

Industrie Hôtelière

le magazine des hôtels
et hôtels-restaurants

N° ISSN : 1141-0078

DOSSIER

VERS UN RENOUVEAU DE L'HÔTELLERIE HAUT DE GAMME

ENTRETIEN

Nicolas Wallach
directeur activité
hôtellerie chez
Bouygues Immobilier

HÉBERGEMENT

**Équipement en
chambre : cap vers
l'écoresponsabilité**

NOUVELLES TECHNOLOGIES

**Les solutions
des start-up pour
gagner en efficacité**



VERS UN RENOUVEAU DE L'HÔTELLERIE HAUT DE GAMME

© Sofitel Scribe

Particulièrement affectée en 2020 et 2021 par la crise sanitaire, l'hôtellerie haut de gamme a repris des couleurs à partir du printemps dernier et le retour progressif des clientèles internationales. Si l'excellence du service, la magnificence du lieu sont toujours les fers de lance de ces établissements, le secteur évolue au fil des années avec l'arrivée de nouveaux intervenants. État des lieux et tendances de ce marché.

Dossier réalisé par Nathalie Foulon ■

Le secteur de l'hôtellerie haut de gamme se métamorphose avec l'arrivée de nouveaux acteurs, à l'instar des groupes **Millésime** qui se présente comme « L'autre luxe » (page 38), **les Domaines de Fontenille** (page 38), **Maison Albar** qui a lancé son concept Bohemia (page 37), ou encore des établissements indépendants comme **Paris J'Adore Hotel & Spa** à Paris où l'expérience client a été particulièrement étudiée, mais aussi la **Villa Occitana**. Ce cinq-étoiles vient d'ouvrir dans le Gard avec une approche écologique particulièrement aboutie (page 41).

Les établissements historiques – parfois plus que centenaires – cherchent à se réinventer pour être en phase avec leur époque, tout en préservant leur identité. Parmi eux, **The Peninsula** au cœur de la capitale (page 37), **l'Hôtel du Palais** à Biarritz (page 38), ou encore le **Sofitel Scribe** dans le 9^e arrondissement parisien. Le cinq-étoiles de 201 chambres (dont 38 suites et duplex) a rouvert en 2021 après deux ans de travaux sous la houlette de l'architecte Tristan Auer, alliant le côté historique du bâtiment haussmannien et des touches contemporaines. « Une rénovation réussie ne doit pas dénaturer le lieu mais apporter une touche de modernisme tout en préservant l'ADN d'origine », met en avant Pierre-Alexandre Le Bihan, DG de l'hôtel.

La crise sanitaire a modifié les attentes des clients, davantage demandeurs de destinations confidentielles et d'expériences singulières (page 37). L'hôtellerie haut de gamme doit faire face à plusieurs défis et en premier lieu, la question RH (page 39). Autres challenges, savoir capter des clientèles plus jeunes, de proximité – comme cela a été largement entrepris lors de la crise sanitaire – et mieux amortir les charges fixes particulièrement

élevées. Par exemple, pour les palaces, une chambre disponible nécessite 2,3 salariés équivalent temps plein en moyenne, avant la crise sanitaire, selon l'Observatoire des Palaces de KPMG.

1 DES PERSPECTIVES AU BEAU FIXE POUR CES PROCHAINS MOIS

Après une chute d'affaires sans précédent durant la crise sanitaire (par exemple -70 % de chiffre d'affaires pour les palaces en 2021, relève l'Observatoire des Palaces de KPMG), la reprise a été rapide à partir du printemps 2022.

Pour Stéphane Botz, associé, directeur national Hospitality chez KPMG France, les perspectives d'activité de l'hôtellerie de luxe sont très positives pour ces prochains mois. « Les clientèles sont progressivement de retour sur la destination France depuis mi-avril, notamment celles européennes et nord-américaines. Cela a commencé par la montagne qui a très bien fonctionné dans le haut de gamme début 2022, y compris les palaces, après une saison blanche en 2021 en raison de la fermeture des remontées mécaniques. Dès juin 2022, le volume des réservations a été très important pour l'été sur les destinations ultra-luxe comme Saint-Tropez avec des prix moyens très élevés en raison d'un rattrapage, les clientèles domestiques et européennes des pays limitrophes étant à la recherche de destinations balnéaires, détaillait Stéphane Botz, début juillet dernier. La saison se profile donc très bien jusqu'au moins fin août. L'été 2022 devrait encore être meilleur que ceux de 2020 et 2021 – qui ont déjà bien fonctionné – pour les zones situées sur le littoral. »



© Millésime

UN RENOUVEAU DE L'HÔTELLERIE HAUT DE GAMME

Éco-lodges de luxe en pleine nature, lieux dits « authentiques », sont davantage plébiscités en matière d'hôtellerie haut de gamme. Une tendance qui s'est renforcée lors de la crise sanitaire. Parmi les nouveaux entrants sur le marché de l'hôtellerie de luxe, **Millésime**. Le groupe fondé par **Philippe Monnin** et sa compagne **Alexandra Patek** compte 8 établissements dont le dernier en date, le **Château de Brindos**, a ouvert en avril dernier à Anglet, près de Biarritz. Le cinq-étoiles (qui appartenait à l'ancien joueur de rugby Serge Blanco) comprend 10 lodges flottants sur le lac en plus de ses 29 chambres, offrant une offre d'hébergement atypique. Un ponton a été aménagé pour abriter les espaces de restauration et une partie du spa. « C'est l'un des plus grands lacs privés en France. C'est très bien d'avoir la vue sur un lac pour déjeuner, prendre un verre... mais la nuit il ne s'y passait rien. Nous avons voulu le faire revivre », a indiqué **Philippe Monnin** lors de la mise en place du projet. Parmi les prochaines ouvertures du groupe **Millésime**, le **Château de Léognan** près de Bordeaux en 2023 qui sera tourné vers l'écotourisme (le groupe dispose déjà sur le

site d'un restaurant, le Manège) et le **Château de Théoule** dans la baie de Cannes.

Autre intervenant récent sur le secteur du luxe, les **Domaines de Fontenille**, fondés par Guillaume Foucher et Frédéric Brousse, qui comptent 7 adresses d'exception. Le groupe mise sur un environnement préservé, une restauration gastronomique et des animations pour faire vivre une expérience singulière à ses clients. Autre nouveau concept de luxe, celui développé par la **Villa Occitana** autour du développement durable. Situé sur les hauteurs de Calvisson, le 5 étoiles a ouvert le 1^{er} juillet dernier. Doté d'une architecture singulière, faisant la part belle aux matières naturelles, l'établissement vise l'autonomie énergétique à moyen terme. « Ce concept d'hôtellerie haut de gamme horizontale avec des petits bungalows, spa et des prestations annexes, le tout avec une architecture en bois, est peu développé en Europe », détaille Arnaud Chappert, propriétaire et directeur du domaine qui s'est inspiré de ses voyages et de ses expériences professionnelles notamment en Asie pour créer cet éco-resort (page 41).



La Villa Occitana vise l'autonomie énergétique

© Villa Occitana



© Hyatt du Palais by Hyatt

UN PALACE EN PHASE AVEC SON ÉPOQUE

Palace mythique de la côte Atlantique, l'**Hôtel du Palais by Hyatt** a réalisé d'importantes rénovations ces dernières années pour être en phase avec son époque. Une rénovation menée tout en préservant l'identité du palace (qui était l'ancienne résidence de Napoléon III et de l'impératrice Eugénie, construite en 1854). « En tant que palace, les exigences des clients sont très fortes. Nous mettons l'accent sur la formation pour amener nos collaborateurs à y répondre au mieux, indique Alessandro Cresta, DG de l'Hôtel du Palais. Nous observons une demande croissante des attentes en lien avec l'informatique. Le client a aujourd'hui besoin d'accéder à tous les services de façon illimitée, wifi, TV interactive... Cela passe par des TV toutes équipées de chromecast, des prises USB au niveau du lit... Nous nous adaptons à la clientèle. Par exemple, nous proposons l'appli PressReader qui donne accès en temps réel à plus de 4 000 journaux et magazines du monde entier, tout en mettant à disposition également des publications en version papier pour les clients qui le souhaitent. » L'hôtel a rejoint le club fermé des palaces en 2016. « La reconnaissance palace est accordée à un hôtel mais

également à ses employés. Il n'est pas seulement question du bâtiment mais également du service, ajoute le DG. Conserver un niveau de service élevé constitue également un challenge. En effet, la distinction est accordée pour 5 ans et nous allons la renouveler en 2023. » La Rotonde, le restaurant gastronomique du palace, a reçu deux distinctions venant récompenser ses efforts, une étoile du guide Michelin en mars dernier (restaurant **La Rotonde - La Table d'Aurélien Largeau**) et un 16/20 au Gault & Millau.

Le palace a enregistré une activité soutenue dès sa réouverture en juin 2022. « L'activité des mois de juin à septembre s'annonce très forte. Nous visons des TO de 90 % pour cet été », a précisé le DG en juin dernier. Le RevPAR apparaît déjà plus élevé qu'en 2019 alors que les clientèles russes et ukrainiennes qui faisaient partie des clients historiques durant l'été au Pays basque – représentant entre 15 % et 20 % des revenus touristiques de la région – font défaut. « Cette clientèle a été très fortement compensée par d'autres nationalités, notamment européennes ainsi que de nombreux Américains. » Propriété de la ville de Biarritz et du groupe JC Decaux, l'Hôtel du Palais est géré par le groupe Hyatt depuis 2018.