

Le retour en grâce de l'hôtellerie 3 étoiles

Par **Raphaëlle Elkrief**

Publié le 19/01/2023 à 22:00, mis à jour le 20/01/2023 à 10:03

▶ Écouter cet article

00:00/08:04



À l'hôtel 3 étoiles Palmito, à Biarritz, tout a été repensé selon les codes de l'époque. Une décoration soignée et instagrammable, des produits d'accueil choisis avec soin, une réception ouverte 24 heures sur 24, un petit-déjeuner composé de produits locaux. *Palmito*

ENQUÊTE - Abordable, instagrammable, durable, une nouvelle génération d'hébergements a le vent en poupe. Décontractée mais attentionnée, elle redéfinit les codes de l'hospitalité.

C'est l'un des effets magiques du big data: pouvoir faire une radiographie, à l'instant T ou sur le temps long, d'une tendance, d'une pratique de consommation. C'est l'exercice auquel se livre chaque année la société américaine Expedia, propriétaire des sites [expedia.com](https://www.expedia.com) et [hotels.com](https://www.hotels.com), qui publiait fin 2022 ses grandes prédictions pour l'année à venir. Entre appétence pour les séjours bien-être et émergence d'un « tourisme Netflix », le spécialiste du voyage en ligne mise sur le boom de l'hôtellerie 3 étoiles. « *32% des voyageurs français admettent en effet être plus soucieux que jamais du rapport qualité prix* », nous apprend l'étude. Un argument qui veut bien s'entendre.

Dopés par une inflation qui flirte avec les 6% mais aussi par l'explosion des coûts de l'énergie, les tarifs hôteliers ont connu en un an une hausse qui pourrait se poursuivre durant l'année à venir. De quoi contrarier les projets touristiques des Français ? Pas vraiment. Le taux d'occupation des chambres et le rebond connu dans le secteur montrent que ces derniers ne semblent pas enclins à voyager moins, mais plutôt à panacher différemment un budget vacances en cherchant à partir plusieurs fois, mais pour moins cher, dans une période où émerge un sentiment de « *revenge travel* », une frénésie de voyages comme un contrecoup aux restrictions de déplacements connues durant la pandémie.

Un contexte qui pourrait être très porteur pour l'hôtellerie 3 étoiles, correspondant, en France, à une offre «moyenne gamme supérieure». Un nombre d'étoiles qui, s'il a pu faire rêver sur un maillot de foot ou à une table gastronomique, n'inspirerait pas autant de faveurs dans l'hôtellerie. *«Les hôtels 3 étoiles représentent une grande partie de l'offre hôtelière, pourtant ils ont une image moins glamour, moins attrayante que des hôtels classés 4 ou 5 étoiles »*, assure Gaëtan Le Pogam, directeur des ventes et du marketing du groupe hôtelier Honotel, un parc de 44 hôtels 3 et 4 étoiles. Une grande partie de l'offre ? Ils seraient 5700, soit 48% du parc hôtelier classé par Atout France, l'organisme chargé du classement des hébergements de tourisme. Ce classement semble avoir perdu de son autorité auprès de certains hôteliers, notamment de moyenne gamme supérieure, qui n'attendent plus de devoir remplir, tous les cinq ans, la liste des critères imposés par Atout France, pour se créer une identité désirable, à des prix attractifs.

C'est ce qu'expérimente Nina Berche, qui a repris avec son conjoint une affaire familiale non loin du Port Vieux à Biarritz. Au Palmito, hôtel 3 étoiles, tout a été repensé selon les codes de l'époque. Une décoration soignée et instagrammable, des produits d'accueil choisis avec soin, une réception ouverte 24 heures sur 24, un petit-déjeuner composé de produits locaux, mais aussi des partenariats mis en place avec des boutiques ou des centres de surf et de yoga du coin, pour inscrire l'expérience du client dans la vie biarrote. Même attention aux détails au So'Co à Nice. L'établissement propose dans son lobby une sélection d'ouvrages, de jeux de société et, dans les chambres, un coin bureau parfaitement aménagé pour le télétravail...

La rigueur de la classification

Des adresses parfaitement calibrées pour répondre aux exigences d'une nouvelle génération de touristes, rompus aux comparatifs d'avis clients sur les sites de réservation et au tri de comptes Instagram. *«Les considérations et les attentes autour de l'hôtellerie ont changé »*, explique Gaëlle Perrin, cofondatrice du site Allezhopa, qui répertorie 300 lieux *«respectueux et incarnés »*. Dans son panel : des chambres d'hôtes, des maisons à louer, mais aussi des hôtels dont importe peu le nombre d'étoiles. *«On préférera porter notre attention sur un décor qui nous transporte plutôt qu'une salle de restaurant, sur une expérience proposée plutôt que sur la présence d'une machine à café. »*

En France, parmi les premières figures à avoir ostensiblement joué avec la rigueur de la classification hôtelière, on retrouve les hôtels Mama Shelter. Dans le sillage des «boutiques hôtels », la marque s'amusait, dès 2008, à réinventer les codes de l'hospitalité. Des petites chambres, mais une literie haut de gamme que l'on peut désormais s'offrir chez soi. Pas de baignoire, ni de room-service, mais une vidéothèque gratuite et des produits de toilette bio solides, le tout à partir de 89€ la nuit. Une philosophie qui continue d'infuser ses nouvelles adresses, quinze ans après le début de l'aventure (un 3 étoiles à Toulouse, un futur 4 étoiles à Rennes), et dont le succès a certainement inspiré de nombreux groupes ou hôteliers indépendants.

«Ce que l'on dit à nos clients, c'est qu'effectivement ils ne trouveront pas de spa ou de service en chambre dans nos hôtels 3 étoiles, mais qu'ils y dormiront bien, dans un joli point de chute d'où explorer facilement la ville », avance Gaëtan Le Pogam d'Honotel. *«Je ne dénigre pas le classement Atout France, il est nécessaire pour encadrer l'offre hôtelière et la rendre plus lisible. Mais il ne tient pas compte du design, de l'ambiance, de la perception du client et de la réputation à construire. »*

Labelliser l'intangible

Comment labelliser l'intangible ? Du côté de l'organisme, on défend une classification vivante, au fait des évolutions des habitudes de consommation, qui contribue à la compétitivité et à la modernisation du secteur hôtelier. *« On ne classe plus aujourd'hui comme on classait en 1937 (date de la création en France du classement par étoiles, NDLR) ou en 2009, assure Philippe Kaspi, secrétaire général d'Atout France. Depuis 2022, nous intégrons des exigences liées à la digitalisation et à l'écologie. Aujourd'hui, 87% des hôtels, dans une démarche purement volontaire, décident s'ils veulent être classés ou non et définissent eux-mêmes le rang auquel ils aspirent. »* Avec parfois pour conséquence quelques petits tours de passe-passe. *« On préfère rester un très bon 3 étoiles que d'en briguer une quatrième et de voir notre clientèle devenir plus exigeante »,* assure Nina Berche.

Même son de cloche chez Vanessa Moreau, propriétaire d'Un Hôtel en Ville, joli 2 étoiles à La Rochelle. Dans l'attente du renouvellement du classement de son hôtel, elle se demande si elle doit se positionner comme 3 étoiles ou choisir la labellisation « hôtel de charme ». *« On est un 2 étoiles, mais on se comporte déjà comme un 3 étoiles, raconte-t-elle. Pour changer de rang, il ne nous faudrait pas grand-chose, éventuellement rajouter une bouilloire en chambre ou un panier d'accueil. En réalité, on mise avant tout sur l'expérience que l'on va faire vivre à ceux qui nous rendent visite ! »* Et réfléchir, à l'instar de nombre de ses confrères, à la notion d'hospitalité, inspirée par l'esprit des chambres d'hôtes et d'une hôtellerie plus hybride qui préfère garder contact avec son voyageur, et lui donner une liste de bonnes adresses plutôt que de briguer un panonceau plus étoilé.

Carnet de route

- Hôtel Palmito

Comme une surf-house, à Biarritz, composée de 18 chambres dont deux dortoirs et un food market, dans une rue piétonne. À partir de 70€ la nuit. Palmito-biarritz.com

- PiaPia

Entre Nation et Père-Lachaise, à Paris, une adresse créative avec terrasses végétalisées, salles de réunion, baby-foot et attentions pour les familles. À partir de 135€. Piapiahotel.com

- Hôtel So'Co Nice

À deux pas de la gare, à Nice, cet hôtel confortable et convivial propose, de 18 à 20 heures, un apéro autour de vins et d'apéritifs typiques. À partir de 70€. Hotel-soco.com

- Hôtel Life Marseille

Sur le Vieux-Port de Marseille, un hôtel aux espaces modulables, comme les chambres transformables en bureau avec vidéoprojecteur et lit escamotable. À partir de 89€. Lifehotels.fr

- Hôtel les Cabanettes

En Arles, ce motel architectural propose des chambres avec terrasses privatives ouvertes sur un patio avec piscine. À partir de 95€. Lescabanettes.com