ACTUALITÉS ◇ CONFÉRENCES ◇ PAROLES DONNÉES

JEAN-PHILIPPE NUEL : « LA CRISE A GÉNÉRÉ DES NOUVELLES ATTENTES POUR L'HÔTELLERIE DU MONDE D'APRÈS »

1 juin 2020

Irons-nous à l'hôtel après le confinement comme nous y allions avant ? Certainement pas, si on en croit l'architecte Jean-Philippe Nuel, très en vue pour ses nombreux projets d'aménagement dans le domaine hôtelier. Changements de court et de long terme, mesures de distanciation sociale, revalorisation de la chambre comme espace protecteur, matériaux et ambiances hygiénistes, essor du sans contact… invité du deuxième webinaire organisé le 30 avril dernier par l'Ameublement français et le groupe Beemedias, l'intéressé a livré ses réflexions tous azimuts sur les mutations du secteur.

Hôtel Intercontinental de Lyon Hôtel-Dieu

A quoi ressemblera l'hôtel, selon l'expression consacrée « du monde d'après » le Covid-19 ? On sait que, confinement oblige, les établissements hôteliers ont été en grande majorité fermés, et que les clients ne reviendront que s'ils ont l'assurance qu'ils ne risquent pas de contracter le virus. Pour Jean-Philippe Nuel, les clients attendent aujourd'hui des changements, que toute la chaîne d'intervenants, du maître d'ouvrage aux entreprises de travaux, doivent entendre pour y apporter des réponses appropriées.

Un contexte de transition

En introduction à son intervention, Jean-Philippe Nuel a évoqué le contexte très particulier que nous traversons actuellement. En raison du confinement, les chantiers hôteliers ont été à l'arrêt, tandis que les perspectives économiques incertaines ont conduit beaucoup de décideurs à interrompre les projets qui sont en phase d'études. Ce qui a provoqué pour l'architecte d'intérieur une réorganisation du travail : une partie des salariés de l'agence – qui emploie une quarantaine de collaborateurs en temps normal – a été mise en chômage partiel, tandis que les autres ont adopté un fonctionnement en télétravail. L'attitude des maîtres d'ouvrages se révèle néanmoins très différente par rapport à la crise : si certains jouent la prudence, et se mettent dans une position d'attente, d'autres au contraire sont très proactifs, et ont profité de cette période d'arrêt de l'activité pour réinventer leur établissement, et proposer un regard neuf aux clients qui reviendront après la crise.

Chambre de l'hôtel Intercontinental Hôtel-Dieu Lyon

Mesures immédiates et changements à long terme

Pour l'architecte d'intérieur, il ne fait pas de doute que la crise sanitaire va profondément impacter l'univers hôtelier, mais il faut selon lui distinguer ce qui va changer à court terme et dans la durée. « Les hôtels vont devoir immédiatement réaliser des aménagements, pour garantir la sécurité des clients, et faire en sorte que l'hôtel ne soit pas un lieu de contamination au Covid-19. Les mesures barrières imposées par les pouvoirs publics seront donc mises en œuvre et adaptées au contexte hôtelier, à savoir le respect de la distanciation sociale, des écrans pour séparer les convives à table, peut-être des cheminements pour éviter que les gens ne se croisent, la suppression des buffets qui créent de la proximité, etc. C'est un vrai changement de cap car depuis des années, le mouvement était au contraire dans le sens de la convivialité, du partage des espaces, alors qu'il faut maintenant cloisonner. » Ces mesures étant de court terme, les hôteliers seront particulièrement intéressés par les aménagements à la fois simples à réaliser et économiques.

« D'autre part, cette crise crée un précédent, qui fait qu'il y aura un avant et un après Covid-19, ce qui va générer des nouvelles attentes de la part des clients. Il faudra donc dorénavant, dans une réflexion sur le long terme, intégrer la composante sanitaire dans les aménagements », ajoute l'architecte d'intérieur. Si les traductions concrètes seront précisées par la suite, on peut penser que les grandes salles de restaurant seront fragmentées en petits espaces plus protecteurs, qu'on pourra aménager de façon modulaire et flexible. On peut aussi envisager le développement de tout un paradigme « hygiéniste » – avec des ambiances plus claires, une attention portée à la qualité de l'air, jusqu'au contenu plus sain de l'assiette – qui favorise le bien-être, et s'adresse à l'inconscient de clients pour qui la santé est devenue une préoccupation majeure.

Hôtel Sofitel de Rome

Un nouveau statut pour la chambre

Dans ce contexte, Jean-Philippe Nuel prévoit un retour au premier plan de la chambre : « Après avoir beaucoup investi dans les parties communes, on va s'intéresser à nouveau à la chambre en tant qu'espace privé, qui va devenir un cocon protecteur pour le voyageur, et un espace de vie multi-usages ». Autrement dit, on ne va pas seulement y dormir, mais aussi y concentrer un ensemble d'activités comme prendre ses repas, recevoir des visiteurs, organiser un dîner, voire une séance de home cinéma. La chambre va aussi devenir un lieu de travail ponctuel, où on pourra faire une micro-réunion, ou une séance de visioconférence avec le monde entier. En résumé, la chambre va offrir de plus en plus de possibilités, avec des fonctionnalités qui rejoignent celles d'un second domicile, pas seulement pour une personne seule, mais pour une famille. « Ces dernières années, l'hôtel a été majoritairement orienté pour les déplacements de business, et pas pour les familles, ce qui explique en partie le succès des plateformes de location de type Airbnb, mais cela risque de changer ». Ces nouvelles attentes vont probablement se traduire par des chambres plus grandes, avec des aménagements polyvalents, comme par exemple une table multifonctions, au milieu de la pièce plutôt que contre un mur, pour aussi bien prendre son petit déjeuner que de travailler seul ou à plusieurs. On peut aussi imaginer des lits escamotables pour accueillir des familles, ou encore des cloisons amovibles pour séparer les espaces, créer un volume pour des enfants, ou une zone consacrée à la gymnastique du matin…

Des aménagements « hygiéniques » et durables

La crise du Covid-19 va certainement aussi orienter les maîtres d'œuvres vers des matériaux ayant une dimension hygiénique, autrement dit plus faciles à entretenir et à désinfecter. « Les choix iront plutôt vers des matériaux durs comme le verre ou le plexiglas pour les parois verticales, ou de type parquet pour les sols, que vers les moquettes ou revêtements textiles, ajoute Jean-Philippe Nuel. De même, toute l'accessoirisation avec des bibliothèques garnies de livres et d'objets de décoration, créés pour se rapprocher de l'habitat, évolueront vers des aménagements plus sobres, plus dépouillés pour un nettoyage plus facile. » Dans ce contexte, les technologies du « sans contact » ont un bel avenir : il est déjà possible aujourd'hui d'ouvrir sa chambre d'hôtel sans clé et sans contact, avec son smartphone, une technologie qui va répandre ; il sera de plus en plus courant d'ouvrir la porte des sanitaires sans contact, d'avoir de la lumière grâce à un détecteur de présence, d'utiliser des robinets à déclenchement automatique, etc. Ce champ de l'hygiène sera sujet à innovations, comme le montre par exemple une entreprise française qui a lancé un luminaire hybride : en plus d'éclairer, il peut émettre la nuit un rayonnement ultraviolet, dérivé de procédés utilisés dans les hôpitaux, qui désactive le caractère infectieux des virus. Attention, prévient l'architecte d'intérieur, ces évolutions ne doivent pas se faire au détriment du développement durable : « Les clients perçoivent que la crise sanitaire est liée aux dérives de la surproduction et à la dégradation de l'environnement. L'éco-conception et l'utilisation de matériaux bio-sourcés seront des arguments de plus en plus importants pour les hôteliers, pour montrer qu'ils ont compris les enjeux environnementaux, en même temps qu'ils peuvent être un moteur formidable pour toute l'économie. »

Une carte à jouer pour les fabricants français

Dans un contexte de réassurance et de recherche des circuits courts, les fabricants et agenceurs français vont bénéficier de la prime au partenaire local. « Les maîtres d'ouvrage vont être soumis à des contraintes nouvelles, pour intégrer les changements tout en respectant les projets, les coûts et les délais d'ouverture, explique l'intervenant. Le maître d'œuvre et les fabricants doivent donc aujourd'hui leur donner la meilleure réponse possible à leur problématique, qui ne soit pas seulement basée sur le prix. On sait que les fabricants français ne sont pas les moins chers, en raison notamment des charges salariales élevées, mais ils auront une belle carte à jouer s'ils peuvent proposer une qualité de prestations et une qualité de service. » Fabricants et agenceurs doivent aujourd'hui revendiquer une position d'expert en matériaux et de spécialiste de la mise en œuvre, un ensemble de savoir-faire qui sont précieux pour les challenges qui sont à relever par les maîtres d'ouvrages et les maîtres d'œuvre. Fabricants et agenceurs français pourraient se réunir pour établir un cahier des charges à l'attention des donneurs d'ordres, qui pourrait aider ces derniers dans la conception et la sécurisation de leurs projets en termes de qualité et de délais.

Chambre Chai Fonroque

Réinventer un imaginaire hôtelier

En conclusion, Jean-Philippe Nuel a estimé que la crise peut être une opportunité de corriger certains excès de ces dernières années : « Avec l'essor du tourisme, nous avons eu tendance à massifier la consommation hôtelière, en privilégiant peut-être trop la quantité au détriment de la qualité. La pandémie fait que nous voyagerons moins pendant les mois et années à venir, ce qui peut aussi être une occasion de voyager mieux, avec une offre hôtelière plus soucieuse du bien-être et de la santé de la clientèle. » Moins « instragramable », donc peut-être aussi moins superficiel, l'hôtel du monde d'après pourrait bien se recentrer sur l'être plus que sur le paraître, et offrir aux voyageurs de demain une expérience à la fois plus rare et plus riche.

François Salanne

AMEUBLEMENT FRANÇAIS | CONTRACT | COVID-19 | HÔTELLERIE

Suivez toute l'actualité du secteur