

Trois questions à Mario Hamelin



Propriétaire de l'Hôtel Plaisir
au Bois-Plage-en-Ré

L'établissement de l'île de Ré réunit à la fois une certification Hotelcert, les labellisations Clef verte et Écolabel et s'est vu décerner le titre Maître-Restaurateur. Mario Hamelin est convaincu que les démarches de certification et de labellisation sont des outils indispensables pour satisfaire les clients et développer son activité.

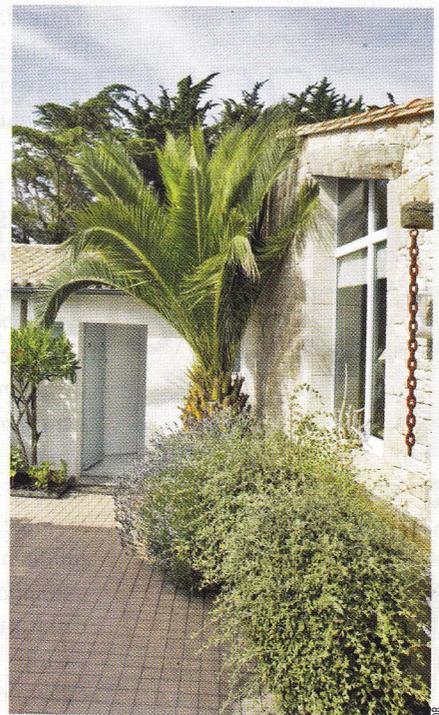
QUALITÉ EN MOUVEMENT : Quelles étaient vos motivations en prenant l'initiative de plusieurs démarches de certification ?

Mario Hamelin : N'étant pas issu du monde de l'hôtellerie, j'ai abordé ce métier avec une culture de gestionnaire et une volonté de viser une qualité globale. Avec mon équipe, nous avons identifié une cible prioritaire de clientèle et nous nous sommes interrogés sur les critères indispensables à mettre en place pour satisfaire cette clientèle et la fidéliser. Ensuite, nous avons recherché les meilleurs outils permettant d'atteindre ces critères. C'est ainsi que nous avons démarré la démarche Hotelcert. Concernant les démarches environnementales, la première motivation était fondée sur des convictions personnelles. Nous avons fait un premier pas avec la Clef verte, puis nous avons abordé l'Écolabel, toujours avec l'objectif de satisfaire le client. Nous sommes convaincus que ces référentiels – certes exigeants, mais complets – sont des outils

performants. Ils permettent d'organiser l'établissement et de le faire évoluer avec les attentes des clients sur la base de questionnaires de satisfaction. Notre volonté de progresser en qualité nous a également conduits à être le premier hôtel de Poitou-Charentes labellisé Tourisme & Handicap, Restaurateurs de France et Maître-Restaurateur.

QEM : Les résultats sont-ils à la hauteur de votre engagement et de vos attentes ?

M. H. : Bien évidemment. D'abord parce que ces démarches sont portées par tout le personnel. Elles n'ont pas toujours été faciles à conduire, notamment pour Hotelcert, où nous avons tout construit en interne. Nous avons un responsable par labellisation, et chacun apporte sa pierre à l'édifice. À partir du moment où les salariés voient leurs efforts valorisés et reconnus par des certifications ou des labellisations, ils en redemandent. Par ailleurs, le retour client est énorme. Notre taux de remplissage est très bon, et les clients reviennent, en particulier parce qu'ils sont sensibles à ces démarches. Enfin, au-delà de notre établissement, ces référentiels sont un moyen de faire bouger les choses sur le plan local. Par exemple, lorsque nous avons débuté l'Écolabel, il n'était pas possible de produire de l'électricité verte sur l'île de Ré. Nous avons engagé des discussions avec les communes, et désormais elles autorisent l'installation de panneaux solaires sur l'île. Au niveau du club hôtelier La Rochelle/île de Ré, que je préside, nous avons de grandes ambitions environnementales. Déjà 11 hôtels sur 34 sont engagés dans une labellisation Écolabel et 8 autres dans une démarche Clef verte.



QEM : Pour vous, quelles seront les prochaines étapes ?

M. H. : Si notre petite structure se porte bien et si les clients sont fidèles, c'est le résultat des certifications. Donc nous ne relâchons rien, au contraire, et nous capitalisons sur notre expérience. Nous allons ouvrir un deuxième hôtel aux Portes-en-Ré. Le bâtiment est HQE, passif, et sa gestion se fera à l'aune de ce que nous avons appris en mettant en place les démarches Hotelcert, Écolabel et Maître-Restaurateur à l'Hôtel Plaisir. Enfin, l'étape ultime est fixée en 2011 avec un troisième établissement, qui sera certainement une première environnementale au plan européen. Il produira 1 kWh de plus d'énergie qu'il n'en consommera et n'aura qu'une empreinte écologique minimale.