



Le Richelieu construit son avenir en misant sur le haut de gamme

A la tête du Richelieu depuis plus de dix ans maintenant, Richard Gendre a mené ces deux dernières années un travail de fond pour optimiser la gestion tout en investissant dans d'importants travaux, pour répondre au plus près aux attentes de la clientèle et aux évolutions structurelles du marché touristique.



Derrière la piscine, l'un des deux nouveaux bâtiments.

répondent au souhait d'autonomie des clients, qui peuvent cuisiner et manger sur place, sans fréquenter le restaurant de l'hôtel ou les restaurants extérieurs.

Le Richelieu dispose aujourd'hui de 43 chambres, dont 14 nouvelles et si sa capacité d'hé-

bergement s'est ainsi développée, Richard Gendre relève que les hôtels et campings contribuent assez faiblement à l'encombrement estival de l'île de Ré mais fortement à son enrichissement, à la différence des locations meublées qui représentent à ses yeux une « économie souterraine » et contribuent fortement à la surcapacité d'accueil.

Côté thalassothérapie l'offre évolue tous les ans, avec de nouvelles cures et services. Environ 70 % des 60 à 80 clients quotidiens viennent de l'hôtel, l'objectif est aujourd'hui de développer la part de clientèle extérieure.

Le restaurant du Richelieu, d'une capacité de 40 à 60 couverts, est estampillé « Maître Restaurateur », le meilleur label qui soit aux yeux de Richard Gendre, garant de l'utilisation exclusive de produits frais, de la meilleure qualité, préparés par un Chef compétent, Olivier Cloteau, dans les cuisines du Richelieu. Afin de pouvoir maintenir cette qualité haut de gamme, le choix a été fait de restreindre l'offre. Hors saison la carte comporte deux entrées, deux plats et deux desserts, qui changent tous les jours, ce qui permet aux clients de ne jamais manger les mêmes plats pendant leur séjour.

Une gestion rigoureuse ayant permis un retour à l'équilibre

Parallèlement à l'amélioration de la qualité à tous les niveaux (hébergement, thalassothérapie, restauration), l'actionnaire principal du Richelieu a mené depuis trois ans un important travail d'optimisation de gestion. La complexité de gestion très élevée est liée à la nécessité d'améliorer sans cesse le niveau de qualité des prestations, ce qui entraîne des coûts de fonctionnement fortement croissants, tandis qu'en parallèle la profession hôtelière est confrontée à une grande pression sur les prix.

« Cette amélioration qualitative

réussie est le fruit du travail et des efforts de toutes les équipes du Richelieu, explique Richard Gendre, que ce soit l'hôtellerie, la conciergerie, les services, la restauration, la réception, les services techniques, aucun secteur n'est à la traîne, chacun fait le maximum ».

« J'ai fait mon devoir d'actionnaire en investissant de l'argent dans l'entreprise et en assainissant la gestion. Ainsi avons-nous retrouvé l'équilibre depuis 2015, qui fut une année excellente, avec une amélioration de la qualité et une exploitation équilibrée. Et la réalisation en parallèle d'une amélioration structurelle de l'offre ».

Le Richelieu a ainsi un taux de satisfaction de sa clientèle exceptionnel, comme en atteste l'organisme indépendant VINIVI, certifié AFNOR, à qui la gestion des avis

clients a été externalisée (98 % des clients du Richelieu le recommandent). L'excellente qualité pour un prix raisonnable est reconnue par une clientèle qui y est de plus en plus fidèle chaque année. On trouve d'ailleurs sur le Site Web du Richelieu un lien vers VINIVI, chacun pouvant ainsi constater la satisfaction des clients. « Curieusement la perception du Richelieu est biaisée et faussée sur l'île de Ré, et injuste au regard des retours de la clientèle », regrette Richard Gendre.

Employeur de 43 personnes en équivalent temps plein à l'année, dont une majorité de Rétais, Le Richelieu est pourtant la plus ancienne structure touristique familiale de l'île de Ré et entend bien rester dans le peloton de tête des hôtels hauts de gamme de l'île de Ré.

» Nathalie Vauchez



Une suite spacieuse, aux finitions très qualitatives.



« L'île de Ré a besoin d'une politique touristique ambitieuse »

Un temps investi dans les instances représentatives des professionnels du tourisme, en tant que président de l'AODT rétais puis de l'UMIH départementale, Richard Gendre attend beaucoup de l'action publique.

« Maintenant que la Communauté de Communes a pris la compétence tourisme et a les mains libres (NDLR : depuis le 1^{er} janvier 2016) avec Destination Île de Ré, elle doit mettre en place une politique de promotion touristique très active. Les méthodes de promotion touristique que j'ai vues dans les autres structures parapubliques sont toujours les mêmes, salons, brochures, Internet, j'attends de la CdC des gestes forts, qu'elle lance des investissements structurels qui permettraient à l'île de Ré de se développer, comme la réalisation d'un golf 18 trous sur le sud de l'île de Ré, de nature à drainer beaucoup de monde toute l'année. Ce projet fait la quasi-unanimité... La CdC doit procéder à un travail de fond pour développer les ailes de saison. Je suis depuis 1997 acteur touristique sur l'île de Ré, et je constate une tendance lourde depuis six ans, le resserrement de la saison sur la période du 14 juillet au 31 août... »

Quant au développement du tourisme d'affaires, il s'agit d'une fausse bonne idée, l'île de Ré n'est pas un centre urbain et ne constitue pas à ce titre une destination de tourisme d'affaires suffisamment attirante pour que cette filière soit porteuse de développement. La seule bonne réponse, nous l'avons, c'est la création d'un golf.

Pour que la CdC et les élus en général soient réellement à l'écoute des professionnels, nous devons nous fédérer, tous opérateurs économiques confondus, pour fonctionner sans complexe et faire pression sur les politiques. Les acteurs économiques seront écoutés seulement s'ils savent résolument se faire entendre tous ensemble ».

» Informations recueillies par Nathalie Vauchez

Des suites hôtelières et une offre hautement qualitatives

Ainsi les travaux structurels, entrepris par Richard Gendre depuis mi-octobre 2015 et livrés entre mi-juillet et septembre 2016, visent à rendre l'offre du Richelieu plus en adéquation avec les attentes dominantes de la clientèle, en proposant des hébergements plus qualitatifs, neufs et plus spacieux. Deux nouveaux bâtiments ont été construits, l'un mis en service début août 2016, l'autre réceptionné fin septembre 2016, abritant plus d'unités d'hébergement, ainsi que des suites hôtelières haut de gamme, aux finitions très qualitatives et équipées de kitchenette. Ainsi si les chambres d'hôtels font 20 à 22 m², les nouvelles suites bénéficient de 55 à 65 m² pour deux ou trois personnes. D'excellente qualité, celles-ci