

L'insolite est toujours dépaysant... et souvent différenciant ! C'est une piste parmi d'autres que vous devez absolument explorer ! L'exemple, chez nous, dans le nord de la province de Luxembourg...



Dans le numéro précédent, nous avons évoqué le concept de « l'hôtel à destination » comme étant une piste plutôt intéressante de différenciation. Pour rappel ce concept signifie que le client choisit un hôtel précis pour ce qu'il présente ou représente... et pour l'expérience particulière qu'il propose. Dernièrement, nous sommes allés à Heyd, un petit village situé à quelques encablures de Durbuy, pour y découvrir « La balade des Gnômes », un hôtel insolite de 11 chambres. Ici, la méthode expérientielle prend une dimension vraiment EXTRAordinaire. Rencontre avec Nathalie Neufcoeur, propriétaire et gérante de cet hôtel à l'univers unique et relaxant (sic)...

Entreprendre : En quelques mots, Madame Neufcoeur, qui êtes-vous ?

Nathalie Neufcoeur : Une passionnée. Une passionnée qui est tombée dans la marmite horeca très jeune. À quinze ans déjà, quand j'ai commencé l'école hôtelière, j'avais une idée précise de mon avenir. Je voulais ouvrir une hôtel-restaurant...

EA : Vous avez quand même attendu un peu...

NN : Très peu, en fait, puisqu'à 18 ans, dès la fin de mes études, je suis devenue indépendante. J'ai rencontré mon 'futur ex-mari' très jeune, et nous avons développé notre projet ensemble. Il est originaire de Wéris et moi de Vaux-Chavanne, il était donc « logique » de rester dans la région et d'y lancer notre concept.

EA : Comment vous est venue l'idée de développer ce thème ?

NN : Nous avons tout d'abord acheté une ferme en ruine pour la transformer en restaurant. Puis, nous avons développé le

projet d'hôtel. Mon ex-mari est non seulement architecte, mais il a des sens créatifs et artistiques très développés. Quand nous avons imaginé notre projet, nous voulions donner libre cours à sa créativité. Nous voulions aussi partager sa passion en développant un concept qui emmènerait nos hôtes dans un voyage imaginaire et féérique, comme un retour en enfance.

EA : Était-ce, au départ, une volonté de différenciation ?

NN : Pas du tout ! La différenciation est un hasard. Nous voulions quant à nous tout simplement donner libre cours à notre imagination et à nos délires. Maintenant, cet élément de différenciation est heureux...

EA : Parlez-nous de la réalisation du projet...

NN : Il faut savoir qu'ici, chaque chambre est différente ! Chacune a donc son propre thème (cabane dans la forêt, les étoiles du désert, terre d'Afrique, le désespoir du

moine ou encore la route du vin...). Rien n'est donc identique, rien n'est dupliqué.

EA : Vous avez eu recours à de nombreux sous-traitants pour tout mener à bien...

NN : Non, nous avons pratiquement tout fait nous-mêmes, avec l'aide de quelques artisans seulement, notamment pour les vitraux. Mais, bien sûr, les choses se sont faites petit à petit. Quand nous avons ouvert l'hôtel, juste avant Noël, en 2005, l'établissement ne comptait encore que 7 chambres. Depuis, il y en a 4 de plus ! Il faut compter entre 3 et 4 mois pour réaliser une chambre !

EA : Et vous avez encore d'autres projets ?

NN : Oui, j'ai encore une nouvelle chambre en projet, qui sera cette fois réalisée dans le sous-sol. Malheureusement, comme je suis désormais séparée de mon mari, c'est un peu plus compliqué. D'une part, pour les aspects créativité et réalisation et, d'autre part, parce que je suis dorénavant seule à gérer l'établissement.



EA : Et est-ce que vous gérez aussi le restaurant ?

NN : Non, plus maintenant. À un moment, il a bien fallu se rendre à l'évidence que tout suivre et tout gérer est très lourd, trop lourd. Je reste propriétaire, mais ce n'est désormais plus moi qui assure la gestion au quotidien.

EA : Revenons, si vous le permettez, sur le concept des chambres à thème. Est-ce que vous aviez au départ une idée claire et précise des thèmes que vous vouliez développer ?

NN : Pas vraiment... Notre objectif était surtout d'offrir un voyage dépaysant à notre clientèle. Et puis, un jour, lors d'un périple en Espagne, nous avons séjourné dans une maison escargot. Ce fut le déclic ! Nous avons compris qu'il était possible d'aller plus loin dans le concept du dépaysement. Nous avons alors laissé libre cours à notre imagination débordante...

EA : Avec un peu de recul, quel est votre regard sur le fait que c'est quand même là une très sérieuse différenciation, même inconsciente ?

NN : Si ce n'était pas l'objectif de départ, je le répète, il est évident aujourd'hui que cette différenciation est devenue l'atout majeur de notre établissement. Les clients réservent chez moi pour cette différence, cette particularité. Et le bouche-à-oreille marche très fort. Cela étant, je suis bien consciente que c'est un concept qui ne peut pas plaire à tout le monde... et donc me positionne de manière claire sur l'échiquier des hôtels de la province.

EA : En même temps, ne dit-on pas que si l'on veut plaire à tout le monde, on ne plaît finalement à personne en particulier. Quid des réservations ? Les clients reviennent généralement...

NN : Oui, bien sûr ! Alors, il y a 2 cas de figure : il y a les clients qui reviennent et qui souhaitent réserver d'autres chambres pour découvrir d'autres univers, et les clients qui souhaitent garder la même chambre pour des raisons sentimentales qui leurs sont propres.

EA : Justement, quelle est votre clientèle ?

NN : Elle est « jeune », c'est-à-dire dans la tranche 20-50 ans. Il faut dire que la configuration de l'hôtel n'est pas spécialement

adaptée aux personnes plus âgées, moins mobiles. Beaucoup de clients viennent du Hainaut, des régions liégeoise et bruxelloise, de France, du Grand-duché de Luxembourg, d'Allemagne. Par contre, très peu viennent de Flandre ou des Pays-Bas, malgré plusieurs reportages et publi-reportages dans des magazines et émissions néerlandophones.

EA : Sur votre site, vous référencez plutôt bien les activités touristiques locales. Avez-vous un partenariat « stratégique » avec les gérants de ces activités ?

NN : Non, pas du tout, mais cela pourrait être une piste à creuser. L'idée est de rendre service aux clients en les informant de ce qu'il est possible de faire à proximité de mon hôtel et de valoriser ma région. D'habitude, les clients choisissent une activité, puis un hébergement à proximité. Chez nous, c'est la démarche inverse, autant donc pousser la logique jusqu'au bout...

EA : Avez-vous encore d'autres projets ?

NN : Oui, j'ai encore pas mal d'idées en tête. Tant pour l'hôtel, qu'à titre personnel d'ailleurs. Je pense à une réception suspendue, à d'autres types d'hébergement insolites. Nous offrons déjà la possibilité de dormir dans le cheval de Troie, dans une roulotte et même sur un voilier, mais je voudrais trouver des idées originales et différentes du concept des cabanes dans les arbres qui existe déjà.

EA : Dernière question : comment voyez-vous l'hôtellerie dans 10-15 ans ?

NN : Les clients sont de plus en plus exigeants, et cela va sans doute encore se renforcer. J'ai l'impression qu'ils voudront toujours plus d'expériences particulières et inoubliables, tout en attendant un niveau de confort très élevé, mais aussi un accueil et un service impeccables. Il y a donc encore du boulot... ■

Plus d'infos ? La Balade des Gnômes
Rowe de Remoleu, 20 à Heyd (Durbuy)
www.labaladedesgnomes.be - Tél. : 0472 20 86 23

INFOS
Comptoir Hôtels du
Luxembourg belge
Yannick Noiret : 061 29 30 55

VALVERT. SA NATURE, C'EST MA FORCE.

Eau minérale naturelle belge.

