



Les Chais Monnet revoient leur stratégie avec la crise

■ L'année devait servir à chercher une clientèle étrangère mais le virus est passé par là ■ L'hôtel compte désormais sur le tourisme français et piaffe de rouvrir tous ses services.

Marc BALTZER
m.baltzer@charentelibre.fr

Techniquement, l'hôtel cinq étoiles des Chais Monnet n'a jamais fermé, même au début de la crise sanitaire. Contrairement à certains collègues cognaçais - Le Valois et La Résidence par exemple - qui avaient baissé le rideau faute de réservations et de perspectives claires (quitte à rouvrir ensuite, comme l'hôtel François-1^{er}). «*Quand les mesures gouvernementales sont tombées, nous avons des clients installés dans nos appartements, se souvient le directeur Arnaud Bamvens. Puis, nous avons choisi de laisser une aile ouverte, avec une quinzaine de chambres [sur 92]. Cela nous a permis de recevoir quelques*



Le personnel a beaucoup bougé ces douze derniers mois mais «nous sommes au complet», assure le directeur Arnaud Bamvens, en présentant la responsable de la communication Mathilde Puchaux.

Photo M. B.

clients tout de même, avec suffisamment de souplesse pour leur louer rapidement une chambre tout en prenant le temps de désinfecter celles qui venaient d'être libérées.» Durant cette période, les réservations se sont comptées sur une main et 90 % des 95 salariés ont été placés en chômage partiel. Les effectifs n'ont pas varié depuis (les tarifs non plus) mais l'activité semble reprendre timidement en ce mois de mai, comme dans tout le secteur à Cognac (lire l'enca-

dré). Cette semaine, il y avait cinq réservations aux Chais (deux appartements et trois chambres). «*Nous commençons à avoir des demandes de renseignement pour juin*», poursuit Arnaud Bamvens. L'hôtel est prêt, la baisse d'activité lui a donné l'occasion de mettre en place des protocoles sanitaires. Ses grands espaces lui permettent aussi d'instaurer les distances nécessaires.

un hôtel de luxe mais dont la reprise n'a pas encore été fixée par le gouvernement. Début juin? Début juillet? Entre les deux? La réponse pèsera lourd pour l'hôtel. «*Pour juillet et août, avant le confinement, nous étions en avance sur l'année dernière au niveau des réservations [il y avait eu 55 % d'occupation en août, NDLR]. Beaucoup de clients les ont conservées, certains les ont décalées, mais on peut imaginer [que la réouverture ou non des services annexes] aura un impact.*»

Dans tous les cas, la stratégie annoncée en septembre par l'expert Didier Le Calvez (missionné par le propriétaire Javad Marandi pour accompagner le développement des Chais) risque de ne pas survivre au coronavirus. Il s'agissait de conquérir une clientèle étrangère, dont le retour apparaissait aujourd'hui bien incertain. «*On n'oublie pas cette clientèle internationale, mais elle prendra du temps à revenir. Pour cet été, le message sera plutôt "Profitez-en pour visiter votre région" et Cognac, proche de tout mais sans la foule du littoral, aura une carte à jouer.*»

»
Pour juillet et août, avant le confinement, nous étions en avance sur l'année dernière.

Sauf qu'après avoir rassuré les clients potentiels, le personnel ne peut pas encore répondre à toutes les questions. Comme celles concernant la réouverture du restaurant, de la brasserie, des salons de massage ou du spa. Des services que les voyageurs apprécient dans

Les hôtels préparent l'été

Le constat du directeur des Chais Monnet rejoint celui des 27 autres établissements du Cercle hôtelier de Cognac, prolonge la présidente de l'association Valéry Emiel (Quai des Pontis). Une reprise timide (entre 0 et 6 personnes par semaine aux Quais), qui profite un peu plus au groupe Accor (Ibis). Après avoir pris des mesures sanitaires, l'ensemble des professionnels travaille

maintenant sur la communication. L'objectif: faire savoir que, même si les restaurants d'hôtels sont fermés au public, il y a du «room service». Et commencer à travailler avec les opérateurs touristiques locaux, notamment ceux de Charente-Maritime. Un département attractif dont Cognac pourrait servir de base arrière, moins fréquentée et donc plus rassurante pour les familles.