



Le journal des Restaurants Hôtels Cafés : actualité, emploi, fonds de commerce						
Journal	Emploi	Blogs des experts	Juridique et social	Equipements et hygiène	Annuaire	
Archives	Fonds de commerce	Derniers messages	Gestion et marketing	Produits et boissons	Salons - Agenda	
S'abonner	Petites annonces	Inscription à la newsletter	Formation - écoles	Recettes	Sondages	



Etudes sur mesure et collection complète contacter le service commercial tel. 01 64 28 22 72 - fax. 01 64 28 94 03 tesseali-diffusion@wanadoo.fr

**le confort d'un vrai lit**



**Le Mensuel** du 13 septembre 2007

**INFORMATIQUE**

**L'Hôtellerie Restauration**

**Smoothies Complément d'article 3046mp84b**



Internet est devenu incontournable, et les clients sont de plus en plus exigeants sur la qualité de ce service. Bien géré par l'hôtelier, internet peut vite devenir un centre de profit. Mais attention, il est important de bien étudier les différentes offres des opérateurs pour rester maître de son offre internet. Par Thierry Longeau, directeur d'Alcantis, cabinet d'expertise en système d'informations pour l'hôtellerie et la restauration



**Internet : quel type d'accès faut-il proposer à sa clientèle ?**



Un accès internet est un service supplémentaire pour vos clients qui vient compléter votre offre commerciale, et qui peut vous permettre de vous démarquer de la concurrence tout en vous apportant des revenus complémentaires directs ou indirects. Quelle que soit l'offre, on considère que la fourniture d'un accès internet implique l'étude de 4 grands points : le mode d'acheminement, la distribution, le modèle économique, les coûts, sans oublier la réglementation (lire encadré ci-dessous).



**Les différents modes d'acheminement**

L'acheminement d'internet, c'est le faire arriver jusqu'à votre hôtel. Pour cela, plusieurs possibilités.



- Le câble offre des débits de 1 à 100 mégas disponibles dans toutes les grandes villes de France, sauf en Corse. Les principaux opérateurs sont Noos-Numericable, France Télécom et des opérateurs locaux. La faible couverture reste un handicap.



- L'ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), qui offre un débit montant inférieur au débit descendant, permet d'offrir des débits de 1 à 28 mégas sur votre ligne téléphonique sans la bloquer. Les principaux opérateurs sont téléphoniques tels que Orange, SFR, etc. ou sont des opérateurs alternatifs aux fournisseurs d'accès internet comme Neuf, Cegetel, Free, Club Internet, Alice, etc. Il existe d'autres fournisseurs alternatifs ou spécialisés dans l'hôtellerie comme Météor Networks, Hub Telecom, Ibrowse...



- Le SDSL (Symetric Digital Subscriber Line), qui offre un débit montant égal au débit descendant, permet d'offrir des débits de 1 à 8 mégas sur une ligne dédiée, plus chère qu'une ligne ADSL. Le SDSL est fourni par les principaux opérateurs téléphoniques, les opérateurs alternatifs fournisseurs d'accès internet et les fournisseurs alternatifs ou spécialisés (idem ADSL).

- Le satellite : Parfait pour les hôtels ne pouvant disposer ni de l'ADSL ni du câble. Il offre des débits de 512 k maximum pour les offres les plus courantes afin de rester dans une fourchette de prix acceptable.

**Les modes de distribution**

La distribution de d'internet, c'est le mode de connexion que vous allez offrir à vos clients dans votre établissement.

- Par la télévision : Internet on TV (IOTV). Que la télévision soit distribuée par câble coaxial ou en câble réseau catégorie 5 ou 6, internet sur la télé permet aux clients qui n'ont pas d'ordinateur portable ou d'autre équipement pour se connecter d'y accéder depuis le téléviseur de la chambre. L'accès se fait par un menu internet et permet la navigation suivant les systèmes avec la télécommande ou à l'aide d'un clavier sans fil avec souris intégrée.

- Par le câblage du système de télévision coaxial ou câble réseau catégorie 5 ou 6, il permet de distribuer internet en haut débit à vos clients en possession d'un équipement muni d'une prise réseau RJ45.

- Par une prise ethernet ou prise réseau : C'est une liaison filaire qui permet de distribuer une connexion internet haut débit à vos clients en possession d'un équipement muni d'une prise réseau RJ45. L'inconvénient est de faire câbler tous les endroits où vous souhaitez distribuer internet à vos clients. C'est toujours un investissement très coûteux quelle que soit la configuration de votre hôtel. L'autre inconvénient est que les nouveaux matériels communicants, tels assistant personnel (PDA), lecteur MP3, smart phone, consoles de jeux portatives, n'intègrent pas de prise RJ45 nativement, et sont donc inutilisables avec ce mode de distribution.

- Par un boîtier CPL : La technologie des Courants Porteurs en Ligne (CPL) permet de transmettre des informations numériques sur le réseau électrique existant. Son architecture s'apparente très fortement aux réseaux filaires RJ45. Ici, au lieu d'utiliser un câble réseau pour transmettre les informations, c'est le réseau électrique existant qui fait office de support de communication. Le CPL est un petit boîtier muni d'une prise 220 volts et d'une prise RJ45 ethernet, que l'on branche sur la prise électrique. Le CPL permet de distribuer une connexion internet à haut débit constant (de 14 à 200 mégas et de portée de 200 mètres), mais présente les mêmes inconvénients qu'une prise ethernet.

- Par le wifi (Wireless Fidelity) : C'est le nom commercial du protocole réseau IEEE 802.11b. Il fait partie de la famille des technologies ethernet sans fil aussi appelé Wireless LAN (Wireless Local Area Network) ou Radio LAN. Le wifi permet de distribuer une connexion internet haut débit (de 11 Mbit/s en 802.11b à 54 Mbit/s en 802.11a/g) à vos clients sans avoir à se soucier de l'endroit où ils se trouvent ni de la logistique liée à un raccordement par câble, peu pratique. Ils peuvent ainsi se connecter d'où ils souhaitent sans se préoccuper de la proximité d'une prise réseau et de la longueur de leur câble : au fond de leur lit, sur une terrasse, dans une chaise longue dans les espaces verts ou à la piscine... Le dernier avantage, un des plus importants, c'est que le wifi permet à toute la gamme des 'équipements communicants' présents et à venir de se connecter à internet. Les organisateurs personnels, ordinateurs de poche, tablettes PC, baladeurs MP3, postes radio, consoles de jeux portatives, mais aussi les téléphones mobiles en pleine mutation, seront bientôt tous compatibles avec le standard wifi. Seul vrai point faible de ce mode de distribution : la sécurité des réseaux, mais là encore des opérateurs (comme Ibahn par exemple) proposent des solutions pour accroître la sécurité des échanges sur le réseau.

**Les modèles économiques**

À l'heure actuelle, le modèle économique résulte des offres commerciales présentes sur le marché combinant l'acheminement, la distribution, la tarification ou non des services d'accès et des services associés pour vos clients.

Il existe 2 types de modèles : le 'hot spot' ou point d'accès public à internet, exploité par un opérateur extérieur ou l'installation d'une infrastructure privée, propre à l'établissement, permettant l'accès et la tarification - ou non - de l'accès internet.

Les tarifications peuvent s'organiser de manières très différentes. On peut par exemple faire prépayer le client, par l'achat de cartes d'unités de temps, cet achat pouvant s'effectuer en ligne ou via un téléphone portable ou encore sous forme

d'abonnement. C'est le principe du hot spot wifi. Dans ce cas, les prestataires fournissent l'acheminement, les équipements pour la distribution dans les parties communes et/ou chambres, ainsi que les services d'accès sous la forme d'un contrat de location mensuelle. L'hôtelier et l'opérateur font la promotion du système. Mais il n'est pas rare que dans ce cas, l'opérateur soit davantage mis en avant que l'hôtelier, qui passe alors au second plan. L'hôtelier vend des cartes d'accès à ses clients. (À noter que l'interopérabilité des abonnements existe entre les différents opérateurs. Un client qui possède un abonnement Orange peut se connecter sur un hot spot SFR. Ce qui n'est pas possible avec les cartes prépayées, et une carte SFR n'est utilisable que dans un hot spot SFR).

Selon certaines formules, les opérateurs rétrocèdent à l'hôtel une commission sur les ventes des cartes et/ou le trafic internet généré. Ce modèle économique produit des revenus pour l'hôtel tendant à minimiser ou à faire disparaître le coût de location mensuelle de la solution. Il existe de nombreux opérateurs, fournisseurs ou prestataires comme Orange, SFR, Météor Networks, Hub Telecom... qui proposent une offre packagée de produits complets, adaptables à la demande, afin de permettre l'implantation facile de hot spots wifi dans des lieux tels que les hôtels, clubs de vacances, salles de conférence, campings, clubs house golfs, gîtes, et tous lieux recevant un public désireux de connectivité sans fil.

Autre possibilité : facturer le client à la consommation suivant une tarification décidée par l'hôtel. Cette option offre plus de souplesse et permet, par exemple, d'offrir internet suivant certaines catégories ou offres promotionnelles (Junior suite avec accès internet gratuit, par exemple, durant une période basse saison). En revanche, une surfacturation est souvent mal vécue par les clients qui ont désormais l'habitude d'avoir une ligne haut débit 'à la maison'.

#### Les coûts

Dans le cas du hot spot, les opérateurs fournissent l'acheminement, les équipements pour la distribution wifi dans les parties communes et/ou chambres, ainsi que les services d'accès sous la forme d'un contrat de location mensuel et d'un coût unitaire mensuel par session de connexion. La tarification ou non de l'accès à internet reste au choix de l'hôtelier. C'est une formule 'sans soucis', mais qui ne permet pas toujours de personnaliser son offre.

Dans le cas d'une installation privée, de nombreux prestataires proposent des produits et services pour déployer une solution d'accès client à internet, sous les différentes technologies de distribution. Ces offres proposent l'acheminement et/ou les équipements pour la distribution dans les parties communes et/ou chambres et/ou services d'accès à internet. Ce modèle se traduit par un coût d'acquisition initial plus un contrat de service mensuel. La tarification ou non de l'accès à internet reste votre choix.

Certains prestataires comme Ibrowse proposent également de mutualiser les accès internet client et les accès professionnels afin de minimiser les coûts d'acquisition et d'exploitation tout en veillant à la sécurité et à la surveillance des réseaux.

Les fournisseurs de télévision sur demande, télévision payante, diffuseurs de contenus, comme Quadriga, Locatel, Swisscom..., proposent également des solutions d'accès à internet via leur système de télévision (IOTV) ou proposent une offre de distribution internet haut débit par des solutions wifi, câble coaxial ou prise ethernet. Dans ce cas, l'offre internet est incluse dans la solution du système de télévision, solution la plus souvent proposée en location mensuelle. La tarification ou non de l'accès à internet pour le client reste la décision de l'hôtelier.

Au final, le coût d'un service d'accès à internet sera fonction du type de service que vous souhaitez offrir à vos clients (hot spot ou installation privée), du mode d'acheminement, du mode de distribution, des lieux où vous souhaitez le distribuer, des services d'accès et autres services proposés par le prestataire (hotline client, personnalisation de vos page d'accès à internet, publicité...), et enfin, du nombre de connexions simultanées - donc du débit de votre installation. zzz38 zzz36v

### Les obligations réglementaires liées à internet

#### \*La sécurité

Le décret 2006-358 du 24 mars 2006 relatif à la conservation des données des communications électroniques, décret d'application de la loi du 23 janvier 2006 paru au Journal officiel le 26 mars 2006, fixe à un an la durée pendant laquelle les FAI (Fournisseurs d'accès à internet) et les autres opérateurs de télécommunication devront conserver les données de communication internet. La loi adoptée le 23 janvier 2006 complète donc le Code des Postes et des Communications Électroniques. Il prévoit, "pour les besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales", que les Fournisseurs d'accès internet, les opérateurs de téléphonie, les cyber-cafés, et plus largement, tous les organismes (hôtels, cafés, centres de loisirs et tout autre lieu public...) permettant au public une connexion gratuite ou payante, seront tenus de conserver pendant un an les données relatives aux communications de leurs usagers.

Il s'agira d'assurer la rétention de toute donnée permettant d'identifier l'utilisateur et le destinataire d'une communication téléphonique ou électronique. Les prestataires devront également conserver les caractéristiques techniques - adresse IP - ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication. Ils seront tenus, en outre, de déterminer les services complémentaires demandés ou utilisés.

Les solutions d'accès à internet payantes pour le client obligent ce dernier à s'identifier par son numéro de chambre, un code, une carte d'accès, un abonnement, pour se connecter à internet, et laisse donc supposer que ces systèmes sont capables d'assurer la traçabilité juridique du client. De même, les solutions d'accès à internet gratuites, pour être conformes à la législation, doivent répondre à cette obligation de traçabilité pour les clients qui accèdent à internet. Ce service a un coût, il peut être inclus dans les services d'accès ou en supplément. C'est la responsabilité de l'hôtelier de fournir aux pouvoirs publics les informations de traçabilité des clients, donc à l'hôtelier de s'assurer que son système d'accès à internet est conforme à la législation en vigueur, et de pouvoir exiger ces informations de son fournisseur.

#### \*La Commission nationale de l'informatique est des libertés (Cnil)

Dans le cadre de la réglementation sur la sécurité, la collecte, la création ou la conservation d'un fichier de données nominatives relatives à des personnes physiques, doit faire l'objet d'une déclaration à la Cnil.

Vos questions et vos remarques sur le [Forum - Info](#)

[Rechercher un article](#)

L'Hôtellerie Restauration n° 3046 Magazine 13 septembre 2007 Copyright © - REPRODUCTION INTERDITE

