompagnement de ces innovations, le cluster hospitality.brussels, la Région bruxelloise se dote d'un lieu de rencontre qui permettra aux entrepreneurs bruxellois de trouver le soutien nécessaire pour faire avancer leur projet et de rencontrer des partenaires afin de nouer des synergies.

Un baromètre réalisé en 2015-2016 par impulse.brussels a pointé l'importance de cette industrie en termes d'emplois. Le Tourisme et le Culturel constituent à eux seuls 11,9% des emplois de la Région bruxelloise. Il a mis en avant le potentiel économique significatif du secteur - emplois non délocalisables, avec un fort potentiel pour des métiers peu qualifiés – et le besoin des professionnels d'un lieu de convergence unique rassemblant les acteurs économiques et académiques.

Pour Didier Gosuin, Ministre bruxellois de l'Economie et de l'Emploi, « *Le potentiel des secteurs du Tourisme, de la Culture et de l'Événementiel nous guidait vers la mise en place d'un cluster dédié. Parce que, jusqu'à aujourd'hui, ces acteurs ne disposaient pas d'un lieu de rencontre pour échanger et développer, ensemble, de nouveaux projets. Or, le travail en réseau constitue un moyen efficace de développer des opportunités, de créer des synergies entre les acteurs, de diffuser les bonnes pratiques et d'améliorer la compétitivité des entreprises.* »

Le secteur est fragilisé suite aux attentats, le cluster va aider ces entrepreneurs à développer des activités économiques locales et à créer et maintenir de l'emploi. A l'instar du cluster lifetech.brussels dans les sciences du vivant, d'ecobuild.brussels dans la construction durable ou encore de screen.brussels dans l'audiovisuel, hospitality.brussels va favoriser l'émulation entre les différents acteurs et stimuler le développement de nouvelles activités innovantes dans un secteur prioritaire pour la Région.

Le nouveau cluster hospitality.brussels réunit des fédérations (Febelux, Brussels Hotels Association, Horeca Bruxelles, BECI, BRA ...), le monde académique (IGEAT-ULB, ISALT, les Transfer Technology Officer dans les universités ...), des partenaires publics (Visit.brussels, Impulse.brussels, Atrium, Brussels Expo ...), ainsi que des PME et start'ups bruxelloises. Un conseil d'administration composé d'une quinzaine d'administrateurs issus des différents horizons a été désigné. Il est présidé par une entrepreneure innovante, Virginie Muller, fondatrice de Once in Brussels.



Finalement, la filière Hospitality (Tourisme, Événementiel, Culture) étant très large, les acteurs ont peu d'occasions de se rencontrer, de coopérer ensemble, ce qui conduit parfois à déclinier une offre de produits/services peu compétitive par rapport à d'autres capitales européennes. « *L'écosystème Hospitality est large à Bruxelles. Il existe de nombreux acteurs, des prestataires de services indépendants et des startups liés à cette filière. Le Cluster Hospitality permettra de rencontrer ces acteurs afin de favoriser les échanges et de dynamiser l'attractivité de la destination Bruxelles.* » Explique Jérôme Stinglhamber, co-fondateur de Guidewiser.

Le Tourisme, une industrie innovante

« *Beaucoup d'initiatives lancées par des start-ups et des entrepreneurs peinent à se stabiliser et à grandir. Il manque à l'écosystème bruxellois un climat qui stimule l'innovation et un programme d'actions de soutien.* » Explique Martin Duchateau de l'Hôtel Made in Louise.

Comme dans bon nombre d'autres secteurs économiques, l'innovation la plus visible dans le tourisme est l'innovation apportée par les nouvelles technologies. S'en suit une simplification des procédés et un enrichissement de l'expérience des voyageurs. Au boom des sites de réservation en ligne a succédé le développement du m-tourisme, grâce aux smartphones et à leurs nombreuses applications. C'est à présent le voyageur qui réclame des nouveaux produits et des services innovants afin de vivre un tourisme plus responsable et plus authentique, avec le souhait de s'intégrer à la culture locale.

« *Améliorer l'expérience client est donc une source importante d'innovations dans le secteur, bien qu'optimiser les procédés, les processus d'achat et faciliter la gestion de l'entreprise soient également un puits d'inspiration d'innovations internes pour les acteurs du tourisme* » explique Véronique Renard, manager du cluster hospitality.brussels chez impulse.brussels.

50% des innovations se situent dans la phase de préparation ou de recherche du séjour, 50% concernent des services offerts au touriste tout au long de son voyage pour améliorer son expérience.

Voici quelques exemples de belles innovations bruxelloises :

- Dans l'hôtellerie, l'apparition de nouveaux logiciels de gestion des réservations, de chatbots pour informer et guider les hôtes (**guidewiser.com**) contribue à améliorer l'expérience client ;
- En restauration, les innovations portent sur les achats et la gestion des coûts (**foodcost.be**), la publication des avis clients sur les réseaux sociaux ou la gestion des recommandations (**tastify.be**) ;
- Dérivé du modèle d'Airbnb, **onehousestand.com** permet au secteur événementiel de dénicher des villas privées et des lieux magiques, pour héberger conférences et événements ;
- Sur le modèle d'Uber et en créant une application de réservation avec géolocalisation, **CaraSAP.be** cible certaines entreprises et propose à leurs dirigeants une plateforme de réservation de véhicules conduits par des chauffeurs professionnels ;
- D'autres types d'innovations se développent via des plateformes collaboratives : la commande de plats à emporter cuisinés par les voisins (**menunextdoor.be**) ou le premier espace de coworking culinaire (**co-oking.be**) avec une cuisine professionnelle partagée ;



- Dans le secteur des loisirs, la technologie (comme la réalité augmentée, la réalité virtuelle et les nombreuses applications) a permis d'enrichir l'expérience du visiteur dans de nombreux lieux culturels (**brussels.virtual-room.com** une expérience collaborative en VR). Les comparateurs de prix et sites d'échanges de billets ont eux-aussi bouleversé le secteur.

Le cluster sera officiellement inauguré ce jeudi 21 septembre à 17h au Musée BELvue, place des Palais 7 à 1000 Bruxelles, en présence de Laurent Queige du Welcome City Lab à Paris et de Miguel Cotton, Maître de conférence IGEAT et Formateur ISALT.

hospitality.brussels - Fiche technique

L'écosystème d'hospitality.brussels :

1. Restauration
2. Voyages & Transport
3. Attractions et prestataires de loisirs
4. Animation
5. Organisation d'événements, de congrès et voyages
6. Hébergement

Les missions du cluster hospitality.brussels :

- Soutenir et promouvoir l'entrepreneuriat : le cluster valide et accompagne la mise en place de projets innovants et créateurs d'emplois ;
- Animer et sensibiliser à l'importance de l'innovation (qu'elle soit technologique, organisationnelle, marketing ou autre) pour gagner en compétitivité et soutenir l'émergence et l'essor des entreprises innovantes dans le tourisme ;
- Encourager les innovations multidisciplinaires : le cluster facilite les collaborations entre tous les acteurs engagés dans le rayonnement de Bruxelles : Tourisme, Hébergement, Restauration, Organisation d'événements, Voyage, secteur Culturel, Loisirs, Transports ...

Le programme d'activités du cluster hospitality.brussels favorise les rencontres, la formation, l'open-innovation, les mises en relation et proposera :

- Des conférences d'experts et de professionnels ;
- Des workshops spécifiques sur les enjeux des membres ;
- Une veille de la filière ;
- Des rencontres avec d'autres clusters afin d'être en contact avec des réseaux internationaux.

Par ailleurs, ce cluster fera émerger et accompagnera de manière individuelle des projets entrepreneuriaux et facilitera leur intégration dans l'écosystème bruxellois.

A l'agenda

Jeudi 14/12 grand événement de rencontres entre les membres des différents clusters bruxellois.



Localisation

Le cluster *hospitality.brussels* sera hébergé chez *impulse.brussels*. *impulse.brussels*, dont le métier est d'accompagner des entrepreneurs dans les domaines prioritaires pour la Région, accueillera ce nouveau cluster *Hospitality*. Avec son éventail de services pour répondre aux besoins des entrepreneurs (business plans, subsides, urbanisme et environnement ...), son lien privilégié avec le tissu économique bruxellois et sa stratégie de clustering, *impulse.brussels* possède l'expertise adéquate pour porter cette nouvelle initiative.

Membres du CA

Julien Bacq, atrium.brussels
Elisabeth Van Ingelgem, visit.brussels
Rodolphe Van Weyenbergh, Brussels Hotels Association
Fabrizio Gentile, Brussels Expo
Virginie Muller, Once in Brussels/Bruxelles Bavard
Miguel Van Keirsbilck, BECI, Belgian Restaurants Association
Anya Diekmann, IGEAT
Philippe Hacken, ISALT
Martin Duchateau, Hôtel Made in Louise
Jérôme Stinglhamber, Guidewiser
Frédéric François, Febelux
Raphaël Remiche, Tempora
Martin Degand, Technology Transfer Officer, Université Saint Louis
Yvan Roque, Fédération HORECA Bruxelles
Véronique Renard, impulse.brussels

www.hospitality.brussels

info@hospitality.brussels

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

Contact Presse

Cathy Schoels - cathy.schoels@gmail.com - 0477/680 280