

Le sommeil réparateur, un enjeu pour la clientèle loisirs

Genève

Par son partenariat avec la clinique Cenas, le Mandarin Oriental veut sortir de la crise en mettant le doigt sur la thématique de l'apnée du sommeil.

ALEXANDRE CALDARA

Hôtellerie et sommeil, le couple semble lié par essence, de naissance. Mais le matelas, l'oreiller, la tisane ne suffisent plus à assurer une nuit paisible. Dans ses réflexions pour sortir de la crise et ramener de la vie dans son établissement, le Mandarin Oriental de Genève initie une collaboration exclusive avec un autre acteur local, la clinique du sommeil privée Cenas, dans un premier temps jusqu'à la fin de l'année. David Collas, directeur général du Mandarin Oriental l'explique: «Faire une chambre, assurer une belle et bonne nuit à nos hôtes a toujours été l'une de nos priorités.» Mais pendant cette période de sortie de crise, après une anxiété générale, il fallait offrir des solutions: «Les hôteliers passent parfois pour des dinosaures, ancrés dans leurs traditions et réticents à faire preuve d'innovation. Au contraire, une crise de l'ampleur de celle que nous traversons reste une opportunité de revoir notre conception du service et notre stratégie commerciale. Nous nous rendons compte que nos clients attachent de plus en plus d'importance à l'approche médicale de leur séjour. Nous voulions associer nos forces à un expert local, comme le fait habituellement notre groupe en Asie en matière de wellness.»

Trois nuitées et une polysomnographie

Le Mandarin Oriental et le centre de médecine du sommeil Cenas se découvrent, visitent les installations de chacun. Les hôteliers restent surpris par la fréquence et l'intensité des troubles liés au sommeil. Paul de Belay, CEO du centre, interpelle ses visiteurs: «On dit souvent que des nuits de six heures sont trop courtes, mais seule la qualité du sommeil importe.» Il entre dans le vif du sujet: «Selon une analyse récente, 50% des hommes de plus de 50 ans souffriraient d'apnée du sommeil. Ils arrêtent de respirer entre 10 secondes et deux minutes et peuvent cumuler 50 apnées par heure voire plus, soit 400 pour une seule nuit, et cela per-

turbe le corps pouvant conduire à des maladies chroniques, cardiovasculaires et métaboliques», explique Paul de Belay. Les apnées restent souvent détectées par le conjoint alerté par les ronflements. Le patient s'en rend rarement compte lui-même, avant que cela n'atteigne un seuil critique. «Il faut donc réparer le sommeil, et cela ne passe pas seulement par des régimes ou de la gymnastique.» L'autre grand chapitre se situe du côté de l'insomnie. Au centre Cenas, elle se traite majoritairement au niveau comportemental par un psychologue «qui casse les habitudes et reprogramme le sommeil».

La nouvelle offre du palace genevois comprend trois nuitées en chambre luxueuse, dont une dans une suite du centre du sommeil comprenant une polysomnographie, un examen qui enregistre la structure du sommeil durant la nuit. Et ce à travers la respiration, l'activité cardiaque, l'activité cérébrale, l'activité électrique des muscles, les mouvements oculaires et la circulation sanguine, pour identifier les éventuels troubles comme les apnées du sommeil ou des troubles moteurs. Le client de l'hôtel bénéficie de la même consultation qu'un patient recommandé par son médecin traitant. Cela ouvre à la clientèle internationale une prise en charge experte. Paul de Belay précise: «Nous nous réjouissons de pouvoir offrir ce service à l'international avec un hôtel partenaire de ce standing.

C'est un plus pour cette nouvelle clientèle quand on sait qu'il faut parfois attendre plus de deux mois pour pouvoir accéder à une polysomnographie en Suisse.»

«Des offres pour augmenter la durée du séjour»

Cette offre vise-t-elle certains marchés en particulier? «Les clients du Moyen-Orient, de la Russie, de l'Ukraine identifient déjà notre pays comme étant à la pointe dans le domaine médical. Ils prennent soin de leur corps et disposent souvent d'un budget médical élevé», répond l'hôtelier. Ce forfait de trois nuits, qui comprend aussi des offres plus classiques de restauration et de wellness, s'élève autour des 10 000 francs pour deux personnes, avec des différences en fonction de la période du séjour. Pour David Collas, ce type de séjour orienté vers une clientèle loisirs, que la destination cherche à séduire à nouveau, permet d'augmenter la durée du séjour à partir du jeudi soir jusqu'au samedi. Elle démontre que le futur de l'hôtellerie genevoise ne se situe pas seulement du côté de la clientèle d'affaires. «Nous disposons d'un terrain de jeu incroyable avec le lac, les montagnes et l'importante offre culturelle.» David Collas estime que cette nouvelle proposition couplée notamment au programme Wellness On the Road du groupe hôtelier permet «de mieux dormir, préserver son organisme et mieux vivre».

«Nos clients attachent de plus en plus d'importance à l'approche médicale de leur séjour.»

David Collas
Directeur général du Mandarin Oriental, Genève



Le sommeil au centre d'une offre inédite.

images ldd

Centre du sommeil

Chambres d'hôtel et de recherche

Dans une toute autre démarche, au Centre Hospitalier Universitaire (CHUV) à Lausanne, les six lits d'observation en polysomnographie du Centre d'investigation et de recherche sur le sommeil (CIRS), ainsi que la salle de contrôle, ont été transférés à l'Hôtel des Patients début 2019, fruit d'un partenariat public-privé entre le CHUV et Reliva SA. Le professeur Raphaël Heinzer, directeur du CIRS, précise: «Nous manquions de place dans le bâtiment principal du CHUV, cela nous permet de disposer de chambres individuelles avec salle de bain, de manière que les patients dorment dans les conditions correctes d'un hôtel trois étoiles. Elles se situent au nord

pour les préserver de la route et de l'héliport.» Une grande chambre sert de salle de contrôle, les cinq autres sont câblées, reliées par interphone et équipées de caméras infrarouges. L'enregistreur de données se trouve dans un coffre en bois qui permet de cacher les appareils et de libérer les chambres pour un autre usage.

Sur la dimension sociale des troubles du sommeil, Raphaël Heinzer pense que ceux-ci sont plus présents aujourd'hui «par une association entre une prise de poids et des apnées du sommeil». Il évoque aussi les ampoules électriques et le travail de nuit, ainsi que la lumière bleue des écrans LED qui empêchent la production de mélatonine. Pour lui, l'anxiété

liée à la performance perturbe le sommeil. «Se focaliser sur des applications d'analyse du sommeil et le stress que cela crée n'aident pas.» Selon une étude du CIRS, 49% des hommes de plus de 40 ans souffrent d'apnée du sommeil, contre 23% des femmes de plus de 40 ans. «Ce qui ne signifie pas que toutes ces personnes doivent être traitées», complète Raphaël Heinzer. Le chercheur se réjouit que les hôteliers se préoccupent de la qualité du sommeil «liée au confort du lit, tout en tenant compte des préférences personnelles, à l'obscurcissement de la chambre, à l'isolation phonique et à la température. L'ensemble de ces conditions permettent un sommeil protégé.»



ANNONCE

ROTOR
Lips

www.RotorLips.ch
Rotor Lips AG • 3661 Uetendorf
Maschinenfabrik • 033 346 70 70

HotellerieSuisse

Dans notre nouveau réseau de fournisseurs expérimentés, vous trouverez un soutien spécialisé.

www.hotelleriesuisse.ch/trusted-supplier

HotellerieSuisse | EHL | hotelfachschule thun
soul passion system

Formation continue en ligne pour vos collaborateurs et vous

Plus de 700 contenus d'apprentissage professionnels conçus par des experts de l'hôtellerie-restauration. Inclus en exclusivité pour tous les membres d'HotellerieSuisse. Enregistrez-vous maintenant, informez vos collaborateurs et commencez. [typsy.com/hotelleriesuisse](https://www.typsy.com/hotelleriesuisse)

typsy

Typsy est un partenaire de longue date de l'EHL.