

ÉMERAUDE HOTELS : LE SENS DE L'HOSPITALITÉ D'UN RÉSEAU ENGAGÉ

Réseau familial et indépendant basé à Rennes et Paris, Émeraude Hotels fête ses 30 ans en 2025. Une trentaine d'années guidées par une priorité donnée à la qualité, l'exigence, la réactivité, en vue de satisfaire les attentes d'une clientèle d'affaires et de loisirs. Avec un portefeuille de 12 hôtels, dont 10 situés au cœur de la capitale et 2 - dotés chacun d'un restaurant - en Bretagne, le réseau Émeraude Hotels poursuit son développement. Son fil conducteur ? L'humain, la confiance, la cohérence, la fidélisation et la fédération des compétences.



UN PEU D'HISTOIRES

De la Côte d'Émeraude à la rue Saint-Roch...

Tout a commencé par une rencontre. De l'humain, d'emblée. L'homme d'affaires Daniel Gautier croise la route de Jacques Jean, professionnel de l'hôtellerie, tous deux issus de la Côte d'Émeraude. D'où le nom du réseau -Les Hôtels Émeraude- qu'ils vont créer en 1994 et qui amorce son existence avec le rachat du Louvre Montana, un établissement - aujourd'hui 4 étoiles - situé rue Saint-Roch, dans le 1er arrondissement de Paris. Puis, en 2017, le réseau est rebaptisé Émeraude Hotels, avec une volonté de développement de la clientèle française et internationale.

Deux profils complémentaires, une même vision

Dès 1995, Émeraude Hotels installe son siège administratif et financier à Rennes et son siège social et opérationnel à Paris. Une double vie et une double vue qui existent toujours aujourd'hui. Accompagnant les évolutions du marché et l'accroissement de son réseau, ces sièges furent en constante mutation pour parvenir à toujours mieux se compléter et renforcer les équipes sur le terrain. Du duo de Daniel Gautier et Jacques Jean, celui de Stéphanne Giraudet et Rony Bou Rached a pris place depuis maintenant 20 ans. Les ouvertures et les travaux pour upgrader les produits vont se succéder à un rythme soutenu.

Titulaire d'une maîtrise en droit des sociétés et d'un Master en Management, Stéphanne Giraudet rejoint Émeraude Hôtels en 2004 après avoir fait ses armes dans le secteur du conseil aux entreprises. Elle débute au sein du service Exploitation, avec pour mission de structurer le siège, harmoniser les processus d'achat, formaliser les procédures communes et mettre en place des audits qualité. Elle s'attelle également à l'étude des ratios et au contrôle de gestion, contribuant ainsi à poser les fondations d'un pilotage opérationnel rigoureux.

Quelques années plus tard, elle est nommée Présidente Directrice Générale du réseau, et préside le directoire de la SA Alian, maison mère du réseau. Aujourd'hui, elle partage son temps entre Paris et Rennes, où elle pilote la stratégie globale, le développement du réseau, et repense l'évolution des produits et des établissements dans une logique d'amélioration continue.



Elle porte une vision exigeante de l'expérience client et de la qualité hôtelière, ce qui l'amène à définir et prioriser les plans de rénovation. Chaque projet est conçu pour renforcer l'attractivité, la fonctionnalité et la singularité de chaque hôtel. Enfin, elle assure l'arbitrage des acquisitions d'hôtels, guidée par une ambition de développement raisonné, fondée sur la cohérence du portefeuille et la performance durable.

« Notre métier est en constante évolution, d'un point de vue à la fois sociétal, digital et managérial. Face à ces changements, nous faisons preuve de réactivité, d'agilité et d'un sens aigu de l'adaptation. Si bien que nous ne nous ennuyons jamais. Chaque journée est différente, sans routine, avec pour objectif : la satisfaction des clients. »

Stéphanne Giraudet, PDG du réseau Émeraude Hotels



À ses côtés, deux collaborateurs clés contribuent à l'efficacité du réseau : Julien Legrand, basé à Rennes pour la gestion d'Alian, et Rony Bou Rached, basé à Paris, pour le pilotage du réseau Émeraude Hôtels. A cet effet, Rony Bou Rached chapeaute les équipes parisiennes. Son parcours incarne la diversité, l'expertise, la complémentarité et le professionnalisme que recherchent les ressources humaines du réseau Émeraude Hotels. Après avoir étudié la philosophie, Rony Bou Rached a posé ses bagages à Milan, où il travaillait à la fois aux ressources humaines et aux achats pour le groupe Marriott. Puis, de 2004 à 2007, il a expérimenté tous les postes des établissements du réseau Émeraude Hotels. De la réception à la direction, il a souhaité tout voir, tout savoir, pour comprendre aussi bien les attentes des clients que celles des salariés.

En 2007, il a rejoint les bureaux parisiens du réseau Émeraude Hotels, où il occupe aujourd'hui le poste de directeur des opérations. Ce siège héberge le pôle commercial, le marketing, les opérations, les ressources humaines et le « revenue management » du réseau.

« La polyvalence, voire la poly-compétence des profils intégrés au siège social d'Émeraude Hotels, dynamise, challenge et fédère les équipes. Chacun peut ainsi s'illustrer dans d'autres univers que son seul domaine de prédilection.

»

Rony Bou Rached, directeur des opérations du réseau
Émeraude Hotels



À l'écoute du marché

Depuis sa création en 1995, Émeraude Hotels poursuit un développement raisonné, mêlant cessions et acquisitions stratégiques. Le réseau cherche aujourd'hui à renforcer son assise parisienne, cœur historique de son implantation, tout en restant attentif aux opportunités qui sont alignées avec leur ADN : des établissements à taille humaine, porteurs de sens et de potentiel. Après deux établissements en Bretagne, le réseau n'exclut pas d'explorer de nouveaux territoires, notamment dans le Sud de la France ou à l'échelle européenne, guidé par la qualité des rencontres et la cohérence avec sa vision à long terme. « Tout est possible », dit Stéphanne Giraudet. « À condition de trouver les partenaires qui font les bons partenariats. » À cela s'ajoute le souhait de faire grandir et évoluer les établissements existants. Et ce à raison d'une rénovation par an, depuis 2010.

À l'écoute des clients

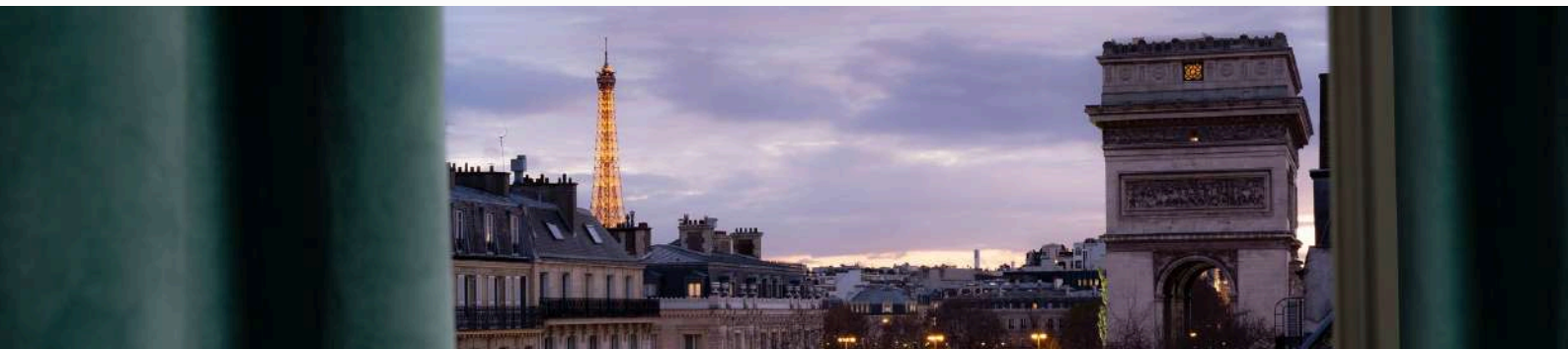
La dynamique de développement d'Émeraude Hotels tient aussi à son principal outil de pilotage : « Le contentement des clients », souligne Stéphanne Giraudet. La PDG du réseau en a fait une clé de réussite et un baromètre pour ajuster un positionnement ou en explorer un nouveau. Un parti pris qui se solde par de belles récompenses. À commencer par le prix Traveller Review Award 2025, décerné par Booking au réseau Émeraude Hotels, notamment pour l'excellence de ses établissements Louvre Montana, Banville et Eiffel Saint-Charles. Autre distinction : en avril 2025, lors de la première convention EMEA Unique and United, de Best Western Hotels & Resorts, réunissant plus de 1 200 hôteliers à Palma de Majorque, le duo d'établissements bretons d'Émeraude Hotels s'est hissé dans le « top 10 » des meilleurs Best Western d'Europe, pour « la satisfaction clients » et « la qualité d'accueil et de service ».



ÉMERAUDE HOTELS ET SES ADRESSES SINGULIÈRES

➤ À Paris : des hôtels - 3 et 4 étoiles - de 25 à 50 chambres

Première ouverture parisienne du réseau en 1995 et entièrement rénové entre 2020 et 2021, le Louvre Montana - voisin du Louvre, de l'Opéra et des Tuileries - fait office de flagship pour Émeraude Hotels. Quant aux autres établissements du réseau au sein de la capitale, il s'agit des Madeleine Haussmann - tout proche de la Madeleine (8^{ème} arrondissement) -, Chavanel - à deux pas des Grands Magasins (8^{ème})-, Hélios Opéra - entre Opéra et Trinité (9^{ème}) -, Hôtel d'Espagne - au cœur de la Cité Bergère (9^{ème}) -, Joe M - à deux pas des Grands Boulevards (9^{ème}) -, Marais Hôte- boulevard du Temple (11^{ème}) -, Plaza Étoile - à proximité de l'Arc de Triomphe (17^{ème}) -, Eiffel Saint-Charles - dans une partie résidentielle du 15^{ème} - et Banville - tout près de la place Pereire (17^{ème}).



➤ En Bretagne : des hôtels - 4 étoiles (Best Western Plus) - de 58 à 72 chambres

En 2013, l'hôtel-restaurant Isidore voit le jour à Rennes, en Ile-et-Vilaine. Construit au sein de l'éco-quartier de la Courrouze, il dispose d'un espace bien-être, d'une salle de fitness et de salles de séminaires. Véritable havre de paix, à la fois entouré de nature et dans un quartier dynamique, cet hôtel se situe à 10 minutes seulement en métro du centre-ville. Puis, en 2018, le réseau fait l'acquisition de l'hôtel-restaurant Les Rives du Ter, à Larmor-Plage, dans le Morbihan. L'établissement est posé sur les berges de l'étang du Ter, à 6 kilomètres de Lorient.



« Tous nos hôtels ont une personnalité différente, car nous n'avons pas voulu reproduire une atmosphère interchangeable. Nous sommes sensibles à une décoration de caractère, élégante, raffinée, intemporelle, indémodable, pensée pour durer. Ce qui ne nous empêche pas de maintenir nos deux fondamentaux : la literie de haute qualité et l'accueil que nous souhaitons irréprochable. »

Stéphanne Giraudet, PDG du réseau Émeraude Hotels

Différences et points communs

Chaque adresse du réseau Émeraude Hotels a son identité et revendique son indépendance. Mais tous les établissements ont pour point commun une même philosophie, centrée sur les relations humaines, la confiance mutuelle, le respect de l'autre, l'écoute du client, le service, la qualité, l'efficacité. Autant de valeurs communes avec Best Western Plus, marque premium du réseau coopératif Best Western Hotels & Resorts dont font partie les hôtels bretons Les Rives du Ter et Isidore.

« Pour nos établissements en Bretagne, nous avons opté pour un partenariat avec la marque Best Western Plus de Best Western Hotels & Resorts, car nous partageons des valeurs humaines avec cette coopérative hôtelière. Quant à son contrôle qualité, nous apprécions ses exigences qui se veulent fédératrices pour les équipes. »

Stéphanne Giraudet, PDG du réseau Émeraude Hotels

Deux tables bistronomiques en Bretagne

Ils s'appellent La Terrasse du Ter et La Cocotte d'Isidore. Ce sont les restaurants respectivement des hôtels Les Rives du Ter, à Larmor-Plage, et de l'Isidore, à Rennes. Le fil conducteur de leur cuisine : une bistronomie inspirée par le frais et le local. Avec le chef Olivier Colin, membre de l'Académie culinaire de France, aux fourneaux de La Terrasse du Ter, et le chef Matteo Saccomandi, passé par de grandes tables étoilées à Rome, Londres et Sydney, pour superviser les petits plats de La Cocotte d'Isidore.



Un marché en bonne santé

Le réseau Émeraude réalise un chiffre d'affaires annuel de 30 millions d'euros, dont 75% émanent des établissements parisiens.

À Paris

Le statut de destination internationale premium de Paris ne se dément pas, assurant un TO de près de 80% aujourd'hui. Le large panel d'adresses et de gamme nous permet d'offrir des séjours à nos clients à des prix très variables de 150 € à 500 € la nuit. 2023 a été une année record sur l'hébergement, suivi de près par 2024.

À Lorient et à Rennes

Le grand Ouest (Lorient et Rennes) bénéficie d'une attractivité de plus en plus forte post Covid, qui allée à la modernisation constante des hôtels, nous permette de voir des progressions de CA extrêmement importantes.



DES HÔTELS OUVERTS AUX SÉMINAIRES ET À L'ÉVÉNEMENTIEL

À Paris comme en Bretagne, les hôtels du réseau Émeraude s'adaptent aux demandes spécifiques des groupes, de la clientèle d'affaires, mais aussi des organisateurs d'événements. Toute une palette de possibilités leur est proposée. Du sur-mesure pour des séminaires et autres incentives réussis.

➤ Du séminaire jusqu'à l'incentive

Le marché du MICE (Meetings, Incentives, Conferences & Exhibitions) constitue un axe stratégique pour Émeraude Hôtels. Qu'il s'agisse d'héberger des comités de direction ou des formations dans les hôtels parisiens, ou d'organiser des séminaires « clés en main » dans les établissements bretons, le segment MICE est pleinement intégré dans la stratégie du réseau. Cadres inspirants, grand confort, services sur mesure et structures à taille humaine garantissent à la fois la qualité de chaque prestation et une capacité à s'adapter rapidement à toutes les situations.



➤ Une offre adaptée aux événements sportifs de haut niveau

Émeraude Hôtels se distingue également par sa capacité à accueillir des équipes sportives de haut niveau, françaises et internationales, dans les meilleures conditions. Qu'il s'agisse de retraites au vert avant des compétitions majeures, de stages de préparation ou de séjours logistiques avant un match, les établissements du réseau offrent un cadre calme, sécurisé et parfaitement adapté aux exigences sportives : restauration personnalisée, discrétion assurée, accès facilité, confort optimal et flexibilité des équipes. Cyclisme, handball, natation, football... de nombreuses disciplines ont déjà choisi Émeraude pour conjuguer performance, récupération et cohésion.

Une grande diversité d'événements professionnels

Les hôtels du réseau Émeraude accueillent une grande diversité d'événements : formations, comités de direction, réunions hybrides, lancements commerciaux, séminaires stratégiques, lancements presse, cocktails d'entreprise, retraites sportives ou présentations automobiles. La modularité des espaces, le professionnalisme des équipes, la flexibilité des chefs en cuisine et la qualité de l'offre d'hébergement permettent de répondre à une large gamme de demandes, avec le même niveau d'exigence et de qualité de service.

Des salles et salons tout équipés

Best Western Plus Isidore Rennes

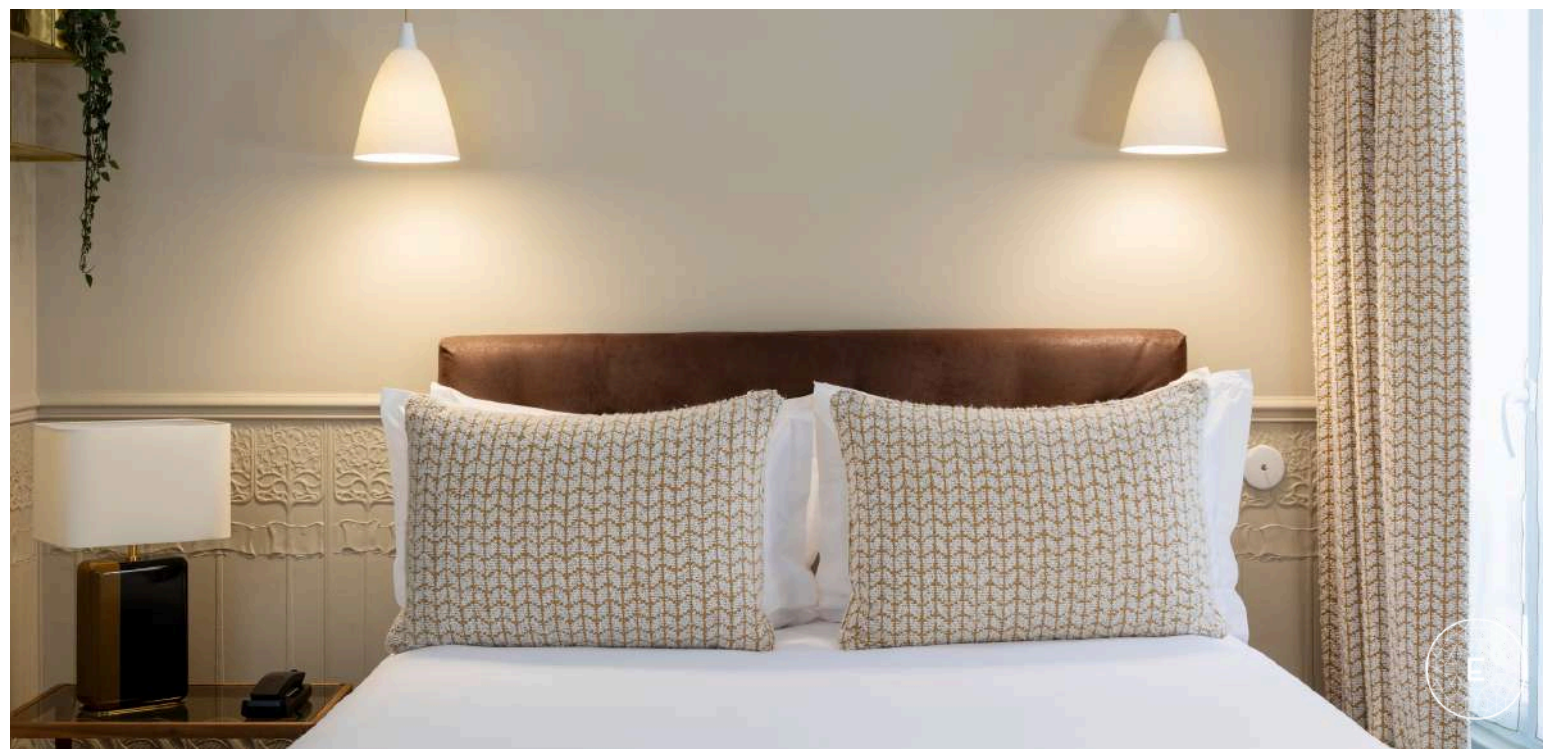
À 1h30 de Paris (en TGV) : 6 salles de séminaires entièrement équipées, toutes baignées par la lumière du jour et modulables jusqu'à 220m² / 180 personnes en séminaire. À cela s'ajoute un parking souterrain sécurisé et gratuit.

Best Western Plus Les Rives du Ter

À 3h de Paris (en TGV) et à 1h30 de Rennes : 8 salles de séminaires entièrement équipées, toutes à la lumière du jour, avec 400m² d'espace dédié, dans un environnement ouvert sur la nature. Parking extérieur sécurisé et gratuit.

Eiffel Saint Charles - Paris 15e

À moins de 10 minutes à pied du métro Dupleix et du RER Champ de Mars (ligne C), et à moins de 15 minutes en transfert de la gare Montparnasse et de la Porte de Versailles : l'hôtel dispose d'un salon intimiste hybride & digital-friendly, tout équipé, pouvant accueillir jusqu'à 12 personnes. Idéal pour des réunions en présentiel comme en distanciel.



L'audace de l'avant-garde

Depuis l'orée des années 2000, Émeraude Hotels multiplie les investissements dans le domaine de la technologie. En 2004, il est l'un des tous premiers réseaux d'indépendants à instaurer un logiciel de réservation PMS en « multiproperty ». L'objectif : lier les hôtels entre eux, mais aussi avec l'équipe support. En 2007, un « channel manager » a également été mis en place pour développer les canaux de distribution. À partir de cela, les pratiques du « revenue management » ont pu être développées, voire accélérées, grâce à des analyses plus précises, ainsi que des actions plus rapides et complexes.



Ce parti pris fort pour la technologie n'a pas cessé au fil des années.

De nouveaux outils ont été ajoutés régulièrement, que ce soit dans le domaine des CRM en 2014, pour optimiser l'expérience client, dans l'automatisation, avec la mise en place de la «2 ways» en 2017, ou encore par le biais d'un usage poussé des outils de communication, de suivi et de partage de la suite Microsoft. Émeraude Hotels suit de près toutes les innovations pour s'adapter sans cesse et adopter les solutions les plus efficaces et les outils les plus intelligents. Le panel d'outils est constamment pensé et adapté pour automatiser un maximum de tâches, fiabiliser et protéger les données et, ainsi, éviter un travail fastidieux aux équipes.

« Les outils issus des nouvelles technologies nous challengent et, à notre tour, nous challengeons nos partenaires. Nous sommes en réflexion continue sur les nouveautés du marché et sur les directions à suivre pour évoluer et performer. »

Rony Bou Rached, directeur des opérations du réseau Émeraude Hotels

Des outils à haute performance ajoutée

Depuis 2017, Émeraude Hotels accélère l'intégration de nouvelles technologies et l'adoption de nouveaux logiciels. À l'instar de Customer Alliance, qui aide les équipes à étudier de près la e-réputation du réseau, afin d'ajuster et améliorer en continu le parcours client. Quant à l'outil de pilotage Agrid, il optimise la gestion énergétique des bâtiments, en particulier au niveau du chauffage, de la ventilation et de la climatisation. La solution Duetto Autopilot, pour sa part, permet d'automatiser intelligemment la distribution tarifaire, en se calant sur les dynamiques du marché. Enfin, le choix du PMS Mews (logiciel dit «natif cloud») facilite la connexion avec plus de 1 000 des meilleures solutions hôtelières, de la «business intelligence» jusqu'à la gestion de la e-réputation. Un outil choisi aussi pour sa capacité à fluidifier les opérations, sa facilité de prise en main et d'utilisation par les équipes, pour que celles-ci soient pleinement disponibles auprès des clients.

« La technologie nous accompagne, elle ne remplace jamais le contact, l'écoute ou le sourire. C'est dans cette complémentarité que nous construisons une hospitalité à la fois exigeante et chaleureuse.»

Rony Bou Rached, directeur des opérations du réseau
Émeraude Hotels



Une hospitalité augmentée à visage humain

L'intelligence artificielle (IA) est entrée dans le quotidien des professionnels de l'hospitalité et elle se met au service des clients. C'est un levier puissant pour mieux comprendre leurs attentes, anticiper leurs besoins, améliorer l'efficacité des prestations proposées. C'est aussi une façon de libérer du temps pour ce qui compte vraiment : la relation avec le client, son accueil, son écoute... Dans un tel contexte, le réseau Émeraude Hotels projette d'intégrer des agents conversationnels et de l'IA dans ses parcours de formation. L'objectif : renforcer l'autonomie et la montée en compétences des collaborateurs.

« Depuis 2015, nous disposons d'une charte pour nous aider à répondre aux avis des clients. Celle-ci a évolué au fil des années, mais le fond reste identique, avec pour seule priorité : comprendre ce qui ne va pas, mettre en œuvre tout ce qui est possible pour améliorer l'expérience client et, si l'erreur vient de nous, présenter nos excuses. »

Rony Bou Rached, directeur des opérations du réseau Émeraude Hotels

Responsabilité environnementale

➤ Bon sens

Dès 2004, le bon sens a favorisé la mise en place d'éclairages LED dans tous les établissements du réseau Émeraude Hotels. Même scénario pour la pose de mousseurs sur la robinetterie de chaque salle de bains. À cela s'ajoute l'instauration d'un tri sélectif, la chasse au gaspillage, l'achat de produits d'entretien écologiques ou encore le recyclage, par le biais d'une association, des matériaux et matériels usés, fatigués, en panne...

➤ Circuit court

Dans tous les établissements du réseau Émeraude Hotels, la literie est de fabrication française. Dans cette même logique, pour les hôtels de Rennes et Larmor-Plage, la priorité est aux fournisseurs locaux, en particulier dans les restaurants et pour le service des petits-déjeuners.

➤ Clef Verte

Émeraude Hotels et Best Western Hotels & Resorts s'accordent à œuvrer pour une hôtellerie plus responsable. Ainsi, dans la même dynamique que celle des 70% d'hôtels Best Western labélisés Clef Verte en 2025, les Best Western Plus de Rennes et Larmor-Plage, sous la houlette du réseau Émeraude Hotels, ont obtenu, eux aussi, cette Clef Verte, premier label en France de tourisme durable pour les hébergements et les restaurants. Une étape importante que la direction d'Émeraude Hotels souhaite réitérer pour ses établissements parisiens.



« Nous sommes des artisans et nous recevons dans nos maisons. »

Stéphanne Giraudet, PDG du réseau Émeraude Hotels

Responsabilité sociétale

-> Développement des compétences des salariés

Chez Émeraude Hotels, place à l'humain avant tout. Place à l'écoute aussi et au dialogue. Avec l'envie de fédérer les talents, mais également d'encourager la poly-compétence et l'agilité des équipes, à la fois solides et solidaires, afin d'éviter toute routine. Une diversité des missions pour davantage d'engagement et de motivation sur le terrain.



-> Intégration et formation

«La construction du parcours professionnel des collaborateurs est un élément clé de leur motivation et de leur attachement au réseau. Cet accompagnement contribue à la performance de l'entreprise», explique Stéphanne Giraudet. D'où la multitude de formations professionnalisantes et autres ateliers à destination notamment des équipes de direction et de réception de chaque établissement du réseau Émeraude Hotels. Un parcours d'intégration est également proposé aux nouveaux venus à des postes d'encadrement : ils sont accueillis au siège parisien durant 2 jours, afin d'être présentés, d'échanger, de s'informer, pour mieux comprendre les rouages du réseau. Puis, durant 3 mois, ils sont accompagnés, afin de vérifier qu'une collaboration est possible sur une plus longue période. Stéphanne Giraudet parle de la recherche d'une «synergie de confiance» qui, une fois avérée, sert d'accélérateur à l'arrivée de nouveaux profils au sein d'Émeraude Hotels. La PDG du réseau ajoute : «Mieux vaut toujours s'accorder et se comprendre avant de travailler ensemble.»

Recrutement : l'art de donner envie

Émeraude Hotels a rejoint Welcome to the Jungle, plateforme française de recrutement axée sur la mise en valeur de la culture d'entreprise et de l'expérience des collaborateurs. Grâce à des arguments attractifs, des témoignages d'employés et autres informations détaillées sur les postes à pourvoir, la plateforme offre une vision juste et complète du quotidien au sein des groupes et sociétés qu'elle représente.



-> Fidélisation

Afin de fidéliser les équipes, la direction d'Émeraude Hotels veille à promouvoir les salariés qui ont envie d'apprendre et évoluer. Une façon de donner des perspectives de carrière, renforcer le sentiment d'appartenance à un réseau et fédérer les collaborateurs autour d'une authenticité, une convivialité et un sens de l'engagement. Même envie de fidélisation dans le choix des fournisseurs (de l'écran de télévision jusqu'au fabricant de robinetterie) et, bien sûr, vis-à-vis des clients. Au Louvre Montana, par exemple, certains voyageurs viennent et reviennent depuis une vingtaine d'années. Pour les remercier de cette fidélité sans faille, des travaux ont été réalisés dans leurs chambres habituelles. Ainsi, en plus des douches, des baignoires ont été installées dans les salles de bains, pour un équipement optimal.

Hospitalité engagée

Dans une démarche solidaire et durable, Émeraude Hotels a instauré un partenariat avec l'association Chérioux-Dumonteil Handicap (CDH), qui vient en aide aux personnes en situation de précarité. D'où les dons réguliers de linge de maison, vaisselle ou autres équipements du quotidien toujours en bon état, afin de leur offrir une seconde vie et pour améliorer le quotidien des plus démunis.

Depuis 30 ans, Émeraude Hôtels façonne une hôtellerie indépendante, humaine et engagée. Guidés par la satisfaction client érigée en véritable boussole de pilotage, bien au-delà d'un simple indicateur, portés par des équipes impliquées et une exigence constante, ils créent des expériences sincères, singulières... et profondément mémorables.

Émeraude Hôtels n'a pas simplement à cœur de créer des lieux où séjourner. Ils souhaitent créer des expériences à vivre, à ressentir, et surtout, à partager.

LES CHIFFRES QUI COMPTENT

Émeraude Hotels en 2025, c'est :

30 ans d'expérience et d'expertise hôtelière

500 chambres entre Paris, Rennes et Larmor-Plage

200 salariés sur le terrain

80 % de femmes au sein des équipes, contre 20% en 2004

1 500 matelas commandés en 20 ans

En 2024, c'est aussi :


2 177 litres de savon de la marque Nuxe utilisés


39 kg de beurre consommés au petit-déjeuner

50 clés perdues sur les 12 hôtels



Émeraude Hotel
(+33) 1 40 07 13 27
commercial@hotels-emmaude.com
7, rue Sainte-Anne
75001 Paris
hotels-emmaudes.com

 @[Emmaude_hotels](https://www.instagram.com/Emmaude_hotels)

 @[Emmaude_hotels](https://www.linkedin.com/company/emmaude-hotels)



