

Qualité de l'air intérieur:

**5 raisons de
considérer
un nouvel atout
incontournable
pour les hôtels.**

**Confort de sommeil,
capacités de récupération,
concentration et
travail efficace, santé,
préservation du bâtiment.
Autant de bénéfices
induits par une meilleure
qualité de l'air.**

Aujourd'hui, il est évident que très peu de clients d'hôtels, voire aucun, n'exprime explicitement d'attentes vis-à-vis de la prise en compte de la qualité de l'air dans les établissements qu'ils fréquentent. Pourtant, sans s'appesantir sur la prise de conscience générale autour du sujet ces dernières années, agir pour un air plus pur dans un hôtel peut très largement répondre aux exigences plus génériques fréquemment exprimées par les visiteurs quand ils sélectionnent leur hôtel ou lors de leur séjour.

L'objectif de ce document est donc d'illustrer en quoi la question de la qualité de l'air peut devenir un nouvel atout pour le secteur hôtelier.



01

**Confort et
qualité
de sommeil**

Les experts du secteur de l'hôtellerie s'accordent sur ce point : la question du "bien dormir" figure parmi les premières préoccupations exprimées par leurs clients.

**La pollution de l'air peut aggraver
les symptômes d'apnée du sommeil**

71%

**de risques de souffrir de réveils
nocturnes en étant exposés à la
pollution de l'air**

60%

**de risques d'avoir un sommeil
peu réparateur en présence de
polluants**

En entrant dans leur chambre, la literie, le calme, le confort global font partie du top 5 des attentes des visiteurs, au même titre que la propreté, la salle de bain. Dans le même esprit, si on se fie au top 5 des reproches recensés les nuisances sonores, la literie, la température sont fréquemment cités après la propreté et la décoration de la pièce.

La qualité de sommeil est donc naturellement un des points centraux des promesses de l'hôtellerie. Investir dans une literie de qualité, une insonorisation adaptée, c'est une première étape évidente.

En complément de ces mesures de bon sens, des études nouvelles permettent aujourd'hui de déceler que d'autres facteurs concourent à un sommeil réparateur et profond.

La température et l'humidité : ces premiers éléments peuvent s'avérer une source de gêne et d'inconfort pendant la nuit. Avec le chauffage, la climatisation ainsi que les mesures d'isolation du bâtiment, l'air peut s'avérer trop sec et les visiteurs seront susceptibles de se réveiller avec des maux de tête, la gorge sèche, les yeux collés, des quintes de toux, une sensation de nez bouché et voir ainsi leur confort respiratoire altéré.

De façon moins "palpable", une étude récente a fait apparaître d'autre part que la présence

de polluants dans l'air impacte directement le sommeil des personnes ayant des fragilités respiratoires. Des scientifiques de la Harvard School of Public Health ont en effet confirmé que la concentration en particules polluantes dans l'air intérieur peut aggraver les symptômes d'apnée du sommeil pour les 2 millions de personnes qui en sont atteintes en France.

Mais la pollution de l'air affecte également les personnes qui ne souffrent pas de tels problèmes d'apnée ou ne sont pas particulièrement sensibles. Une étude conduite pour l'American Thoracic Society a mis en évidence le lien entre la pollution de l'air et les perturbations du sommeil. Cette étude a montré que les personnes exposées au dioxyde d'azote (polluant extérieur principalement issu du trafic routier) et aux particules fines ont 71% de risques de souffrir de réveils nocturnes, de passer plus de temps éveillées dans leur lit, et 60% d'avoir une faible efficacité de sommeil.

Si une part non négligeable de ces polluants qui affectent le sommeil dans les chambres d'hôtel est liée à des sources extérieures, notamment en milieu urbain, il existe des moyens et actions simples pour que les hôteliers se prémunissent contre ces effets néfastes et offrent par la même une meilleure qualité de sommeil à leur clientèle.



02

**Clientèle d'affaire,
capacités de
récupération et
travail efficace**

Les déplacements individuels et le tourisme d'affaire représentent une part primordiale de la clientèle de l'hôtellerie. Si l'on considère le seul cas de la région parisienne, 50% des nuitées sont liées aux professionnels mobiles. Et, bien au-delà de l'exception parisienne, si on se réfère aux comportements de la clientèle plus largement, un voyageur sur deux déclare travailler, si ce n'est toujours, au moins parfois lorsqu'il se rend à l'hôtel.

Ensuite, s'il est vrai que les dépenses des entreprises liées au tourisme d'affaire de groupe (MICE) sont fluctuantes ces dernières années (et plutôt en baisse en 2016), ces séminaires et autres conventions ont tendance à favoriser une rationalisation des événements autour de journées d'étude, au détriment des activités annexes.

Pour l'hôtellerie indépendante, qui tient désormais sa place dans ces voyages d'affaire, comme pour les chaînes intégrées, garantir que la nuitée dans son établissement permettra un repos réparateur et un séjour productif pour ceux qui souhaitent travailler sur site devient donc essentiel.

Dès lors, deux pistes nouvelles peuvent être envisagées :

50%

des nuitées sont liées au tourisme d'affaire en région parisienne

1 client sur 2

déclare travailler lors de son séjour à l'hôtel

On s'endort mieux dans une chambre moins saturée en polluant (CO2) et les sensations de somnolence sont réduites le lendemain

Une meilleure qualité de l'air dans la pièce où l'on travaille permet une meilleure concentration, une meilleure productivité et un travail plus efficace

01

Agir sur l'air ambiant pour (à nouveau) améliorer le sommeil et l'efficacité des travailleurs

Cela semble une évidence : si on dort bien on travaille mieux le lendemain. Une étude Danoise a été conduite en ce sens concernant l'exposition au CO₂, soit dans une chambre à coucher où l'air ne serait pas suffisamment renouvelé. Après avoir testé les facultés cognitives ainsi que les perceptions des occupants, il en ressort que, dans un espace moins saturé en CO₂, ces derniers éprouvent plus de facilité à s'endormir le soir et, le lendemain, moins de sensation de somnolence et une meilleure capacité à se concentrer.

02

Offrir un air de qualité dans les espaces où les clients travaillent pour une meilleure concentration

Probablement moins évident : on est plus productif en travaillant dans un air pur.

De plus en plus d'entreprises se penchent sur le sujet de l'impact de la qualité de l'air sur le lieu de travail. Si ces dernières s'interrogent sur le coût de l'absentéisme lié aux effets sur la santé d'un air pollué au travail, elles s'intéressent également au lien direct entre air pollué et qualité du travail des occupants.

Concrètement, la présence de polluants peut créer des sensations de fatigue, d'endormissement, des maux de tête, une irritation des yeux, de la gorge... Plusieurs expérimentations ont été menées et ont établi un lien direct entre la présence en polluants (CO₂, COV) et la productivité, la concentration et plus généralement les fonctions cognitives d'un salarié.

Si l'on considère que la moitié des clients profitent de leur séjour à l'hôtel pour travailler soit dans leur chambre, soit dans le lobby (25 %) ou en salle de conférence lors de séminaires, des efforts simples pour améliorer la qualité de l'air dans ces espaces, couplés naturellement aux dispositions incontournables d'accès wifi, d'équipements adaptés, d'insonorisation, s'avèrent pertinents pour offrir une prestation haut de gamme à cette clientèle d'affaire.

03

L'exception chinoise



650 000

touristes Chinois ont résidé dans
un hôtel parisien en 2016

4,5 millions

de purificateurs vendus en 6 mois
en Chine (+60% en 2016)

**En Chine, l'air purifié n'est pas
considéré comme un luxe mais
comme une nécessité**

47% des nuitées en hôtels 3* et plus sont réservées par des clients étrangers et parmi eux, s'il est une nationalité que les professionnels du tourisme ciblent, ce sont bien les chinois. Quand on considère que la France est la première destination européenne prisée par les chinois, que leur nombre est reparti à la hausse en 2016 et que le budget moyen de ces derniers est de 3 400 € par personne (dont 15% dédiés à l'hébergement), il est évident que les hôteliers se doivent de s'intéresser à cette catégorie de visiteurs aux besoins particuliers. En Paris et banlieue ce sont près de 650 000 touristes venus de Chine qui ont résidé en hôtel en 2016.

Certes, après la baisse de 2015-2016, la reconquête de ces clients atypiques doit passer par une somme d'efforts particuliers à mener. Langue, digitalisation, présence et réputation sur les outils de réservation et moteurs de recherches spécifiques, modalités de paiement et coutumes sont autant d'éléments à prendre en considération.

Pour ce qui est de la qualité de l'air, les touristes chinois constituent certainement l'exception principale à notre propos introductif sur les attentes en termes d'air purifié.

En effet, la prise de conscience commune relative à l'impact de la qualité de l'air sur la santé est sans commune mesure en Chine. En témoigne l'équipement grandissant en purificateur d'air que ce soit à la maison ou dans des locaux commerciaux. Bien que le débat aujourd'hui se focalise sur la fiabilité et l'efficacité de ces appareils, les marques de fabricants se sont multipliées et les ventes de purificateurs d'air ont explosées ces dernières années. Au premier semestre 2016, ce sont 4,5 millions de purificateurs vendus soit 58% de plus que l'année précédente. Aujourd'hui le purificateur d'air n'est plus considéré comme un produit de luxe mais une nécessité en Chine. D'ailleurs, l'équipement en systèmes de traitement de l'air ainsi qu'en purificateurs devient un standard dans les hôtels chinois.

Dès lors, s'il est évident que la marche à atteindre pour attirer ces touristes peut paraître haute, proposer un séjour dans un établissement qui s'engage pour un air pur peut, sinon faire la différence, être un atout apprécié pour cette clientèle avisée.



04

**Votre hôtel:
un bâtiment
durable et
protecteur**

Mark Watkins, Président du Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie et du Tourisme Français, l'affirme en préambule d'une étude sur la rénovation dans l'hôtellerie : le premier élément clé à prendre en considération c'est "la notion de durabilité et de résistance à l'usure que subit tout hôtel". Un hôtel mal pensé et mal rénové peut générer jusqu'à 60 % de surcoût, sans compter les difficultés d'exploitation d'après chantier.

Pour le secteur de l'hôtellerie, l'investissement autour du "bâti" est naturellement considérable.

Côté construction, après une tendance à la baisse, depuis fin 2015 le marché du neuf repart. 670 nouveaux hôtels et 2 500 chambres soit plus ou moins 600 000 m² ont été construits sur cette seule année.

Côté rénovation, avec un changement moyen des revêtements de sols tous les 4 à 6 ans, la peinture tous les 6 à 7 ans, le budget de réhabilitation oscille en moyenne entre 5 000€ à 15 000€/chambre. Et au-delà du boom des palaces, les annonces des groupes hôteliers se multiplient autour de plans massifs de modernisation de leur parc.

Tenant compte de l'impact budgétaire du sujet "bâti", il n'est pas inutile d'examiner le suivi de la qualité de l'air comme un levier de rationalisation.

En contrôlant de façon continue l'air ambiant d'un bâtiment, on peut agir sur 3 aspects fondamentaux :

01

Le confort des occupants

Quand on envisage des phases de rénovation on s'inquiète avant tout des nuisances sonores, des odeurs... mais l'introduction de nouveaux matériaux, peintures et colles sera une source d'émission certaine de polluants pouvant impacter le confort et la santé des occupants, générer des maux de tête, de gorge etc... Si les pouvoirs publics participent à clarifier le choix de matériaux et produits peu émissifs via l'étiquetage, la surveillance de la qualité de l'air pendant et après les travaux permet de limiter encore l'exposition tant des clients que des salariés.

02

En phase d'exploitation

La surveillance de la qualité de l'air et de l'humidité, par exemple, peut également être un bon atout pour agir au quotidien et limiter les risques de moisissure. On peut éviter ainsi des travaux lourds ou fréquents de rénovation ou mieux identifier les interventions prioritaires.

L'introduction de nouveaux matériaux, peintures, colles et mobiliers génère de forts taux de polluants

Les polluants introduits lors de travaux de rénovation peuvent générer des maux de tête, des sensations de gorge irritée

Surveiller et agir sur la qualité de l'air et l'humidité peut participer à réduire le coût des travaux de rénovation

La qualité de l'air fait partie des éléments pris en compte pour les certifications environnementales des bâtiments (HQE, BREEAM, LEED)

03

Que ce soit pour la construction de nouveaux établissements, ou en phase d'exploitation

Les labels pour la construction durable, respectueuse de l'environnement se multiplient. Gage de fiabilité et durabilité pour les investisseurs, désormais une grande majorité de projets de construction s'inscrivent dans une démarche HQE, BREEAM, LEED ou autre.

Et pour chacun, la gestion de la qualité de l'air intérieur est un paramètre valorisé qui participe à l'obtention de la certification.

05

Labels qualité et démarches environnementales : éléments de réassurance et de différenciation

Aujourd'hui, les experts du secteur recensent plus de 150 labels de qualité affectés à l'hôtellerie et les clients qu'ils interrogent déclarent par ailleurs à 60% qu'à prestations égales, ils choisiraient un hôtel affichant une démarche environnementale. Certes, il convient de tempérer ces informations déclaratives et de tenir compte de la notoriété qui reste relative de ces labels.

Toutefois, il semble que ces initiatives de l'hôtelier soient bien perçues comme un gage d'engagement qualitatif sur les prestations hôtelières, guidé par le respect de processus internes et permettant de rassurer le client.

Au final, elles pourraient s'avérer un véritable élément de différenciation.

Aujourd'hui, peu de labels abordent explicitement la gestion de la qualité de l'air intérieur. Beaucoup orientent les mesures relatives à la question de la pollution de l'air de façon assez restrictive autour de la réduction ou la compensation des émissions de gaz à effet de serre.

Cependant, les exigences de ces mêmes labels liées à l'étiquetage "écologique" des produits d'entretien, à la sensibilisation des salariés et même des clients aux bons gestes, peuvent très largement être étendues et valorisées également sur le sujet de la qualité de l'air.

A cet égard, il y a fort à parier que ce critère émergera davantage dans ces démarches, compte tenu de la prise de conscience et des préoccupations grandissantes des populations sur l'impact d'une mauvaise qualité de l'air à l'intérieur des lieux qu'ils occupent.

Côté santé, parce que c'est bien cela qui est en jeu, la communauté des allergologues s'est d'ailleurs saisi du sujet avec la création d'un référentiel dédié aux chambres d'hôtel afin de les guider dans la prise en compte de cette question dans leur gestion quotidienne.



Au final, améliorer la qualité de l'air c'est :

1 La promesse
d'un meilleur
sommeil

2 Proposer un cadre plus propice
à la concentration et au repos
de la clientèle d'affaire

3 Prendre un train d'avance
pour répondre aux
attentes spécifiques de
la clientèle chinoise plus
avisée sur le sujet

4 S'appuyer sur de nouveaux
éléments pour construire
ou rénover intelligemment
et durablement son hôtel

5 S'engager et communiquer
sur une démarche rassurante
et facteur de différenciation



air pur
ici, je respire

hagerservices

air pur, c'est la preuve de votre engagement à :

- Veiller
- Agir
- Informer

sur la qualité de l'air qu'ils respirent.

Parce que faire le choix d'intégrer la gestion de la qualité de l'air dans votre établissement est avant tout une façon de proposer un nouveau service à vos visiteurs et un moyen de leur prouver une fois de plus que leur confort est votre priorité première.

Vous souhaitez plus d'informations sur nos solutions clés en main pour gérer la qualité de l'air dans votre hôtel et l'utilisation du label air pur ?

Nos équipes vous répondent et vous mettent en relation avec des conseillers proches de vous.

0 800 820 815

Service & appel
gratuits

A propos d'Hager Services

Hager Services est une entité de Hager Group figurant parmi les fournisseurs leaders en matière de solutions et de services pour les installations électriques dans les bâtiments résidentiels, tertiaires et industriels.

Récemment créé, Hager Services développe une offre de services pour la maison et les bâtiments intelligents, accessibles au travers des produits connectés des différentes marques du groupe Hager. Hager Services s'est par ailleurs associé à de grands fournisseurs de solutions digitales pour parfaire son expertise et proposer une expérience usager et un service client inédits.

La marque oriente ses premières offres sur le marché français, dans le domaine de la sécurité. Pour les professionnels, Hager Services propose également des solutions pour mesurer et garantir la qualité de l'air respiré dans les bâtiments tertiaires. Elle s'appuie notamment sur l'expertise d'équipes intégrées, spécialistes des technologies de monitoring environnemental depuis plus de 10 ans. Hager Services commercialise ainsi des solutions de services clé en main pour faciliter et automatiser la surveillance et l'amélioration de la qualité de l'air afin de préserver la santé des occupants et la durabilité du patrimoine dans les bâtiments commerciaux et, prochainement, pour le résidentiel.

Découvrez l'ensemble des offres Hager Services pour les pro :
<https://pro.hagerservices.fr/>

Sources

Coach omnium

Les attentes & les comportements d'achat des clients d'hôtels français et étrangers - Etude 2017 quali-quantitative exclusive

<http://www.coachomnium.com/refonte/wp-content/uploads/2017/06/rapport.clients.hotellerie.livret1.compressed.pdf>

Etude tourisme d'affaires "MICE 2017"

<http://www.coachomnium.com/bonus/80-etude-tourisme-daffaires-mice.html>

Pour le Comité de modernisation de l'hôtellerie et du tourisme français

Livret de la décoration et de la rénovation hôtelière
<http://www.coachomnium.com/refonte/wp-content/uploads/2015/08/livret.decoration2.pdf>

Office du Tourisme et des Congrès de Paris

Paris en Chiffres - Tableau de bord
<https://presse.parisinfo.com/etudes-et-chiffres/tableau-de-bord>

American Thoracic Society

Relationship of Air Pollution to Sleep Disruption
<https://www.thoracic.org/about/newsroom/press-releases/conference/2017/billings-and-air-pollution-and-sleep.php>

Technical University of Denmark

The effects of bedroom air quality on sleep and next-day performance - Proceedings of the 13th International Conference on Indoor Air Quality and Climate - Indoor Air 2014

http://orbit.dtu.dk/files/99520730/EFFECT_OF_AIR_QUALITY_ON_SLEEP.pdf

American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine, 2010

Associations of PM10 with Sleep and Sleep-disordered Breathing in Adults from Seven U.S. Urban Areas
<http://www.atsjournals.org/doi/abs/10.1164/rccm.200912-1797OC>



Harvard's School of Public Health's Center for Health and the Global Environment

The impact of Green Building on cognitive functions
<https://green.harvard.edu/tools-resources/research-highlight/impact-green-buildings-cognitive-function>

US national bureau of economic research

The Effect of Pollution on Worker Productivity: Evidence from Call-Center Workers in China
<http://www.nber.org/papers/w22328.pdf>

Techsci research

China Air Purifiers Market Forecast and Opportunities, 2020
<https://www.techsciresearch.com/report/china-air-purifiers-market-forecast-and-opportunities-2020/416.html>

Association de Recherche Clinique d'allergologie et asthmologie

Référentiel des chambres d'hôtels
<http://www.arcaa.info/images/referentiels/Chambrehotel.pdf>

hagerservices

Azimet Monitoring

Hager Group
140 rue du Pré de l'Homme
38926 Crolles cedex
+ 33 4 76 45 32 76
+ 33 4 76 92 83 10

Service clients

0 800 820 815 Service & appel
gratuits

environnement@help.hagerservices.fr
hagerservices.com/environnement