

SPA

Parmi les plus grands palaces belges

Le Manoir de Lébioles a été plébiscité par ses clients. Il est dans le Top 10 (et seul wallon) des hôtels de luxe renseignés par le site web Tripadvisor.

• **Virginie ANTONELLO**

À la 7^e place du Top 10 des hôtels de luxe préférés des internautes de Tripadvisor, le Manoir de Lébioles est le seul établissement wallon, aux côtés de 8 des plus grands palaces bruxellois et d'un hôtel situé à Bruges, à figurer sur la liste du site web français. Cette place dans un tel classement, c'est une vraie reconnaissance pour l'hôtel spadois, comme l'explique Benoît Toussaint, responsable de réception du Manoir de Lébioles : « Ce site internet est devenu il y a quelques années la référence au niveau du classement des hôtels par les clients. C'est cela qui est intéressant. Ce sont les clients eux-mêmes qui vont sur le site après



Classé en 7^e position sur 10, juste avant Le Méridien de Bruxelles, l'hôtel spadois satisfait ses clients.

avoir fait un séjour dans un hôtel, et notent leur séjour, en mettant des commentaires et des photos. Le site est tout à fait indépendant, c'est ce qui a fait son succès. Parce que, quand on veut partir quelque part, on va le consulter, et on est certains d'avoir la vérité, alors que, sur d'autres sites, ça peut être arrangé. Pour l'année 2012, on avait déjà reçu un premier classe-

ment encourageant, de 4 points sur 5. Mais là, depuis le mois de janvier, c'est notre premier certificat d'excellence, et nous sommes agréablement surpris.»

Les critères d'évaluation

Le site tripadvisor.fr est « basé en Angleterre, mais utilisé aussi bien par des Belges que des Allemands, des Néerlandais, etc. », précise

Benoît Toussaint. La cote globale de l'hôtel va de 1 à 5. Des précisions facultatives peuvent ensuite venir enrichir cette notation. On retrouve ainsi notamment le rapport qualité/prix, la literie, la propreté, le restaurant, ou encore le service de chambre. Pour Benoît Toussaint, c'est l'ensemble des critères qui ont fait la

différence. « Pour ce qui est du service, nous avons beaucoup travaillé là-dessus, notamment au niveau du restaurant. L'équipe est là depuis quelque temps et commence à bien connaître les clients, et les habitués. Le rapport qualité/prix est aussi une notion à laquelle les gens font fort attention, et il me semble qu'on est bien situés par rapport à des établissements de même niveau de gamme que le nôtre. On attache également beaucoup d'importance à la literie. Nous sommes un des seuls hôtels de la région avec une literie 100 % coton, plus compliquée à entretenir, mais qui constitue un vrai plus pour les clients. »

La propreté, la taille des chambres, l'emplacement du manoir, ainsi que la belle réputation de la table ont également, sans aucun doute contribué à son succès sur la toile. « On aime mettre en avant la région et voir le nom de Spa rivaliser avec les grands de Bruxelles. Mais nous avons la culture de l'excellence et nous essayons toujours de nous fixer de nouveaux objectifs et de faire mieux, tout en restant humbles et vigilants », conclut Benoît Toussaint. ■