



FICHE TEMOIGNAGE

Le Conseil "Démarche Qualité"

Une entreprise témoin

La Démarche Qualité Régionale Hôtellerie Restauration et Hôtellerie de Plein Air.



Gérard Maillet

Responsable d'établissement

Hôtel Borel

6 rue l'Hermitte

59140 Dunkerque

Tél . 03 28 66 51 80

www.hotelborel.fr

L'Hôtel Borel à Dunkerque, 48 chambres de gamme 3 étoiles et 9 salariés, a été repris en 2003 par Gérard Maillet. En 2008, l'établissement a renouvelé son engagement dans la « Démarche Qualité Régionale Hôtellerie Restauration et Hôtellerie de Plein Air ». Son propriétaire explique pourquoi obtenir cette attestation est toujours important pour son hôtel.

G.M. : «Voilà plusieurs années que j'ai senti que les choses réellement n'est pas engagées mon établissement dans la démarche. Il est souvent plus aisé de se dire que tout va bien, que l'on est bon. Mon attestation a été renouvelée en fin d'année dernière et c'est vraiment une satisfaction pour moi et pour mon personnel. Ce que j'apprécie dans cette démarche, c'est qu'elle nous oblige à remettre sans cesse en question, à apporter des améliorations dans notre façon d'accueillir nos clients. Cela correspond bien à ma devise : « Le parfait n'existe pas mais il faut tout faire pour s'en approcher ». Ainsi, cette démarche est donc doublement importante ». Cette démarche est donc doublement importante ». Cette démarche est donc doublement importante ».



Betty Delerue

Responsable d'établissement

Auberge de la Brique d'Or

Ancien Chemin de Bergues

59630 Bourbourg

Tél . 03 28 65 02 84

L'Auberge de la Brique d'Or, 80 couverts et 3 salariés, est située à Craywick. Elle a été reprise fin 2006 par Betty Delerue qui en a fait un lieu convivial, très prisé par les familles le week-end. Sa propriétaire explique pourquoi elle a souhaité adhérer pour la première fois à la « Démarche Qualité Régionale Hôtellerie Restauration et Hôtellerie de Plein Air ».

B.D. : «C'est la Chambre qui m'a contactée pour me proposer de m'engager dans la Démarche Qualité Hôtellerie Restauration. Personnellement, je n'en avais jamais entendu parler. Mais immédiatement, j'ai accepté car, pour moi, il est essentiel de savoir se remettre en question : c'est la meilleure façon de progresser. Il est clair que lorsque l'on est tous les jours le nez dans le guidon, on fait moins attention aux petits détails, aux petites choses que l'on pourrait améliorer. Avoir un regard extérieur sur son entreprise est donc très intéressant, même si ce n'est pas toujours facile d'accepter la critique... Globalement, mon évaluation a été très bonne. J'en ai ensuite parlé avec le personnel et le dialogue qui s'est établi a été très enrichissant. Nous avons corrigé ce qui devait l'être. Cette reconnaissance a très certainement remotivé le personnel, et moi aussi. Je suis fière d'avoir obtenu l'attestation Qualité Hôtellerie Restauration. Elle prouve notre bonne volonté. Personnellement, je trouve que ce genre d'attestation devrait être obligatoire. Nos établissements gagneraient ainsi en qualité ».