



« Aux Comtes de Chiny », un havre en plein territoire gaumais...

Qui a dit que l'hôtellerie était moribonde chez nous ?

Il y a encore, aux quatre coins de la province, des hôtels qui refusent du monde et continuent à bien marcher...

L'hôtellerie a encore de beaux jours devant elle en Luxembourg belge, à la condition que l'établissement soit bien situé, bien géré et dispose des éléments de différenciation qui comptent. À l'aube de nouveaux projets, il est toutefois bon de s'interroger sur la portée de sa stratégie...

EA : Monsieur Culot, en quelques mots, pourriez-vous nous expliquer qui vous êtes...

Emmanuel Culot : Je suis hôtelier, propriétaire de l'établissement « Aux Comtes de Chiny ». C'est un hôtel-restaurant que nous gérons, mon épouse Aurélia et moi-même. Cela fait un peu plus de vingt ans que nous sommes aux commandes, nous travaillons avec une petite équipe composée d'un cuisinier, d'un serveur et de deux femmes de chambre. En plus de nous deux, bien sûr...

EA : Une histoire de famille ?

EC : Pas tout à fait... Nous avons acheté cet établissement en 1995. En fait, l'hôtel a été construit avant la guerre, en '38-'39, par un couple du nom de Salpetier. Ce n'est donc pas une histoire de famille au sens transgénérationnel puisque nous en sommes les quatrièmes propriétaires.

EA : Un achat que vous n'avez jamais regretté ?

EC : Non, le projet nous a toujours plu et les affaires tourment. Nous avons d'ailleurs investi à plusieurs reprises pour développer les activités, notamment en 2003 lorsque nous avons acquis trois chalets tout à côté, puis encore quatre ans plus tard quand nous avons acheté un terrain voisin, en fait un hectare dont une partie se trouve en zone Natura 2000.

EA : Quelle est la capacité de votre établissement ?

EC : Côté restaurant, je dirais une cinquantaine de couverts. Quant à la partie hôtel proprement dite, nous proposons 14 chambres (7 grandes et 7 au format standard). À cela, nous ajoutons la capacité offerte par deux de nos chalets (le 3e est notre habitation principale), soit la possibilité d'accueillir une douzaine de personnes supplémentaires.

EA : On dit souvent que la force d'un établissement se loge dans sa différenciation. Quels sont vos points forts ?

EC : Sans conteste, c'est la situation géographique qui est ici l'élément fort. Elle est



idyllique, au cœur d'un paysage somptueux où règnent le calme et le silence. Nous sommes situés juste à côté de l'embarcadere qui proposait jadis les promenades en barques sur la Semois (désormais remplacées par des canoës, ndlr). Nous avons pratiquement les pieds dans l'eau. Nous sommes également en lisière de la remarquable forêt de Chiny. C'est le point de départ idéal pour de nombreuses promenades sur l'eau, à pied ou en vélo.

EA : Dans un endroit un peu éloigné de tout, mais en même temps loin de rien, quel est votre type de clientèle ?

EC : Nous avons une clientèle de 'jeunes' seniors en semaine, avec parfois des groupes de 8 à 10 personnes, et puis des familles ou des couples le week-end. Au niveau de la provenance, cette clientèle est principalement belge (50 % de Flandre et 40 % de Wallonie), avec 10 % de visiteurs étrangers (Allemagne, Hollande et France).

EA : Vous 'faites' aussi dans la clientèle affaires ?

EC : Peu, voire très peu ! Certes, nous accueillons régulièrement des représentants, mais c'est loin d'être notre cible privilégiée.

EA : Et au niveau du restaurant, quelle est votre approche ?

EC : La capacité du restaurant - 50 cou-

verts, ndlr - est évidemment un atout. Sans compter la grande terrasse en été ! Notre situation géographique a également ses avantages et ses inconvénients. D'un côté, nous sommes trop éloignés des centres d'affaires pour proposer une formule « lunch » à midi. Par contre, la clientèle principale du restaurant étant celle qui est en villégiature chez nous, elle fréquente aussi principalement, voire exclusivement, notre table.

EA : Qu'est-ce à dire...

EC : Que nous la soignons ! Nous travaillons sur deux axes principaux qui marchent bien, à savoir gastronomie et brasserie. Nous accueillons aussi parfois des repas de famille, mais uniquement lorsque nous sommes certains de pouvoir le faire dans les meilleures conditions. La clientèle d'un jour doit alors être satisfaite sans perturber le séjour du reste de nos vacanciers.

EA : Il nous revient que vous mûrissez des envies de rénovation et/ou de développement. Le choix n'est pas encore réellement posé ?

EC : Nous sommes en pleine réflexion stratégique. En effet, au-delà de la rénovation de nos chambres, nous devons prendre une décision importante... et difficile. Le dilemme est à la croisée de ce choix. Soit nous évoluons et avançons, soit nous mettons nos projets au frigo.

EA : Mais le besoin est là...

EC : Oui ! En 2016, par manque de place, nous avons par exemple refusé pas moins de 200 nuitées. Il est en outre courant de devoir jongler avec les réservations, en prenant souvent le risque de refuser une nuitée à moyen terme pour garder la possibilité d'une réservation de plusieurs nuits en dernière minute. Par ailleurs, comme déjà mentionné, nous sommes également couramment contraints de refuser des groupes trop importants ou des repas de famille parce que nous ne disposons pas de la place nécessaire.

EA : Dommage évidemment... Mais, dans le même temps, les projets aux-



quels vous pensez impliqueraient de gros changements...

EC : C'est vrai... mais il y a réellement un potentiel. En tout cas, nous le pensons. En combinant notre analyse des demandes, nos voyages à l'étranger pour prendre le pouls et nos 20 ans d'expérience, il ne fait pas de doute que nous devrions pouvoir nous développer. Sans dépenses inconsidérées, il nous faudrait augmenter le nombre de chambres, agrandir l'espace bar et le restaurant, aménager un coin salon, créer une salle de séminaires, rénover la terrasse, élargir le parking et - pourquoi pas ? - développer un espace bien-être, voire une piscine.

EA : Or, pour réaliser ça, il faut construire un nouveau bâtiment !

EC : Exact. Nous avons atteint la capacité maximale du bâtiment actuel. Et c'est pour cette raison que les décisions sont difficiles à prendre : soit on fait tout, soit on ne fait rien. Construire annexe après annexe pour chaque projet est impensable. Si nous voulons optimiser la répartition des coûts, nous sommes pratiquement obligés de faire tous les aménagements en une seule fois.

EA : Pas simple...

EC : Non. Les enjeux sont importants. Notre priorité, du coup, est de trouver des personnes susceptibles de nous aider à définir un avant-projet pour identifier ensuite les investissements à envisager et, finalement, les valider.

EA : Cela pourrait vous démarquer des autres hôtels de la région, ce qui est certainement votre but ?

EC : Vous avez tout compris. Les besoins de la clientèle évoluent constamment, alors même que la technologie et que les tendances en matière de style de vie influencent inévitablement la façon de voyager. Je ne crois pas qu'il y ait une solution d'ensemble qui rassemble ce que chacun pense. Pour moi, il faut constamment être à l'affût pour demeurer dans la course. ■

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



entre deux
dossiers
brûlants...

un p'tit café
bien chaud!



CAFE
LIEGEOIS

CERTIFIÉ D'ORIGINE FAMILIALE

p'tit café?

Partenaire de la pause café
de votre entreprise.



SITE ARDENNE LUXEMBOURG
MOKA D'OR - T. +32 61 22 48 13

Libramont

www.cafe-liegeois.com