



Offrir un accès et une expérience 5 étoiles

De l'arrivée au départ et à chaque instant

Introduction

Les propriétaires d'établissements hôteliers doivent répondre à une clientèle exigeante dont les attentes évoluent sans cesse. Les voyageurs souhaitent réduire les interactions directes, tout en bénéficiant d'un service plus personnalisé qui s'inscrit dans une expérience hôtelière globale. Pour offrir une telle expérience de bout en bout, il est essentiel de s'appuyer sur des produits et des technologies innovantes. C'est précisément la mission de dormakaba.

Le secteur de l'hôtellerie fait face à une évolution marquée des préférences et attentes des clients. Certains changements s'expliquent par la diversité générationnelle: les plus jeunes favorisent la technologie au détriment du service traditionnel de type « haute proximité ». D'autres renvoient plutôt à l'esthétique ou au style. Si l'élégance reste intemporelle, les voyageurs d'aujourd'hui s'attendent à une expérience fluide et intégrée, en grande partie rendue possible par de nouvelles technologies telles que les applications mobiles et les systèmes automatisés de contrôle d'accès.

Répondre à ces nouvelles exigences constitue l'un des défis majeurs dans un marché hôtelier hautement concurrentiel.

Le présent document montre comment des produits et des technologies adaptés peuvent améliorer l'expérience globale des clients. Les solutions jouent un rôle déterminant à chaque étape: de l'entrée et du lobby, en passant par la réception et les ascenseurs, jusqu'aux chambres, aux espaces communs, au spa, aux centres de remise en forme, ainsi qu'aux bars, restaurants, espaces de réunion et salles de conférence. Chacune de ces zones est essentielle à une expérience sans couture.



Avec les solutions dormakaba, la différence entre une prestation correcte et une expérience véritablement exceptionnelle devient évidente.

Nouvelles attentes des clients

Aujourd'hui, les responsables d'hôtels comprennent de plus en plus que l'expérience client globale, depuis la réservation jusqu'au départ, forme un tout indivisible. Chaque aspect du séjour, qu'il s'agisse de l'enregistrement ou de la participation à une réunion dans la salle de réception, ou encore d'une après-midi de détente au spa, doit s'inscrire dans une continuité qui garantit la satisfaction des hôtes.

3/4 des clients souhaitent gérer leur séjour via un appareil mobile*



Malheureusement, l'inverse est également vrai: une impression négative, même minime – une porte automatique qui s'ouvre trop lentement, un retard au check-in – peut ternir une expérience par ailleurs positive. Les établissements hôteliers doivent donc tout mettre en œuvre pour assurer une atmosphère irréprochable et haut de gamme à chaque étape du séjour. Ce n'est pas mince affaire, mais les produits et les technologies adéquats peuvent faire la différence et contribuer à atteindre cet objectif.

Les hôtes d'aujourd'hui ne ressemblent plus à ceux des générations précédentes. L'attention personnalisée reste importante – 65 % des clients souhaitent que les hôtels adaptent leur offre à leurs be-

soins – mais cela ne signifie pas forcément vouloir un service manuel, en face à face. Une proportion similaire (65 %) attend également que les hôtels mettent à disposition des technologies permettant de réduire les contacts avec le personnel et les autres clients.

Plus de la moitié des voyageurs interrogés par cloudbeds.com souhaitent pérenniser l'enregistrement et le départ sans contact d'ici 2025. Concrètement, cela signifie que le smartphone agit souvent comme passerelle entre le client et un séjour sur mesure. Selon différentes études, près de 3 voyageurs internationaux sur 4 souhaitent utiliser leur appareil mobile pour gérer leur expérience hôtelière.

65% des clients souhaitent des solutions technologiques fluides*

*Hospitality in 2025 Report, Oracle



Un accès et une expérience 5 étoiles

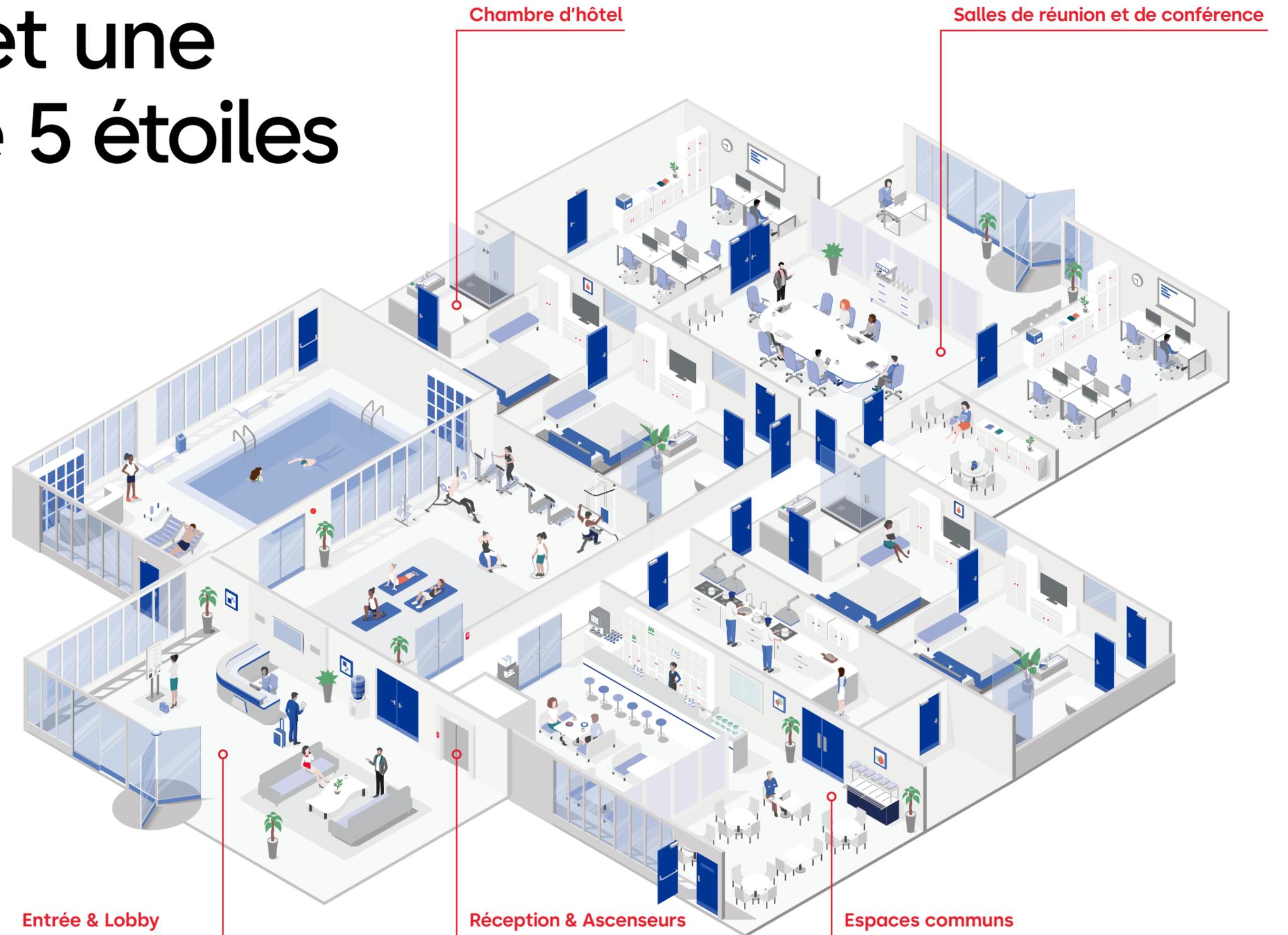
Créer une expérience exceptionnelle se fait pas à pas. À chaque point de contact, on « débloque » une nouvelle facette du parcours client. Du moment où l'hôte entre dans l'hôtel, jusqu'à l'accueil, l'ascenseur, la chambre, ou encore les espaces communs et les salles de réunion, chaque instant compte.

Des solutions d'accès innovantes intègrent de manière transparente le luxe, la sécurité et le confort à tous ces points de contact, révélant pleinement le potentiel de chaque interaction client. Cette approche globale garantit un séjour complet et rehaussé, redéfinissant l'excellence hôtelière et promettant une expérience inoubliable.



dormakaba est l'un des fournisseurs les plus fiables au monde en matière de serrures électroniques hôtelières et de systèmes de gestion d'accès.

Chaque année, plus de 500 millions de clients, à travers des hôtels, des résidences de vacances ou des immeubles résidentiels, utilisent les produits et solutions dormakaba. L'entreprise propose une gamme complète, incluant des systèmes de gestion des accès, des solutions d'accès mobile, des serrures électroniques, des portes automatiques ainsi que des solutions de sécurité périmétrique. Ces produits exploitent les technologies de clé mobile et la communication en champ proche (NFC) pour un accès fluide et sécurisé aux chambres, aux services de l'hôtel et aux autres espaces clés.

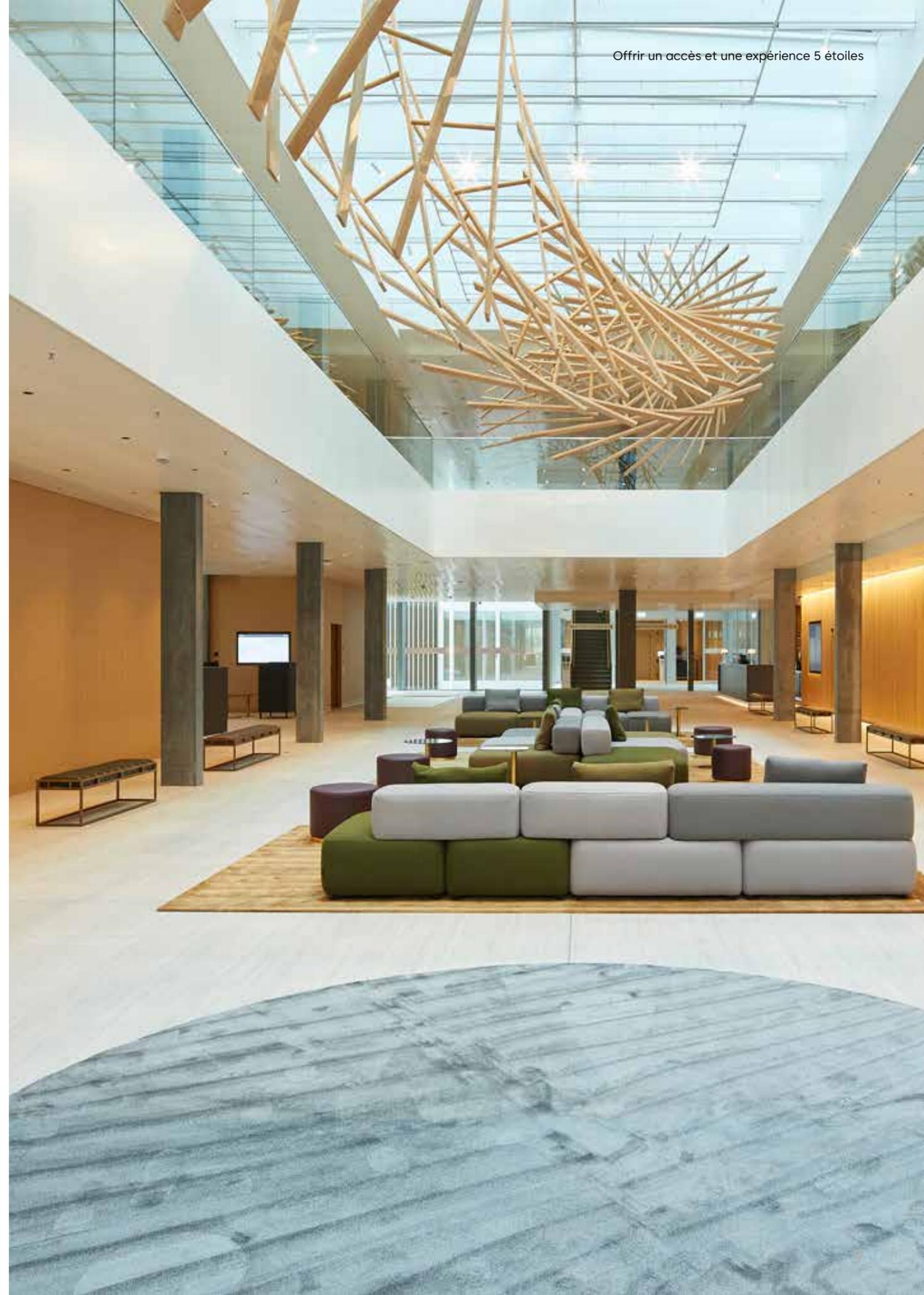


Entrée & Lobby

L'importance d'une première impression grandiose

Lorsque les clients franchissent la porte d'un hôtel, c'est un moment unique et irréversible: il s'agit de révéler immédiatement le potentiel d'une expérience d'accès 5 étoiles. C'est pourquoi la conception et la performance de l'entrée et du lobby revêtent une importance capitale.

Le parcours fluide commence dès le seuil. L'entrée est le tout premier contact avec l'établissement. Les hôtes s'attendent à pouvoir entrer sans effort, dans un univers à la fois esthétique et fonctionnel. Si la première impression passe par le design, elle repose aussi sur la fiabilité du dispositif d'accès. Bien conçu, le lobby affirme d'emblée la personnalité de la marque tout en assurant une circulation fluide.





Une entrée sans friction et sécurisée donne le ton pour tout le séjour



Solutions dormakaba

- Portes coulissantes automatiques
- Portes tournantes
- Portes battantes vitrées sans cadre
- Systèmes d'issues de secours

Pour y parvenir, il convient de miser sur des solutions de portes coulissantes automatiques, de portes tournantes et de systèmes d'entrées sécurisées:

01

Portes coulissantes automatiques

Des portes obsolètes ou peu fiables peuvent donner une mauvaise première impression et nuire à l'efficacité opérationnelle. Les portes coulissantes automatiques améliorent l'expérience des hôtes par une ouverture fluide et sans contact, ainsi qu'une conception robuste et élégante, gage d'un accueil chaleureux.

02

Portes tournantes

Les voyageurs attendent une alliance réussie entre fonctionnalité et esthétique. Les portes tournantes offrent une solution d'accès raffinée et performante, limitant les déperditions énergétiques et les courants d'air, avec des options d'automatisation personnalisables adaptées aux exigences de chaque site.

03

Portes battantes vitrées sans cadre

À la fois élégantes et pratiques, les portes battantes vitrées sans cadre maximisent la lumière naturelle et assurent un fonctionnement fluide, renforçant ainsi la première impression et le design global du lobby.

04

Solutions d'évacuation d'urgence

La sécurité constitue une priorité pour les établissements hôteliers, sans pour autant nuire à la qualité de l'accueil. Les systèmes dédiés aux issues de secours garantissent un accès d'évacuation rapide et conforme aux normes, tout en préservant l'esthétique et la fluidité opérationnelle.

Ces produits incarnent ce type de subtilité que les hôtes ne perçoivent pas forcément au premier regard, mais qui renforce l'impression générale de luxe et de qualité. Une entrée fluide et sécurisée donne le ton pour tout le séjour. Des portes haut de gamme et leurs ferrures associées peuvent s'avérer déterminantes pour atteindre cet objectif. Par ailleurs, l'automatisation des portes contribue également à économiser de l'énergie, un aspect essentiel dans une démarche d'exploitation durable.

Réception & Ascenseurs

Fluidité du check-in, parcours sécurisé
et expérience sans faille

Concernant l'arrivée dans un hôtel, la réception et l'ascenseur sont un point déterminant entre un simple visiteur et une personne qui devient vraiment cliente. C'est ici que l'établissement doit prouver sa volonté d'excellence, en déployant un nouveau niveau d'expérience de solutions d'accès d'un niveau 5 étoiles.

Les clients exigent une transition fluide entre l'arrivée et la découverte de l'hôtel. S'inscrivant dans la tendance à l'autonomie et au contact humain réduit, les solutions d'accès modernes permettent un check-in rapide, voire éviter le comptoir de réception grâce à l'accès mobile. Ensuite, le contrôle d'accès de l'ascenseur ajoute un niveau de sécurité et d'exclusivité pour le client.



Personnalisation et sécurité: un duo indissociable

Pour atteindre ces objectifs, il faut une intégration intelligente de technologies travaillant de concert en arrière-plan:

01

Logiciel de gestion des accès

Les retards et les inefficacités au moment de l'arrivée ou lors de l'accès à certaines zones nuisent à l'expérience. Les logiciels de gestion des accès y remédient, offrant un processus fluide, sans contact, et optimisant la sécurité. Ils s'intègrent au système de gestion hôtelière (Property Management System, PMS) avec une interface web de configuration et des droits utilisateurs modulables. Ce noyau technologique facilite l'inscription des hôtes et la supervision de leurs déplacements dans l'établissement.

02

Solutions d'accès mobile

Les systèmes de clés traditionnels peuvent ralentir l'expérience client et multiplier les points de contact. L'accès mobile transforme le smartphone en clé universelle, assurant des expériences sans contact conformes aux attentes actuelles d'une clientèle exigeante. Du check-in sans effort à l'accès rapide aux chambres, aux étages, aux espaces communs (spa, salle de sport, etc.), la fluidité est totale.

03

Contrôle d'accès aux ascenseurs

Pour répondre aux impératifs de confort et de confidentialité, la gestion sécurisée des déplacements entre les étages est incontournable. Les dispositifs de contrôle d'accès dans les ascenseurs s'intègrent parfaitement aux solutions mobiles, garantissant un trajet vertical fluide et sûr pour les clients, tout en procurant une visibilité opérationnelle.



Solutions dormakaba

- Logiciel de gestion des accès
- Accès mobile
- Unités de contrôle pour ascenseurs

Ainsi, personnalisation, contact réduit et sécurité constituent les trois piliers d'un séjour réussi. Tout repose sur un ensemble d'outils et de systèmes qui, s'ils fonctionnent parfaitement ensemble, deviennent quasiment invisibles pour l'utilisateur final. C'est précisément dans cette discrétion que réside tout leur attrait.



Chambre d'hôtel

L'essence du confort et de l'intimité

Le cœur d'un séjour reste la chambre, un espace où le bien-être, la tranquillité et la sécurité sont essentiels.

Chaque détail, si minime soit-il, a son importance. Les clients modernes apprécient un accès sécurisé et sans effort à leur chambre privée. L'ouverture mobile et les dispositifs de commande sans contact pour les différents équipements de la pièce leur procurent un environnement personnalisé où confort et intimité sont rois. Même s'ils ne perçoivent pas toujours le travail technologique en coulisse, ils retiennent l'expérience et s'en souviennent lors de la prochaine réservation.





Sécurité et luxe, tout en discrétion

Un accès et une expérience 5 étoiles s'appuient sur des serrures électroniques, des ferme-portes haut de gamme, des ferrures et divers accessoires (joints, paumelles), afin d'assurer une fonctionnalité irréprochable et un confort exceptionnel.



Solutions dormakaba

- Serrures électroniques pour hôtels
- Paumelles de porte
- Ferme-portes
- Joints de porte
- Ferrures pour portes communicantes (le cas échéant)
- Intégration du logiciel de gestion des accès avec le GRMS/EMS

01

Serrures électroniques

Les clients exigent un accès à leur chambre sûr et sans contrainte. Les serrures électroniques de nouvelle génération, intégrées aux systèmes de gestion hôtelière, permettent un accès sécurisé et sans contact via le smartphone, en phase avec les attentes actuelles en matière de commodité, de confidentialité et d'intégration technologique.

02

Paumelles de porte

Des paumelles bruyantes ou défectueuses perturbent la tranquillité des hôtes. Des paumelles de haute qualité assurent une manipulation douce et silencieuse, améliorant à la fois l'esthétique de la chambre et le confort des occupants. C'est précisément l'un de ces détails subtils qui participent à créer une expérience véritablement mémorable.

Lorsque les ferme-portes, paumelles et autres accessoires fonctionnent de concert avec les serrures électroniques, ils assurent un accès fluide, une sécurité optimale et un confort accru, éléments fondamentaux d'un séjour haut de gamme.

03

Ferme-portes

La sécurité et le calme d'une chambre commencent avec un ferme-porte fiable. Conçus pour un fonctionnement fluide et silencieux, ces dispositifs garantissent un repos sans interruptions tout en préservant l'esthétique de la pièce.

04

Joints de porte

L'intimité et la tranquillité sont essentielles au bien-être des hôtes. Des joints de porte performants réduisent considérablement les nuisances sonores et renforcent la sécurité, offrant ainsi un environnement serein et adapté aux besoins de chacun.

05

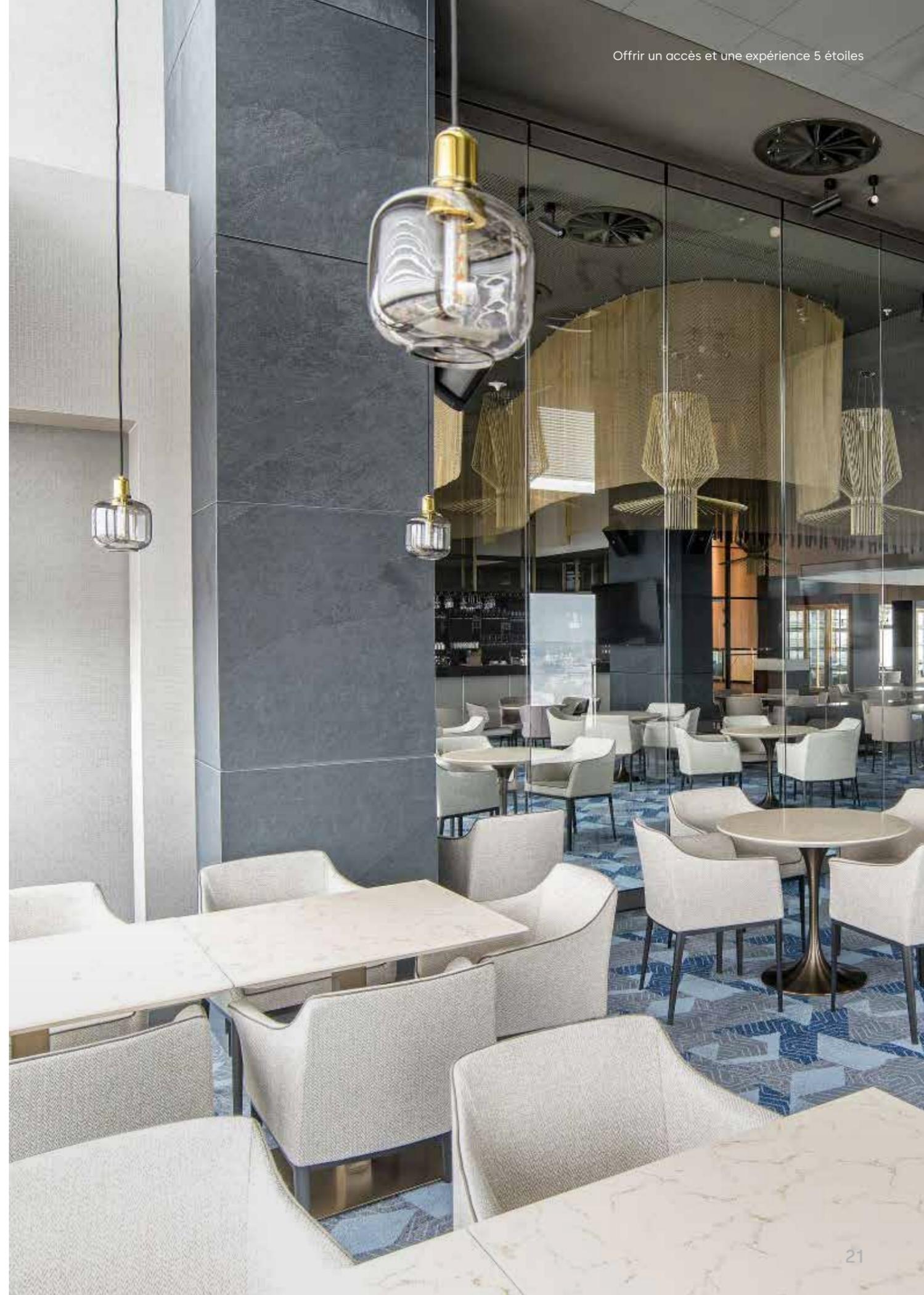
Intégration des systèmes de gestion de chambre

Grâce aux systèmes de gestion intégrés, les clients peuvent personnaliser leur environnement de façon intuitive (éclairage, température, etc.). Ces solutions renforcent également la sécurité via des fonctionnalités avancées (annulation de clé à distance, notifications en temps réel), garantissant confort et sérénité.

Espaces communs

Accéder à des espaces exclusifs en toute confiance

Les espaces communs d'un hôtel représentent un défi: ils sont souvent ouverts au public et très fréquentés, rendant difficile l'instauration d'une ambiance à la fois haut de gamme et privée. De plus, la variété des zones (spa, salle de sport, restaurants, etc.) nécessite des outils et technologies de contrôle d'accès capables de conférer un sentiment d'exclusivité partout où c'est nécessaire.



Concilier intimité, sécurité et accès premium

Dans les espaces privés, comme le spa, la salle de sport ou le centre de bien-être, les outils de gestion des accès garantissent une fréquentation exclusivement réservée aux clients. Cette sélectivité renforce l'impression de privilège, favorisant détente et plaisir dans un climat sécurisé.

01

Portes automatiques

Dans les espaces communs très fréquentés, il est capital d'assurer une circulation fluide et un accès facile. Les portes coulissantes automatiques offrent un accès sans contact et garantissent un fonctionnement optimal, s'intégrant harmonieusement au style de l'établissement.

02

Solutions de cloisonnement modulable

Les hôtels doivent jongler entre liberté de circulation et confidentialité dans les espaces communs. Les cloisons coulissantes permettent de reconfigurer l'espace, assurant transparence, isolation phonique et sécurité, pour une adaptabilité optimale.



Dans les espaces ouverts au grand public, comme les bars, restaurants et toilettes, des solutions sanitaires inclusives assurent un accès automatisé et conforme aux normes d'accessibilité (ADA), pour un accueil universel et hygiénique. Dans les toilettes, en particulier, le fait de limiter le contact et de gérer les flux d'air et d'hygiène est crucial pour éviter toute perception négative de propreté.



Solutions dormakaba

- Opérateurs pour portes coulissantes automatiques
- Opérateurs pour portes battantes automatiques
- Cloisons horizontales coulissantes
- Systèmes de clé mécanique
- Solutions de toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite

03

Systèmes de clé mécanique

Gérer l'accès aux espaces partagés est déterminant pour maintenir une atmosphère exclusive et sécurisée. Les systèmes de clé mécanique offrent des solutions de verrouillage fiables et flexibles pour la salle de sport, le spa, les restaurants et les locaux techniques. Avec des options de clés uniques, de systèmes de clés en varié ou de organigrammes complexes, ces systèmes se déploient aisément et garantissent une sécurité contrôlée.



Salles de réunion & conférences

Professionalisme, sécurité et flexibilité

Les conférences et réunions représentent un autre défi pour offrir un séjour haut de gamme. Souvent à vocation professionnelle, ces événements peuvent sembler éloignés de l'image de luxe et de détente de l'hôtel. Pourtant, les salles de réunion et de conférence doivent être en cohérence avec l'esthétique et les technologies présentes partout ailleurs.





Solutions dormakaba

- Parois acoustiques mobiles
- Portes tournantes
- Opérateurs pour portes coulissantes automatiques
- Ferrures anti-panique et dispositifs de sortie d'urgence
- Système SafeRoute pour voies d'évacuation

Des espaces modulables et connectés

Ces zones exigent des solutions parfaitement adaptées à la circulation des participants, tout en garantissant confidentialité et professionnalisme. La gestion de l'espace doit permettre une transition fluide, tout en protégeant la confidentialité des événements organisés. L'accès dédié à ces salles est également important pour maintenir le standing de l'établissement.

01

Cloisons amovibles acoustiques

Les réunions ou événements sont de tailles variées: du petit comité au grand banquet. Les parois modulables permettent d'ajuster l'espace rapidement, assurant une acoustique de qualité, la confidentialité requise et une apparence professionnelle.

02

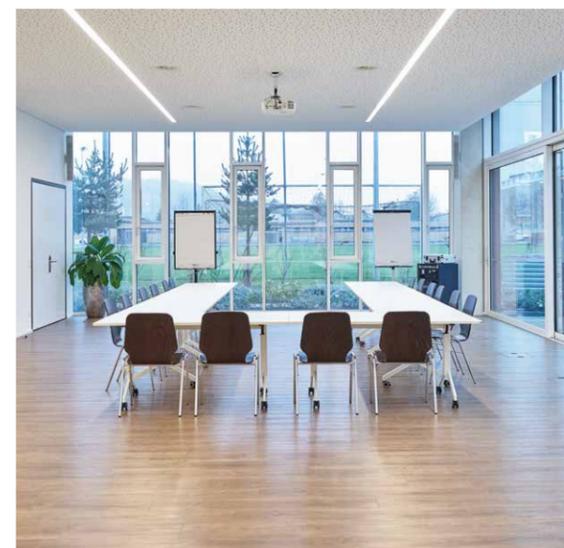
Entrées dédiées pour conférences & banquets

Pour les grands événements, des accès séparés et sécurisés sont essentiels afin de contrôler le flux des participants. Les portes automatiques et les portes tournantes offrent des points d'entrée élégants et fonctionnels, garantissant l'intimité et une expérience fluide.

03

Solutions de sortie de secours

Les zones événementielles à fort trafic exigent des dispositifs de sécurité performants. Les solutions d'évacuation d'urgence incluent ferme-portes, poignées anti-panique et opérateurs de portes battantes, permettant une évacuation rapide et conforme aux normes, tout en préservant un cadre professionnel et sécurisé.



Conclusion

Un séjour inoubliable résulte d'une attention poussée aux détails et d'une orchestration soignée de chaque point de contact, assurant une expérience à la fois fluide et globale. Ces éléments s'articulent autour de cinq grandes étapes opérationnelles: de l'entrée et du lobby à la réception et aux ascenseurs, en passant par la chambre, les espaces communs ou encore les salles de réunion et de conférence. Dans chacune de ces zones, les produits et les technologies dormakaba concourent à l'atteinte de cet objectif.

Offrez une expérience complète à vos clients

grâce à dormakaba. Nos produits sont conçus pour répondre aux attentes actuelles en termes de personnalisation, de fluidité et de confort. Compatibles entre eux et intégrables avec d'autres systèmes tiers, ils créent une harmonie entre le confort, la technologie, le service et la durabilité, tout au long du séjour.

Individuellement ou en combinaison, les solutions dormakaba contribuent à déployer une expérience d'accès 5 étoiles.

Engagement en matière de durabilité

Nous sommes engagés à favoriser un développement durable tout le long de notre chaîne de valeur et en harmonie avec nos responsabilités économiques, environnementales et sociales auprès des générations actuelles et futures. La durabilité est un facteur de plus en plus important dans l'industrie de la construction. Afin de fournir des informations quantifiées sur les impacts environnementaux d'un produit tout au long de son cycle de vie, dormakaba fournit des déclarations environnementales de produits (EPD), basées sur des évaluations holistiques du cycle de vie.

www.dormakaba.com/sustainability



Notre offre

Solutions d'accès automatisées (AAS)

Portes automatiques
Solutions d'accès sécurisés



Solutions de contrôle d'accès (ACS)

Contrôle d'accès et gestion des temps
Issues de secours et voies d'évacuation
Contrôle d'accès électronique pour l'hébergement



Solutions d'accès mécaniques (AHS)

Ferme-portes
Quincaillerie de porte
Cylindres et clés mécaniques



Services

Mise à jour et conseils
Montage et mise en service
Entretien et Réparatur



FR, 02/2025

Sous réserve de modifications techniques.



dormakaba.com

dormakaba Belgium N.V.

Monnikenwerve 17-19
BE-8000 Brugge
T +32 50 45 15 70
info.be@dormakaba.com
dormakaba.be

dormakaba France S.A.S.

2-4 rue des Sarrazins
FR-94046 Créteil cedex
T +33 1 41 94 24 00
marketing.fr@dormakaba.com
dormakaba.fr

dormakaba Luxembourg SA

Duchscherstrooss 50
LU-6868 Wecker
T +352 26710870
info.lu@dormakaba.com
dormakaba.lu