



Nous vérifions l'essentiel.

Dossier de presse

- Novembre 2017 -

Sommaire

Edito de Jordan PLANINSEK, fondateur de Roomokay.....	4
Préambule.....	5
Etat des lieux.....	6
Pourquoi évaluer la propreté d'une chambre d'hôtel	7
Le cheminement du projet.....	8
Le concept Roomokay	9
Le déroulement d'une évaluation.....	10
L'offre Roomokay.....	11

Edito



Tout a commencé un soir de mars 2014. Je cherchais à réserver une chambre d'hôtel pour l'un de mes déplacements en parcourant les nombreux sites de comparaison d'hôtels. Ils regorgeaient tous d'avis de clients quelques fois satisfaits et d'autrefois non.

Consultant en hygiène et propreté depuis plus de 15 ans, mon attention était particulièrement attirée par les avis relatifs à la propreté des chambres. Visiblement ces avis sont subjectifs, influencés par l'état d'esprit du moment ou l'âge de l'établissement.

Frustré par le manque d'information fiable et curieux de nature, j'entreprends alors une recherche sur une éventuelle réglementation en matière d'hygiène des chambres. Rien. Une norme peut être ? Rien. Un label au moins ? Toujours rien.

Un secteur d'activité qui compte plus de 15000 hôtels en France et qui accueille des millions de clients chaque année ne dispose donc d'aucun outil pour garantir l'hygiène et la propreté des chambres ?

Le constat est identique au niveau européen et mondial.

Evidemment, chaque chaîne hôtelière dispose d'un service qualité réalisant des audits mais toujours selon des standards internes et dont les résultats sont gardés bien à l'abri des regards indiscrets.

Ainsi, à partir de mon expérience en hygiène et propreté mais également de celle acquise à travers la création et la réalisation d'audits, j'ai décidé de me pencher sur la création d'un tel outil.

Aujourd'hui, après plus de deux années de réflexion, d'étude, de mise au point et de calibrage, je suis fier du concept Roomokay. Je pense qu'il va répondre aux attentes des clients mais aussi aux mutations de la profession hôtelière.

Jordan PLANINSEK

Préambule

Aujourd'hui les clients recherchent, indépendamment du prix ou d'une certaine qualité d'accueil, l'assurance de dormir dans un hébergement dont l'hygiène et la propreté sont irréprochables. Le choix d'un hôtel repose alors souvent sur des critères comme la notoriété, le nom et l'image de l'hôtel.

Aucune réglementation en France, en Europe ou dans le monde, n'exige des hôtels d'atteindre un certain niveau de performance en matière d'hygiène et de propreté.

Les hôteliers font très souvent appel à des sociétés spécialisées pour les services de nettoyage et de blanchisserie. Cependant, ils ne disposent d'aucun moyen de contrôle pour s'assurer que les prestations facturées par les sous-traitants correspondent à leurs attentes et exigences.

La presse et les réseaux sociaux se font de plus en plus l'écho de dysfonctionnements ou de manquements en matière d'hygiène. La réputation de l'établissement est alors durablement mis à mal sans que l'hôtelier ait les éléments pour y répondre.

The logo for Roomokay is a purple shield-shaped graphic with a magnifying glass icon over the letter 'o' in 'okay'.

Roomokay

The logo for Roomnotokay is a grey shield-shaped graphic with a magnifying glass icon over the letter 'o' in 'notokay'.

Roomnotokay

L'état des lieux

L'hôtellerie est un secteur d'activité en pleine mutation qui doit faire face à l'émergence des locations de meublés et aux modifications des comportements de consommation des clients.

Sur le web

Choisir un hôtel se fait sur internet pour plus de 85% des touristes, quelques soient leurs origines. ⁽¹⁾

🔍 Le web est surtout utilisé dans une optique informationnelle puisque plus de la moitié des réservations se font encore par téléphone.

🔍 Les comparateurs de prix sont devenus des outils importants dans le secteur du tourisme en ligne. Dûs à la multiplication des offres tarifaires, ils se positionnent en fournisseurs d'information. ⁽¹⁾

En France

Entre 2011 et 2016, l'hébergement représente 15% des dépenses touristiques. ⁽³⁾

Nous parlons d'un marché représentatif de 18 300 hôtels et 650 000 chambres en 2014. ⁽²⁾

Aujourd'hui, le tourisme représente 7,4% du PIB⁽⁴⁾ et 2 millions d'emplois directs et indirects. ⁽⁵⁾

La France a accueilli 84,5 millions de visiteurs en 2015, et elle se situe au 3ème rang mondial en termes de recettes avec 43,2 milliards en 2014. ⁽¹⁾

Cependant, même si la France reste une des principales destinations touristiques, on peut constater que la fréquentation des hôtels est en nette régression.

Lors d'enquêtes, les principaux arguments évoqués par les clients sont :

- 🔍 L'accueil
- 🔍 Le prix
- 🔍 **L'HYGIENE**
- 🔍 L'insécurité

⁽¹⁾ www.economie.gouv.fr

⁽²⁾ www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1553

⁽³⁾ www.veilleinfotourisme.fr

⁽⁴⁾ www.entreprises.gouv.fr/

⁽⁵⁾ www.ouest-france.fr/economie/tourisme-ayrault-debloque-10-millions-deuros-pour-promouvoir-la-france-4471567

Pourquoi évaluer la propreté et l'hygiène d'une chambre d'hôtel ?

Room **not** okay

Savez-vous combien de personnes dorment en moyenne chaque année dans une même chambre d'hôtel ? 324 (source INSEE). Autant vous dire que l'équipe de nettoyage et le blanchisseur ont intérêt à être d'excellents professionnels pour profiter d'un séjour agréable et sans risques. Mais comment en être sûr ?

Les principaux défauts de propreté d'une chambre d'hôtel :

Les cheveux et poils



Ils sont la preuve la plus visible du passage d'autres clients. Symboles du défaut d'attention des équipes de nettoyage, ils peuvent contenir des agents potentiellement contaminants : les bactéries et moisissures.



Les tâches



Café, encres, cirage, sang ou autres fluides corporels sont les principales tâches observées dans une chambre. Pour s'y sentir bien, comme chez soi, une chambre doit être parfaitement propre.



Certaines tâches révèlent un défaut de nettoyage pouvant traduire des manquements plus graves. Ainsi à titre d'exemple, une tâche mise en évidence par la lampe UV sur les draps signifie que celui-ci n'a pas été lavé dans le respect des protocoles de température et d'action chimique, et ainsi que les draps ne sont nettoyés en profondeur.

Les poussières



Souvent considérée à tort comme un simple défaut de finition, la poussière est un vecteur important de transmission des allergènes et de micro-organismes.

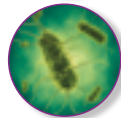
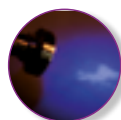


Chaque heure nous perdons 1.5 millions de squames (peau morte), chacune avec sa colonie de bactéries et de micro-organismes. Cela constitue 90% de toute la poussière d'une habitation, soit 700 grammes par an.

Les déchets

Se déchausser lorsqu'on arrive dans une chambre ne doit pas être perturbé par la présence de miettes ou de poils.

Les micro-organismes



Invisibles à l'œil nu, ils sont mis en évidence par nos prélèvements réalisés sur les draps, les serviettes, le bac de douche ou la baignoire et la lunette des WC. Leur présence traduit un défaut de désinfection.

Le cheminement du projet Roomokay

Après une période d'analyses et de réflexion, les principes de bases sont posés :

- 🔍 Une prestation totalement digitalisée,
- 🔍 Une évaluation d'expert des chambres d'hôtels en termes d'hygiène et de propreté,
- 🔍 Un rapport d'analyses comprenant des préconisations doit être remis à l'hôtelier,
- 🔍 Un référencement des hôtels ayant validés les critères sur un site internet dédié aux clients.

Tandis qu'une agence web travaille sur la création du site internet, Jordan PLANINSEK met au point les caractéristiques des évaluations. De nombreux tests anonymes sont réalisés sur le terrain à travers toute la France.

Une fois la première ébauche prête, il est temps de rencontrer les principaux intéressés à savoir la branche professionnelle. Un rendez-vous fût pris avec le premier syndicat d'hôtellerie français : l'UMIH.

Conscient des enjeux actuels face aux loueurs d'appartements et au changement des modes de consommation des clients, le syndicat reçut avec enthousiasme le concept ROOMOKAY.

Les différents échanges donnèrent lieu à des évolutions du concept qui se finalisèrent en Juillet 2016 par la signature d'un partenariat officiel.

Roomokay a d'ailleurs participé au dernier congrès de l'UMIH à Reims du 21 au 23 novembre.



Le concept n'a cessé de s'améliorer à travers la prise en compte des retours d'expériences des hôteliers et des utilisateurs. Des évolutions sont encore programmées mais le lancement commercial débutera le 1er décembre prochain.

Une quarantaine d'hôtels ont d'ores et déjà souhaité adhérer à Roomokay : à Bordeaux, Reims, Avignon, Toulouse, Agen, Nantes, Perros Guerrec, Morez, Montpellier, Bourges, Limoge, Albi,...

Un concept révolutionnaire Roomokay

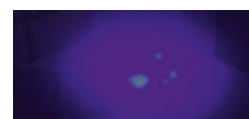
Une grille standardisée et objective

Inspirée des normes françaises NF 50790 et européenne EN 13549 :

- 🔍 Une note de 0 est attribuée lorsque le critère n'est pas atteint, et 1 lorsqu'il est atteint.
- 🔍 A chaque critère est attribué un coefficient en fonction de l'importance de l'élément.
- 🔍 La validation finale est la moyenne des résultats obtenus pour l'ensemble des différents critères et est exprimée en %.

La Lampe UV

Le test de la lampe UV permet de mettre en évidence les différents résidus de fluides et tâches invisibles.



Les tests acariens

Le test acarien est un test semi-quantitatif colorimétrique qui indique, à partir d'un peu de poussière fine recueillie avec un aspirateur, si des résidus allergéniques d'acariens sont présents. Literies, canapés, tapis et rideaux peuvent être vérifiés.

Les lames gélosées

Les lames gélosées sont utilisées pour le contrôle microbiologique des surfaces, c'est-à-dire qu'elles vont vérifier la qualité de la désinfection d'un support. Elles reposent sur le principe de la récupération par contact et mise en culture des contaminants. Le milieu de culture est additionné d'un neutralisant de désinfectant pour ne pas perturber le développement. Le prélèvement est placé en étuve à 37°C pendant 48 heures. Les micro-organismes sont ensuite dénombrés. Chaque point rouge correspond à une colonie de micro-organismes.



Résultats des prélèvements

	de 0 à 1 TRES BON	La désinfection est parfaitement maîtrisée.
	de 2 à 5 BON	La désinfection est maîtrisée
	de 6 à 15 SATISFAISANT	La désinfection est conforme mais peut être améliorée par une meilleure gestion des produits et protocoles de nettoyage.
	de 16 à 25 DOUTEUX	La désinfection n'est pas maîtrisée. Il est important de revoir les méthodes et/ou les produits de désinfection.
	plus de 26 MAUVAIS	Défaut grave de désinfection. Il est impératif et urgent de modifier les méthodes et/ou protocoles.

Comment se déroule la démarche ?

Tout d'abord, elle s'adresse à l'ensemble des hôtels car Roomokay ne prend en compte ni le nombre d'étoiles ni l'âge de l'établissement. Seules l'hygiène et la propreté comptent.

Elle commence par l'inscription de l'hôtelier et la création du compte de son (ou ses) hôtel(s).

L'évaluation proprement dite consiste en une visite inopinée d'un de nos experts.

Après s'être annoncé à l'accueil de l'hôtel, l'expert détermine aléatoirement le nombre total de chambres contrôlées en fonction du nombre total de chambres. Pour cela, il dispose d'un plan d'échantillonnage inspiré de la norme ISO 2859. A titre d'exemples, un établissement ayant une capacité de 65 chambres sera évalué sur un échantillon de 7 chambres, et un établissement de 150 sur 12.

Pour réaliser la totalité des tests, il faut compter au minimum une vingtaine de minutes par chambre.

A l'issue de la visite, l'expert réalise un débriefing « à chaud » avec les équipes de nettoyage et le responsable de l'hôtel. Le rapport humain est considéré par Roomokay comme primordial dans le cadre de la démarche de progrès.

Après incubation des prélèvements microbiologiques et analyses, le rapport définitif et confidentiel est transmis à l'hôtelier. Il est accompagné de préconisations et d'axes d'améliorations.

Les hôtels ayant validé plus de 75% des critères sont référencés sur le site www.roomokay.com. Ceux ayant validé plus de 90% des critères se verront attribuer une distinction d'excellence : la loupe d'or.

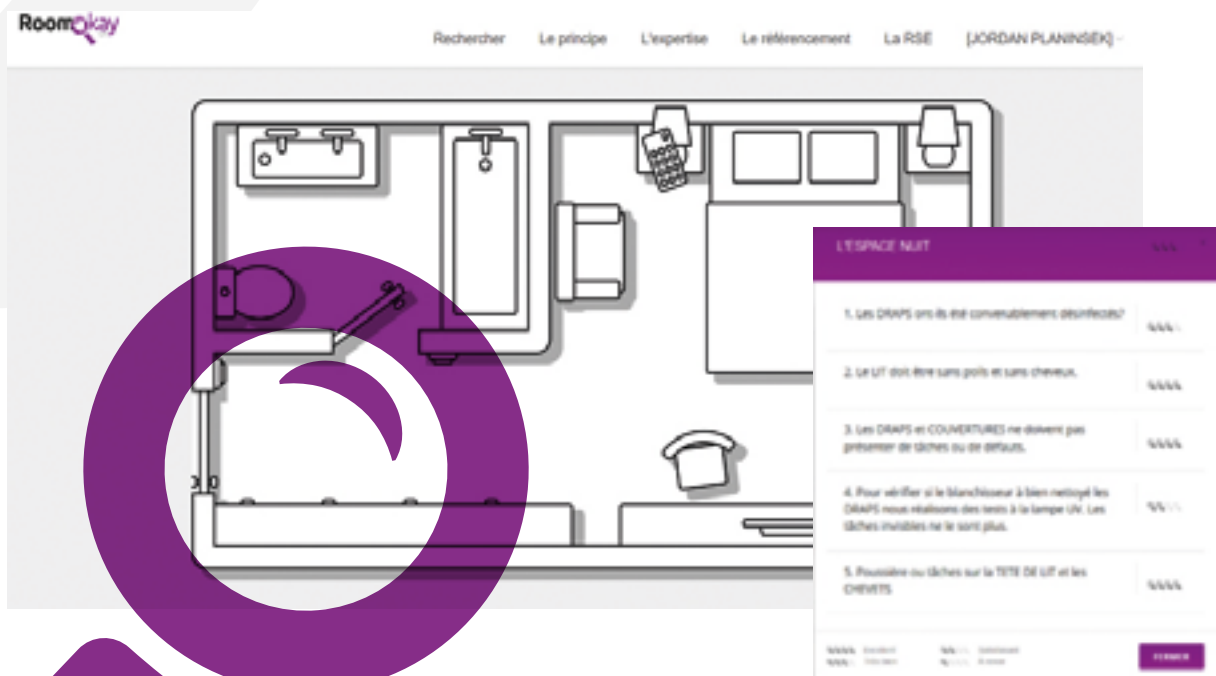
Les clients des hôtels ont accès, sur le site www.roomokay.com à une synthèse de ces résultats sous une forme ludique de chambre type (voir ci-après).

L'archivage des résultats des évaluations réalisées par ROOMOKAY permet une traçabilité des opérations. En effet, tous les dossiers sont numérotés et classés par date d'intervention, et mis à disposition de l'hôtelier.

L'Offre Roomokay pour l'hôtelier

A partir de 45€ par mois, l'offre Roomokay propose à l'hôtelier :

- 🔍 Une visite annuelle de l'expert,
- 🔍 Un rapport complet avec nos préconisations,
- 🔍 Un référencement si les résultats sont validés,
- 🔍 Un accès à la page de l'hôtel sur roomokay.com et au logiciel d'autodiagnostic,
- 🔍 Une analyse « expérience utilisateur »,
- 🔍 Un transfert gratuit des demandes de réservations vers le site de l'hôtel.



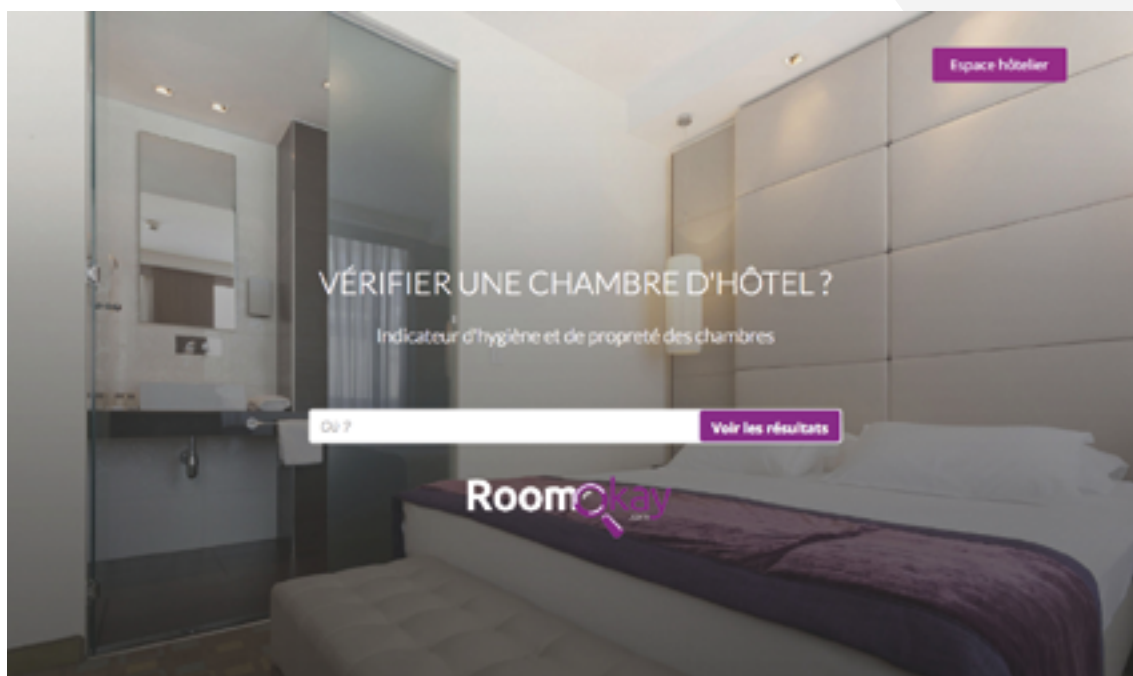
The screenshot displays the Roomokay website interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: "Rechercher", "Le principe", "L'expertise", "Le référencement", "La RSE", and a user profile "JORDAN PLANINSEK". The main content area features a floor plan of a hotel room. A magnifying glass graphic is overlaid on the floor plan, focusing on the bathroom area. To the right of the floor plan, there is a checklist titled "L'ESPACE NUIT" with five items, each with a corresponding rating:

Item	Rating
1. Les DRAPS ont-ils été convenablement pliés/posés?	☆☆☆
2. Le LIT doit être sans poils et sans cheveux.	☆☆☆☆
3. Les DRAPS et COUVERTURES ne doivent pas présenter de tâches ou de défauts.	☆☆☆☆
4. Pour vérifier si le Blanchisseur a bien nettoyé les DRAPS nous réalisons des tests à la lampe UV. Les tâches invisibles ne le sont plus.	☆☆☆☆
5. Poussoirs ou tâches sur le TÊTE DE LIT et les CHEVETS.	☆☆☆☆

At the bottom of the checklist, there are two columns of text: "Niveau" and "Score" for each item, and a "Faire" button at the bottom right.

L'Offre Roomokay pour le consommateur

L'internaute accède, lui, à une page de présentation de l'hôtel choisi ainsi qu'une chambre type lui permettant de visualiser de façon ludique les résultats de nos évaluations. Il leur suffit de déplacer la loupe pour voir apparaître les différents commentaires. Cet outil sera disponible à partir de janvier 2018.





Nous contacter

09 86 53 23 45
contact@roomokay.com

www.roomokay.com

