



L'hôtellerie

élargit et diversifie son offre

Comme nombre de professions, les hôteliers n'échappent pas à la conjoncture. Pour autant, ils n'entendent pas baisser les bras. En réaction à la stagnation de fréquentation de leurs établissements enregistrée ces dernières années, ils s'attachent à développer leur offre de services et à améliorer la qualité de leurs équipements. « *L'année 2009 a enregistré une diminution de 3,9 % de nuitées et de 2,2 points de taux d'occupation pour les hôtels du département par rapport à 2008, remarque François Éveillard, élu en charge du tourisme à la CCI Rennes Bretagne. Une année difficile, notamment pour les 3 et 4 étoiles. Et si le premier trimestre 2010 marque une certaine stabilité (taux d'occupation en recul de 0,2 % et de 1,1 % pour les nuitées, ndlr), ce sont encore les hôtels de milieu de gamme qui tirent le mieux leur épingle du jeu.* » En octobre 2009, le Pays de

Rennes dénombre 97 hôtels pour 3854 chambres ouvertes. Et, peu à peu, les projets prennent forme et les nouveautés se font jour dans la région. Ainsi, l'ouverture, l'an dernier du All seasons, à Rennes (voir p. 18) et du Brit Hôtel Atalante Beaulieu, précédées par l'extension de Lecoq Gadby (voir p.17).

les projets prennent forme et les nouveautés se font jour dans la région

« À l'horizon 2011-2012, et conformément aux principes directeurs du volet hôtelier de la Charte d'urbanisme commercial du Pays de Rennes, complète François Éveillard, deux hôtels trois étoiles ouvriront leurs portes avenue Janvier et dans la ZAC de la Courrouze, soit un total de 161 chambres. De son côté, le Château d'Apigné, au Rheu, atteindra les 17 chambres 4 étoiles d'ici à la fin de l'année, puis c'est l'hôtel d'Angleterre qui rouvrira, en hôtellerie haut de gamme. »

Les hôteliers mettent en place de nouveaux concepts

L'offre s'élargit, donc. Et les hôteliers, stimulés par la concurrence des autres destinations, des résidences hôtelières - on dénombrait, fin 2009, 728 meublés dans ce type de résidence -, tel le nouveau Domaine de Cisé Blossac - voir p.19) et d'autres formes d'hébergements, mettent en place de nouveaux concepts de chambres et salles de bain, des équipements technologiques et de confort - accès internet, écrans plats...- et multiplient les services à destination de leur clientèle : spas, piscines, soins, etc. Rennes pourra-t-elle alors retenir et diversifier plus encore sa clientèle, principalement composée de touristes d'affaires?

Pour Michael Dodds, Directeur du Comité Régional du Tourisme, qui vient de revoir totalement sa stratégie de communication internet en développant des sites affinitaires et « moins

institutionnels », les hôteliers doivent se pencher sur « *la raison qui justifie que le client doit aller là plutôt qu'ailleurs* ». Selon Michael Dodds, Rennes et sa région peine à retenir les touristes faute d'équipements incontournables ou d'événements majeurs. « *L'appel de la mer est trop fort et la clientèle de plus en plus exigeante, confie-t-il. Nous devons tous travailler de concert pour mettre nos atouts en valeur et les hôteliers n'ont, pour certains, pas encore suffisamment ces réflexes. Nous pouvons pourtant les aider.* »

À l'heure d'internet, à quelques années de la Ligne grande vitesse et de l'aéroport Notre-Dame-des-Landes, les hôteliers ne doivent pas simplement améliorer leurs offres mais aussi le faire savoir. La CCI Rennes Bretagne organise aussi à cet effet des ateliers professionnels hôtellerie. ● ALG

Un colloque dédié au tourisme le 4 octobre à Saint-Malo

C'est une première. Le colloque organisé par Force 5 en 2010 sera consacré à l'économie du tourisme en Ille-et-Vilaine.

« *Nous changeons de thème chaque année. En 2010, place à ce secteur fondamental de notre économie* », observe Philippe Serrand, Directeur du développement économique de la CCI du Pays de Saint-Malo, où se déroulera le colloque, le 4 octobre. L'idée ? « *Rassembler un public assez varié pour aborder le tourisme sous un angle transversal, complète Philippe Serrand. Un large panel pour traiter un maximum de questions* »

De 14h à 18h, l'après-midi se découpera en trois temps avec la présentation des chiffres-clés du tourisme dans le département, les enjeux importants : accessibilité, mobilité des personnes, évolution des modes de consommation, problématiques de circulation, etc.

Enfin, la dernière partie présentera le tourisme face aux grands projets d'aménagement du territoire autour d'une table ronde portant également sur les nouvelles formes de tourisme ou encore la formation et l'emploi. « *Un grand témoin accompagnera cet après-midi d'échanges afin de mettre en perspective l'ensemble de nos données et de nous permettre de prendre un peu de hauteur vis-à-vis de ces différentes questions* », promet, enfin, Philippe Serrand.

Mail : pserrand@saint-malo.cci.fr



Véronique Brégeon, Directrice de l'Hôtel 4 étoiles Lecoq Gadby

Lecoq Gadby, authenticité et créativité avant tout

« *L'hôtelier doit offrir plus qu'une jolie chambre à coucher, qu'un endroit où dormir, plaide d'entrée Véronique Brégeon, Directrice de l'hôtel rennais 4 étoiles Lecoq Gadby. Il faut lui faire vivre autre chose, une expérience unique. Cela ne peut se réaliser que si l'on est authentique et que l'on ne pratique pas le surfait.* »

Dans les décisions qu'elle a prises ces 20 dernières années, Véronique Brégeon a toujours eu à cœur de faire adhérer son équipe à sa démarche, pour mieux convaincre ses clients. En misant sur le développement durable, clé de la pérennité des lieux, Véronique Brégeon a vu juste. « *Les 35 personnes de l'équipe se sont appropriées la démarche autant que moi, confie-t-elle. C'est très important dans un secteur comme le nôtre où l'attractivité des métiers et la fidélisation des employés souffrent.* » Ecolabellisé, Lecoq Gadby met le bon sens au cœur

de son action. « *L'idée n'est pas d'être extrémiste, plaide la Directrice. Nous avons un restaurant gastronomique qui doit tenir ses promesses. Être dans une démarche de développement durable en restauration aujourd'hui, c'est respecter les saisons, valoriser les productions locales, bouleverser les habitudes et surtout donner du plaisir en mettant en avant la créativité des équipes pour faire bon, beau, et si possible bio, avec les richesses souvent oubliées de notre territoire.* »

Avec ses 24 chambres, ses salons rénovés et ses salles de séminaires et de réception, son spa et ses salles de soin, ses deux restaurants, Lecoq

Gadby propose une offre d'hébergement design autour d'un jardin qui permet de conserver l'authenticité du lieu en ville. Et des prestations à la hauteur de ses ambitions, parfois en décalé de ce qui est proposé ailleurs mais toujours le reflet de son équipe. « *Nous proposons désormais des séminaires verts, des cours de cuisine aux entreprises, ajoute Véronique Brégeon. Et les premiers échos sont prometteurs. Nous sommes aussi là pour créer des envies. Et nous utilisons aussi ce biais, à l'instar de tout ce que nous proposons, pour expliquer à nos clients qui nous sommes.* » ● ALG

All seasons, accueillir un large public

Le 25 mai, l'hôtel All seasons, à Rennes, fêtait sa première année d'ouverture. Mais c'est depuis quelques mois seulement qu'il propose la totalité de ses chambres, au nombre de 99. « C'est réellement cette année que nous pourrions mesurer notre réussite », précise la jeune Directrice, Agnès Juhel.



Agnès Juhel, Directrice du All Seasons

Réunion de deux hôtels - Le Brest et l'Ibis Solférino - le All seasons est idéalement implanté, à deux pas de la gare. « Les travaux effectués par notre investisseur, Bernard Lefebvre, répondent bien entendu aux nouvelles normes incendie et accessibilité, complète Agnès Juhel. Mais ils ont aussi été l'occasion de rénover entièrement les chambres et d'offrir un meilleur confort à notre clientèle, avec des couleurs chatoyantes, une ambiance zen et un bar très design. » Au total, près de 3 millions d'euros ont été nécessaires.

La clientèle du All seasons, enseigne du groupe Accor, se veut

éclectique. « Beaucoup de professionnels apprécient notre concept et notre positionnement tarifaire, note Agnès Juhel. Mais c'est aussi le cas des artistes, des sportifs et des familles bien sûr. » L'hôtel deux étoiles chouchoute en effet cette clientèle grâce à une offre « tout-inclus », un esprit convivial et de multiples attentions à destination des enfants: jeux, prêt de poussettes, lits bébés ou chaises hautes, etc.

Agnès Juhel et son équipe de 14 personnes apprécient de travailler pour l'enseigne All seasons que le groupe Accor souhaite encore développer, notamment au sein de l'Hexagone. ● ALG



Grégory et Laëticia Trolley (au 1^{er} plan), propriétaires du Pen roc.



Pen roc, partager sa passion avec les clients

Un havre de paix. Tel pourrait résumer la sensation qui s'empare du client quand celui-ci franchit le seuil de l'hôtel Pen roc, à Saint-Didier.

L'établissement, véritable institution locale, s'est totalement métamorphosé depuis sa reprise, voici trois ans, par Grégory Trolley et son épouse, Laëticia. « Nous avons tout refait, confirme le Directeur, de la décoration au mobilier. Nous avons mis ici notre goût, inspiré par nos nombreux voyages, afin d'en faire profiter nos clients.

Domaine de Cicé Blossac, une offre singulière



Résidence hôtelière du Domaine de Cicé Blossac



Jean-Yves Carré, Directeur de Cardigest

La résidence hôtelière du Domaine de Cicé Blossac, à Bruz, vient d'ouvrir ses portes. Après des mois de travaux qui ont eux-mêmes succédé à quelques péripéties financières. « *Les anciens propriétaires des lieux avaient commandé une résidence de tourisme hôtelier au groupe Cardinal, relate Jean-Yves Carré, Directeur des lieux. Cela avant de se retrouver en cessation de paiement et de laisser à Cardinal une construction importante sur les bras. Le groupe, via sa filiale Cardigest, à finalement décidé d'en prendre les rênes.* »

Pen roc propose 30 chambres destinées à recevoir une large clientèle et auxquelles s'ajoute un restaurant, ouvert sur l'extérieur. « *Notre clientèle d'affaires est importante*, confie Grégory Trolley, *et nombreux sont ceux qui viennent ici pour un séminaire et reviennent en famille. Notre restaurant - avec une moyenne de 60 à 70 couverts - est également complet tous les samedis soir.* »

Si l'hôtel a souffert l'été dernier, crise oblige, Grégory et Laëtitia Trolley se disent confiants. « *Nous aimons partager avec nos clients, leur parler de nos passions, leur offrir plus qu'une chambre à coucher. Les clients sentent que nous sommes bien ici et passent donc forcément un bon moment. Nous profitons aussi de la beauté de la région pour leur en vanter les mérites, pour les inviter à découvrir ce qui est incontournable. Finalement, nous fonctionnons un peu ici comme nous aurions pu le faire si nous avions eu des chambres d'hôtes, ce vers quoi nous penchions avant d'avoir notre coup de cœur pour Pen roc.* »

Après trois années d'exploitation de son hôtel, Grégory Trolley se satisfait d'avoir pu rajeunir l'image du Pen roc et de compter sur une clientèle fidèle. Qu'elle soit internationale, charmée par la joliesse des lieux, ou locale, désireuse de venir se restaurer à sa table. ● **ALG**



Depuis début juin, la résidence de Cicé Blossac propose 120 chambres, 5 salles de séminaires pouvant recevoir simultanément 350 personnes, un spa et un restaurant servant tous les jours, à l'exception du dimanche soir. « *Nos prestations se veulent confortables et abordables*, promet Jean-Yves Carré. *Particulièrement tournés vers une clientèle d'affaires, nous souhaitons qu'elle puisse trouver ici un lieu de travail et de détente.* » Avec son golf, le domaine dispose d'un atout supplémentaire indéniable. L'objectif? Retrouver un nombre de 600 membres que l'endroit a réuni il y a de cela quelques années. « *Avant la reprise, le golf est tombé à 250 membres*, témoigne Jean-Yves Carré. *Aujourd'hui, il en compte 320. Agrandi et rénové, il pourra renouer avec la réussite qui en a fait un équipement de renom.* »

Pour le Directeur, le Domaine de Cicé Blossac dispose d'avantages extraordinaires: « *Notre résidence n'a pas d'équivalent en centre-ville de Rennes ni alentour*, conclut-il. *Nous avons la chance d'être situés sur un endroit remarquable qui se trouve à seulement 12 km de Rennes et 5 minutes de l'aéroport. Nos prestations mettent en valeur ce site et notre offre, singulière dans le paysage rennais, est désormais complète.* » ● **ALG**