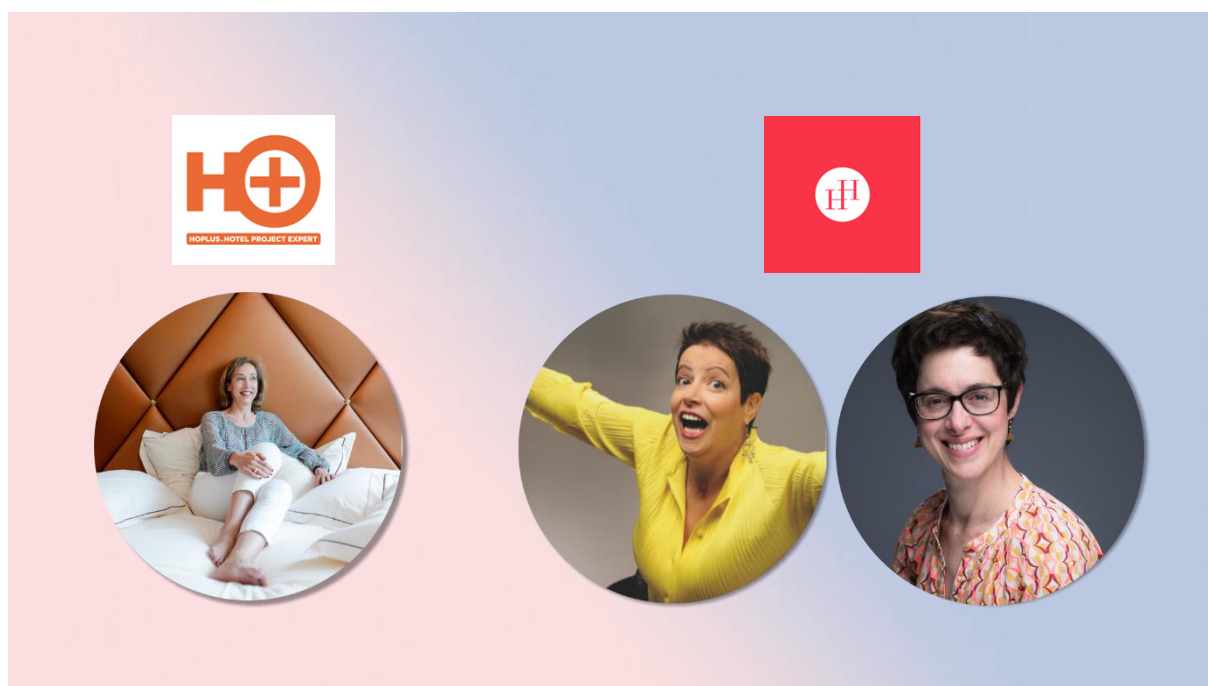


Expérience, émotion... les notions à la mode dans l'hôtellerie-restauration

Jeudi 26 octobre 2017 12 :31

HoPlus Consulting et H&H, deux agences de consulting, présentent leur analyse des tendances internationales du secteur.



Servane Rangheard, Hélène Samuel et Heidi Miller.

À l'occasion de la présentation de leur 'best of' des initiatives, entreprises et applications observées à l'international - qui s'est tenue chez WeWork à Paris (IXe) -, **Servane Rangheard**, de HoPlus Consulting, **Hélène Samuel** et **Heidi Miller**, de H&H, ont montré que l'expérience et l'émotion sont les deux tendances fortes observées dans les nouveaux concepts, notamment hôteliers : cabane perchée (Six Senses), résidence privée mise à disposition (Onefinestay), bulle sous les étoiles (Attrap'Rêves), hôtel dédié à la photo (Déclis Hôtel à Paris)... Mais d'autres valeurs ont aussi la cote.

- **L'éclectisme**

La marque Jo & Joe envisage une nouvelle forme d'hospitalité en faisant se rencontrer les voyageurs et les voisins du quartier. Mob Hôtel (Saint-Ouen, Lyon, Washington) vise la sobriété, la culture, le calme et la lecture (absence de TV) et Yooma s'adresse aux familles (chambres de 2 à 8 personnes). Valorisant un rapport qualité-prix-emplacement, Slo Living Hostel (Lyon) propose une solution pour les étudiants en attente de logement.

- **Échange et partage**

Spacious à New York propose de louer en journée les restaurants qui n'ouvrent que le soir pour du coworking. Mercure imagine une "déstandardisation de l'offre" avec notamment une cuisine de partage. Le Food Market organise des banquets géants dans la rue (Paris et Lyon). Des applis permettent de goûter la cuisine de son voisin, dans sa ville ou à travers le monde, et d'autres permettent de partager son repas avec quelqu'un de son entourage, professionnel ou autre.

- **Environnement et culture**

L'agence Double Sens organise des voyages solidaires. En Afrique du Sud, l'hôtel Relais & Châteaux Bushmans Kloof reverse une partie de ses bénéfices aux populations locales. L'hôtel Lapa Rios au Costa Rica a supprimé la climatisation et la TV pour permettre aux clients de profiter des bruits de la jungle. La nature s'installe aussi en ville, avec Sous les fraises, qui propose une production biologique de végétaux comestibles en milieu urbain, et le Miel béton, issu d'une pollinisation de la ville.

- **Temps précieux et économies**

Okko Hotel propose une offre all inclusive (bar, snacking) dans ses établissements et des applications permettent de ne payer que le temps passé dans sa chambre. Avec sa restauration saine et à petit prix, Nostrum veut remplacer le frigo et le temps passé chez soi à cuisiner (130 restaurants en Espagne). Même la grande distribution se met à la restauration (Snack bar Picard, Monop Daily).

- **E-révolution**

Au Cloud 7 en Turquie, tout est connecté et le client peut même acheter les œuvres d'art exposées. AccorHotels passe un partenariat avec LinkedIn pour suggérer des profils intéressants à proximité des hôtels. La réalité augmentée va permettre de voir les plats en 3D avant de les commander. A contrario, l'option detox (sans smartphone) commence à être proposée par les hôtels (Westin Vendôme, Paris 1er).

"Les frontières entre les secteurs s'estompent", a affirmé Hélène Samuel. Les grands groupes de la Silicon Valley attirent les chefs étoilés des États-Unis, avec des salaires alléchants et des stock-options. Et certains groupes revendiquent détenir les meilleures cafétérias du monde. Les salariés sont encouragés à venir déguster des glaces le dimanche dans leur bureau. "De nouveaux lieux de vie sont à inventer", a conclu la consultante.



Caroline Mignot