



Comment les palaces parisiens orchestrent leur réouverture

Accueillant à nouveau progressivement leurs clients, les établissements de luxe de la capitale font tout pour attirer les Français. Ils multiplient aussi les nouveaux services.



Le Bristol, fermé pour la première fois depuis sa création, a revisité son jardin, un projet qu'il avait de longue date. (Claire Cocano)

Progressivement, les palaces parisiens et les cinq étoiles rouvrent leurs portes. Si, au cœur de l'été, les clients ont pu réserver leur chambre à La Réserve Paris mais aussi au Brach Paris ou à la Cour des Vosges du groupe Evok Hôtels Collection, ils ont dû attendre le 1^{er} septembre pour retrouver le chemin du Bristol ou du Plaza Athénée. Le Lutetia se réanimera le 24 septembre. Tandis que Le Shangri-La vient de décider qu'il reprendra son activité le 1^{er} décembre.

A chacun sa stratégie face à l'absence actuelle de touristes venus d'autres continents et aux quarantaines mises en place par nos voisins comme la Grande-Bretagne ou l'Allemagne. « En moyenne, 80 à 100 % des clients de ces établissements sont étrangers », rappelle Mark Watkins, président de Coach Omnium, cabinet de conseil en hôtellerie.

Séduire les Français



[Visualiser l'article](#)

La profession sait que les taux d'occupation resteront bas durant un moment et tous les étages ne sont pas forcément remis en service. « Rouvrir est jugé important pour une question d'image, pour refaire parler de soi », estime Mark Watkins. « Nous avons une grande responsabilité à la fois vis-à-vis de nos collaborateurs mais aussi de nos fournisseurs et des boutiques de notre quartier », rappelle Gérald Krischeck, directeur général du Prince de Galles.

Aujourd'hui, l'heure est à chouchouter la clientèle hexagonale. Le Bristol a lancé pour elle l'offre « Cocorico ! » avec surclassement et départ tardif à 690 euros par nuit, arguant que c'est le meilleur moment pour profiter de ses monuments et musées. « Nos habitués se sont manifestés dès l'annonce de la réouverture. La clientèle française, d'affaire, et certains Européens reviennent », se félicite Luca Allegri, son PDG. Côté restauration, L'Epicure, le trois étoiles signé Eric Frechon est complet presque tous les soirs de septembre.

Tous les établissements veulent donner envie aux Parisiens d'oser pousser leurs portes. Pour continuer à exister lors de sa fermeture, le Ritz avait lancé en juin un comptoir de pâtisseries. Il le prolonge jusqu'à fin octobre. Au Crillon, le camion de glaces vintage perdure jusqu'à la fin du mois. Le palace vient aussi de donner l'accès au rooftop de la Suite Bernstein avec vue sur la Tour Eiffel pour y boire un cocktail le soir.

Capitaliser sur des travaux

Bon nombre d'acteurs ont profité de la fermeture pour réaliser des travaux qui d'ordinaire se font bien plus lentement afin de limiter les nuisances vis-à-vis des clients. Au Prince de Galles, le chantier a permis d'ouvrir un nouveau bar et un nouveau restaurant est prévu pour début 2021. Le Bristol, vide pour la première fois de son existence, a revisité son jardin, un projet qu'il avait de longue date, et redécoré des suites tout en en créant.

Face au Covid-19, les palaces mettent en place de nouvelles procédures. Au Prince de Galles, un film antiviral recouvre les zones très souvent touchées, un pulvérisateur électrostatique est utilisé et ceux qui le désirent peuvent faire leur check-in via leur téléphone portable. « Les gens ne veulent pas se sentir comme à l'hôpital mais en sécurité », souligne Gérald Krischeck. Au Shangri-La, il sera possible de demander d'être cherché à l'aéroport ou à la gare pour se retrouver dans une bulle dès le début du séjour. « Parler des mesures prises fait partie du b.a.-ba. Mais ce n'est pas un argument de vente car il est aussi mis en avant dans d'autres gammes d'hôtellerie », remarque Mark Watkins.

Proposer de nouveaux services

Les établissements mettent à profit leurs chambres libres pour faire de nouvelles propositions. Au Shangri-La, le check-in et check-out se feront à l'heure de son choix pour ne pas avoir à attendre inutilement quand son avion arrive à 9 heures du matin.



Au Plaza Athénée, les clients peuvent organiser un dîner privé dans une suite avec vue sur la Tour Eiffel hors de leur propre chambre. Tandis qu'au Bristol, des chambres ont été bloquées pour être transformées en salles de fitness individuelles. De quoi satisfaire l'envie actuelle d'intimité.