

ACTUALITÉS

Journal de bord d'une réception

Cinq jours à la réception d'un hôtel en ville.

12 août 2026, Tobias Engl



lundi

Je connais ces cinq questions par cœur. À quelle heure est servi le petit-déjeuner, où se trouve le spa, comment se rendre à la gare centrale, y a-t-il un taxi, y a-t-il une connexion Wi-Fi ici ? Je réponds aimablement, une centaine de fois, et entre-temps, le téléphone sonne. Depuis aujourd'hui, un nouvel écran est accroché dans le hall. Voyons voir.

mardi

L'écran affiche les horaires du petit-déjeuner, la météo, l'itinéraire pour se rendre au spa et les horaires de départ du S-Bahn. Une famille de Milan se tient devant, appuie sur le petit drapeau et lit tout cela en italien. Personne ne vient me poser de questions. Aujourd'hui, pour la première fois depuis des semaines, j'ai bu mon café chaud.

mercredi

Jour de conférence. Trois groupes, trois salles... Autrefois, cela impliquait d'imprimer des pancartes, de les coller sur les portes, puis de tout refaire à chaque changement de salle. Aujourd'hui, les noms des événements s'affichent directement sur les portes, sur de petits écrans, et lorsque le groupe « Brenner GmbH » a dû se rabattre au pied levé sur la grande salle, cela a été réglé en deux clics. Le concierge m'a presque pris dans ses bras.

jeudi

Un monsieur âgé, malentendant, s'est présenté à la réception et ne savait pas exactement où se trouvait la salle de petit-déjeuner. J'ai pointé l'écran du doigt et agrandi la police ; il a alors hoché la tête et souri. Ce sont ces moments-là qui restent gravés dans la mémoire. La technologie les rend possibles sans s'imposer.

vendredi

Aujourd'hui, un client m'a demandé de lui recommander un bon restaurant dans la vieille ville. Nous avons discuté pendant cinq minutes, de la ville, de son concert du soir. Avant, je n'aurais pas eu le temps de m'y attarder, car la question suivante – celle du mot de passe Wi-Fi – l'attendait déjà. Maintenant, le mot de passe s'affiche à l'écran. Et j'ai à nouveau le temps de faire ce pour quoi j'ai choisi ce métier.