



Capital pratique Votre vie privée

Hôtels de chaîne Lifting réussi ?

Toutes les grandes enseignes hôtelières ont entrepris d'améliorer le confort, la décoration et la restauration. Le résultat vaut le détour, du moins quand les travaux sont achevés...

L Histoire retiendra la suite 2806 du Sofitel de New York, pas la chambre 3120 du Novotel Vaugirard. Pourtant, ce nid avec vue sur la tour Eiffel annonce l'hôtel du futur : mobilier modulable, console de jeux, conciergerie interactive, table basse à écran tactile façon iPad, miroir interactif... L'hiver dernier, quelque 200 clients ont eu la chance de séjourner dans ce deux-pièces aux allures de vaisseau spatial, un prototype imaginé par Accor et Microsoft.

Sans attendre la généralisation de ce studio futuriste, le monde standardisé des hôtels de chaîne renonce au cocktail murs beiges et mobilier monacal. Des établissements low-cost jusqu'aux enseignes quatre étoiles, l'heure est au dépoussiérage, à grands frais : il faut compter 12 000 euros par chambre pour relifiter un hôtel moyen de gamme, espaces communs compris. Capital a donc testé les couettes moelleuses et branché les écrans plats multimédias, tout en traquant les rénovations annoncées, mais pas toujours effectives : les chambres Zen d'Etap Hotel (futur Ibis Budget) ont ainsi reçu un Design Award en 2008, mais on n'en trouve encore que dans un quart des établissements de l'enseigne.

Les raisons de ce grand ménage ? La nouvelle classification des hôtels, en juillet prochain, pousse beaucoup d'établissements à revoir l'accueil, les services et le confort dans l'espoir de décrocher une étoile de plus et augmenter leurs prix. De même, les normes européennes à venir (sécurité incendie, accueil des handicapés) déclenchent bien des chantiers.

Au moindre défaut, les clients critiquent l'hôtel sur Internet

L'autre motif, c'est le verdict du client internaute : «Les réseaux sociaux ont pris une importance considérable dans l'acte de réservation», explique Olivier Cohn, le directeur général de Best Western France. Une salle de bains sinistre ou une literie pas nette déclenchent la critique en ligne, notamment sur le redoutable site TripAdvisor (plus de 60 millions d'avis d'utilisateurs publiés). A l'inverse, selon une récente étude de la Cornell University, un point en plus de notation positive sur ce genre de forum équivaut à un gain de chiffre d'affaires de 9% !

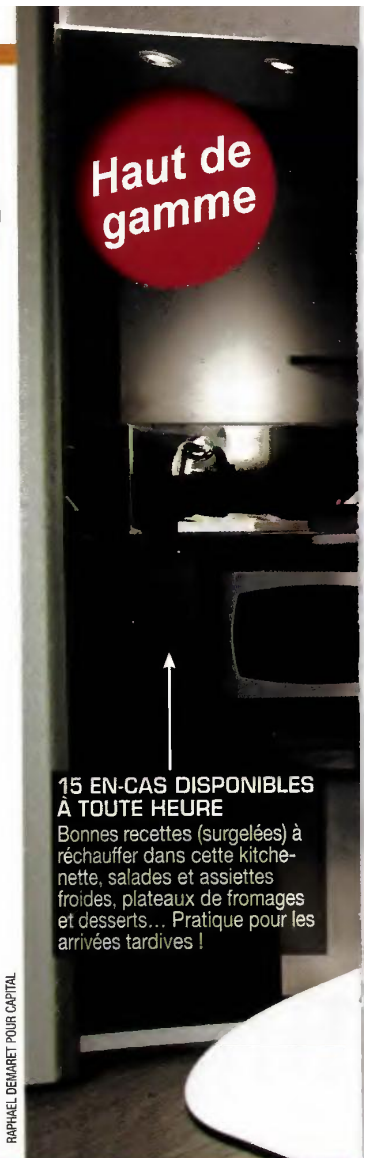
Il faut donc choyer ces redoutables critiques. Fini, la déco impersonnelle, «l'heure est à la couleur et à l'originalité, le client veut désormais dormir dans un endroit unique», analyse la décoratrice Zsofia Varnagy, spécialiste du relooking hôtelier. Dans le low-cost, même une chaîne comme Kyriad multiplie les attentions, avec par exemple la mise à disposition de tongs pour déambuler dans sa chambre,

pendant que le petit déjeuner de Campanile est devenu un buffet pantagruélique avec pain et viennoiseries cuits sur place.

Au fil de vos voyages d'affaires, vous découvrirez même de vraies réussites, comme les hôtels Prestige de Kyriad : à La Seyne-sur-Mer, l'établissement, flambant neuf, doté d'une belle piscine, fait face à la rade de Toulon. A Paris, le Regent's Garden, ancien hôtel particulier du médecin de Napoléon III, figure au dernier top 20 de TripAdvisor. Et à Venise, n'hésitez pas à réserver au Best Western Premier Sant'Elena, un ancien monastère face à la lagune. Qui a besoin d'un palace ?

Sébastien Desurmont ●

Si Best Western fait des efforts de style (chaque hôtel a sa déco), mieux vaut manger dans un Mercure qu'y dormir : les tables regorgent de spécialités locales, mais bien des franchisés sont à la traîne sur le confort (fautes de goût, mobilier vieillissant). Accor leur propose des chambres en kit (rénovation express et 30% moins chère que des travaux classiques), mais il n'y a que 25 chantiers par an. Au même prix, les Suites Novotel épâtent (lire ci-contre). Par exemple avec la «boutique gourmande», qui vend à toute heure dans le lobby d'exquis plats surgelés (comme les crevettes et pétoncles ou le minestrone) conçus par la chef Sonia Ezgulian.



15 EN-CAS DISPONIBLES A TOUTE HEURE

Bonnes recettes (surgelées) à réchauffer dans cette kitchenette, salades et assiettes froides, plateaux de fromages et desserts... Pratique pour les arrivées tardives !

RAPHAEL DEMARET POUR CAPITAL

Au même prix,

Chaîne	Nbre d'hôtels en France	Nbre d'hôtels en Europe
Suite Novotel	19	27
Novotel	117	256
Mercure	228	505
Best Western Premier	21	147

(1) Part des chambres rénovées depuis cinq ans par rapport au nombre total de chambres.

Avril 2012
Capital
12



160 CM DE LARGE, UN VRAI LIT QUEEN SIZE

Et une vraie couette comme à la maison. Egalement à disposition, plusieurs types d'oreillers ergonomiques, selon qu'on les préfère moelleux ou fermes.

432 G/M² POUR UN SÉCHAGE PLUS RAPIDE

Dans tous les hôtels Accor, les draps de bain sont désormais plus fins qu'àilleurs (500 g/m² en moyenne), ce qui limite le temps de séchage et l'impact environnemental.

30 MÈTRES CARRÉS D'ESPACE MODULABLE

Vaste chambre modulable (la table basse se change par exemple en bureau). Tirez ce rideau pour cacher le lit et transformer la suite en espace de travail ou de réception.

2 MENUS DIFFÉRENTS AU PETIT DÉJEUNER

Au choix, le buffet à 14 euros conçu par une nutritionniste avec sandwichs et verrines ou la formule rapide et gratuite Coffee to go (boisson chaude, part de cake).

Le concept de la Suite Novotel représente une vraie rupture.

4 NUITS DE SÉJOUR ET ON VOUS PRÊTE UNE SMART

Envie de prendre l'air? Un rendez-vous loin de l'hôtel? A partir de 4 nuits consécutives, une Smart est mise à votre disposition gratuitement.

Suite Novotel offre plus d'espace et de confort que ses concurrents

Taux de rénovation ⁽¹⁾	Taille moyenne des chambres	Prix ⁽²⁾	Carte de fidélité ⁽³⁾	Taille de l'écran télé	Équipement multimédia	Commentaires
100%	Au moins 30 m ²	106 à 275 €	A-Club (gratuit). Une nuit offerte pour 25 nuits achetées.	68 cm	Box intégrée : 80 films, 10 jeux, Internet, appels gratuits vers fixes nationaux.	Spacieuse (dans les grandes villes, les chambres font souvent le double de la moyenne) et fonctionnelle : kitchenette, équipements dernier cri et mobilier bien conçu pour le travail.
80%	14 à 20 m ²	100 à 170 €	A-Club (gratuit). Une nuit offerte pour 23 nuits achetées.	56 cm	Wi-Fi gratuit, chaîne TV enfants. Xbox en accès libre dans plus de 300 hôtels.	Réseau bien entretenu qui ouvre plusieurs hôtels par an (dernièrement Avignon, Toulouse, Lyon). Bon accueil des enfants : jeux, menus spéciaux et deuxième chambre demi-tarif.
10%	25 m ² (19 à Paris)	120 à 175 €	A-Club (gratuit). Une nuit offerte pour 30 nuits achetées.	68 cm	Wi-Fi gratuit, mais le nombre de chaînes TV varie selon les hôtels.	La décoration et les équipements sont très disparates, car l'enseigne entame à peine sa rénovation. Objectif : 1 000 chambres modernisées chaque année (sur 22 000).
100%	15 à 30 m ²	126 à 270 €	Best Western Rewards (gratuite). Une nuit offerte pour 100 nuits achetées.	68 cm minimum	Wi-Fi gratuit. Câble et satellite (8 chaînes au moins), films à la demande.	Peu d'hôtels en France, mais des services au top et des prix souvent raisonnables, même dans les grandes villes. Mention spéciale au minibar gratuit dans la plupart des établissements.

au 29 février 2012. (2) Moyenne indicative calculée à partir des prix à Paris et en province, en semaine et le week-end, hors promotions. (3) Estimations Capital pour une carte de fidélité classique et pour une nuit gratuite obtenue dans un hôtel de la même enseigne.



Capital pratique - Votre vie privée

► Hôtels de chaîne Lifting réussi? (suite)

Milieu de gamme

Avec sa nouvelle décoration, Campanile a voulu mettre un peu de gaieté.

DÉCORATION Fini, les couvre-lits à carreaux et le mobilier en rotin! Chez Campanile, le designer Patrick Jouin (auteur du bar du Plaza, à Paris) a tout relooké en vert anis et gris perle, comme ici à Epône (78), et installé des lampes haut de gamme de chez Artemide, une tête de lit arrondie pour un effet cocon, une penderie sans portes pratique, des lits Simmons, des housses de couette en percale de coton et de vraies douches à l'italienne.

CONFORT La palme de la transformation revient à Holiday Inn: parfum d'ambiance plus subtil, lounge et bars cosy, comptoir d'accueil épuré, room service à toute heure, oreillers au choix (2 fermes, 2 moelleux) et rideaux de douche remplacés par des parois en verre.

RESTAURATION Campanile a fait réviser sa carte par Pierre Gagnaire, qui intervient six fois par an pour renouveler l'offre. Midi et soir, le menu regorge de recettes simples et originales (parmentier de canard à la patate douce, viande coupée à la demande, plats régionaux...) pour 21 euros en moyenne.



Holiday Inn rénove depuis 2007, Ibis vient seulement de s'y mettre

Chaîne	Nombre en France	Nombre en Europe	Taux de rénovation (1)	Taille moyenne des chambres	Prix (2)	Carte de fidélité (3)	Taille de l'écran télé	Équipement multimédia	Commentaires
Ibis	381	468	0%	15 à 20 m ²	75 à 120 €	A-Club (gratuit). Une nuit offerte pour 52 nuits achetées.	56 cm minimum	Wi-Fi gratuit, chaînes internationales, de cinéma et de sport.	La rénovation, à peine entamée, s'achèvera fin 2013. Il était temps; beaucoup d'hôtels méritent un coup de jeune.
Campanile	330	50	20%	15 à 17 m ²	89 à 139 €	En préparation d'ici fin 2012. Appli HotelForYou pour réserver par mobile.	68 cm minimum	Wi-Fi, lecteur DVD et port USB (iPad ou PC). Bouquet TV variable selon les hôtels.	La chaîne investit 12 000 euros par chambre depuis quatre ans et ça se voit. Espaces communs déjà rénovés à 70%.
Best Western	288	2985	40%	12 à 30 m ²	80 à 150 €	Best Western Rewards (gratuit). Une nuit offerte pour 120 nuits achetées.	48 cm minimum	Internet gratuit. Impression de 10 pages offerte. Chaînes TV internationales.	Le parc disparate de cette coopérative d'indépendants vient d'être audité. Objectif: des chambres plus spacieuses.
Holiday Inn	44	700	90%	12 à 20 m ²	100 à 200 €	Priority Club: réductions de 10 à 50%, check-out tardif, surclassement...	Variable	Variable. Seule chaîne à facturer le Wi-Fi dans une majorité d'établissements.	Un milliard de dollars en quatre ans pour la rénovation du parc mondial et rendre les hôtels moins standardisés.
Kyriad	220	0	30%	13 à 30 m ²	60 à 130 €	HeLho, en cours de refonte: nouveau programme lancé fin 2012.	68 cm minimum	Wi-Fi gratuit. Nombre de chaînes variable selon les établissements.	Des architectes renommés planchent depuis 2008. Résultats inégaux, car chaque franchise reste maître chez lui.

(1) Part des chambres rénovées depuis cinq ans par rapport au nombre total de chambres, au 29 février 2012. (2) Moyenne indicative calculée à partir des prix à Paris et en province, en semaine et le week-end, hors promotions. (3) Estimations Capital pour une carte de fidélité classique et pour une nuit gratuite obtenue dans un hôtel de la même enseigne. ►►

Avril 2012



Capital pratique - Votre vie privée

► Hôtels de chaîne Lifting réussi? (suite)

Entrée de gamme

Des tons chauds, dans les chambres B&B, pour faire oublier l'austérité du low-cost.

DÉCORATION L'hôtellerie low-cost est lancée depuis trois ans dans la course au relooking. Première Classe a déjà donné à 50% de son parc un style coloré (jaune et fuchsia) très réussi. Mais B&B l'emporte. Revues par l'agence Saguez & Partners et par Dominique Perrault, auteur de la bibliothèque François-Mitterrand, ses chambres mêlent couleurs chaleureuses (mauve, vert, gris perle), mobilier en bois clair, éclairages doux et grand miroir, comme ici à Marseille.

CONFORT Là aussi, B&B fait de gros efforts et remplace actuellement toute sa literie : matelas Bultex en version queen size (160 x 200) et oreillers ergonomiques de la maison Drouaut, conçus à l'aide d'un panel de clients.

RESTAURATION Dans cette catégorie, la bataille se livre au petit déjeuner. Le gagnant? Première Classe, avec, depuis octobre dernier, un vrai expresso de chez Nestlé, du jus d'orange Tropicana, pains et croissants à volonté pour 4,90 euros.

B&B présente le meilleur rapport confort-prix des hôtels low-cost

Chaîne	Nombre en France	Nombre en Europe	Taux de rénovation (1)	Taille moyenne des chambres	Prix (2)	Carte de fidélité (3)	Taille de l'écran télé	Équipement multimédia	Commentaires
B&B	191	53	85%	12,5 m ²	39 à 47 €	E-Club payante (69 €), mais la réduction de 10% est systématique.	56 cm	Wi-Fi gratuit. Accès à la TNT, à Canal Plus et aux principales chaînes sport.	Chambres fonctionnelles et agréables, belle literie. Garantie «invité et remboursé» en cas d'insatisfaction.
Ibis Budget (ex-Etap Hotel)	306	461	25%	13 m ²	39 à 45 €	A-Club (gratuit). Une nuit offerte pour 100 nuits achetées.	56 cm	Wi-Fi gratuit. Canal Plus. «Media hub» pour connecter son ordinateur.	Devenu Ibis Budget, le leader européen continue son relooking : confort épuré, douche dernier cri, WC séparés.
HotelF1	243	0	0%	12 m ²	30 à 40 €	Seul moyen de décrocher une promo : s'inscrire sur le site HotelF1.com.	56 cm	Wi-Fi gratuit. Canal Plus. Prise multimédia pour brancher une console de jeu.	Low-cost jusqu'au petit déj (3,70 €), mais toujours ni salle de bains ni WC. Wi-Fi gratuit pas toujours appliqué.
Première Classe	236	4	50%	13 m ²	29 à 40 €	Aucune pour l'instant. Programme en préparation pour la fin 2012.	68 cm	Wi-Fi gratuit. Un minimum de 10 chaînes TV. En projet : une borne iPod à côté du lit.	En réservant, repérez le logo «Nouvelle déco» : couleurs, meubles design, couettes et lits 160 x 200.

(1) Part des chambres rénovées depuis 5 ans par rapport au nombre total de chambres, au 29 février 2012. (2) Moyenne indicative calculée à partir des prix à Paris et en province, en semaine et le week-end, hors promotions. (3) Estimations Capital pour une carte de fidélité classique et pour une nuit gratuite obtenue dans un hôtel de la même enseigne.

Avril 2012
Capital
130