Lancé en 1994, le réseau a fait des émules au fil du temps. Repositionné, professionnalisé, le groupement compte déjà quelque 200 adhérents.

Qui aurait misé un euro sur le réseau Citôtel voilà treize ans? Pas grand monde. Grossière erreur : les faits sont là. Avec quelque 200 adhérents 2 et 3 étoiles recensés au 1er janvier 2007 représentant 6 000 chambres, l'enseigne (créée en 1994) figure aujourd'hui parmi les 7 premières chaînes volontaires françaises (source : Coach Omnium). Un classement d'autant plus honorable que le groupement a grandi vitesse grand V au cours de la dernière décennie. Il regroupait à peine une centaine d'affiliés en 1998. Cerise sur le gâteau : Citôtel compte parmi les réseaux indépendants les plus homogènes à travers l'Hexagone. "*142 de nos membres ont été labellisés Qualité Tourisme*
, souligne Pascal Macé, Directeur. Et d'ajouter, n
ous poursuivons cette politique qualitative ad vitam eternam."

Une décision parfaitement justifiée. D'une part, parce que les clients sont de plus en plus exigeants. D'autre part, parce que la chaîne suscite chaque année davantage de candidatures. Rien de bien étonnant du reste compte tenu de l'évolution qu'a connu Citôtel ces derniers temps. Outre un siège inédit situé au coeur de Paris - 60 rue Claude Bernard -, la chaîne s'est façonnée une nouvelle identité visuelle avec un logo revisité de fond en comble. Plus contemporain dans ses formes (choix du petit oreiller avant All Seasons) et ses couleurs, ledit logo affiche dynamisme et sens du collectif. Sans oublier une 'base line' fort sympathique : "*Déc ouvrir un nouveau chez soi*
!". Un sacré bond en avant question image qu'il faut à l'avenir déployer auprès du grand public. En attendant, la chaîne s'est dans le même temps sensiblement professionnalisée.

Le trafic via Internet prend de l'ampleur
La nomination de **Pascal Macé** à la direction du réseau y est bien sûr pour quelque chose. Tout comme l'élection de **Michel Duret** au poste de président. En quête d'un même et seul objectif - à savoir apporter du business supplémentaire à chacun des membres -, les deux hommes ont insufflé un nouvel état d'esprit au sein du réseau. Le tout associé à la mise en place d'outils performants.

A commencer par un site Internet - citotel.com - qui propose une réservation en ligne (via ReservIT) efficace. "*Le trafic a progressé de 200 % depuis le début de l'exercice. On partait certes d'assez bas, mais tout de même : nous enregistrons maintenant quelque 30 000 visites par mois* ", indique Pascal Macé. Autre grand pas en avant : Citôtel a conclu de nombreux partenariats avec des portails majeurs comme Bookings, Active Hotels, Venere, HRS, etc. Sans oublier la signature avec le GDS Amadeus qui s'annonce prometteur. "*Grâce à ces alliances, nous donnons la possibilité à nos adhérents d'accéder à des partenaires d'envergure internationale . Le tout en facilitant leur travail puisque désormais ils ne mettent à jour qu'un seul et unique planning* ", précise le directeur général. Une nouvelle donne qui devrait booster les ventes sur la toile. D'autant plus rapidement que le réseau va se doter d'un CRM par le biais des fiches de satisfaction client

gérées sur Internet. Citôtel espère ainsi dépasser la barre des 4 millions d'euros en 2008 via ce canal contre 2,8 millions d'euros cette année.

Renforcement du maillage national

La chaîne dispose par ailleurs d'une autre 'arme' persuasive. Il s'agit de sa carte de fidélité dont le système génère quelque 6,2 millions d'euros, soit 125 000 nuitées.

"*Nous devrions franchir le seuil des 7 millions d euros en 2008*", avance Pascal Macé. de quoi attirer les hôteliers sachant que le montant d'adhésion annuelle demeure très abordable. Bien qu'elle ait renforcé son maillage national, l'enseigne doit de fait consolider ses implantations dans certaines villes de France : Toulouse, Carcassonne, Arras, Douai... Des hôtels ont d'ores et déjà rejoint Citôtel à Dinard, Nîmes, Bitche, Severac-le-Château... D'autres suivront.

Article de Claire Cosson - L'Hôtellerie Restauration du 15 novembre 2007