

## Sur le terrain | hôtel chaîne intégrée



### Sofitel Lyon Bellecour

## Business, gastronomie et culture, au firmament

**Adresse emblématique de la capitale des Gaules, le Sofitel Lyon Bellecour est bien intégré dans son tissu local, tout en développant de plus en plus la clientèle internationale. Les séminaires et l'événementiel constituent des points forts de cet établissement du groupe Accor, attaché aux prestations sur mesure. Il présente aussi des atouts en matière gastronomique, avec le restaurant Les Trois Dômes, couronné d'une étoile Michelin et le Silk Brasserie. Le Sofitel Lyon Bellecour innove aussi au bar panoramique Le Melhor, avec une carte de cocktails sur iPad. Grand tour d'horizon.**

**A**u cœur de la presque île lyonnaise, s'élève le Sofitel Lyon Bellecour dont la célèbre façade à l'architecture cubique contemporaine semble appartenir à l'histoire de la ville. Inauguré en 1969, cet hôtel est rapidement devenu une adresse incontournable, prisée par la clientèle lyonnaise, mais aussi internationale, parmi laquelle des personnalités du show-business, du monde sportif, économique ou encore politique. Dans son univers atypique contemporain, où la tradition de la soierie lyonnaise se décline du rez-de-chaussée jusqu'au sommet, le Sofitel Lyon Bellecour se démarque par une activité business à 55 % : séminaires,

conventions, réunions de cohésion pour les équipes de direction, business individuel... Quant à la clientèle loisirs, elle est représentée à 45 %, avec des touristes, groupes et individuels. Deux autres chiffres fournis s'avèrent significatifs. « Le Sofitel Lyon Bellecour capte 52 % de clientèle française et 48 % de clientèle internationale, avec en premier lieu, la Suisse, la Belgique, le Luxembourg et l'Allemagne, puis, les États-Unis, le Canada et l'Angleterre, et enfin, la Chine et le Japon », souligne Jacques Bourguignon, directeur du Sofitel Lyon, auparavant au Sofitel Quiberon Thalassa Sea & Spa. « Le développement commercial passe franchement par la

mise en avant du Sofitel Lyon Bellecour en France et à l'international (salons, workshops, tours-opérateurs...) et par la modularité des espaces pour bien accueillir les séminaires et événements », poursuit-il. Ainsi, en quatre ans, la dynamique commerciale a permis de développer la clientèle internationale de 20 %.

### Des prestations sur mesure

« Il importe de rester à l'écoute du client et de l'accompagner de A à Z, en lui proposant des alternatives auxquelles il n'aurait pas songé... », affirme Stéphanie Catimel, directrice commerciale et marketing. Par exemple, il s'agit de « casser »



les codes traditionnels de la pause séminaires, grâce à un accueil personnalisé sur l'espace lounge-terrasse à l'entrée de l'hôtel, de privatiser le bar panoramique Le Melhor pour des déjeuners d'affaires de 30 convives, d'organiser des soirées de lancement au Light Bar ou encore des cocktails, jusqu'à 50 personnes dans le jardin intérieur en face de l'espace bien-être, le So Fit, devenu le centre exclusif Biologique Recherche. « *Le client souhaite être étonné et bénéficier de prestations sur mesure, à l'instar de déjeuners et dîners de séminaires avec des menus banquet De-Light ou une offre sans gluten* », commente Stéphanie Catimel.

Dans le contexte actuel, le cinq étoiles parvient donc à tirer son épingle du jeu, grâce à un portefeuille de clients très diversifié, à ses prestations personnalisées, également en ce qui concerne les événements. « *Sur ce créneau, la concurrence est rude. Aussi, il est primordial de se différencier par notre accueil et réactivité, de jouer la carte de l'excellence en accord avec la simplicité, de veiller au moindre détail jusqu'à la décoration pour créer une ambiance avec des parfums, des fleurs, des matières... Créer l'émotion et la surprise,*



*faire vivre un moment inoubliable, tels sont nos souhaits les plus chers* », assure Frédérique Arderighi, coordinatrice des séminaires et banquets.

### 70% de réservations par AccorHotels

Cette dernière constate que les déjeuners-buffets sur mesure ont de plus en plus le vent en poupe. Et d'ajouter : « *Il faut innover avec une restauration bien-être (plats détox, énergisants...), des présentations encore plus modernes, des proportions retravaillées..., tout en restant dans le programme Planète 21, entre autres, avec des ampoules basse consommation dans les salles de séminaires ou un système d'eau purifiée pour le service de l'eau en carafe.* » À la demande du client, les séminaires peuvent être ponctués de cours

d'œnologie ou d'ateliers à thème (cuisine, cocktails). Prochainement, un comptoir sera créé dans les salles de réunions, afin que les participants puissent découvrir les cuisiniers à l'œuvre, lors des pauses cafés et buffets, et pourquoi pas, recueillir leurs recettes du jour. Aujourd'hui, 70 % des clients réservent par le site AccorHotels et 30 % par Booking et Expédia. En outre, 45 % sont porteurs de la carte Club AccorHotel, gratuite et renouvelable chaque année. Toute réservation sur le site AccorHotels permet de bénéficier de moins 5 % sur le tarif des chambres. Quant aux grands voyageurs, ils optent pour des programmes payants, afin de bénéficier de réductions plus importantes ou d'attentions particulières (par exemple, surclassement).

### Service « Cousu Main », Sofitel Lyon Culture

« *Ici, les attentions particulières revêtent toute leur importance, d'où la raison d'être du service « Cousu Main ». Écouter le client, deviner ce qui lui ferait plaisir, et le servir avec son cœur permet de fidéliser* », confie Sébastien Vermare, concierge Clef d'Or, en charge du service « Cousu Main ». En 2016, le Sofitel Lyon Bellecour a été élu deux fois « Cousu Main Monde ». Un autre volet de l'activité de ce dynamique établissement, c'est le Sofitel Lyon Culture qui se déroule cinq fois par an dans le Salon Beaujeu du 8<sup>e</sup> étage. Sont ainsi conviées des personnalités du monde culturel, lors de dîners gastronomiques avec débats sur un thème. « *Nous accueillons 75 à 80 personnes. C'est toujours complet. La formule est, en effet, attractive pour 67 €, boissons comprises* », fait remarquer Jacques Bourguignon. En termes de restauration, le fer de lance, c'est le restaurant étoilé Les Trois Dômes (voir encadré). Du côté du Silk Brasserie, ex-Sofishop, les banquettes orange,

## REPÈRES

- ▶ **Hébergement**: 135 chambres, 26 juniors suites, 3 appartements présidentiels de 80 m<sup>2</sup>
- ▶ **Superficie moyenne d'une chambre**: 26,5 m<sup>2</sup>
- ▶ **Prix moyen d'une chambre**: 213 € (petit-déjeuner : 27 €)
- ▶ **Taux d'occupation moyen (3 dernières années)**: 71 %, durée moyenne du séjour : 1,4 nuité
- ▶ **Effectif global**: 150 ambassadeurs dont 22 chefs de service, 35 nationalités représentées
- ▶ **Comité de direction**: 10 personnes. Equipe restauration : 65 dont 20 au restaurant Les Trois Dômes
- ▶ **Chiffre d'affaires** (moyenne de ces 3 dernières années) : 17 M€ dont 8,90 M€ avec l'hébergement et le reste avec le département « Food and Beverage » et l'événementiel
- ▶ **12 salles de réunions modulables** (6 à 350 personnes)



les fauteuils de cuir noir et les chaises bistrot font face à des tables acier, tandis que d'immenses photos noir et blanc constituent les symboles d'une promenade à travers Lyon. Sept jours sur sept, Silk Brasserie se positionne sur le créneau de la bistronomie qui plaît aux Lyonnais ne souhaitant pas forcément manger dans un typique bouchon !

### Concept De-Light, semaines à thème au Silk

Silk Brasserie réalise une moyenne de 110 couverts par jour et le ticket moyen s'élève à 37 €. « *Au déjeuner, la clientèle pressée opte pour la formule Duo Express à 19,60 € et nous captions 95 % de clientèle extérieure, venant de Lyon et la région. Le soir, la répartition se fait pour moitié entre les clients extérieurs et ceux de l'hôtel* », précise Dimitri Chevalier, responsable de la restauration. En outre, dès les beaux jours, le concept bien-être et minceur De-Light, proposé dans tous les Sofitel du Monde, est apprécié notamment par une clientèle féminine (de mai à septembre, formules à 19 € et 27 €, le reste du temps, à la carte). Par ailleurs, les plats les plus vendus sont les tartares, le saumon fumé maison, le couscous (chaque jeudi, depuis 20 ans !) et les desserts du chef

pâtissier des Trois Dômes. La clientèle dispose, en outre, de la carte des vins du restaurant gastronomique, en plus de la carte spécifique au Silk Brasserie et d'une sélection de vins au verre, en accord avec les plats, proposée depuis cette année. Enfin, quatre fois par an, les semaines thématiques (Mexique, Hongrie, Marseille, Strasbourg...) contribuent à apporter de la nouveauté, tant à la clientèle, qu'à l'équipe en cuisine et en salle.

### Pionner en Europe, pour l'iPad

Enfin, le hall majestueux de l'hôtel accueille l'espace Light-Bar, où une fresque soyeuse signée Tassinari-Châtel, côtoie subtilement le mobilier contemporain. Ce lobby bar constitue l'endroit idéal pour des réunions matinales, pour le goûter avec une offre sucrée et salée, et depuis septembre 2016, pour l'apéritif chic autour d'un cocktail signature et d'une assiette gourmande. Le soir, le Light-Bar est devenu le rendez-vous des amateurs de vins, champagnes et digestifs, pour accompagner leurs cigares. Gaëtan Costecalde, responsable du Light-Bar et du Melhor, le bar panoramique, en rouge et noir, met un point d'honneur, avec ses collègues, à proposer une carte



de cocktails (une trentaine) sur iPad. En 2010, le Sofitel Lyon Bellecour a été le premier en Europe à se lancer dans cette initiative innovante. Le client découvre l'inspiration et l'histoire du cocktail, sa composition, son prix (14,50 € à 28 €) et sa photo. Tout en suggérant des cocktails créatifs par saison, les barmen constatent que les classiques sont toujours les plus demandés, à commencer par les Mojitos aux épices et au sirop de rose. « *La clientèle est de plus en plus jeune et le week-end, à 70 % lyonnaise* », constatent les professionnels. Le Sofitel Lyon Bellecour demeure résolument ancré dans la capitale des Gaules !

Christel Reynaud ■

## Les Trois Dômes, étoilé Michelin, au sommet

Situé au 8<sup>e</sup> étage, le restaurant Les Trois Dômes détient une étoile Michelin depuis douze ans. « *Nous faisons partie des trois étoilés, en France et dans le monde, avec les restaurants des MGallery de Metz et Trouville* », précise le chef, Christian Lherm. « *Mon défi quotidien, avec tout l'équipe, consiste, bien sûr, à préserver cette étoile. Elle permet de fidéliser la belle clientèle lyonnaise, fidèle de génération en génération, et de sécuriser les clients faisant appel à nos prestations banqueting haut de gamme, que j'ai souhaité développer* ». Le restaurant bénéficie d'une superbe vue à 180° sur les toits de Lyon et les berges du Rhône, et la nuit, le panorama est exceptionnel. Sur une capacité de 60 couverts, un maximum de tables profite de cette vue. L'univers se veut moderne et apaisant, avec des tons bruns et argentés, et du mobilier clair. L'endroit est fréquenté par 75 % de clients extérieurs et 25 % de l'hôtel. « *La clientèle de loisirs, française et internationale, réserve à l'hôtel, à condition que des*

*places soient disponibles au restaurant gastronomique. Il faut compter deux semaines d'attente pour obtenir une table côté baie vitrée, le vendredi et samedi !* » commente Christian Lherm. Le restaurant enregistre une moyenne de 80 couverts par jour (dont 30 à midi et 50 le soir) et le ticket moyen s'élève à 140 €. Au déjeuner, du mardi au samedi, le menu affaires à 47 € représente 70 % des ventes. « *Il fallait recapter la clientèle d'affaires pressée. Raison pour laquelle, il y a trois ans, nous avons lancé ce menu pouvant être servi en une heure. Nous constatons que l'offre Express à 36 € (plat-dessert) ou 38 € (entrée-plat) se vend peu, de même que le menu complet à 47 € le samedi midi* », affirme le chef de cuisine. Le soir et le week-end, le menu Collection Trois Dômes est très apprécié, au travers de l'offre 2 plats à 81 € ou 3 plats à 96 €, avec fromage et dessert. Les plats signatures du chef sont le tartare d'huître et Saint-Jacques, le lièvre à la royale, la tourte de homard, le filet de bœuf de



Salers. Le menu Homard à 110 €, lancé il y a un an, remporte un vif succès, il est toujours adapté avec les produits de saison. Côté desserts, figurent huit choix à la carte (17 € à 19 €) dont toujours un soufflé chaud aux saveurs originales et une palette de sorbets. Le chef pâtissier Benjamin Stammer fait un tabac avec son cigare ! L'entremets carré, décliné à chaque saison, figure parmi les desserts de prédilection de la clientèle. Côté vins, les deux sommeliers mettent en avant la vallée du Rhône et le Beaujolais, au travers d'une carte riche de 350 références. Sur chaque plat du chef, ils font découvrir une proposition de vin au verre, selon les goûts et envies du moment.