



L'HÔTELLERIE EST AUSSI HISTOIRE DE TRADITION

L'hôtel des Ardennes, à Corbion, en a écrit une qui court sur plusieurs générations !

On l'a vu à souhait ces derniers mois au travers de nos différentes rencontres avec des hôteliers des quatre coins de la province, les affaires qui durent ont pour la plupart su trouver sinon une niche au moins quelque chose dans leur environnement, dans leur approche stratégique ou dans l'implantation même de l'outil susceptible de les différencier de la concurrence. Et ça marche... évidemment !

Rien de tout ceci pourtant à l'hôtel des Ardennes, implanté à Corbion, sur la Semois. Rien, sinon l'ensemble de ce qui fait la réussite d'une entreprise, à savoir un positionnement géographique privilégié, une dynamique commerciale avérée et ce petit plus que l'on nomme parfois l'excellence. Et puis l'histoire, bien sûr... Sans oublier, dans le chef du patron qui nous occupe, un investissement plus qu'important dans le développement touristique de son village... qui, in fine, a inévitablement eu des retombées sur son business. Rencontre avec Philippe Maqua, descendant d'une lignée d'hôteliers ardennais...

Entreprendre aujourd'hui : Monsieur Maqua, en quelques mots, qui êtes-vous ?

Philippe Maqua : Je suis hôtelier, tout simplement. Avec mon épouse, nous sommes les patrons de l'hôtel des Ardennes, établissement 4 étoiles de 33 chambres situé dans le petit village de Corbion, à deux pas de Bouillon.

EA : Un des plus vieux établissements de la province, à ce qu'on dit...

P.M. : Tout à fait... L'histoire de notre famille y a commencé fin 19^e quand même!

EA : Vous, vous êtes arrivé dans l'affaire en vous associant à votre frère aîné. Ensemble, vous avez repris l'hôtel qu'ont longtemps exploité vos parents. C'était écrit?

P.M. : Ecrit, pas nécessairement, même si j'ai toujours connu l'activité puisque mes parents géraient l'établissement ensemble. J'ai d'abord suivi un cursus d'humanités classiques, avant de poursuivre par deux années de gestion hôtelière. J'ai ensuite fait mon service militaire, versé en cuisine, pendant 10 mois. Mon destin m'est alors apparu de manière claire. Mon objectif s'est dessiné : revenir dans l'affaire de la famille.

EA : L'éloignement a été révélateur!

P.M. : Peut-être, mais au fond c'était

une idée qui me poursuivait depuis tout petit. Je me suis toujours vu ici. Vivre à Corbion, où je suis également président du syndicat d'initiative, et surtout dans les murs de l'affaire familiale, était un objectif de vie.

EA : Parlez-nous de Corbion, petit village bucolique situé à quelques pas de la France... C'est un positionnement stratégique pour le tourisme?

P.M. : Certainement... Nous sommes presque idéalement situés. À deux pas de la France, comme vous l'avez souligné, mais à bonne distance aussi du Grand-Duché de Luxembourg et finalement pas si loin de Namur, nous sommes également assez proches de quelques villes françaises touristiques, comme Reims ou Epernay, avec des accès routiers simples et rapides.

EA : Et par ailleurs en pleine nature...

P.M. : Ah ça, la nature, ici, on y est. Elle est même particulièrement attrayante.



Notre hôtel est situé à une centaine de mètres à peine de la forêt. Ce qui est, on s'en doute, un plus pour un établissement comme le nôtre qui propose ainsi plusieurs promenades (+ de 70 km sont balisés), à proximité de plusieurs points de vue. En sus, sur place, nous disposons aussi d'un très grand jardin.

EA : En parlant de jardin, vous faites la part belle aux enfants dans vos infrastructures, avec notamment des jeux et des espaces qui leur sont dédiés. Un choix réfléchi ?

P.M. : Tout à fait... Nous dirons que c'est sans doute aussi lié à l'histoire de notre établissement qui tourne depuis plus d'un siècle autour de la famille.

EA : Une famille au sens large...

P.M. : Exactement. C'est comme cela que les Maqua ont toujours envisagé les choses. Les conjoints ont par exemple depuis toujours été impliqués dans la vie de l'hôtel. C'est pour cela qu'il était indispensable de prévoir des espaces spécifiques pour les enfants. Parce que les enfants ont toujours été les bienvenus en nos murs. Il y a non seulement l'espace dans le jardin mais aussi des coins jeux à l'intérieur du bâtiment, pour les tous petits mais aussi pour les plus grands.

EA : Quel est l'impact de ce positionnement ?

P.M. : À mon avis, une sorte de bien-être reposant qui est probablement l'aspect le plus crucial que l'on recherche en vacances. La plupart de nos clients restent du coup au moins 4 à 5 nuits chez nous, parfois 8 à 15 !

EA : C'est assez rare à notre époque. Vous avez mis quelque chose en place pour cela ?

P.M. : Rare oui, sans doute, même si il y a quelques années encore, beaucoup de nos clients restaient encore souvent 3 semaines en villégiature chez nous. Mais oui, nous proposons des formules en ce sens, avec la gratuité pour les en-

fants jusque 12 ans et une réduction de 50 % pour les 13-16 ans, ainsi que des formules pension complète ou demi-pension en semaine.

EA : Si vous deviez définir votre clientèle...

P.M. : Comme c'est le cas dans beaucoup d'hôtels de la province, notre clientèle est majoritairement néerlandophone, avec à peu près 80 % de nos clients qui nous viennent principalement de Courtrai, Anvers ou Bruges, et aussi bien évidemment des Pays-Bas. Nous accueillons toutefois encore, et de plus en plus, des touristes venant d'Angleterre et d'Allemagne, merci internet. Parmi la clientèle francophone, le flux vient principalement des régions liégeoise et bruxelloise, mais aussi de France.

EA : Votre site mentionne que votre restaurant propose des menus gastronomiques. Cela a toujours été le cas ?

P.M. : Oui, dès le début... Cela nous donne une certaine image et sert notre notoriété. La cuisine gastronomique que nous proposons allie tradition et audace afin de pouvoir aussi surprendre. Nous travaillons avec des produits frais mais pas nécessairement du terroir, même si, dans la mesure du possible, nous travaillons avec les producteurs locaux. Nous fabriquons par exemple nos propres pâtisseries.

EA : Ce positionnement a un impact sur la clientèle de passage ?

P.M. : Clairement ! L'affluence du samedi soir et du dimanche midi en témoigne. Mais la semaine fonctionne également assez bien.

EA : Ce n'est pas tout, semble-t-il...

P.M. : Non, il s'avère que l'implication de nos enfants dans l'activité a aussi eu un impact. Croyez-le ou pas mais, depuis qu'ils sont là, la clientèle du restaurant s'est rajeunie. Il faut dire qu'ils sont arrivés avec de nouvelles idées, redynamisant l'hôtel de fond en comble, no-

tamment au niveau de la décoration des chambres qui est devenue plus moderne.

EA : Au niveau de la gestion et du suivi administratif, comment travaillez-vous ?

P.M. : Nous avons un système de réservation en ligne, via l'outil Winner Hotel, mais que nous n'utilisons que partiellement. J'aime à dire que nous gardons la maîtrise « manuelle » de la gestion des chambres, ce qui nous permet de mieux répondre aux besoins des clients qui réservent via booking.com. D'ailleurs, lorsqu'un client arrive chez nous via un tel système, nous le sensibilisons aux différents services que nous proposons en plus afin que, la fois suivante, il nous contacte plutôt en direct. Par contre, pour la gestion de l'hôtel à proprement parler, j'utilise principalement mon expérience et ma formation en gestion hôtelière. Je connais la situation au jour le jour.

EA : D'un point de vue marketing, quelles sont vos démarches pour attirer le client ?

P.M. : Comme déjà dit, il y a bien sûr les systèmes de réservation en ligne, du genre booking, bongo et autres. On a tous notre point de vue sur le sujet mais, en même temps, cela fonctionne. À nous ensuite de gérer la relation avec le client. Nous sommes repris dans les logis d'Europe (qui s'appelaient avant logis de Belgique) qui est un plus pour la clientèle française sensible à cette appellation. Nous utilisons aussi notre site internet, mes enfants s'occupent eux de la partie facebook (avec un impact positif sur la clientèle locale).

EA : Et l'image Bouillon ?

P.M. : Nous en profitons aussi, bien sûr. Nous en profitons et nous nous y associons. Nous faisons d'ailleurs de la publicité dans le livre du grand Bouillon et dans les dépliants touristiques locaux. Mais, surtout, nous envoyons des courriers personnalisés à nos clients en début de saison, pour la réouverture en mars, afin de les informer des différentes ac-





tions et promotions de l'année. Nous proposons également des bons «cadeaux» que nous gérons en interne.

EA : Une belle manière d'utiliser la période creuse.

P.M. : Oui, mais nous utilisons aussi cette période plus calme du début d'année pour effectuer nos travaux d'entretien et de rénovation. Disons qu'en moyenne, nous rénovons 4-5 chambres par an. Il est essentiel de maintenir notre outil au top.

EA : Vous êtes également président du syndicat d'initiative de Corbion. Une autre façon de dynamiser votre hôtel ?

P.M. : Sans doute de manière indirecte... Mais ce n'est pas le but de la démarche. Sinon, le SI ne fonctionnerait pas aussi bien. Nous sommes un comité de 10 membres et nous pouvons compter sur un groupe de bénévoles d'une quarantaine de personnes. Ceci nous permet d'organiser 4 grandes manifestations annuelles : la marche gourmande en mai, la foire des artistes en août, le marché de Noël en décembre et les différentes promenades en forêt dans le village tout au long de la saison.

EA : Vos deux fils ont rejoint l'entreprise familiale sous statut d'indépendant. Pourquoi ?

P.M. : Nous sommes indépendants dans l'âme. Et puis, ils savent que tôt ou tard, ils continueront l'histoire de notre établissement familial. Je pense que ce statut facilitera les démarches pour la reprise le moment venu. Faut pas croire, l'histoire de famille - qui dure depuis 125 ans - n'est pas prête de s'arrêter, foi de Maqua ! ■

i Plus d'infos : Comptoir hôtelier du Luxembourg belge
Tél. : 061 29 30 55



125 ans d'histoire... et cinq générations !

En **1890**, Jules Maqua et son épouse Eugénie décident d'ouvrir un petit café à Corbion. À l'époque, on y dégustait déjà quelques bonnes bières bien fraîches du pays.

En **1909**, constatant que les touristes qui visitent la région sont souvent à la recherche d'un logement, Emile Maqua, un des trois enfants du couple fondateur, décide de transformer leur café en un hôtel restaurant. L'aventure s'engage. La prospérité de l'établissement, liée sans doute au dynamisme du propriétaire mais aussi à la création de la ligne du vicinal Bouillon-Sedan, va vite permettre d'asseoir le développement des infrastructures.

En **1913**, Emile se marie avec Philomène, ils auront deux fils, Raymond et Roger. Durant la première guerre mondiale, le commerce est fort ralenti. Il reprendra au sortir du conflit. Si bien qu'en **1935**, de nouveaux travaux d'agrandissement sont entrepris sous l'œil averti d'Emile et Philomène.

Lors de la deuxième guerre mondiale, Emile et son fils Raymond, déportés en Allemagne, périssent lors d'un bombardement. Eugène, le frère d'Emile vient alors en renfort et devient chef en cuisine. En **1948**, Roger épouse Andrée Arnould. La jeune femme rejoint Eugène, l'oncle de la famille, en cuisine. Roger et Andrée vont insuffler une nouvelle dynamique à

l'établissement familial. Ils auront quatre enfants : Raymond, Marie-Claude, Philippe et Agnès.

En **1953**, le couple fait construire une villa en face de l'hôtel. Cette bâtisse restera dans l'affaire, elle abrite d'ailleurs encore aujourd'hui quatre chambres de l'hôtel. En cuisine, plusieurs chefs se succèdent jusqu'en **1970**. À ce moment, c'est Raymond, l'aîné des enfants, qui s'installe derrière les fourneaux.

En **1991**, alors que l'hôtel fête son centième anniversaire, Raymond et son frère Philippe s'associent pour reprendre, avec leurs épouses, la gestion de l'établissement familial.

En **2005**, l'aîné des enfants de Philippe, Joan, rejoint l'entreprise. Il se familiarise petit à petit avec la gestion, côté réception.

En **2009**, Raymond rend son tablier et prend sa retraite. Philippe et son épouse poursuivent alors l'aventure en duo, désormais seuls maîtres à bord.

En **2012**, Stéphan, le second fils des patrons de la quatrième génération, entre également dans l'aventure. Il travaille lui aussi en cuisine, après avoir appris son métier durant quelques années auprès de Pierre Résimont au restaurant étoilé « L'eau Vive » à Arbre. Philippe Bernard, arrivé en 1992, collabore toujours étroitement avec Stéphan. ■