



Dossier de presse



01

Qui  
sommes-nous

Paradores de Turismo de España est une société commerciale d'État (S.M.E.), société anonyme (S.A.) constituée en 1991 et dont l'unique actionnaire est l'État espagnol par le biais de la Direction générale des biens de l'État du ministère des Finances. Les trente lieux avec lesquels Paradores de Turismo a commencé lorsque le premier établissement du réseau a été inauguré dans la Sierra de Gredos en 1928, sont aujourd'hui plus de 10 000 et les Paradores ont maintenant un total de 97 en Espagne et une franchise au Portugal. Paradores emploie actuellement plus de 4 000 professionnels. Les établissements comptent en moyenne 65 chambres, une taille qui permet un traitement personnalisé et une qualité de service parfaite d'accueil et de service à la clientèle. Elle possède des hôtels dans toutes les communautés autonomes, à l'exception des îles Baléares, où il y en a un en construction.

Paradores de Turismo est la principale chaîne hôtelière dans le domaine du tourisme culturel et naturel. En plus de disposer d'établissements dans onze villes déclarées patrimoine mondial, 55 Paradores sont situés dans des monuments déclarés sites d'intérêt culturel (BIC) et/ou historiques, et de nombreux autres vous permettent de séjourner dans les zones naturelles les plus intéressantes d'Espagne.

11

Présence dans  
des villes du patrimoine  
mondial

Respect et soin  
environnemental

Récupération  
du patrimoine

“

Bienvenue chez Paradores, une entreprise publique au service du tourisme depuis 1928. Elle a rempli avec succès sa mission de promouvoir la meilleure image de l'Espagne, de protéger le patrimoine historique et culturel, de promouvoir l'économie locale et de prendre soin de l'environnement

”

39

Lieux 1928

+10 000

Lieux 2022

+4 000

Professionnels

65

Moyenne de  
chambres

97

Établissements

16

Présence dans les  
communautés  
autonomes

Paradores aspire à dominer les marchés sur lesquels elle opère grâce à son propre modèle de gestion différencié basé sur la durabilité et le plaisir de vivre des expériences uniques et singulières. L'entreprise hôtelière publique génère des bénéfices économiques et aussi, en

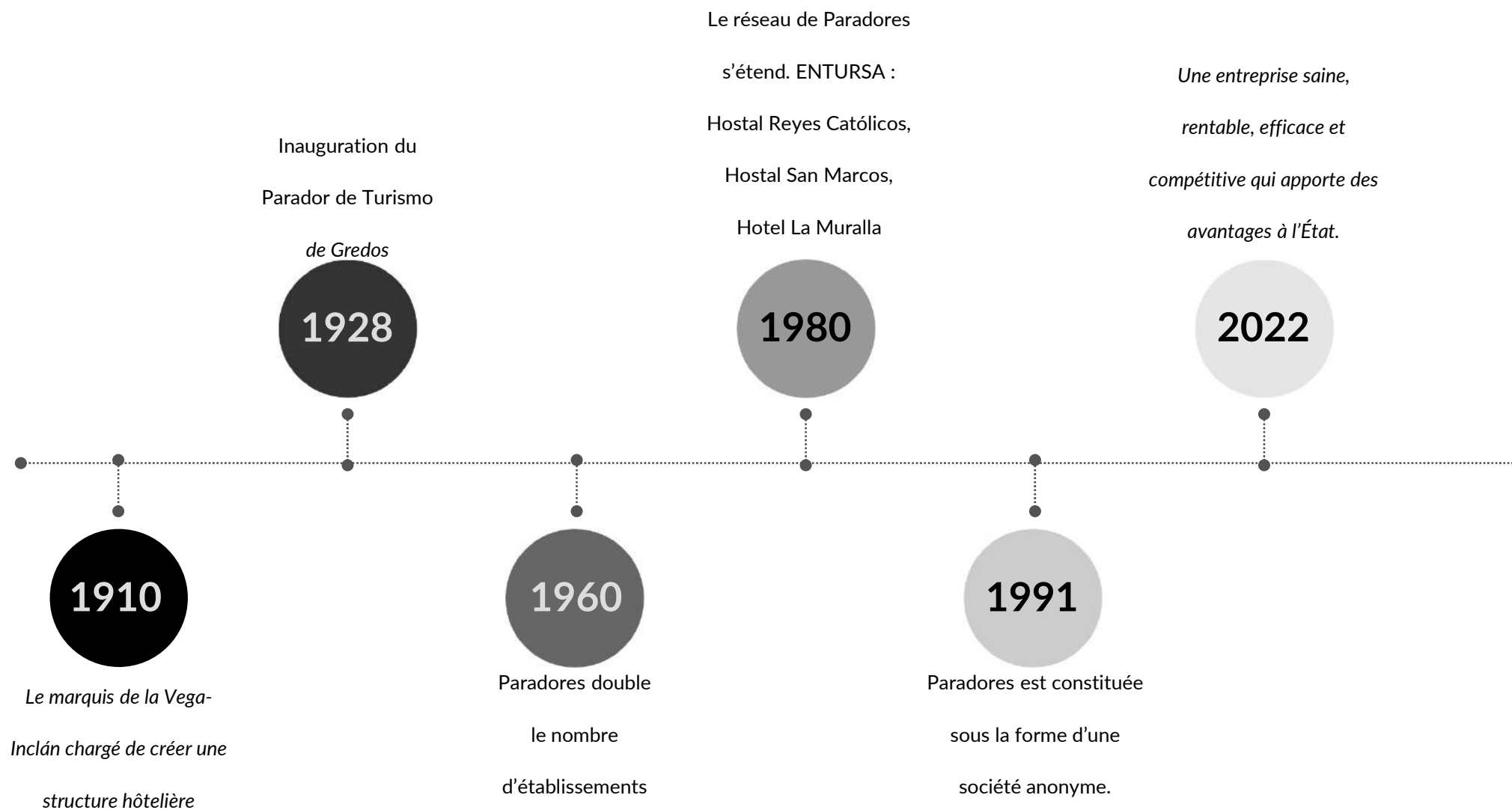
collaboration avec les communautés locales et les entités de toute nature, d'importants bénéfices sociaux, culturels et environnementaux dans les lieux où se trouvent ses établissements et dans l'ensemble du pays. Paradores est guidée par une vocation de service et

d'excellence dans le service à la clientèle, personnalisé, flexible et toujours axé sur la satisfaction de ses millions de clients.



02

Histoire





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 créer une structure hôtelière, alors inexistante en Espagne, dont les établissements permettraient d'héberger les excursionnistes et les voyageurs, tout en améliorant l'image internationale du pays.

L'année suivante, une commission royale du tourisme est créée et le marquis de la Vega-Inclán lui-même est nommé à sa tête. Le 9 octobre 1928, le roi Alfonso XIII inaugure le Parador de Turismo de Gredos, le premier du réseau ultérieur de Paradores en Espagne.

Après la construction de cet établissement pionnier, commence une période d'expansion qui, coïncidant avec l'important développement touristique du pays dans les années 60, prend un rythme effréné. Avec l'arrivée de la démocratie,

l'entreprise a subi une vaste restructuration, fermant certaines installations obsolètes, révisant ses critères d'exploitation pour améliorer sa rentabilité et étendant ses établissements dans toute l'Espagne au fur et à mesure de la construction d'infrastructures de transport modernes. Certains des hôtels de la chaîne Empresa Nacional de Turismo (Entursa), qui sont aujourd'hui des fleurons de l'entreprise, tels que l'Hostal de los Reyes Católicos (Saint-Jacques de Compostelle) ou l'Hostal de San Marcos (León), ont également intégré le réseau Paradores.

Au fil des années, Paradores est devenu une chaîne prestigieuse d'hôtels et de restaurants. Une entreprise publique saine, rentable, efficace et compétitive qui, près d'un siècle plus tard, est une référence en matière de tourisme avec une reconnaissance nationale et internationale.

A modern, curved building with large glass windows and a balcony is situated behind a swimming pool. The building has a light-colored facade and a dark balcony. The pool is a vibrant blue, and a person is swimming in it. The background is filled with tall, green pine trees under a clear blue sky.

# 03

---

Paradores  
en chiffres

4.338

Employés

5.986

Chambres

+1.000.000

Amigos de Paradores

2.025.477

Couverts vendus

1.376.957

Chambres vendues

1.455.153

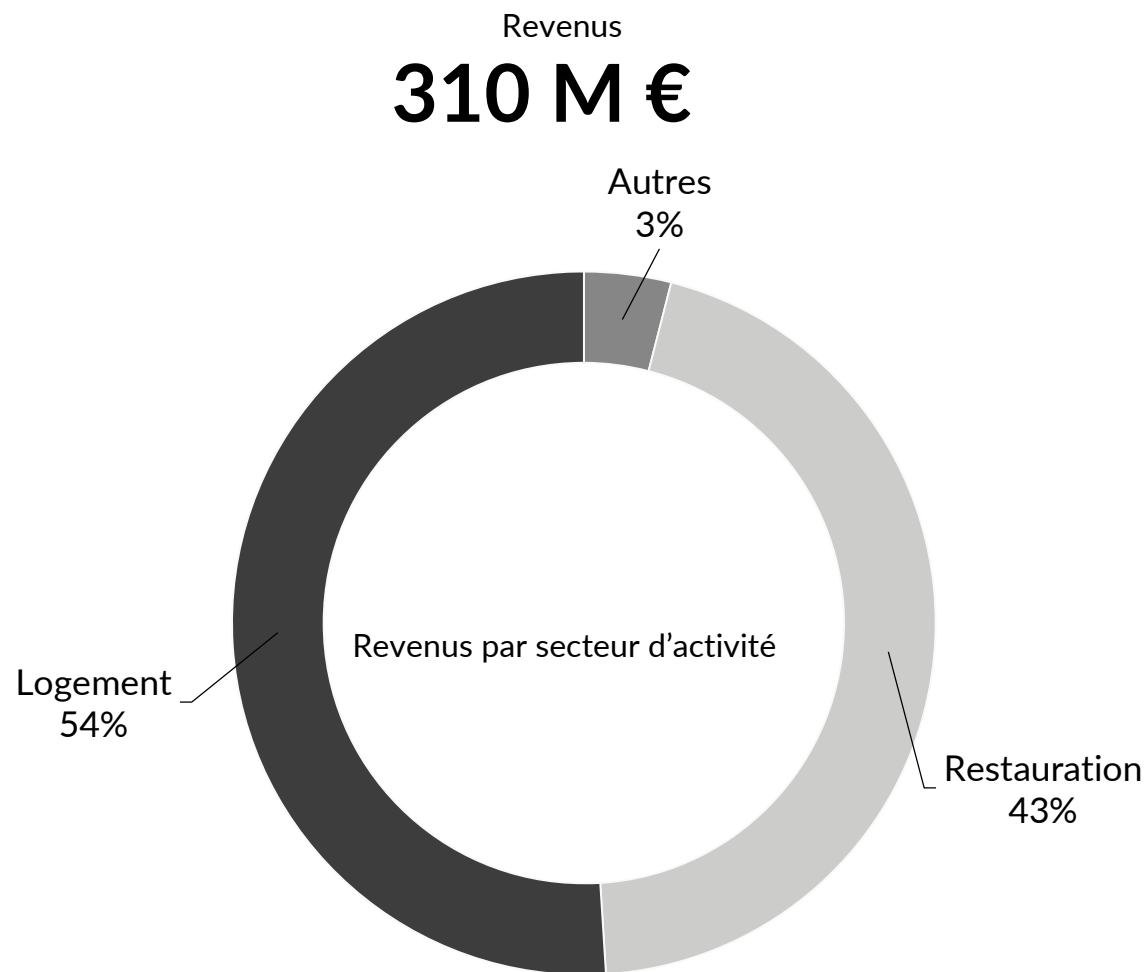
Clients logés

426.737 Clients internationaux

1.028.416 Clients nationaux

# 03

## Paradores en chiffres



“

*Paradores de Turismo de España a enregistré sa deuxième année consécutive de bénéfices, avec des revenus records et un niveau record de chambres occupées.*

*L'amélioration des résultats est due à l'accélération de la reprise du tourisme tout au long de l'année, ce qui fait que, pour la première fois de son histoire, l'entreprise hôtelière publique a dépassé les 300 millions d'euros de chiffre d'affaires pour atteindre 310 millions d'euros.*

”

# 05

Plan stratégique 2023-  
2026  
(progression jusqu'en  
2028)



Au cours de l'année 2022, Paradores a élaboré un Plan stratégique 2023-2026 (progression jusqu'en 2028) qui vise à promouvoir la numérisation, la durabilité et les expériences afin de transformer l'entreprise face aux changements structurels qui se produisent dans le secteur, et de jeter les bases d'une croissance soutenue du chiffre d'affaires et de la rentabilité dans un environnement plus compétitif.

Les projections du Plan prévoient que, durant cette période, Paradores augmentera ses ventes de plus de 100 millions d'euros (M €) pour dépasser 410 M € en 2028, soit une augmentation de 33 % par rapport à

2022, et atteindre un EBITDA en fin de période de 56 M €.

Pour son président Pedro Saura, « il est nécessaire de transformer l'entreprise et de l'adapter aux nouvelles exigences des touristes, qui demandent des expériences inoubliables, avec une âme, dans des environnements durables et avec des activités qui protègent la biodiversité et la conservation de la planète. C'est le tourisme de qualité que nous voulons offrir, et il sera essentiel de s'y adapter pour créer de la valeur afin de générer davantage de revenus et d'accroître les bénéfices de manière durable. »

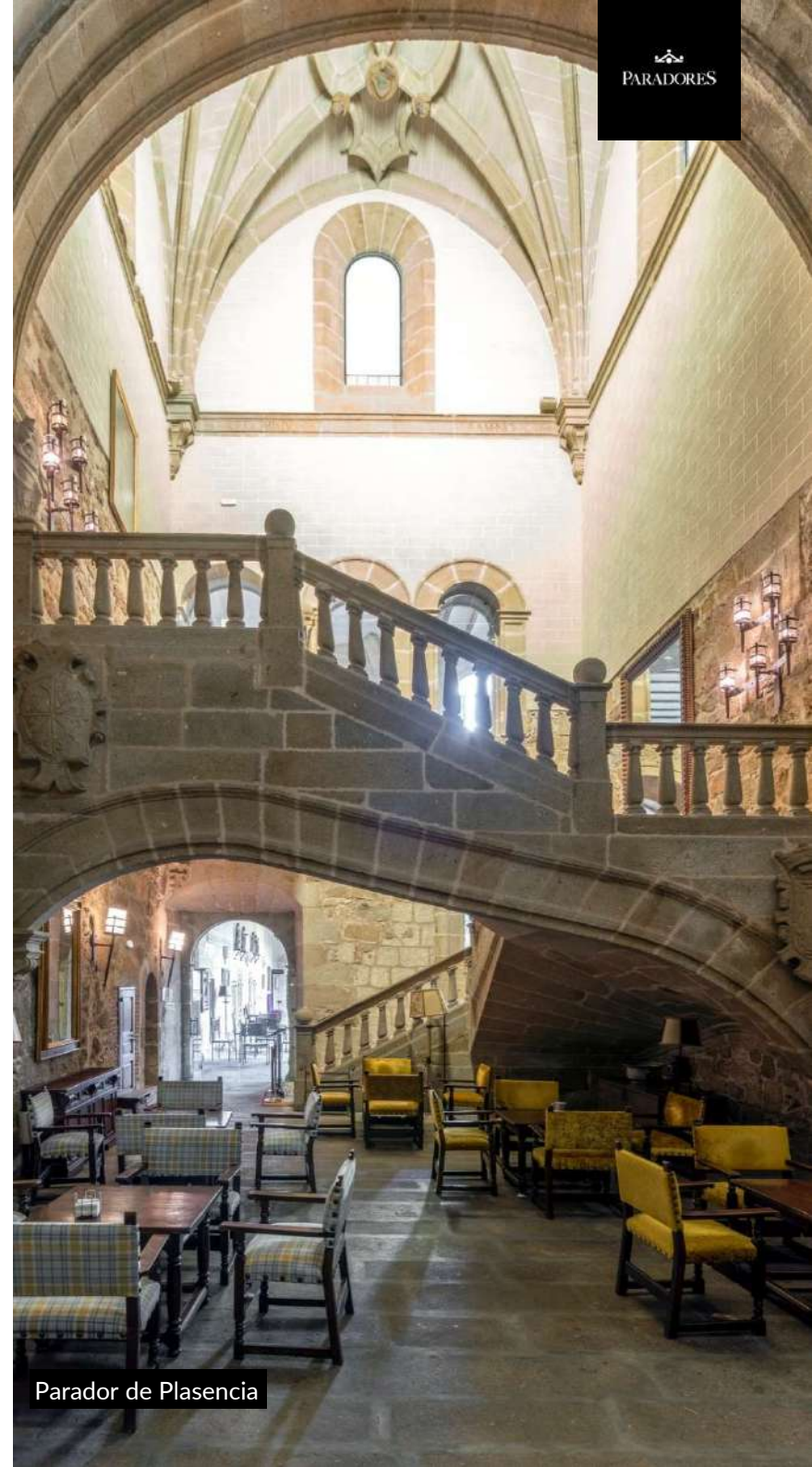
“ Il est nécessaire de transformer l'entreprise  
et de l'adapter aux nouvelles exigences des  
touristes, qui demandent des expériences  
inoubliables, avec une âme, dans des  
environnements durables et avec des  
activités qui protègent la biodiversité et la  
conservation de la planète ”

# 04

## Plan stratégique 2023-2026 (progression jusqu'en 2028)

Parmi les piliers sur lesquels repose l'augmentation des revenus figurent la croissance sur les marchés clés et le développement de produits et d'expériences qui permettent de conquérir de nouvelles niches, de désaisonnaliser la demande et d'augmenter le taux d'occupation avec un prix moyen du billet plus élevé. Attirer les touristes étrangers et diversifier l'offre à travers des produits tels que le cyclotourisme, les expériences de nature, l'astrotourisme, les événements culturels et le golf sont quelques-unes des initiatives qui ressortent du plan, ainsi que le développement de la gastronomie et de la restauration en tant que secteur d'activité plus différencié.

Paradores propose également une stratégie visant à améliorer la connaissance du client afin que l'entreprise puisse anticiper lorsqu'il s'agit d'offrir les produits et services requis par le client et proposer un service plus personnalisé et flexible. Cette amélioration des relations avec les clients se traduirait par des niveaux de satisfaction plus élevés, ainsi que par une augmentation de la fidélité des clients et des dépenses moyennes des voyageurs.



Parador de Plasencia

# 04

## Plan stratégique 2023-2026 (progression jusqu'en 2028)

Un autre des piliers fondamentaux de la stratégie sera le renforcement des bâtiments du réseau Paradores, pour lequel le plan établit un programme systématique de conservation et d'entretien des bâtiments et des interventions de réhabilitation, ainsi que des investissements cofinancés par des fonds NGEU visant l'efficacité énergétique et la mise en œuvre d'énergies renouvelables.

Parmi les leviers transversaux, les investissements dans la transformation technologique et la digitalisation seront fondamentaux pour intégrer pleinement l'entreprise dans les modèles de Business Intelligence grâce à la gouvernance des données, ce qui contribuera à redéfinir les stratégies commerciales et à améliorer l'efficacité et la productivité de l'entreprise. Enfin, le plan stratégique intègre le plan de développement durable que l'entreprise a approuvé en 2022 pour atteindre l'objectif de neutralité carbone d'ici 2030 ainsi que des objectifs sociaux et de gouvernance.

Pour concrétiser le plan stratégique, Paradores prévoit de réaliser des investissements de 334 millions d'euros entre 2023 et 2028, dont 200 millions d'euros pour la rénovation des bâtiments, 25 millions d'euros pour l'efficacité énergétique et 20 millions d'euros pour la transformation technologique. Le reste des ressources (89 millions d'euros) sera consacré à la conservation et à l'entretien des bâtiments qui sont des biens d'intérêt culturel et qui seront gérés par Turespaña.



# 06

Durabilité  
et engagement  
envers l'environnement

## 06

Durabilité et engagement  
envers l'environnement

Paradores de Turismo est une entreprise engagée dans son environnement social, culturel et environnemental.

L'Agenda 2030 et ses Objectifs de développement durable (ODD) fixés par les Nations Unies constituent le cadre de référence stratégique pour le développement des activités de l'entreprise, ainsi que le guide pour la mise en œuvre de projets générant des impacts positifs au niveau local et national. Au cours de ce presque siècle de vie, Paradores s'est positionné à l'avant-garde du tourisme durable en promouvant un tourisme de qualité qui s'engage à prendre soin de l'environnement et à en profiter.

L'entreprise hôtelière publique mène de multiples actions pour protéger la nature et la biodiversité en collaboration avec avec une cinquantaine d'ONG de conservation.

Paradores s'engage en faveur des énergies propres en utilisant 100 % d'électricité provenant de sources renouvelables, a éliminé le plastique à usage unique de toutes ses chambres et lutte contre le gaspillage alimentaire dans ses restaurants.

OBJETIVOS DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE



*“ Paradores de Turismo a conclu un accord de fourniture d'énergie afin que tous ses établissements hôteliers consomment de l'électricité provenant à 100 % de sources renouvelables ”*



# 07

---

Symbole de qualité  
touristique  
espagnole

# 07

## Symbole de qualité touristique espagnole

Depuis ses débuts, Paradores se caractérise par le développement d'une industrie hôtelière basée sur la qualité et le respect de l'environnement, ce qui se reflète dans la mission de l'entreprise et s'exprime dans la politique de qualité et d'environnement et dans toutes les actions de l'entreprise.

L'emplacement des établissements à proximité de zones très précieuses du point de vue de l'environnement naturel, comme les parcs nationaux, dans les parcs naturels et dans d'autres zones protégées où, dans certains cas, il s'agit du seul hébergement touristique de la région, engage l'entreprise à travailler à l'amélioration continue des questions environnementales afin d'être chaque jour plus durable et de sensibiliser les employés, les clients et les fournisseurs au respect de l'environnement.

Paradores offre des produits et des services de la plus haute qualité, en respectant toujours l'environnement dans lequel ses établissements sont situés.



Parador de Bielsa



Parador de Mérida

En matière de gestion de l'environnement et de la qualité, l'entreprise a passé avec succès les différents audits menés par des sociétés de certification externes et détient les certifications de référence. Paradores a approuvé sa première politique en 2007 et a été un pionnier dans la certification environnementale de tous ses établissements hôteliers par la norme ISO 14001 en 2010.

Cette qualité se traduit par un très haut niveau de satisfaction de ses clients, qui évaluent l'entreprise avec une croissance de 87,2 % dans l'indice de réputation en ligne (GRI), grâce à des évaluations positives sur les canaux en ligne, principalement Google et TripAdvisor.

En outre, Paradores a un indice de recommandation (NPS) de 52,4 et dans les registres des questionnaires de satisfaction internes, nos clients définissent Paradores comme « excellent » étant donné que l'indice de satisfaction globale (OVERALL) est de 4,5 sur 5.

“ Paradores de Turismo  
a pour objectif principal le  
développement d'une hôtellerie basée sur  
la qualité et le respect de  
l'environnement ”

A wide-angle photograph of a rooftop pool area at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and blue. The ocean is visible in the background, with a city skyline on the horizon. In the foreground, there are several white lounge chairs arranged on a dark wooden deck. A large white planter with green plants and red flowers sits on the left. A glass railing runs along the edge of the pool. A black rectangular box with white text is centered in the image.

08

Nouveaux  
services  
numériques

Chez Paradores, nous ne cessons d'améliorer l'expérience de nos clients et nous voulons profiter des possibilités offertes par les nouvelles technologies pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Nos hôtes disposent déjà du service PressReader (journaux et magazines numériques), de ZAFIRO Cast pour partager du contenu sur la télévision de leur chambre et du concierge virtuel Lounge Up pour contacter plus facilement la réception et consulter tous nos services. Paradores offre à ses clients un accès gratuit aux journaux et magazines numériques grâce à PressReader.

Ce service dispose d'un catalogue de milliers de publications, locales et internationales, en plusieurs langues, dont le magazine Paradores, et d'autres utilitaires tels que les traductions ou le téléchargement de contenus. Il y a même un accès gratuit pendant 48 heures après la fin de votre séjour au Parador.

En outre, nos 6 000 chambres sont déjà équipées de ZAFIRO Cast, une solution de divertissement basée sur Google Chromecast® permettant aux clients de Paradores de partager dans leur chambre du contenu provenant de leurs applications préférées. Quelle meilleure façon de terminer une journée de tourisme culturel ou naturel que de profiter de votre série ou film préféré comme si vous étiez chez vous.

Ces deux services sont rejoints par la conciergerie virtuelle, accessible via le code QR du téléviseur. De là, les clients peuvent réserver une table au restaurant, prendre un rendez-vous pour un soin au spa ou s'informer sur les attractions des environs.



Parador de La Granja



09

Gastronomie

L'une des missions de Paradores est de promouvoir la gastronomie espagnole. Sa cuisine est fortement liée aux lieux où elle se trouve, c'est pourquoi elle propose la meilleure cuisine régionale depuis sa création en 1928. La chaîne d'hôtels publics est donc pionnière dans l'offre de cuisine locale et vient de renforcer son engagement en faveur des produits zéro kilomètre à la recherche non seulement de la meilleure qualité, mais aussi d'un engagement envers les environnements dans lesquels elle opère, démontrant ainsi la durabilité (économique, sociale et environnementale) qui guide son modèle d'entreprise.

Dans sa centaine de restaurants, les recettes traditionnelles et les dernières tendances gastronomiques coexistent en harmonie, faisant de Paradores une référence en matière de gastronomie espagnole.

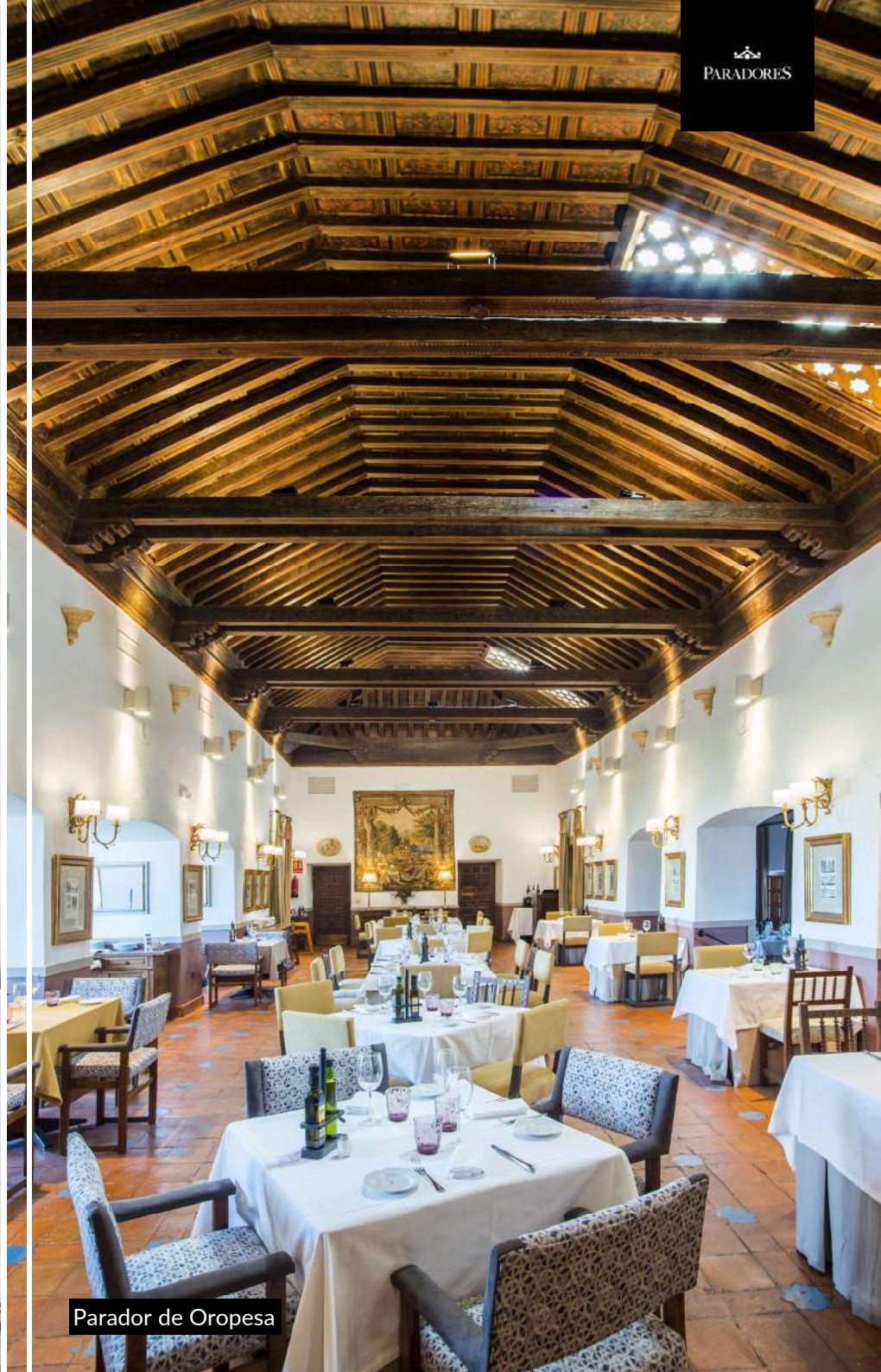
Les clients trouveront des menus renouvelés avec des plats qui privilégient la qualité et la proximité, ainsi que des plats préparés avec des produits de saison adaptés à chaque moment, zone et Parador. Ils disposeront également de plats adaptés à tous les types de régimes et d'exigences alimentaires.

Cet engagement en faveur de la cuisine traditionnelle et régionale lui a valu de nombreuses récompenses telles que le prix extraordinaire « Aliments d'Espagne » décerné par le Ministère de l'agriculture, de la pêche et de l'alimentation pour avoir été une référence dans la promotion de la gastronomie espagnole à l'intérieur et à l'extérieur de nos frontières ; le prix « Cubi » de l'Institution gastronomique pour avoir défendu le patrimoine gastronomique espagnol ou le prix national de la meilleure institution gastronomique pour avoir récupéré le patrimoine, la culture et les traditions de la gastronomie régionale, entre autres.



“ Dans ses restaurants,  
les recettes traditionnelles  
et les dernières tendances  
gastronomiques coexistent  
en harmonie, faisant de  
Paradores un emblème en  
matière de gastronomie ”

Parador de Lleida



Parador de Oropesa



10

Nouveaux  
Paradores



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



Parador de Veruela



Parador de Molina de Aragón (Guadalajara).  
Nouveau bâtiment avec vue sur la forteresse  
de Molina de los Caballeros.



Parador de Molina de Aragón



Le Parador de Ibiza sera situé à Dalt Vila et sera le premier Parador des îles Baléares. T



© Auteurs des photographies : Ramón Andrada, Ignacio Lliso et Julián Manzano-Monís

Parador de Ibiza

11

Contact

COMUNICACIÓN Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES



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



+34 91 516 67 67/25



prensa@parador.es



www.parador.es

Suivez-nous sur :



Parador de Pontevedra



  
PARADORES