



La reprise d'un établissement hôtelier n'est pas courante mais elle existe... La preuve à Palenge (Durbuy), où le «Nid d'Hirondelle» est récemment devenu «La Vie est Belle» !



Dans le paysage actuel, on parle très souvent d'hôteliers d'un certain âge, voire d'un âge certain. Leur défi : arrêter leurs activités, céder leur hôtel. Après une vie de labeur, quoi de plus normal nous direz-vous ! Sauf qu'aujourd'hui, les candidats à la reprise ne se bousculent plus. Il faut avoir les compétences, il faut réunir le montant de la reprise, il faut aussi trouver le jeune qui a le feu sacré. Pas simple... Mais il y a des transmissions positives. Nous en connaissons. Celle que nous avons choisi de vous présenter illustre pour toutes les autres que rien n'est cependant acquis pour personne, même s'il est possible de se jeter corps et âme - et avec un vrai plaisir ! - dans la bataille. Rencontre avec Maryse Denis, qui a ouvert son établissement le 1^{er} juin dernier. Son hôtel-restaurant est la preuve, déjà par son nom, que l'entreprise requiert une sérieuse dose de volonté et un investissement sans limite. Elle a changé l'ancienne appellation des lieux, le « Nid d'Hirondelle », pour un nouveau nom qui en dit beaucoup quant à son état d'esprit : « La Vie est Belle » ! Tout est dit, non ?

Entreprendre aujourd'hui : Maryse Denis, en quelques mots, qui êtes-vous ?



Maryse Denis, "La vie est belle"

Maryse Denis : Je suis originaire de Marchen-Famenne. J'ai poursuivi des études de relations publiques. Pendant et après mes études, j'ai notamment travaillé dans le monde de l'événementiel tissant des liens assez étroits avec l'Horeca. A priori, je n'aurais pas dû tomber dans ce milieu que j'ai en fait découvert au fur et à mesure d'expériences positives pour finalement y rester. J'ai travaillé dans quelques

établissements, avec à chaque fois des postes à responsabilité(s) : au Château Jemeppe, à Hargimont, au Centre Nature, à Borzée, et ensuite au Castel de Pont-à-Lesse, à Dinant. J'ai fait les frais

de la restructuration économique de ce dernier et me suis donc retrouvée sans emploi.

EA : L'occasion de tenter une nouvelle expérience...

M.D. : Cette idée me trottait dans la tête depuis un certain temps déjà, mais la situation a précipité les choses. Disons que j'avais quelque peu scruté le marché et sondé les opportunités. Mais rien de concret jusque-là. Aucune opportunité ne correspondait à mon projet.

EA : Les établissements dans lesquels vous avez travaillé sont tous d'une certaine taille, pourquoi avoir donc choisi un établissement de 21 chambres seulement ?

M.D. : Il y a deux raisons. La première est que je cherchais un établissement dans ma région d'origine, la seconde touche au caractère même du projet. Je voulais une structure à taille humaine, dans laquelle le client est bien plus qu'un numéro de chambre.

EA : Et pourquoi avoir favorisé votre région d'origine ?

M.D. : Je pense qu'il est plus facile de travailler dans un environnement que l'on connaît. J'ai envie de dire que le marché est mieux identifié. On connaît mieux les tenants et aboutissants d'un tas de choses. Et puis, les établissements dans lesquels j'ai travaillé ne sont finalement pas si loin d'ici. Comme j'ai gardé de bons contacts avec certains clients qui m'avaient promis de venir chez moi le jour où j'ouvrierais mon hôtel, je me suis dit que ça m'aiderait aussi au début...

EA : Comment êtes-vous arrivée ici, à Palenge ?

M.D. : Suite à mon licenciement, j'ai parcouru la région à maintes reprises. Mon but était de récolter un maximum d'informations concrètes sur le fonctionnement et la gestion afin d'avoir une vue globale avant de m'engager.

EA : Une sorte de benchmarking du secteur afin de consolider votre projet ?

M.D. : Tout à fait... J'ai donc rencontré Madame Antonin, l'ancienne propriétaire, dans ce but précis. Je savais qu'elle envisageait de remettre ses affaires. C'est en un coup de chance, sachant d'autant

plus que je l'ai croisée moins de 10 jours après mon licenciement.

EA : Parlez-nous de l'hôtel « La Vie est belle »...

M.D. : Il est donc situé dans le petit village de Palenge, à 3 km de Durbuy. C'est assez proche du cœur touristique local pour tous ses aspects touristiques et suffisamment loin pour rencontrer les aspirations de ceux qui cherchent surtout le calme.

EA : Cet établissement était en bon état ?

M.D. : Ah ça, oui. Le bâtiment était impeccable. Nous avons juste remis un coup de peinture ici et là. Il y a des investissements à faire pour rénover la décoration et la mettre plus à mon goût, bien sûr, mais cela peut attendre. Nous ferons les choses prochainement, étape par étape.

EA : L'hôtel compte 21 chambres, dont 5 appart-hôtels, c'est bien cela ?

M.D. : Oui, mais je considère ces appart-hôtels plutôt comme des chambres à grande capacité (pour 5 ou 6 personnes) qui conviennent très bien pour des familles ou des couples. Même si ces chambres sont complètement autonomes, elles bénéficient du même service que les autres.

EA : Bien que vous puissiez compter sur les coups de main ponctuels de votre entourage, vous avez engagé du personnel ?

M.D. : J'ai engagé 3 personnes : un cuisinier, une femme de chambre et une employée « polyvalente » qui s'occupe tantôt de la réception, tantôt de la salle. Mais j'ai quand même la grande chance de pouvoir compter sur mes proches. C'est essentiel d'un point de vue purement pratique, mais tout aussi indispensable d'un point de vue moral. C'est un soutien au jour le jour qui aide à tout surmonter.

EA : Parlez-nous de votre clientèle. Comment s'est déroulée la transition, notamment avec les anciens clients ?

M.D. : Je n'ai que quelques mois de recul, mais il me semble que les clients fidèles au « Nid d'Hirondelle » adhèrent à la formule que je leur propose. Cela s'explique sans doute par le fait que le changement de propriétaire s'est fait rapidement,

sans une longue période de fermeture. Le bâtiment n'a pas nécessité de longs travaux et je n'ai pas tout révolutionné non plus. Les anciens clients n'ont donc pas été complètement déroutés par le changement.

EA : Et les autres ?

M.D. : Ben les autres découvrent... En fait, je remarque que les anciens clients ont entre 45 et 70 ans, alors que les nouveaux ont plutôt entre 30 et 55. Le concept « La Vie est belle » semble plaire à la nouvelle clientèle sans heurter les habitués, c'est idéal.

EA : Avez-vous une clientèle business ?

M.D. : L'enseigne « Logis » amène des commerciaux de France. Le développement de la clientèle d'affaires est un objectif, mais je n'ai pas encore eu beaucoup de temps à y consacrer.

EA : Et donc, jusqu'à présent, vous vous centrez essentiellement sur une clientèle de tourisme et loisir. C'est un créneau réservé au week-end ou cela marche-t-il aussi durant la semaine ?

M.D. : J'ai constaté un changement au moment du congé de la Toussaint. Depuis l'ouverture jusqu'à cette période, j'ai aussi accueilli beaucoup de clients durant la semaine. Il y a sans doute l'effet « terrasse » qui attire pas mal de monde. Beaucoup de balades balisées sont proposées dans la région, les promeneurs s'arrêtent donc naturellement. Ils profitent de la terrasse, s'intéressent, posent des questions... puis réservent leur prochain séjour.

EA : Vous nous avez confié qu'il y a ici pas mal de potentiel de développement. Qu'avez-vous déjà mis en place ou que comptez-vous mettre en place pour attirer de nouveaux clients, voire fidéliser les autres ?

M.D. : Madame Antonin faisait très peu de publicité, mais elle avait ses raisons. De mon côté, j'investis dans la publicité locale. Le nouveau site internet fonctionne particulièrement bien, 50 % des réservations viennent du système de réservation en ligne, même si je travaille aussi avec les OTA. Pour ceux qui réservent via ces OTA, je n'ai pas de démarche particulièrement forte. Je sais que certains clients souhaitent absolument utiliser ces outils, ce qui n'empêche que d'autres sont sensibilisés et réservent directement chez moi. Mais je n'insiste pas outre mesure, je mise sur la confiance et la relation-client, je suis persuadée que cela fonctionne sur le moyen et le long terme.

EA : Quelles autres démarches marketing et/ou stratégique poursuivez-vous ?

M.D. : Pour les promotions, manifestations spéciales, les menus spécifiques, j'envoie un e-mailing à une base de données qui grandit au fur et à mesure. Mais c'est plus dans une démarche d'information que de commercialisation à tout prix. Il y a quelques semaines, j'avais installé un photomaton dans le bar. Les clients pouvaient se prendre en photo, ils me laissaient leurs coordonnées pour que je leur envoie les photos. Avec leur



accord, certaines ont été utilisées pour le site internet et la page facebook. Je collabore avec les organismes touristiques à qui je propose mes offres de séjour ou mes menus spécifiques et qui me recommandent. Je voudrais aussi étoffer l'offre des balades à thèmes au départ de l'hôtel.

EA : Vous proposez le WiFi gratuit et la possibilité de venir avec son animal de compagnie. Nécessaire ?

M.D. : Le WiFi gratuit ? C'est une évidence. Et pour les animaux, je propose les chambres avec du carrelage. Je demande juste un montant symbolique justifié par le nettoyage supplémentaire occasionné.

EA : Pas de Wellness ?

M.D. : Non, pas encore. Je voudrais équiper quelques chambres d'un espace wellness privé, mais c'est pour plus tard.

EA : Quel type de cuisine proposez-vous dans votre restaurant ?

M.D. : Une cuisine traditionnelle française, de plus en plus axée terroir quand même. Je travaille, dans la mesure du possible, avec les producteurs locaux et bio. Cela demande sans doute un peu plus de travail, mais cela correspond à ma philosophie personnelle. Et puis, cela permet d'améliorer la qualité de ce qui est proposé dans l'assiette et facilite le contact avec le client curieux ou interpellé par la démarche. De toute façon, de plus en plus de clients y sont sensibles.

EA : En quoi êtes-vous différente - et votre hôtel aussi - des autres ?

M.D. : D'abord, mon hôtel est situé dans un cadre très calme, à seulement quelques minutes de Durbuy. Ensuite, je mise pratiquement tout sur la qualité du service et sur l'écoute du client, de ses besoins, de ses attentes. La qualité de l'accueil et la convivialité sont mes deux moteurs. C'est visiblement ce que les clients ressentent et expriment dans leurs commentaires. Et ça, c'est génial ! Allez, je le redis : la vie est belle...

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

Reprise et esprit d'entreprendre

Nous voulions absolument partager l'expérience de Maryse Denis pour démontrer que, même aujourd'hui, il y a encore de la place pour les entrepreneurs.

Son message est clair et limpide. « *Quand on a un objectif bien défini, il faut y croire et tout mettre en œuvre pour l'atteindre. Certes, il faut beaucoup de courage et de persévérance. On rencontre beaucoup de «non». Il faut donc s'accrocher aux «peut-être». Beaucoup de portes restent fermées, mais il faut insister, il y en a bien une qui finira par céder. Il est également indispensable de bien s'entourer, de pouvoir compter sur ses proches, qui peuvent vous soutenir et vous aider à garder le cap dans les moments de doute.* »

Dans certains cas, un appui politique ou professionnel est un atout. Comme la majorité des candidats-entrepreneurs, Maryse n'a toutefois pas pu compter sur ce genre d'appui. Mais la leçon est là : elle a malgré tout réussi son projet.

A priori, Maryse ne disposait pas non plus de fonds propres suffisants. La recherche

de moyens de financement fut très longue. Force est pourtant de constater qu'elle a réussi à trouver la solution. En fait, des solutions, il y en a bien plus qu'on ne le pense. C'est aussi pour cela qu'il faut multiplier les contacts, les avis, même si cela demande beaucoup de temps et de nombreux déplacements, parfois de plusieurs dizaines de kilomètres. Sachez qu'il reste des personnes soucieuses de vous aider à réaliser votre projet.

Maryse mentionnait une interview entendue à la radio dans laquelle un expert expliquait la différence entre notre environnement social et l'environnement social anglo-saxon. En bref, notre environnement social nous pousse à avoir peur d'échouer comme à avoir peur de réussir...

L'exemple de Maryse doit encourager tous les candidats-entrepreneurs. Oui, c'est difficile, parfois pénible, mais c'est possible, alors allez-y... ■

