

'COMFORT AS A SERVICE' DANS L'HÔTELLERIE

L'INTELLIGENCE AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE ULTIME

Dans les hôtels d'aujourd'hui, tout tourne autour du confort et de l'expérience utilisateur. Pourtant, le secteur ne s'empresse pas pour se lancer dans le concept des 'smart buildings' (bâtiments intelligents). La résistance à l'innovation y est, au contraire, particulièrement élevée. Le groupe Van der Valk est l'un des rares à oser nager à contre-courant. Dans son nouvel établissement à Gand, la chaîne hôtelière a même implémenté la formule révolutionnaire 'Comfort as a Service' de KAY, filiale de Jansen the Building Company.



L'aspect de l'hôtel contribue à l'expérience utilisateur souhaitée par Van der Valk.

Fin 2019, Van der Valk International a décidé de racheter l'hôtel nouvellement construit au Ghelamco Arena. Le bâtiment, vendu entièrement dépouillé, est désormais entièrement terminé et meublé. Comptant 263 chambres, il s'agit actuellement du plus grand hôtel de Gand et des environs. « L'emplacement est idéal pour accueillir tant les clients professionnels que les vacanciers », déclare Max van der Valk, membre de la direction. « De plus, nous avons eu un vrai coup de foudre pour l'architecture de ce bâtiment. La forme organique combinée aux immenses façades en verre rend le bâtiment unique dans l'industrie hôtelière. »

LA RECHERCHE D'UN CONFORT OPTIMAL

L'aspect de l'hôtel contribue également à l'expérience utilisateur souhaitée par Van der Valk. « À l'heure actuelle, les clients des hôtels ont des attentes élevées », explique Max van der Valk. « Ils veulent une expérience qu'ils ne sont pas prêts d'oublier. C'est pourquoi notre hôtel a tant à offrir. Pourtant, même cela ne suffit plus à satisfaire les clients. En tant qu'exploitants, nous nous devons également de garantir un confort optimal. Mon objectif ultime est que nos clients dorment mieux dans notre hôtel que chez eux. J'ai donc voulu offrir les meilleurs services possibles, mais sans faire exploser les coûts énergétiques. Et cela a été loin d'être facile, car un bâtiment

avec des murs en verre a des besoins élevés en termes de chauffage et de refroidissement. »

UN CHOIX PORTÉ SUR LES ÎLOTS DE CONFORT

Van der Valk International ayant acquis un hôtel vide, il restait à terminer l'intérieur et à le meubler entièrement. Cette tâche a été confiée à l'entreprise Jansen the Building Company. « Dès les entretiens préliminaires, la solution des îlots de confort est apparue », dit Max van der Valk. « L'idée m'a rapidement séduit, car cette solution de conditionnement par rayonnement diffuse une température agréablement chaude ou rafraîchissante via un système de tuyaux remplis d'eau. Grâce à ces îlots de confort, nos clients bénéficient d'une température intérieure agréable, sans bruits gênants ni courants d'air. De plus, ce système ne consomme que 30 à 50 % de l'énergie des solutions traditionnelles. »

LES DONNÉES OUVERT DE NOUVELLES PERSPECTIVES

Lors des discussions entre Jansen et Van der Valk, le concept de 'smart building' a été évoqué. « Il n'est pas simple d'implémenter ce concept dans un bâtiment existant », explique Sarai Bervoets, head of sales & engineering chez Jansen the Building Company. « Toutefois, notre expérience des complexes de bureaux et des hôpitaux nous a appris qu'il est toujours possible d'intégrer un système intelligent. Surtout dans un environnement où nous devons combiner un confort optimal avec une consommation d'énergie minimale. Pour les hôtels, cela semble même être une étape logique, d'une part pour mieux contrôler la consommation d'énergie, et d'autre part parce qu'il est possible de faire un nombre incroyable de choses avec les données. » Max van der Valk ajoute : « Le système intelligent offre en effet de nombreuses nouvelles possibilités afin de garantir le confort et une expérience utilisateur optimale. Surtout dans les hôtels qui accueillent une clientèle professionnelle qui réserve régulièrement une chambre pour une ou plusieurs nuits. Par exemple, il sera possible de créer des profils des clients. Quelle température ambiante préfèrent-ils ? À quelle heure vont-ils se coucher ? Regardent-ils la télévision ? Quand se lèvent-ils ? Prennent-ils leur petit-déjeuner dans leur chambre ? ... Grâce à de telles données, nous

pouvons anticiper de manière proactive leur séjour et régler leur chambre à la bonne température, ajuster l'éclairage à la puissance souhaitée, jouer leur musique préférée... »

LA SOLUTION DU 'COMFORT AS A SERVICE'

Max van der Valk a rapidement été convaincu du potentiel de cette solution et a décidé de faire un premier pas vers la création d'un 'hôtel intelligent'. Une première dans le secteur ! « Nous sommes le premier hôtel en Belgique à combiner des îlots de confort avec des capteurs et un système de gestion du bâtiment », précise-t-il. « Nous avons également opté pour la toute nouvelle formule 'Comfort as a Service' de KAY. Pour nous, il s'agit d'une excellente solution, car les spécialistes nous garantissent la température souhaitée à tout moment, que le client soit présent ou absent. » Frederik Hardies, chef de projet chez Jansen the Building Company poursuit : « C'est une bonne chose que Van der Valk ait judicieusement évalué et exploité tous les avantages de notre nouvelle formule. Non seulement la chaîne d'hôtels a tout misé sur la mesure, les données et la gestion par le biais de nos capteurs et de notre système de gestion global, mais elle se libère également de la charge de la maintenance, ce qui lui permet de se concentrer encore davantage sur son cœur de métier. C'est un véritable exemple de gestion hôtelière moderne. »

UN OUTIL FONDÉ SUR LA PRÉSENCE

La solution complète permet d'adapter la température à la présence des clients. C'est la raison pour laquelle le système de gestion du bâtiment est relié au système de réservation. « Lorsqu'une réservation est effectuée, Van der Valk chauffe ou refroidit la chambre à la bonne température au bon moment », explique Frederik Hardies. « Ceci est aussi possible pour les chambres communicantes. En ce qui concerne les couloirs, Van der Valk fait un choix unique. La température est réglée à 21 °C, ce qui permet d'obtenir une température ambiante parfaite dans les chambres. Les clients conservent toutefois une certaine liberté et peuvent augmenter ou diminuer la température de 3 °C au moyen du thermostat. Afin d'économiser autant d'énergie que possible, le système de refroidissement ou de chauffage s'arrête automatiquement lorsque le client ouvre une fenêtre.

Si les capteurs ne détectent aucun mouvement dans la chambre pendant un certain temps, l'éclairage est atténué et la climatisation est automatiquement réduite à un niveau de base. »

DES PROJETS AMBITIEUX

Aujourd'hui, Max van der Valk et Jansen the Building Company explorent les possibilités du système intelligent mis en place. Actuellement, la ventilation est déjà contrôlée automatiquement sur la base des mesures de CO2. Si un défaut survient dans un îlot de confort (éclairage, audio, etc.), le système de gestion du bâtiment génère immédiatement un ticket destiné au service de maintenance de Jansen the Building Company. « À court terme, nous voulons utiliser les données pour piloter notre équipe de nettoyage », explique Max van der Valk. « Cela contribuera également au confort. Les clients pourront dormir sur leurs deux oreilles, sans avoir à penser à accrocher le panneau 'ne pas déranger'. En outre, nous voulons optimiser davantage la consommation. Par exemple, nous cherchons à savoir s'il est possible de détecter lorsqu'un client dort, afin d'utiliser cette information pour une utilisation plus efficace de l'énergie. Mais nous avons des idées encore plus ambitieuses. Nous envisageons de développer un système qui nous permettra de vérifier de manière proactive où nos clients peuvent dîner s'ils arrivent très tard. Idem pour le petit-déjeuner s'ils veulent faire la grasse matinée. »

ÉLIMINER LES RÉTICENCES

Pour Max van der Valk, il est évident que les 'smart buildings' sont l'avenir de l'industrie hôtelière. « C'est le moyen idéal pour créer un confort parfait et une véritable expérience utilisateur. Toutefois, je crains qu'il ne faille attendre longtemps avant que les acteurs du secteur n'intègrent massivement cette solution. Il y a une certaine appréhension : les hôtels ne jurent que par des solutions qui ont fait leurs preuves depuis de nombreuses années. Le principal obstacle est que le maître d'ouvrage et l'exploitant sont souvent deux parties différentes. Van der Valk International a l'avantage de posséder aussi bien l'exploitation que le bâtiment. Il nous est donc plus facile de prendre ce genre de décisions. Si nous implémentons des systèmes intelligents dans nos bâtiments, nous pouvons en tirer les bénéfices en tant qu'opérateurs. » Sarai Bervoets poursuit : « Investir dans un système intelligent, ou simplement dans les îlots de confort, ne semble actuellement pas beaucoup intéresser les hôteliers. Avec notre formule 'Comfort as a Service', nous essayons de combler cette lacune. Le 'smart' devient ainsi à la portée financière des opérateurs. » Max van der Valk conclut : « Je pense que de telles formules constituent un énorme pas dans la bonne direction. D'autant plus si cette idée est incluse dès la phase de conception du bâtiment. Pour obtenir un résultat vraiment satisfaisant, il est extrêmement important de combiner la technologie avec une architecture ingénieuse et des sources d'énergie renouvelable. Néanmoins, il est possible de rendre les hôtels existants plus intelligents. Comme nous l'avons clairement prouvé chez Van der Valk Gand, en collaboration avec Jansen the Building Company ! »

Lieu :	Gand
Type de bâtiment :	Hôtel
Maître d'ouvrage :	Van der Valk International
Architecte :	Rutten & Rooze
Entrepreneur principal :	Jansen the Building Company





Grâce aux îlots de confort, les clients bénéficient d'une température intérieure agréable, sans bruits gênants ni courants d'air.