**COMMISSION SBA HOSPITALITY**

**SOUS-COMMISSION – IMMOBILIER**

**LES INFRASTRUCTURES, RESEAUX ET SYSTEMES DE COMMUNICATION**

**POUR UN IMMOBILIER HOSPITALITY Connecté, ECOLOGIQUE, SOLIDAIRE ET HUMAIN**

**ANALYSE DES PROBLEMATIQUES ET SERVICES ATTENDUS**

**DES MARCHES DE L'HOSPITALITY**

**GUIDE DES BONNES PRATIQUES TIC**



Président de la Commission Hospitality : André Vidalou

andre.vidalou@gmail.com

Président Sous-Commission Bâtiment : Gilles Genin

gilles.genin@ingetel-bet.com

**SOMMAIRE**

**I.** **membres et co-redacteurs de la sous-commission immobilier 1**

**II.** **Objectif du document 1**

**III.** **Introduction 1**

**IV.** **les realités ecologiques des bâtiments 3**

**V.** **Etat des reglementations et labels ecologiques des bâtiments 3**

**VI.** **principes des labels r2s et r2g et du RGPD 3**

**VII.** **les marchés de l'hospitality 3**

**VIII.** **attentes de services des donneurs d'ordre 3**

**IX.** **technologies en rupture et innovations 3**

**X.** **familles et natures des services tic suivant leurs usagers 3**

**XI.** **elements de valorisation des services tic 4**

**XII.** **recommandations pour les infrastructures, réseaux et systèmes tic 4**

**XIII.** **conseils d'organisation, de gouvernance, de sécurité et d'exploitation 4**

* **membres et co-redacteurs de la sous-commission immobilier**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prénom-Nom** | **Entreprise** | **Activité Ets** | **Mail** |
| Arnaud Gabel | Ubiant | Editeur de logicel et Industriel IOT pour smart building | [arnaud.gabel@ubiant.com](mailto:arnaud.gabel@ubiant.com) |
| David Garnier | AccorInvest | Promotion immobilière Hôtelière | [david.garnier@accor.com](mailto:david.garnier@accor.com) |
| Didier Scohier | AccorInvest | Promotion immobilière Hôtelière | [Didier.SCOHIER@accor.com](mailto:Didier.SCOHIER@accor.com) |
| Emmanuel François | EnOcean | Objets connectés et systèmes sans fil | [emmanuel.francois@enocean.com](mailto:emmanuel.francois@enocean.com) |
| Gilles Genin | Ingetel-bet | Bureau d'études techniques et Organisme de Formation TIC | [gilles.genin@ingetel-bet.com](mailto:gilles.genin@ingetel-bet.com) |
| Jean-François Deruet | Hxperience | Objets connectés | [jf.deruet@hxperience.com](mailto:jf.deruet@hxperience.com) |
| Jérome Lhote | Distech Control | Industriel systèmes IT pour bâtiment | [jlhote@distech-controls.com](mailto:jlhote@distech-controls.com) |
| Ronald Heller | Comstar | Installateur de réseaux et systèmes IT | [ronald@comstar.fr](mailto:ronald@comstar.fr) |
| Sarr Amadou-Alioune | GFI | Installateur services numériques | [amadou-alioune.sarr@gfi.fr](mailto:amadou-alioune.sarr@gfi.fr) |
| Serge Laurence | Bouygues Energies & Services | Intégrateur de solutions et services pour les lots techniques de second œuvre sur les infrastructures, les bâtiment et les process | [se.laurence@bouygues-es.com](mailto:se.laurence@bouygues-es.com) |
| Stéphane Biermann | ACTEMOTEL | Maintenance Hôtelière | [stephane.biermann@actemotel.com](mailto:stephane.biermann@actemotel.com) |

* **Objectif du document**

Ce document vise à constituer un guide des bonnes pratiques concernant les infrastructures, réseaux et systèmes TIC *(Technologies de l'Information et de la Communication)* des structures immobilières des marchés de l'Hospitality, pour des bâtiments connectés, écologiques, solidaires et humains, orientés services pour ses résidents, gestionnaires, clients, ainsi que pour son voisinage et son quartier.

* **Introduction**

Les TIC présente une particularité que ne présente aucun autre lot technique du bâtiment, elles sont transversales.

En effet, les TIC présentent un impact et offrent des solutions que ce soit pour :

* La sobriété énergétique, la responsabilité sociétale et environnementale, la gestion technique, la sûreté/sécurité, la surveillance du bâtiment.
* La polyvalence d'exploitation des espaces et leurs taux de fréquentation.
* L'optimisation des coûts d'exploitation de la structure immobilière et des services délivrés.
* L'adaptabilité de la structure immobilière à la délivrance de nouveau services de communication, durant son cycle de vie avant réhabilitation majeure.
* Les services de communication des personnels d'exploitation.
* Les services de communications délivrés à ses résidents, clients et usagers.
* Les services de communication fournis aux habitants de son voisinage, à son éco-quartier et au public.

Ce document n'est pas un recueil de solutions techniques proposées par les nombreux opérateurs, industriels et éditeurs du marché, d'autant que leur liste ne serait jamais exhaustive, du fait que les usages des TIC sont très versatiles et que de nouvelles solutions pour de nouveaux services ne cessent d'émerger à un rythme élevé.

Il est probable que certains des services qui seront rendus par les TIC dans quelques années, ne sont pour l'heure pas imaginés voire imaginables.

Les TIC constituent un maquis complexe et confus pour beaucoup de maîtres d'ouvrage et exploitants de structures immobilières des marchés de l'Hospitality.

Ce guide vise à assister les donneurs d'ordre de l'Hospitality, dans la définition des services TIC de leurs programmes immobiliers, en termes de périmètre, de technologies d'organisation, de gouvernance et d'exploitation.

Dans cet objectif ce document :

* Dresse tout d'abord un état des réalités écologiques connues des bâtiments.
* Fait un état des réglementations écologiques applicables et à venir, ainsi que des critères pris en compte par les principaux labels écoresponsables des bâtiments.
* Rappelle les principes et lignes directrices des labels SBA R2S *(Ready-to-Services)* et R2G *(Ready-to-Grid)* et de la RGPD *(Règlement Général pour la Protection des Données).*
* Qualifie les différents marchés de l'Hospitality et leurs spécificités en termes d'usages et de services rendus en rapport avec les TIC.
* Recueille les attentes de services des donneurs d'ordre pour lesquels les TIC ont un rôle à jouer.
* Porte un éclairage sur les technologies en rupture, les nouveaux systèmes TIC et les objets connectés présentant un intérêt potentiel pour les marchés de l'Hospitality.
* Définit les familles et natures des services TIC suivant le profil de leurs utilisateurs, services généraux, propriétaires ou gestionnaires, personnels, résidents, clients, prestataires techniques, public et visiteurs.
* Donne les intérêts et éléments de valorisation des différents services TIC de l'Hospitality.
* Apporte des recommandations techniques dans la définition des infrastructures, réseaux et systèmes intégrés dans l'immobilier, ainsi que dans les technologies à employer, dans un cadre de construction neuve et de réhabilitation.
* Précise les règles recommandées d'organisation projet TIC, de gouvernance, de sécurité et d'exploitation des systèmes et services TIC et des données qu'ils génèrent.
* **les realités ecologiques des bâtiments**

Carbonne

Le bâtiment gros consommateur d'énergie

Aux niveaux construction et exploitation du bâtiment

Dans un bâtiment les TIC consomment 58% de l'électricité (source Ademe) soit 75 KWH/m²/an

L'occupation ?

* **Etat des reglementations et labels ecologiques des bâtiments**

RT 2012 - TR 2020

* **principes des labels r2s et r2g et du RGPD**
* **les marchés de l'hospitality**

André VIDALOU

* **attentes de services des donneurs d'ordre**

Gestion de la présence du client dans la chambre d'hôtel, dans l'Hepad

* **technologies en rupture et innovations**

Jean françois DERUET

* **familles et natures des services tic suivant leurs usagers**

**SECURITE DES DONNES ET DES SERVICES TIC**

Définition des niveaux de sécurité exigibles dans le bâtiment. Quels sont les cas d'utilisation ? Quelles sont les menaces ? Quels sont les acteurs ?

Définir les cas d'usage et les biens à protéger

Après définition des niveaux de sécurité, le sujet sera pris en charge par Antoine HUBER

* **elements de valorisation des servICES tic**

David Garnier et Gilles GENIN

* **recommandations pour les infrastructures, réseaux et systèmes tic**

cf référentiel R2S

* **conseils d'organisation, de gouvernance, de sécurité et d'exploitation**

Sécurité infra et réseau, sécurité des systèmes et applications, sécurité des données.