

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Du fauteuil roulant au chien – de curieux objets trouvés chez NH Hoteles**

**Une bicyclette, un fauteuil roulant et un vaste assortiment de perruques – tous ces objets ont déjà été abandonnés dans l'un des établissements de NH Hoteles. Les collaborateurs de la chaîne hôtelière espagnole, la troisième plus importante d'Europe dans le secteur des voyageurs d'affaires, s'efforcent constamment de faire en sorte que ces objets retrouvent un jour leurs propriétaires. Un sondage effectué dans une centaine d'établissements de la chaîne fournit maintenant un aperçu clair sur la nature et la diversité des objets oubliés.**

**Zurich / Madrid, le 4 octobre 2011** – Cela a déjà dû arriver à chacun d'entre nous. Dans la hâte ou par distraction, nous avons tous oublié quelque chose dans un hôtel. NH Hoteles, la troisième plus importante chaîne hôtelière d'Europe dans le secteur des voyageurs d'affaires, dispose d'archives concernant ces objets trouvés. On pourrait dire que ce sont d'authentiques témoins de l'art de vivre des clients et certainement une matière pour nourrir de véritables légendes. Afin de mettre un peu d'ordre dans ce coffre-fort plein de curieuses trouvailles et d'anecdotes, NH Hoteles a organisé un sondage sur les objets trouvés au sein d'une centaine de ses établissements.

#### **Les cinq objets trouvés les plus appréciés**

En tête de la liste des «top five», on trouve très nettement le chargeur du téléphone mobile, un client sur dix le laissant sur place en quittant l'hôtel. Suivent les sous-vêtements et le pyjama mais que, dans plus de la moitié des cas, les clients ne réclament pas. En troisième position arrive la lecture de chevet, suivie du passeport et – plus loin, des spécialités de cuisine régionale qui avaient été soigneusement rangées dans le mini-bar.

La plupart des objets ont été trouvés dans les armoires (en particulier les chaussures), sous ou dans le lit, dans la salle de bains, sur la table de nuit (surtout des livres, des guides touristiques, des documents et de l'argent) et, dans les hôtels situés au bord de la mer, également sur la terrasse (la plupart du temps des effets de bain et des chaussures de plage). D'après le sondage, le client distrait est très souvent de sexe masculin et âgé de 35 à 55 ans. Un résultat qui est identique pour toutes les nationalités et pour tous les lieux de vacances.

Mais, outre ces objets, les collaborateurs des hôtels trouvent souvent également des objets curieux qui ont été oubliés. On mentionnera tout particulièrement la prothèse dentaire dont l'absence – contrairement à ce qu'on pourrait supposer – n'est pas toujours remarquée par le client. Dans la catégorie romantique, il y a de coûteuses bagues de fiançailles ou également des chaussures de mariage qui ont été abandonnées dans la chambre après la nuit de noces. Les sujets les plus comiques sont fournis par des objets trouvés dans des hôtels espagnols: un fauteuil roulant, un assortiment de perruques, un chien sans maître et une prothèse de jambe.

En ce qui concerne les objets encombrants, les hôtels ont fait état de valises bourrées, d'un tapis persan de quatre mètres de long, d'un lot de chaises longues, d'un panda en peluche de 1,80 m, d'une bicyclette, d'un véritable panneau de circulation et même d'un véhicule tout terrain de la marque Hummer qui est resté pendant des semaines dans le garage de l'hôtel jusqu'à ce que son propriétaire puisse être retrouvé.

### **Le livre des oublis**

Pour tous ceux qui oublient leur affaires, NH Hoteles tient un registre détaillé de la conservation et de la restitution de l'intégralité des objets trouvés, et ce indépendamment de leur valeur. Chaque objet trouvé est consigné avec mention de toutes les informations disponibles (nom du client, numéro de chambre, période de séjour, description de l'objet, etc.). En règle générale, l'hôtel – pour des raisons de discrétion – ne prend pas contact avec le client lui-même mais attend que celui-ci se manifeste. En Espagne, les objets trouvés sont conservés pendant un an et, dans d'autres pays, environ six mois. Si, après expiration de ce délai, personne ne s'est manifesté, le directeur de l'hôtel décide si l'objet trouvé est remis au concierge concerné ou s'il en est fait don à des organisations caritatives – et ce indépendamment de sa valeur.

A celui qui maintenant se pose la question de savoir si chez NH Hoteles l'on conserve même les brosses à dents oubliées, on peut répondre que c'est effectivement le cas. L'expérience a en effet démontré que la valeur que les clients attachaient à leurs affaires personnelles n'était pas prévisible. Les concierges savent évoquer les vastes opérations de recherche concernant les nombreux objets qui tenaient particulièrement à cœur à leur propriétaire. En l'occurrence, la valeur sentimentale n'est pas toujours immédiatement saisissable comme dans le cas de la disparition d'un œuf d'autruche ou d'une simple taie d'oreiller blanche.

**NH Hoteles** ([www.nh-hotels.com](http://www.nh-hotels.com)) est le troisième plus grand groupe hôtelier d'affaires en Europe et exploite 400 hôtels avec 59'202 chambres dans 25 pays en Europe, en Amérique et en Afrique. A l'heure actuelle, 23 nouveaux projets de NH avec quelque 3'000 chambres sont en développement. En Suisse, le groupe exploite cinq établissements dans les villes de Zurich (aéroport), Genève (aéroport et centre-ville), Lucerne et Fribourg.

NH Hoteles est connu pour ses standards élevés en matière de qualité et de service ainsi que pour son amour du détail dans l'équipement, les restaurants et la technologie. Les hôtels NH sont spécialement destinés aux hommes d'affaires de telle sorte que ceux-ci puissent travailler dans un environnement confortable comme à leur propre bureau ou simplement se sentir comme à la maison. L'entreprise met un accent particulier sur la restauration. Dans chaque établissement est proposée une cuisine de la plus haute qualité. Le chef espagnol Ferran Adrià, fondateur du restaurant El Bulli, a créé expressément pour NH Hoteles de nouveaux concepts F&B: celui qu'on appelle le «nhube» qui combine restauration, divertissement et hôtel ainsi que le «Fast Good». NH Hoteles est conscient de sa responsabilité en tant qu'entreprise vis-à-vis de la société et de l'environnement et propose des prestations hôtelières qui anticipent les besoins actuels et futurs de ses partenaires internes et externes (collaborateurs, clients, actionnaires, fournisseurs, environnement, etc.), des marchés sur lesquels NH est présent et des générations futures avec une attention maximale pour des solutions efficaces et durables.

Le groupe NH est coté à la bourse de Madrid.

#### **Informations complémentaires:**

Service de presse NH Hoteles Suisse  
c/o Primus Communications, Petra Wittmann  
Hammerstrasse 81  
CH-8032 Zurich  
Téléphone +41 (0)44 387 57 37  
Fax +41 (0)44 387 57 38  
[petra.wittmann@primuscommunications.ch](mailto:petra.wittmann@primuscommunications.ch)