PARADORES

Dossier de presse

Parador de Cangas de Onís

01

Qui sommes-nous ?

Parador de León

01 Qui sommes-nous ?

Paradores de Turismo de España est une société commerciale d'État, constituée sous forme de société anonyme (S.A.) en 1991, et dont l'unique actionnaire est l'État espagnol, par l'intermédiaire de la Direction générale du patrimoine d'État, rattachée au ministère des Finances. La société Paradores de Turismo est passée de 30 places disponibles à ses débuts, lorsque le premier établissement du réseau a été inauguré dans la Sierra de Gredos en 1928, à plus de 10 000 places actuellement, réparties dans un total de 97 établissements, dont 96 en Espagne et une franchise au Portugal. Actuellement, Paradores emploie plus de 4 000 professionnels. Les établissements disposent en moyenne de 65 chambres, dans des espaces d'une dimension favorisant une attention personnalisée et un service au client de la plus haute qualité.

Présente dans toutes les communautés autonomes d'Espagne (à l'exception des îles Baléares, où un établissement est actuellement en construction), Paradores de Turismo est la première chaîne hôtelière du secteur du tourisme culturel et de nature. Paradores dispose d'hôtels dans neuf villes déclarées Patrimoine de l'Humanité, et 50 % de ses établissements sont situés dans des monuments déclarés Bien d'intérêt culturel (BIC) et/ou Ensemble historique, et de nombreux autres permettent de séjourner près des sites naturels les plus intéressants d'Espagne.

Parador de Alarcón

PARADORES

"Bienvenue chez Paradores, une entreprise publique au service du tourisme depuis 1928. Une société qui a accompli avec succès sa mission de promouvoir l'image de marque de l'Espagne, de protéger le patrimoine historique et culturel, de promouvoir l'économie locale et la protection de l'environnement"

Parador de Artíes

Paradores a pour ambition de se positionner en leader des marchés sur lesquels la société exerce son activité, grâce à un modèle de gestion unique et différencié, basé sur la durabilité. Cette société hôtelière publique est une entreprise qui génère des bénéfices économiques, mais aussi, grâce à sa collaboration avec les communautés locales et diverses entités, d'importants bénéfices sociaux, culturels et environnementaux dans les régions où ses établissements sont présents, et dans l'ensemble du pays. Paradores est guidée par une vocation de service et par l'excellence, avec une attention toujours centrée sur la satisfaction de ses millions de clients.

02

Histoire

Parador de Cuenca

02 Histoire

1910

Le marquis de la Vega-Inclán est chargé de créer une structure hôtelière

1928

Inauguration du Parador de Turismo de Gredos

1960

Paradores double le nombre de ses établissements

1980

Le réseau Paradores s'agrandit. ENTURSA : Hostal Reyes Católicos, Hostal San Marcos, Hôtel La Muralla

1991

La société anonyme Paradores de Turismo est créée, appartenant à l'État.

2019

Une société caractérisée par une gestion saine, rentable, efficace et compétitive, qui rapporte des bénéfices à l'État

Parador de Monforte

Les origines de Paradores remontent à 1910, lorsque le gouvernement espagnol présidé par José Canalejas décide de confier au marquis de la Vega-Inclán le projet de création d'une structure hôtelière, alors inexistante en Espagne, dont les établissements seraient destinés à héberger les excursionnistes et les voyageurs, et qui permettrait d'améliorer l'image du pays à l'international. L'année suivante, un Commissariat royal au Tourisme est créé, dont la direction est confiée au marquis de la Vega-Inclán. Le 9 octobre 1928, le roi Alphonse XIII inaugure le Parador de Turismo de Gredos, le premier établissement du futur réseau de Paradores en Espagne.

La construction de ce premier Parador marque le début d'une série frénétique d'inaugurations d'établissements qui, au fil du temps, donneront naissance à une prestigieuse chaîne d'hôtels et de restaurants. Une entreprise publique qui, près d'un siècle plus tard, constitue une référence dans le secteur du tourisme et jouit d'une reconnaissance nationale et internationale.

Au fil des ans, le réseau de Paradores s'est étendu dans toute l'Espagne, au fur et à mesure du développement des infrastructures du pays, telles que les routes, chemins de fer, aéroports et ports.

Parador de Granada

La plus grande phase d'expansion se produit dans les années 60, époque marquée par un important essor du tourisme en Espagne. Durant cette période, le réseau Paradores double le nombre de ses établissements. L'époque de la Transition espagnole entraîne un changement de titulaire de la Direction générale de Paradores, et surtout, son rattachement administratif. Une vaste restructuration est menée, en procédant à la fermeture de certaines installations, très déficitaires parce que devenues obsolètes ou très éloignées des itinéraires touristiques habituels, et à une révision des critères de fonctionnement pour améliorer la rentabilité. Dans les années 80, certains hôtels de la chaîne Entursa (Entreprise nationale de tourisme) rejoignent le réseau de Paradores, lesquels font désormais partie des fleurons de l'entreprise : l'Hostal de los Reyes Católicos (Saint-Jacques-de-Compostelle), l'Hostal de San Marcos (León) et l'Hôtel La Muralla (Ceuta).

Dans les années 90, Paradores connaît un autre changement fondamental. Le 18 janvier 1991 est créée la société anonyme « Paradores de Turismo de España, S.A. », appartenant à l'État. Aujourd'hui, Paradores est une société caractérisée par une gestion saine, rentable, efficace et compétitive, qui rapporte des bénéfices à l'État, et qui possède 96 établissements en Espagne et un établissement franchisé au Portugal.

03

Paradores en chiffres

Parador de Limpias

+4.000
employés

5.925
chambres

+1.000.000
Amis de Paradores

2.218.153
Couverts vendus

1.310.636
Chambres vendues

1.417.153
Clients hébergés

498.247 *Internationaux*

918.906 *Nationaux*

03 Paradores en chiffres

Revenus

265,5M €

Parador de Chinchón

04

Durabilité et engagement envers l'environnement

Parador de Santo Estevo

04 Durabilité et engagement envers l'environnement

Paradores de Turismo est une entreprise qui s'engage auprès de son environnement social, culturel et naturel.

Le Programme 2030 et les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies constituent le cadre de référence stratégique pour le développement des activités de l'entreprise, et le guide pour la mise en œuvre de projets générant des impacts positifs au niveau local et national. En presque un siècle de vie, Paradores s'est positionnée à l'avant-garde du tourisme durable, en promouvant un tourisme de qualité qui permet de profiter de l'environnement tout en le préservant.

La société hôtelière publique mène de multiples actions en faveur de la protection de la nature et de la biodiversité, en collaboration avec une cinquantaine d'ONG de conservation de la nature.

Paradores s'engage en faveur de l'utilisation d'énergies propres, avec 100 % de l'électricité de ses établissements provenant de sources renouvelables ; la chaîne a également éliminé le plastique à usage unique dans toutes ses chambres et lutte contre le gaspillage alimentaire dans ses restaurants.

"Paradores de Turismo a conclu un contrat de fourniture d'énergie, afin que 100 % de l'électricité de ses établissements hôteliers proviennent de sources d'énergie renouvelables"

Parador de Baiona

05

Symbole de qualité touristique espagnole

Parador Aiguablava

05 A symbol for quality Spanish tourism

Depuis sa création, Paradores se caractérise par une activité hôtelière basée sur la qualité et le respect de l'environnement, ce qui se reflète dans la mission de l'entreprise, dans sa Politique de Qualité et Environnement, ainsi que dans toutes les actions de la société.

La présence d'établissements à proximité d'espaces naturels d'une grande valeur environnementale, tels que des parcs nationaux, des parcs naturels et d'autres zones protégées où, dans certains cas, le Parador est le seul établissement d'hébergement touristique de la région, oblige l'entreprise à s'engager en faveur de l'amélioration continue des aspects environnementaux, pour garantir une activité toujours plus durable et sensibiliser ses employés, ses clients et ses fournisseurs au respect de l'environnement.

Paradores propose des produits et services de la plus haute qualité, en respectant toujours le milieu dans lequel sont situés ses établissements.

Parador de Bielsa

Parador de Mérida

En matière de gestion de l'environnement et de la qualité, l'entreprise passe avec succès les différents audits réalisés par des sociétés de certification externes et possède des certifications de référence. Paradores a approuvé sa première politique en 2007 et a été une des premières sociétés à obtenir, en 2010, la certification environnementale de tous ses établissements hôteliers conformément à la norme ISO 14001. Cette qualité se traduit par un très haut niveau de satisfaction des clients, qui évaluent favorablement l'entreprise, avec un indice de réputation en ligne (GRI) en hausse de 87,2 %, stimulé par des notes positives sur les principaux canaux en ligne, principalement Google et TripAdvisor. Par ailleurs, Paradores présente un indice de recommandation (NPS) de 52,4 et dans les questionnaires internes de satisfaction, nos clients qualifient Paradores d'« excellent » étant donné que l'indice de satisfaction général (OVERALL) est de 4,5 sur 5.

"Paradores de Turismo a pour principal objectif le développement d'une activité hôtelière basée sur la qualité et le respect de l'environnement"

Parador de La Palma

06

Sécurité et hygiène

Parador Costa da Morte

06 Sécurité et hygiène

Paradores applique rigoureusement toutes les procédures officielles en matière d'hygiène et de distanciation et respecte strictement les mesures établies dans les protocoles de l'Institut pour la qualité touristique espagnole (ICTE). La chaîne hôtelière publique est allée plus loin dans l'application de ces mesures, dans le but de devenir la destination touristique la plus sûre et de garantir la sécurité de ses employés et de ses clients.

Les nouveaux protocoles de sécurité sont appliqués à la fois dans les espaces de travail et dans les espaces utilisés par les clients.

Le fait que la plupart des Paradores se situent dans des endroits retirés, loin du tourisme de masse, associé à la dimension des établissements – presque tous de moyenne ou petite taille – facilite la mise en place de contrôles rigoureux des mesures d'hygiène et de sécurité.

RÉCEPTION

- *Check-in on line.*
- Écran de protection sur les comptoirs de réception.
- Réduction des documents et stricte désinfection de ceux qui sont remis au client.
- Masques et gel hydroalcoolique à disposition des clients.

CHAMBRE

- Désinfection en profondeur avec des produits virucides avant l'entrée de chaque client.
- Nettoyage renforcé des surfaces à contact fréquent, telles que les télécommandes de téléviseurs – mises en sachet après désinfection pour chaque nouveau client – poignées de portes, robinets, pommeaux de douche.
- Scellé de désinfection sur les distributeurs de savon de la salle de bain et le téléphone.
- Draps et serviettes lavés à haute température.

06 Safety and Hygiene

ESPACES GASTRONOMIQUES

- Petit déjeuner buffet avec portions individuelles et offre de produits chauds à la carte.

- Distance accrue entre les tables et désinfection des menus avant chaque utilisation.

- Vaisselle lavée à plus de 80 degrés.

- Couverts mis en sachets après chaque lavage pour garantir l'hygiène.

CUISINES, RÉSERVES ET ZONES DU PERSONNEL

- Contrôle des marchandises à la réception et nettoyage quotidien des réserves avec des produits virucides.

- Désinfection continue des ustensiles et des surfaces de cuisine.

- Lavage quotidien des uniformes à haute température.

- Utilisation d'équipements de protection par toute l'équipe de Paradores.

PISCINES

- Désinfection de l'ensemble des installations avec des produits biocides.

- Épuration de l'eau dans le strict respect de la réglementation.

- Réduction de la capacité d'accueil.

"Paradores est une destination de confiance. Elle offre toutes les garanties de sécurité, une attention personnalisée et la qualité qui a toujours caractérisé ses établissements"

Parador de El Saler

07

Gastronomie

07 Gastronomie

L'une des missions de Paradores est de promouvoir la gastronomie espagnole. Son offre gastronomique est fortement inspirée des lieux où sont implantés ses établissements. C'est pourquoi Paradores offre, depuis sa création en 1928, la meilleure cuisine régionale.

La chaîne hôtelière publique se distingue donc en proposant une cuisine du terroir, et vient de réaffirmer sa préférence pour les produits « kilomètre zéro », en quête de la meilleure qualité et dans une démarche d'engagement envers les environnements dans lesquels elle exerce son activité, dans un souci de durabilité économique, sociale et environnementale, un des piliers de son modèle d'entreprise.

Dans sa centaine de restaurants, recettes traditionnelles et dernières tendances gastronomiques cohabitent en harmonie, ce qui fait de Paradores une référence de la gastronomie espagnole. Paradores propose à ses clients des menus mis au goût du jour, avec des plats qui jouent la carte de la qualité et de la proximité, élaborés avec des produits de saison, adaptés à chaque moment, région et Parador. Les restaurants Paradores disposent également de plats adaptés à toutes sortes de régimes ou nécessités alimentaires.

Cette mise en valeur de la cuisine traditionnelle et régionale lui a valu de nombreuses reconnaissances, telles que le prix extraordinaire « Alimentos de España » décerné par le ministère de l'Agriculture, de la Pêche et de l'Alimentation, pour constituer une référence en matière de promotion de la gastronomie espagnole à l'intérieur et à l'extérieur du pays ; le prix « Cubi » à « l'institution gastronomique », pour sa défense du patrimoine gastronomique espagnol ou encore le Prix national de gastronomie à la meilleure institution gastronomique, pour ses efforts de récupération du patrimoine, de la culture et des traditions de la gastronomie régionale.

07 | Gastronomie

"Dans ses restaurants, recettes traditionnelles et dernières tendances gastronomiques cohabitent en harmonie, ce qui fait de Paradores un emblème de la gastronomie espagnole"

Parador de Lleida

Parador de Oropesa

08

Nouveaux Paradores

08 | Nouveaux Paradcres

Parador de Veruela (Vera del Moncayo, Saragosse) situé dans un bâtiment historique, une abbaye cistercienne du XIIe siècle.

Parador de Veruela

08 | Nouveaux Paradores

Parador de Costa da Morte (Muxía, La Corogne), de nouvelle construction, situé dans l'une des enclaves les plus surprenantes du territoire espagnol.

Parador de Costa da Morte

Parador de Cruz de Tejada

09

Contact

09 Contact

Direction de la Communication, Marque et Durabilité

C/ José Abascal 2-4, 6ª planta 28003 Madrid

91 516 67 67 /25

prensa@parador.es

www.parador.es

Suivez-nous sur

Parador de Pontevedra

www.parador.es

Parador de Jaén