



Chaque chambre d'hôtel est équipée d'une tablette permettant aux clients d'être directement connectés aux services.

Quand Elite se transforme en concierge digital

Le fabricant de matelas d'Aubonne poursuit son expansion dans l'hôtellerie, une branche qui devrait, à terme, représenter la moitié de ses revenus. **Par Elisabeth Kim**

PETIT MAIS MALIN, telle pourrait être la devise d'Elite, le fabricant de literie sis à Aubonne (VD). Son patron, François Pugliese, en est convaincu: «Il ne suffit plus de produire des matelas, aussi excellents et Swiss made soient-ils!» Cet ancien dirigeant de Honda Suisse a repris en 2006 les rênes de cette PME familiale plus que centenaire et l'a métamorphosée en société orientée services. Notamment dans l'hôtellerie, une

branche dans laquelle Elite s'est engouffrée dès 2009. Face à la concurrence d'Airbnb, au **taux de remplissage variable** des chambres ou encore au manque de moyens financiers nécessaires à de gros investissements, les hôtels doivent batailler.

La proposition d'Elite? **Une solution de conciergerie digitale**, qui sera lancée en septembre. Soit l'équipement dans chaque chambre d'hôtel d'une tablette offrant divers services à la clientèle - réservation de restaurants, adresses de location de ski, idées d'excursions, compagnies de taxi, etc. - ainsi que d'un smartphone aux femmes de chambre informées immédiatement par ce biais des problèmes de maintenance. «Une espèce d'uberisation' qui permet à l'hôtel de collecter les données et d'organiser le travail de manière plus efficiente, par exemple en réagissant rapidement lorsqu'un client attend que sa chambre

soit prête», explique François Pugliese. Le système, développé en partenariat avec la Haute Ecole d'ingénierie et de gestion (HEIG-VD) et une start-up allemande, cible les établissements de 3 ou 4 étoiles d'une certaine taille, n'ayant pas de concierge à disposition.

Créer un environnement

Mais pour créer cet «environnement de conciergerie digitale», encore faut-il que les hôteliers mettent la main à la pâte, en nouant des partenariats avec les commerces et offres touristiques environnants prêts, par exemple, à offrir des avantages aux clients que l'hôtel leur recommande, moyennant leur présence dans la liste numérique et connectée de l'hôtel. Un pari auquel croit François Pugliese: «Les tablettes, tout comme le logiciel, sont faciles d'utilisation,

et les hôteliers sont conscients que pour fidéliser leurs clients, il leur faut faire la différence avec leurs concurrents.»

Matelas anti-ronflement

Et les matelas dans tout ça? Pour Elite, la conciergerie digitale constitue en réalité la deuxième étape de **Smart Lease**, un système de location de lits aux hôtels mis en place en 2012. A ce jour, une cinquantaine d'établissements suisses et étrangers (en Italie, en Croatie et en Arabie Saoudite) y ont adhéré. **Le modèle: payer la literie – et la maintenance, comme le nettoyage – en fonction de l'utilisation, détectée grâce à une technologie RFID nichée dans le matelas**, et qui transmet les données à Elite. Le tout pour une durée moyenne de quinze ans (ou l'équivalent de 2800 nuitées) et à des tarifs allant de 50 centimes la location d'un matelas à quelque 80 centimes si l'on y ajoute la tablette.

«Cela permet à l'hôtel de disposer d'une excellente literie sans devoir consentir à de lourds investissements, ajoute François Pugliese. De quoi lui conférer un avantage concurrentiel, car un mauvais matelas ne



«Il ne suffit plus de fabriquer des matelas, aussi excellents et Swiss made soient-ils!»

François Pugliese,
Directeur, Elite

fera pas revenir les clients une seconde fois.» En ajoutant la conciergerie digitale à la location de matelas, Elite vise à offrir une panoplie complète à l'hôtellerie qui représente aujourd'hui environ 25% de son chiffre d'affaires de 12 millions de francs. A terme, la PME vaudoise compte atteindre la moitié de ses revenus dans cette branche.

Côté clients privés, Elite fourmille également d'idées innovantes, telle la conception d'un lit anti-ronflement – qui redresse dès lors le buste du dormeur afin de lui faciliter la respiration – ou d'un matelas intelligent capitonné de tissus connectés, capables de récolter différents paramètres (rythme cardiaque, température, mouvements...). Des informations qui permettent de diagnostiquer des pathologies comme la prévention des escarres et de l'apnée, intéressantes pour les EMS ou les hôpitaux. Autre projet: des cabines pour la sieste, destinées aux aéroports et aux entreprises, développées avec les hautes écoles de la région. «Notre stratégie n'est plus seulement de fabriquer et de vendre des matelas, mais de faire bien dormir les gens», conclut François Pugliese. ■

PUBLICITÉ

Investissez dans
votre réussite!



Découvrez les
avantages ASC
et en profiter!

www.cadres.ch



Association
suisse
des cadres

Le centre de compétences pour les cadres