

Industrie Hôtelière

le magazine des hôtels
et hôtels-restaurants

DOSSIER

CONQUÉRIR LA CLIENTÈLE D'AFFAIRES



ENTRETIEN

François Mary,
directeur général
de l'Institut Lyfe

AMÉNAGEMENT & DÉCORATION

**Restaurant & salle
de petit-déjeuner**

HÉBERGEMENT

**Des solutions de
nettoyage efficaces
et intelligentes**



p. 36



p. 38



p. 42



p. 44



DOSSIER

p. 26 **Gagner en attractivité auprès des clients affaires**



LES OUTILS DE L'HÔTELIER

p. 46 **Nouvelles technologies**
Faciliter et moderniser l'expérience de recharge de véhicules électriques

p. 48 **Hébergement**
Des solutions de nettoyage efficaces et intelligentes

p. 50 **Aménagement & décoration**
Restaurant & salle de petit-déjeuner : incarner l'identité d'un lieu

p. 54 **Stratégie**
Encore Mieux accélère son développement



JURIDIQUE ET SOCIAL

p. 56 **Actualités sociales, fiscales & juridiques**

FICHES PRATIQUES

I Missive à forts enjeux: LA LETTRE D'OBSERVATIONS DU CONTRÔLE URSSAF **p. 60**

I LA LETTRE D'OBSERVATIONS DU CONTRÔLE URSSAF (suite) **p. 62**

Sommaire

p. 3 **Edito**

p. 6 **Conjoncture**
L'observatoire de l'hôtellerie et de la restauration

p. 8 **Été 2025: un bilan contrasté pour l'hôtellerie française**

p. 10 **Actualités**

p. 22 **Entretien**
François Mary, directeur général de l'Institut Lyfe



SUR LE TERRAIN

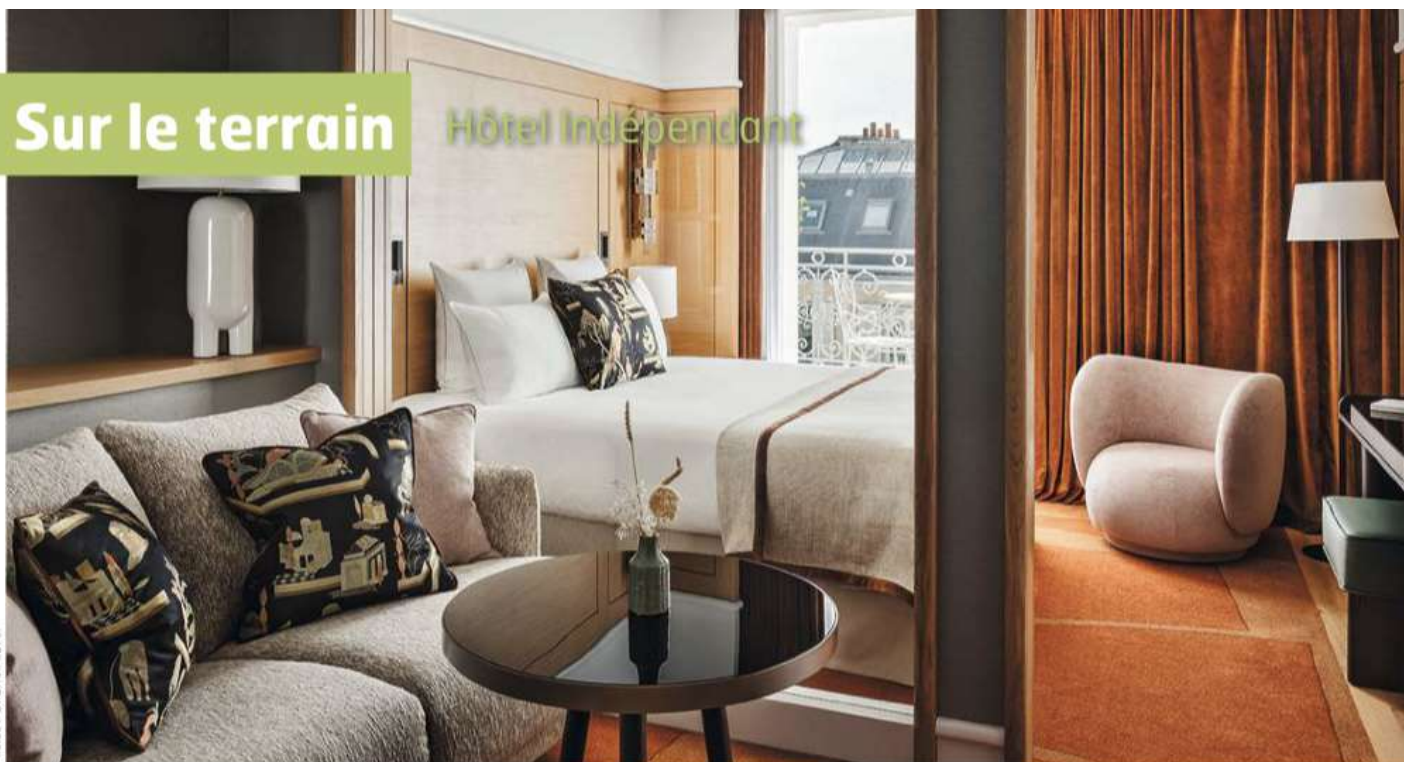
p. 34 **Nouveaux établissements**

p. 36 **Hôtel indépendant**
Hôtel de Sers à Paris (75)

p. 38 **The Social Hub à Toulouse (31)**

p. 42 **Hôtel de chaîne**
Les Rives du Ter à Larmor-Plage (56)

p. 44 **Château Les Oliviers de Salettes à Charols (26)**



Hôtel de Sers à Paris (75008)

Une rénovation entre tradition et modernité

Situé à proximité des Champs-Élysées, le cinq étoiles du groupe hôtelier familial B Signature Hotels & Resorts a récemment fait peau neuve, tout en conservant l'âme des lieux. Point d'orgue de cette rénovation, les trois suites signature. Visite guidée avec Agathe Jousse, présidente du groupe.

L'Hôtel de Sers vient de réaménager entièrement ses 52 chambres et suites, en conciliant l'histoire du bâtiment du XIX^e siècle à un esprit contemporain. « Nous avons repris l'établissement il y a plus d'une dizaine d'an-

nées alors qu'il venait d'être rénové par l'architecte Thomas Vidalenc. Depuis, nous n'avons presque rien modifié et nous avons donc voulu le remettre au goût du jour, détaille Agathe Jousse, présidente de B Signature Hotels & Resorts, groupe hôtelier familial (lire encadré). Dans le quartier, de nombreux établissements ont été transformés et nous avons voulu conserver le niveau de standing des boutiques-hôtels proches des Champs-Élysées. Nous avons adopté une approche contemporaine, tout en restant fidèles à l'histoire de l'établissement. »

Derrière la façade haussmannienne qui mêle des lignes néoclassiques et des détails art déco, les clients découvrent une entrée majestueuse, conçue jadis pour accueillir les carrosses, et un escalier monumental. L'ensemble des chambres a été repensé, y compris les salles de bains, dans une ambiance de maison particulière des années 30. Trois suites signatures ont également été créées aux derniers étages. « Cette rénovation a nécessité neuf mois de travaux durant lesquels nous avons fermé deux fois une semaine, notamment pour les

UN GROUPE FAMILIAL COMPOSÉ DE SEPT HOTELS

Le point de départ de l'aventure hôtelière familiale commence en 1993 avec l'acquisition du **Domaine de la Bretesche** en Bretagne par Alain Bessé. En 2003, sa fille Anne Jousse le rejoint et prend en charge le management hôtelier. En 2009, elle fonde le groupe B Signature Hotels & Resorts, une collection d'hôtels indépendants, alliant élégance, singularité et sens du service. Outre l'hôtel breton (Relais & Châteaux comportant 40 clés et neuf villas privées, rénové en 2025) et l'Hôtel de Sers, le groupe compte l'Hôtel Bel Ami, l'Hôtel Edouard 7, l'Hôtel Vernet et l'Hôtel Montalembert. En 2017, Agathe Jousse rejoint la direction générale, représentant la troisième génération. En 2018, la collection s'ouvre à de nouveaux horizons avec l'Hôtel Manapany, écoresort raffiné à Saint-Barthélemy.





démolitions des salles de bains afin d'éviter les désagréments liés au bruit », précise la dirigeante. La décoration a été imaginée par l'architecte d'intérieur Pascal Allaman et les propriétaires, Anne et Agathe Jousse. Parquet clair point de Hongrie, boiseries travaillées, tissus noirs tendus reprennent des motifs japonisants, étoffes précieuses et tapis géométriques apportent une ambiance feutrée et contemporaine.

SUSCITER L'ÉMOTION

« Cet hôtel était l'ancienne résidence du Marquis de Sers. Il est largement ouvert sur l'extérieur, comportant de nombreuses vues sur Paris. Nous avons voulu conserver ce côté très parisien, et offrir une forte sensibilité résidentielle pour délivrer une vraie expérience, tout en restant dans un standing de cinq étoiles », ajoute Agathe Jousse. Près de la moitié des chambres dispose d'une terrasse, dont certaines ont vue sur la Tour Eiffel. Côté suites, la Panoramique bénéficie d'une terrasse privée de 20 m², d'un salon sous verrière et d'une vue à 360° sur la capitale et ses monuments. Au septième étage, la Suite Eiffel s'inspire du côté chic parisien des années 30. Quant à l'« Appartement Marquis », il met l'accent sur une ambiance intimiste avec des sculptures, bustes en plâtre, tableaux anciens... Les matières naturelles sont privilégiées, comme le bois, largement présent, le marbre des salles de bains. Une moquette sur mesure a été installée autour des lits dans toutes les chambres pour plus de confort. Tissus pour les portes des dressings, éditeurs haut de gamme (Pierre Frey...), tout a été rigoureusement sélectionné pour apporter une ambiance singulière et chaleureuse. « Nous défendons

une idée du luxe qui se transmet plus par l'émotion que le produit lui-même. C'est un ensemble de choses que le client ne va pas forcément retrouver partout qui forge son expérience », souligne la présidente. Un espace bien-être complète l'offre comprenant, sauna, hammam, salle de sport, et une cabine de soins en partenariat avec Calma Paris.

UNE HAUSSE MOYENNE DE 500 EUROS

Cette montée en gamme s'est accompagnée d'une hausse tarifaire dans un marché déjà haussier, de l'ordre de 500 euros supplémentaires par nuitée. L'augmentation est ainsi comprise entre 100 et 150 euros la nuitée en chambre de première catégorie et jusqu'à 1 000 euros supplémentaires en suite en haute saison, portant le prix moyen à environ 650 euros (données juin 2025). L'hôtel, qui affiche un

taux d'occupation de l'ordre de 93 %, reçoit une part importante de clientèle internationale (environ 75 %), notamment américaine, mais également du Moyen-Orient ou d'Amérique du Sud, selon les saisons.

Le cinq étoiles prévoit de s'appuyer également sur les nouvelles technologies et l'intelligence artificielle pour renforcer l'expérience client. Une approche qui devrait permettre d'adapter davantage l'offre de services aux centres d'intérêt des clients, d'apporter plus de contenus informatifs, de partager des recommandations et de répondre plus rapidement aux avis clients.

DÉVELOPPER LA FORMATION

Côté restauration, le chef Benjamin Moutard et sa brigade mettent l'accent sur une cuisine simple et raffinée, axée sur les produits de saison. Dans un cadre raffiné et élégant, le Restaurant de Sers (25 places) met à l'honneur les classiques parisiens (burger, club sandwich, salade César), mais aussi côte de veau, filet de cabillaud à la sauce revisitée, risotto... Des menus de 38 à 52 euros sont proposés le midi (à la carte le soir) ainsi que des plats principaux allant de 24 à 33 euros.

Enfin, le cinq étoiles parisien s'est engagé pour renforcer la formation de ses collaborateurs, en partenariat avec l'agence WonderXperience. De nombreux sujets ont été abordés, dont les aspects opérationnels, mais également le côté émotionnel, la prise d'initiatives... « L'émotion et l'expérience passent par nos collaborateurs. Ils constituent la clé de voûte de nos établissements ! », conclut Agathe Jousse.

Nathalie Foulon ■

Repères

- ❑ Rachat par le groupe B Signature Hotels & Resorts en 2010 ; finalisation de la dernière rénovation en juin 2025
- ❑ 52 chambres et suites dont 12 chambres supérieures de 20 m², 32 chambres Deluxe (25 à 30 m²) et trois suites signatures (Suite Eiffel de 60 m², Suite Panoramique de 55 m² et Appartement Marquis de 80 m²)
- ❑ Taux d'occupation : 93 %
- ❑ Prix moyen : environ 650 euros
- ❑ Clientèle internationale : 75 %, clientèle française : 25 %

- ❑ Restauration : Restaurant de Sers avec sa salle de 50 m² (25 couverts) : menus de 38 euros (plat-dessert) à 52 euros (formule complète) le midi et à la carte le soir (prix moyen : 55 euros) ; S'Bar (44 m²) ; Patio sous une verrière modulable
- ❑ Salle de réunion « Salon Marquis » jusqu'à 60 personnes
- ❑ Espace bien-être : cabine de massage, sauna, hammam et salle de sport
- ❑ Une cinquantaine de salariés (hôtel et restaurant), externalisation de l'entretien