

Les pertes d'énergie sont souvent désastreuses pour le secteur hôtelier

=> **Les coupures d'alimentation peuvent faire cesser l'activité d'un hôtel à tout moment avec, pour conséquence, une perte de profit et de clientèle.**

L'industrie hôtelière est l'un des secteurs les plus compétitifs et pour lequel les marges bénéficiaires sont une source de pression permanente. Il y est donc essentiel que tout fonctionne correctement pour à la fois préserver les marges et maintenir une réputation de confort, d'efficacité et de mérite. Plus les clients se sentent bien sur place et plus ils voudront profiter des services : bars, salles de réunions, de conférences, centres d'affaires et de mise en forme. Ces précieuses sources de revenus dépendent toutes d'une installation électrique fiable. C'est la raison pour laquelle une coupure brutale peut mettre en péril cet ensemble et affecter le profit annuel.

L'enquête sur la qualité de l'énergie (QE) en Europe a révélé que les installations électriques de nombreux hôtels ne sont pas suffisamment bien conçues pour éviter ces coupures d'alimentation désastreuses. Elles peuvent n'affecter « seulement » qu'un pour cent du chiffre d'affaires, mais cela peut représenter jusqu'à plus de 30 % du bénéfice net de l'hôtel.

Les pertes concernent plusieurs secteurs d'activité.

Les baisses de tension ou les coupures d'alimentation de moins d'une seconde peuvent provoquer une panne dans le système de location et de réservation. Il en résulte une perte directe de clientèle et affecte négativement la réputation de l'hôtel.

Les conséquences de **coupures d'alimentation de longue durée** ont des conséquences plus désastreuses encore :

- ◆ **Une panne plus longue du système de réservation** : n'est-ce pas un véritable cauchemar si vous n'êtes plus capable d'informer vos clients de la disponibilité de vos chambres ? Ils se dirigeront vers la concurrence. Si les clients doivent attendre avant de régler la note, ils peuvent aussi bien rater leur train que leur avion ou un rendez-vous et vous en faire porter la responsabilité.
- ◆ **Clients sans électricité** : des clients qui n'ont plus de lumière dans leur chambre, qui ne peuvent ni envoyer ni recevoir de courrier électronique et qui ne peuvent même pas se raser.

Et que dire des portes à verrous électriques qui ne leur permettent plus d'entrer dans la chambre ?

- ◇ **Système de sécurité hors service** : un système de sécurité défaillant constitue un véritable risque en cas de vols des affaires personnelles des clients . Si tel était le cas dans ce genre de circonstance, les clients vous en tiendront pour responsable.
- ◇ **Bar et restaurant à l'arrêt** : sans électricité, bars et restaurants sont fermés. Une coupure brève vous fera perdre les clients qui souhaitent manger ou boire quelque chose "tout de suite". Une panne plus longue génère à la fois une perte de chiffre d'affaires, des pertes supplémentaires en cas de chômage technique du personnel et de dégradation des denrées périssables.
- ◇ **Annulation de rendez-vous, de réceptions et de conférences** : ces événements ne peuvent avoir lieu sans électricité. Des pertes d'énergie provoquent la perte d'activité récurrente et obligent les organisateurs à prévoir leur prochain congrès ailleurs. Perte de revenus et de réputation en découlent. Dans de nombreuses activités hôtelières – aussi bien pour de petits hôtels que pour les grandes chaînes – le risque de la perte d'énergie n'est pas correctement identifié et les mesures de prévention sont insuffisantes pour garantir une alimentation électrique fiable.

=>

Le coût de la solution – une installation électrique adaptée – est souvent moins élevé que les pertes annuelles liées à la qualité de l'énergie

Impact en termes de pertes de revenus et de baisse de réputation

Une chaîne hôtelière possédant 19 sites a subi une série de coupures d'alimentation. Dans tous les cas, l'éclairage a manqué, les services de bar, de restauration et autres n'ont pu être rendus, ce qui a provoqué une perte de revenus irrécupérables. Certains clients ont décidé de quitter plus tôt et de chercher une chambre ailleurs. Dans un des cas, aussi bien les systèmes de réservation et de paiement que celui de sécurité sont tombés en panne. L'entreprise a estimé la perte totale de revenus directs à 1 million d'€ annuel. La perte d'activité liée à l'impossibilité pour les clients de réserver, ou devant anticiper leur départ, ou encore n'étant pas venu a sans doute représenté une somme encore plus élevée. Il a fallu à ce groupe un temps considérable pour rétablir sa réputation auprès des clients qui ont subi ces désagréments.

Une catastrophe évitée

Un hôtel cinq étoiles de la région de Bruxelles a subi une coupure d'électricité brutale un été en plein milieu de la nuit. Cet hôtel de taille moyenne – 122 chambres, 22 salles de conférence, une salle de réception de 1 000 m², un centre de remise en forme, un restaurant et deux bars – possède un contrat de fourniture 24/24 avec son fournisseur. Grâce à cela, le problème a pu être résolu en un laps de temps raisonnable et une réception de 750 personnes, prévue le lendemain, a pu se dérouler normalement. On imagine les conséquences qui auraient pu en découler si ce contrat de service n'avait pas été souscrit.

Opportunités d'investissement rentables

Le secteur hôtelier souffre de pertes financières évitables liées à ses propres installations électriques qui ne peuvent se satisfaire d'une fourniture d'énergie peu fiable.

L'enquête qualité de l'énergie de l'ECl a identifié des pertes très importantes de revenus et des impacts en terme d'image liés à une mauvaise qualité de l'alimentation électrique dans ce secteur. Elle a démontré que les solutions apportées sur les réseaux reviennent moins chères que les pertes financières ainsi évitées.

Savez-vous ce que la qualité de l'énergie coûte à votre entreprise ?

Votre direction technique peut nous contacter à <http://contact.leonardo-energy.org> pour déterminer à quel point les problèmes évoqués ci-dessus peuvent affecter votre entreprise.

Comprendre les problèmes – concevoir les solutions

L'enquête de l'ECl montre que la majorité des problèmes liés à la qualité de l'énergie rencontrés dans le secteur hôtelier peuvent être évités grâce à une conception plus adaptée des installations électriques des hôtels eux-mêmes. C'est pourquoi les solutions résident dans les mains du secteur lui-même.

Des ingénieurs de conception électrique, responsables de cette enquête, recommandent une approche globale afin de passer en revue tous les problèmes potentiels, autour de trois axes suivants :

- ◆ **Campagne de mesures** afin évaluer l'impact complet des pertes d'énergie et leurs causes ; par exemple, grâce à la surveillance de la qualité de l'énergie par des centrales de mesures dont les informations sont renvoyées à la gestion technique centralisée de l'hôtel ;
- ◆ **Une conception appropriée** des installations électriques, supérieure à celles des normes en vigueur permet de garantir la fiabilité et la robustesse ;
- ◆ **Des investissements bien pensés** qui se justifieront en évaluant le coût de rénovation de l'installation comparé aux pertes cumulées.