

# Un Pavillon Michelin bien mérité

**Une dizaine d'années après avoir repris l'Hôtel Azur à Reims, un hôtel \*\* qui battait de l'aile, David et Véronique Paquis viennent de voir tous leurs efforts récompensés : distingué par un Pavillon dans le Guide Michelin 2012, il est le seul hôtel \*\* indépendant de la ville de Reims à figurer dans ce guide si prestigieux.**

**E**n mars 2012, David et Véronique Paquis n'ont pas pu cacher leur fierté et leur bonheur quand ils ont eu la surprise de découvrir que leur hôtel figurait dans l'édition 2012 du Guide Michelin. « *Nous sommes fiers, expliquent-ils car cette année notre hôtel est le seul établissement indépendant 2 étoiles de Reims sélectionné par ce guide. Et, nous sommes heureux car au cours de ces dix dernières années, nous nous sommes impliqués à plus 150 % dans cet hôtel. C'est une véritable reconnaissance. Sur le plan commercial : au moins un client par jour réserve dans notre hôtel grâce à ce guide !* ». Quand David et Véronique Paquis, ont repris cet hôtel en 2001, Véronique travaillait dans un commerce d'habillement et David dans une banque. Mais, âgés d'une trentaine d'années chacun, ils avaient la volonté de créer leur propre affaire. En cherchant dans la ville de Reims, ils ont trouvé cet hôtel à vendre.

## Un emprunt pour se mettre aux normes de classement

Un hôtel de 19 chambres établi dans une maison de trois étages pleine de



charme construite en 1925, avec un bel escalier intérieur et une jolie cour qui permet de prendre le petit-déjeuner au soleil lors des beaux jours. Un hôtel bien situé dans le quartier historique du Boulingrin, près du centre animé et de la gare. Mais un hôtel qui tout en étant propre n'avait jamais été modernisé depuis plus d'une vingtaine d'années. Pour certaines chambres, les toilettes étaient encore sur le palier ! Tout était à refaire ! Pour acquérir le fonds de cet hôtel, David et Véronique ont emprunté

« *Un prêt que nous avons pu obtenir facilement, explique David, pour deux*

*raisons : je travaillais dans une banque et, dans un premier temps, nous avions décidé que je garderais mon emploi* ». Durant les deux premières années, ils ont consacré tous leurs week-ends à faire des travaux de rénovation et Véronique a retrouvé une clientèle en misant sur les entreprises de la région, les associations... Et le bouche à oreille. Tout allait bien jusqu'au jour où le service de la Direction générale de la Répression des Fraudes (DGCCRF) est venu inspecter l'hôtel en 2002. « *En mesurant tout ce qu'il y avait à faire dans cet établissement pour le mettre en conformité aux normes de classement des hôtels, avoue David, nous*



avons été plutôt découragés mais nous n'avons pas baissé les bras. Nous nous sommes renseignés sur les subventions que nous pourrions obtenir. Pour en bénéficier il nous fallait soit passer en trois étoiles soit faire partie d'une chaîne volontaire engagée dans une démarche qualité. Nous avons choisi de rester un hôtel deux étoiles indépendant

## Comme une maison d'hôtes

À part l'électricité et la plomberie qu'il a confiées à des professionnels, David a refait toutes les chambres et les salles de bains. « Nous travaillions avec 12 chambres sur 19, confie-t-il. C'est ce qui nous a permis de survivre pendant toute la période des travaux qui s'est terminée en 2011 ». Les inspecteurs du Guide Michelin lors de leur visite au printemps 2011 ont été certainement séduits par cet hôtel bien situé, aux chambres à la fois confortables, joliment décorées (toutes différemment) et à prix sages. Ils l'ont été également par l'accueil fort convivial de David et Véronique et par leur disponibilité. « Nous sommes, confie Véronique, vraiment très proches de nos clients, toujours prêts à leur rendre service, à leur donner des informations touristiques, des adresses de restaurants, à parler avec eux. Nous sommes presque une annexe de l'office du tourisme ! Et nous multiplions les petites attentions pour leur faire plaisir telles que des décorations et des petits cadeaux pour Noël ou Pâques par exemple. De plus, nous louons plusieurs garages à 200 m de l'hôtel. Si bien que nos clients nous disent souvent que notre hôtel est en quelque sorte une alternative à la chambre d'hôtes ! ».



## Un taux d'occupation de 70 à 75%

L'Hôtel Azur a pour clientèle des commerciaux (60 à 65 %), des touristes français ou étrangers... Son taux d'occupation atteint 70 à 75 % grâce à sa présence dans le Guide Michelin, dans le Guide du routard et sur les documents de l'office du tourisme ; grâce également aux actions de prospection que mène Véronique auprès des centres de formations des différents sociétés de la région, des associations, des organisateurs de festivals, de salons... Sans oublier le bouche-à-oreille et le site de réservation booking.com. « Booking.com est incontournable aujourd'hui, commente David, mais il nous prend 17 % de commissions ! Pour le moment, nous lui confions un allotement de 4 chambres seulement. Mais comme nos clients, même les plus fidèles, continuent de passer par booking.com au lieu de réserver en direct, nous devons certainement augmenter cet allotement. D'autant plus que les avis de nos clients sur tripadvisor.com et booking.com sont tous excellents ! ».



Pour limiter les réservations par booking.com, David et Véronique ont décidé de faire relouer leur site Internet et de faire le nécessaire pour être plus visible sur le Web, notamment sur facebook et twitter... « Nous devons notre réussite, concluent David et Véronique, à notre rigueur, notre énergie, notre patience, notre volonté d'être tout à fait aux normes de sécurité et d'hygiène, notre sens de la décoration, notre convivialité et notre volonté d'aller toujours de l'avant.

notre objectif est de maintenir le cap pour répondre au plus près des attentes de nos clients ! Et, nous sommes très confiants car l'Hôtel Azur\*\* a de beaux jours devant lui : il est situé en plein cœur du quartier historique du Boulingrin, à proximité des Halles du Boulingrin qui viennent d'être rénovées et qui vont revivre prochainement. Nous comptons également sur le futur Musée des Beaux-Arts qui doit ouvrir ses portes dans le quartier en 2016. »

Isabelle Deligny ■

JULIANE CASPAR,  
RÉDACTRICE EN CHEF DU GUIDE MICHELIN

## « Les hôtels sont sélectionnés selon des critères rigoureux »

Nous sélectionnons et classons les hôtels qui figurent dans le guide Michelin selon des critères différents de ceux des normes de classement réglementaires. Ce classement va de 1 à 5 pavillons. Pour faire cette sélection, dans chaque ville, nos inspecteurs visitent d'une part, tous les hôtels présents dans le guide et d'autre part, ceux qui ont fait une demande d'inscription, ceux qui sont recommandés par nos lecteurs et ceux qui vont ou qui viennent d'ouvrir. Nos trois critères de sélection les plus importants : la propreté ; la taille des chambres et l'accueil par le propriétaire et le personnel. Viennent ensuite bien d'autres critères dont la qualité du petit-déjeuner, celle de l'insonorisation, la décoration, l'emplacement sans oublier le rapport qualité/prix, une notion très importante notamment pour les hôtels 1 pavillon. La décision de référencement et de classement est prise par chaque inspecteur.