

L'hôtel du futur ne sera pas high tech

Plus que les nouvelles technologies, l'hôtel de rêve du futur puisera dans les valeurs durables, donc humaines.



Les nouvelles technologies peuvent façonner une partie de l'expérience du voyageur. Mais feront-elles vraiment partie des meilleurs souvenirs durant son séjour?

Bild: Idd

Je fais peut-être partie de la génération Y, je continue de croire que l'hôtel du futur ne sera pas un établissement hyperconnecté. Par hôtel du futur j'entends «l'hôtel de rêve» des prochaines décennies. Un endroit où les voyageurs, les touristes, les business men et women se sentiront bien, pour la qualité de son offre et de ses services bien sûr, mais surtout, parce qu'il sera en adéquation avec leurs valeurs.

Un accueil hôtelier assuré par un robot – aussi ludique soit-il que le petit robot Pepper –, mon check-in par reconnaissance faciale, l'ouverture de ma porte de chambre avec mon empreinte digitale ou le choix de la température de ma chambre ou le volume de ma musique grâce à ma voix: rien de tout cela ne me fait rêver. Le côté expérimental et futuriste peut certes amuser, voire constituer une forme d'expérience. Mais est-ce vraiment de cette technologie que se souviendront les voyageurs?

Si le nombre de touristes dans le monde ne cesse de croître – 1,3 milliard en 2017 selon l'Organisation mondiale du tourisme –, les critiques à l'encontre du tourisme de masse, des aléas du low cost vont elles aussi grandissant. De plus en plus de touristes s'interrogent sur la manière de consommer leur voyage. Il en va de même pour les entreprises sensibilisées aux déplacements de leurs collaborateurs et engagées dans une démarche durable. Voyager responsable est devenu une tendance de fond. Dans ce domaine, la Suisse a une carte à jouer.

L'hôtel du futur sera durable, car conséquent dans sa manière de livrer ses services, vrai dans sa notion d'accueil. J'imagine un hôtel autonome énergétiquement, osant vanter les bienfaits de son eau de source, bannissant le plastique au profit de matériaux recyclés. Sur son toit, un jardin potager pour alimenter les besoins d'un restaurant privilégiant les circuits courts et fermés, les savoir-faire artisanaux et locaux. Le café sera soigneusement sélectionné et issu de l'agriculture équitable. Le personnel intégrera aussi des personnes en réinsertion professionnelle ou en situation de handicap. Quant au digital, il sera bien entendu présent, mais avant tout pour faciliter l'organisation du séjour.

Au-delà de cette vision un brin bobo-écolo, ce qui fera la différence à l'avenir, c'est le liant humain qu'offrira un hébergement. Un lieu qui connecte des personnes entre elles le temps d'un séjour. De la chaleur humaine, un service attentif, un sourire et un petit mot pour chacun. On parle souvent de personnalisation. Si les nouvelles technologies en sont capables, je crois davantage à la personnalisation en adéquation avec les valeurs humaines.



Laetitia Grandjean

Publiert am Donnerstag, 10. Januar 2019