

"Se tromper dans la conception et la rénovation de son hôtel peut coûter très cher"

par Mark Watkins

Créer ou rénover un hôtel coûte évidemment cher. Or, malgré les précautions et parfois la grande expérience des exploitants/propriétaires, il subsiste très souvent de nombreuses erreurs de conception. Elles sont d'autant plus agaçantes que l'on estime que ces défauts, parfois graves, font monter les coûts indirects d'investissements de plus de 30 %, voire de 40 et jusqu'à 60 % !



Des hôtels se créent, des hôtels se rénovent mois après mois... pas assez, hélas. Quelquefois, l'hôtelier fait appel à un designer ou à un décorateur qui connaît le monde hôtelier ...ou pas ; souvent il s'occupe du décor lui-même. Généralement, c'est d'ailleurs "madame" qui prend cette tâche en main, avec passion, comme une chasse gardée. Pour les aider, les hôteliers ont la chance d'avoir à leur disposition un grand nombre de fournisseurs de produits d'équipement, spécialisés dans l'hôtellerie. Le résultat de ces deux types d'interventions — avec un pro ou fait "maison" — se verra très vite après coup (coût). En bien ou en mal.

Car, les erreurs de conception sont fréquentes dans les hôtels. Des anodines, mais aussi des graves. Soit, elles se font au détriment de l'usage naturel par les clients, avec des problèmes d'ergonomie ou de solidité ; soit, elles sont gênantes pour la femme de chambre qui ne peut pas faire correctement son travail. Soit les deux.

Ne parlons pas des achats non professionnels. Equiper ou décorer son hôtel avec des fournitures, produits et équipements non adaptés à l'usage hôtelier arrive régulièrement. Une jolie moquette, mais pas du tout faite pour un hôtel et qui s'use au bout d'un an, c'est navrant. Du matériel qui casse, qui tombe trop facilement en panne, qui ne supporte pas le passage des nombreux clients, c'est du gâchis et c'est hautement improductif. Des revêtements non traités "non feu" peuvent mener à la catastrophe.

Et les hôteliers ? Ce ne sont pas tous des débutants ; même des chevronnés commettent ou laissent commettre de nombreuses bourdes. On les trouve également faites par des grands groupes hôteliers pour leurs filiales, telle cette baignoire-douche, très bien au demeurant ; mais, elle nécessitait que la femme de chambre s'enferme dans l'espace douche pour en nettoyer l'intérieur, pieds nus. Anti-productif au possible et fatigant.

Il existe les fausses bonnes idées pour faire plus écolo, comme le WC à économie d'eau. Sauf qu'il faut actionner la chasse d'eau de nombreuses fois pour évacuer correctement son contenu. Ou encore les lampes à faible éclairage qui imposent d'en allumer d'autres pour y voir clair.

On voit aussi fréquemment des tuyaux apparents, qui sont non seulement laids, mais qui sont des ramasse crasse. Il y a les revêtements ou garnitures de salles de bains qui ne supportent pas ...l'eau et qui attirent la moisissure et se gondolent très vite. Embêtant. Ou encore les robinets, pourtant savamment choisis, qu'il est impossible de tourner lorsque l'on a les mains mouillées, ce qui est tout de même normal quand on prend sa douche. Sans parler des flexibles de douche souvent trop courts, qui imposent qu'une personne grande soit obligée de se voûter ou de s'accroupir pour se rincer la tête (il faut 1,8 m de longueur et non 1,5 m).

Les bonnes pratiques d'aujourd'hui veulent que l'on choisisse en hôtellerie des équipements, des matières et des revêtements faciles à nettoyer, aisés à réparer, solides, durables et même recyclables. C'est logique. Le surcoût de départ (accepter de payer plus cher) se retrouvera dans la durabilité des équipements choisis et fera faire des économies par la suite. Le bas de gamme cassera vite et sera par conséquent un mauvais investissement, source de futurs problèmes. On ne met plus de moquette mais des parquets, plus adaptés à la sensibilité des clients et plus faciles à entretenir. Ce ne sont que des exemples.

Et pourquoi ne pas s'intéresser à la façon de vivre des gens ? Tant de personnes ont un téléphone portable qui leur sert aussi de réveil. Pourquoi n'y a-t-il souvent pas de prise électrique à la tête de lit pour pouvoir recharger son portable durant la nuit (et accéder au réveil sans devoir se lever), mais aussi brancher son ordinateur ou sa tablette ? L'accès Internet s'impose par Wifi, car il n'est plus question de se mettre à quatre pattes pour aller chercher la connexion Internet murale (RJ45), qui exige un fil que plus personne ne transporte avec soi ! Or, 9 clients d'affaires sur 10 voyagent régulièrement ou occasionnellement avec un ordinateur portable ou une tablette et 4 clients de loisirs sur 10 (source Coach Omnium).

Ce n'est pas parce que c'est joli, que c'est adapté aux contraintes hôtelières. Ce n'est pas parce que le décor a été signé par un grand designer que ce sera pratique et bien fait. Un hôtel n'est pas une maison. Il y a tant de personnes différentes qui occupent chaque chambre le long de l'année que tout doit être pensé pour cette universalité d'occupation des lieux. Sinon, cela peut coûter cher et faire vite négligé. Le personnel fera plus difficilement son travail, les interventions de réparations seront trop courantes et la clientèle trouvera que le tout fait un peu brouillon.

Pour autant, pour éviter toutes ces erreurs, il suffit bien souvent de bon sens. Rien de plus. Penser à la façon d'utiliser les équipements et au travail du personnel d'entretien. Travailler avec des professionnels (décorateur, architecte d'intérieur, architecte,...) est une garantie supplémentaire, tout en se rappelant que le moins cher des professionnels sera rarement le meilleur. Il ne sert donc à rien de chercher à tricher sur les budgets.



Les photos ci-après sont quelques exemples qui illustrent des erreurs courantes que l'on trouve ici et là dans les chambres d'hôtels. Photos par le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française*

Erreurs de conception en hôtellerie



Erreurs de conception en hôtellerie

Robinetterie non ergonomique : impossible de tourner le robinet avec les mains mouillées (douche)



Toilettes « économique », sauf qu'il faut tirer la chasse d'eau jusqu'à 3 fois pour évacuer convenablement (WC)



Erreurs de conception en hôtellerie



Erreurs de conception en hôtellerie



**Espace entre mur et douche-cabine :
nettoyage impossible !
(chambre hôtel récent)**



**Fils électriques apparents et mal protégés
(chambre hôtel récent)**

Erreurs de conception en hôtellerie

