

# Vous proposez le wifi dans votre établissement Super ! Assurez-vous cependant qu'il soit suffisamment performant et sécurisé...



Si le Covid a apporté son lot d'incertitudes et, également, une certaine perplexité auprès des professionnels et même de l'ensemble des acteurs du secteur hôtelier, de nouvelles attentes et exigences sont aussi apparues chez les clients, confrontés à de nouveaux standards, de nouvelles normes, qui sont désormais appelés à rester. Ce fut le cas, d'emblée, en matière d'hygiène et de sécurité, avec une série de nouvelles habitudes et, très vite après, avec une digitalisation qui s'est installée partout comme une nécessité, une évidence même. Résultat : au fil des mois, de nouvelles tendances sont apparues et on ne reviendra sans doute plus jamais en arrière.

Ainsi, alors que certains professionnels émettaient encore des réserves quant à la nécessité de fournir des accès wifi dans leur établissement avant cette crise, plus personne deux ans plus tard n'envisage même de proposer la moindre formule qui ne comprendrait pas d'accès 'online'. Ce qui pousse à dire que les certitudes du passé se sont envolées plus vite qu'une chauve-souris contaminée aux premiers jours de la pandémie. À telle enseigne que l'on ne snobe plus aujourd'hui les stratégies qui entendent se préparer pour le monde d'après à l'appui de nouvelles technologies performantes ou simplement d'approches différenciées, avec des outils, dont le wifi mais pas seulement, pour réinventer les concepts et diversifier l'offre.

## Penser « télétravail » !

Qui aurait cru, il y a deux ans à peine, que l'on pourrait par exemple songer à proposer une chambre d'hôtel en guise de lieu de travail ? Qui aurait pensé que l'hôtellerie aurait fait un tel pas vers une toute autre approche de son métier d'accueil avant la crise ? Et pourtant, il semble bien désormais que cette diversification étonnante - que d'aucuns



nomment résilience - soit une alternative crédible pour les hôteliers en temps de crise. Certains établissements appartenant à des chaînes, ou même des indépendants intrépides prêts à explorer des pistes nouvelles, n'ont pas hésité à adopter cette nouvelle tendance en développant le concept 'hôtel office'. L'idée : créer un espace privatif, limitant les contacts physiques, tout en offrant un grand confort de travail.<sup>1</sup>

## Penser nouvelles technologies...

Et, sachez-le, le confort de l'espace de travail proposé n'est pas jugé exclusivement par l'aménagement mobilier et/ou les équipements mis à disposition du travailleur nomade. Non, la présence et la qualité d'outils numériques (dont le wifi) sont devenues indispensables. En fait, on est même là avec

un élément essentiel puisque la qualité du travail repose davantage sur cela que sur le confort d'assise ou l'esthétisme des lieux. On se rappellera bien sûr que la tendance au télétravail, autrement dit le travail hors les murs de l'entreprise, est apparue bien avant la crise... mais alors sous une forme différente, à savoir les espaces de coworking.

## Performance !

En 2022, il semble que les habitudes soient sur le sujet de plus en plus ancrées, et ce malgré le fait que tout le monde ne dispose pas d'espaces et d'aménagements pour ce faire, et que la volonté ne soit pas non plus de s'isoler du monde pour autant, surtout pas. D'où les projets de coworking évolués, entre autres en hôtellerie, qui seraient en plein essor pour répondre à une demande des entreprises de plus en plus importante. Mais ici aussi, pensez-y, la condition première est absolument de disposer d'infrastructures réseaux robustes et performantes...

<sup>1</sup> Si vous souhaitez faire du télétravail une véritable expérience, pensez à « DearDesk ». DearDesk sélectionne des établissements tout confort qui vous ressemblent. Chaque lieu a son caractère, trouvez celui qui vous inspire...>>> <https://deardesk.mystrikingly.com/>

### Vers l'infini

À l'ère de la distanciation sociale, la mission des hôteliers est donc de compenser la convivialité de groupe par une offre suffisamment riche pour divertir les clients isolés. Pas simple quand on sait justement que la convivialité fait partie de la plus-value d'un hôtel par rapport aux autres types d'hébergement. L'exercice de l'innovation reste d'ailleurs un sérieux défi avec la question centrale de savoir comment, encore et toujours, surprendre le client. Et là, tout est permis ! Certaines chambres sont par exemple transformées en salles de cinéma, en salles de jeu avec à disposition des consoles, des plateformes de streaming, des programmes d'entraînement physique en ligne, des comptes pour de la musique en illimité... En un mot, l'offre hôtelière continue de se réinventer pour s'adapter au changement de comportement de consommation.

### Séjours prolongés

À l'usage intensif des divers dispositifs multimédia dans les chambres s'ajoute une nouvelle tendance hôtelière, celle des séjours prolongés. Désormais, si les voyageurs choisissent une destination, c'est pour y res-

ter longtemps. Cela leur permet de faire un grand voyage plutôt que d'organiser des courts séjours tout au long de l'année. Et là encore, au cœur de cette nouvelle offre entièrement digitalisée, et de cette exigence en performance et en continuité de service, le wifi, qui occupe une place centrale, doit absolument être de qualité supérieure (et sécurisé) pour supporter la densité de trafic assez élevée.

### Vous avez dit sans contact ?

La pandémie a sans doute accéléré la mutation. La digitalisation du contact humain essentiel est devenue la nouvelle pratique dans les hôtels. Pour éviter toute transmission du virus, la plupart des clients s'attendent aussi à un haut niveau de sécurité. Pour y répondre, de nombreux établissements ont d'ailleurs adopté la nouvelle tendance dite « contactless » : check-in et check-out en ligne, ouverture et fermeture des chambres en activant le Bluetooth ou depuis son smartphone, QR codes pour remplacer les cartes restaurants, affichage dynamique pour diffuser les informations relatives au séjour, application d'e-conciergerie, achat et paiement en ligne partout

dans l'hôtel, système de domotique pour contrôler l'environnement de la chambre... Cette expérience 100 % connectée, ultramoderne, nécessite aussi, faut-il le souligner, encore et encore, un réseau wifi de qualité performant et sécurisé.

### ...Et au-delà !

Covid oblige, intégrer le plein air dans l'expérience du séjour de ses clients est passé d'une option à une priorité. Et on ne parle pas ici des balades en vélo, des randonnées, de la pêche, de l'équitation, du yoga, du golf et autres activités ludiques pour adultes et enfants... Non, on parle bien de la possibilité offerte à la clientèle d'affaire de pouvoir quitter les salles de séminaires, parfois fades et sombres, pour profiter de la nature durant les réunions. Aujourd'hui, ce serait même devenu, étonnamment, un argument vendeur et irréfutable. Mais une fois de plus, l'offre de séminaires au vert repose aussi sur la disponibilité et la performance du réseau wifi : celui-ci doit couvrir une étendue suffisante pour connecter vos espaces extérieurs. C'est une révolution ! ●

➤ Plus d'infos : Comptoir hôtels - Yannick Noiret  
Tél. : 061 29 30 55



l'avenir

VOTRE MÉDIA DE PROXIMITÉ  
EN PROVINCE DE LUXEMBOURG

DÉCOUVREZ TOUTES NOS PROMOTIONS SUR [LAVENIR.NET/ABO](https://www.lavenir.net/abo)