

Chambres avec vue

Surplombant la Moselle, l'hôtel de la Maison Carrée se distingue dans la profession. Et aligne les premières places au seuil de l'été touristique.

Pour beaucoup, ils forment un duo indissociable, réunis sous le même nom. Pour les connaisseurs, ils sont complémentaires dans leurs activités de restaurateur et d'hôtelier mais désormais indépendants depuis que Nicole Girard a vendu l'hôtel pour prendre sa retraite. Le tandem Hanus-Girard frère et sœur, c'est fini. Voici le duo Hanus-Savonnière, nom des nouveaux propriétaires qui ne sont pas des inconnus puisque Nadia, la gérante, travaille dans l'établissement depuis plus de dix ans.



Nadia et Frank Savonnière : une passation de pouvoir réussie.
Photos Serge LALISSE



Des chambres labellisées Qualité et Ecologie : un plus touristique.

Installés dans la campagne lorraine proche de Nancy sur un domaine à flanc de coteau qui descend jusqu'à la Moselle, le restaurant et l'hôtel attirent une clientèle d'affaires et, surtout l'été, essentiellement étrangère. « Allemande, belge, italienne », confirme Nadia et « cette année beaucoup de Parisiens. » Qui choisissent les forfaits courts séjours dans le canevas des « Fugues enchantées » mises en place par le comité départemental de tourisme depuis l'an dernier. Le cadre s'y prête autant que les équipements : piscine chauffée, courts de tennis, bicyclettes, itinéraire de jogging, etc.

Depuis la reprise l'an dernier, les nouveaux propriétaires ont peu modifié l'aspect de l'hôtel, juste revu la décoration des 22 chambres.



Etrangers et Parisiens forment la clientèle estivale, séjournant deux à trois jours.

Eco-label

Mais ils ont beaucoup travaillé sur la qualité. Un engagement payant puisque l'hôtel se classe premier de sa catégorie cette année au niveau du département.

La qualité pour un hôtel signifie 600 critères à respecter. Tant au niveau des réservations, de l'accueil, des chambres, de l'environnement ou des services. Les réservations ? C'est une vingtaine de questions qu'il faut poser au client. Les chambres ? Pas loin de 100 critères à respecter. De l'agencement au mobilier en passant par l'équipement de la salle de bain et la propreté qui va de soi. Jusqu'à l'ordonnement des cintres dans l'armoire. « La

constante, c'est la vigilance. Tout le personnel est formé et engagé dans cette démarche, femmes de chambre compris bien que le service soit sous-traité. »

Initiée par la chambre de commerce, la démarche Qualité évalue la satisfaction de la clientèle à partir de visites mystère deux fois l'an. Elle fait naturellement suite à la certification Hôtel Cert décernée par l'Afnor au niveau national. Si 24 hôteliers et restaurateurs du département se sont engagés cette année dans ce type d'initiative, l'hôtel de la Maison Carrée va être le seul à l'échelle de la région à bénéficier de l'éco-label européen. « On attend le certificat officiel de Bruxelles », dit Frank Sa-

vonnière qui veille à la mise en place des bonnes pratiques environnementales. De ce côté-là, 82 critères sont à respecter, concernant la maîtrise de l'énergie, l'eau ou le traitement des déchets. Illustrés par les ampoules basse consommation, les réducteurs de débit d'eau qui font passer celui des lavabos de 14 litres à 6 l /minute, le distributeur unique de savon liquide dans les salles de bain ou les produits régionaux au petit déjeuner qui nécessitent moins d'emballage comme la motte de beurre remplaçant le carré individuel. « Il y a un certain investissement à la base, rentabilisé en quelques mois. »

« Ce sont les habitudes de

tout le monde qui changent », explique le mari de la gérante. Si le personnel s'habitue à l'emploi de produits d'entretien biodégradables ou au tri sélectif, le client, lui, est invité « à jouer le jeu » en s'autodisciplinant avec les deux poubelles à disposition dans les chambres ou les produits de soin qui ont disparu des salles de bain mais qu'il peut demander à la réception.

« On gère l'hôtel autrement », vérifiant tous les relevés de gaz et d'électricité et les rejets CO2 de la chaudière. « Le cadre de l'hôtel planté dans la nature se prêtait à s'intéresser à la problématique environnementale. » La Maison Carrée comptera bientôt parmi les 22 hôtels français qui peu-

vent apposer ce label européen.

Brigitte FRANCOIS-BAILLET

■ **Les chiffres clés du tourisme départemental**
Les 22 chambres de la Maison Carrée comptent parmi les 14.902 lits offerts par l'hôtellerie locale. Dont la qualité de service est en hausse. 22 établissements disposent du label Qualité Tourisme et 24 celui de Tourisme et Handicap. 2007 se caractérise par une augmentation de 7,2% des nuitées et 42.000 visiteurs supplémentaires. Les étrangers reviennent avec + 9% de nuitées. Le site payant le plus visité reste le Musée des Beaux-Arts à Nancy et la manifestation la plus courue, le Mondial Air Ballon à Chambley.