

L'hôtel de demain

Le progrès de la technologie ne cesse de s'étendre à divers secteurs, parmi eux l'hôtellerie économique qui entend limiter au maximum les frais de personnel en automatisant une très grande partie sa gestion. Outre les systèmes électroniques permettant l'accès à la chambre d'hôtel, des innovations sont en cours visant la réception électronique, la restauration automatique et la gestion simplifiée de la chambre d'hôtel.

Selon un consultant spécialisé dans la gestion informatique des hôtels, intervenant à un récent colloque technologique de Montréal, la réception électronique est sans doute l'élément le plus avancé qui sera mis en œuvre dans quelques années. Elle reprend le principe de la téléprésence en reliant par caméra un gestionnaire d'hôtel installé dans une salle de contrôle, capable de piloter une vingtaine d'établissements en même temps. L'intérêt de cette réception électronique est de sécuriser l'accès à l'hôtel et de rassurer le voyageur qui, à tout moment, peut entrer en contact avec ce « concierge » numérique. Des contrats, généralement signés avec des entreprises locales de sécurité, permettent une intervention rapide en cas de problème. Et désormais, la réservation ne s'effectuerait pas seulement sur internet mais via des bornes implantées dans les gares ou les aéroports.

Toutefois, si de tels procédés technologiques vont améliorer et faciliter certainement l'accessibilité des voyageurs à ces hôtels, ils vont les priver des relations humaines qu'ils avaient avec le personnel hôtelier, ainsi que de certains de leurs services (port de bagages pour personnes âgées, ou malades).

*Nour-eddine Saoudi
Rédacteur en chef*