


**ACHAT - VENTE - LOCATION** Résidentiel • Commercial  
 Christiane Laprade **514 844-6161**

**La Réussite** 10 ans  
 140 000 Lecteurs  
 Vol. 11 N°4 « Le ridicule n'existe pas : ceux qui osèrent le braver en face conquièrent le monde » Avril 2009

**LE MANOIR DES SABLES**

**Un nouveau spa pour ses 20 ans**

Toitures Qualitoit  
 Des artisans chevronnés **7**

Campanella & Associés  
 Un carnet bien chargé **20**

Groupe Mach  
 Acteur immobilier majeur **41**

**ME CHRISTIAAN FEHRINGER**  **514 658-8988**  
 NOTAIRE ET CONSEILLER JURIDIQUE  
 NOTARY AND TITLE ATTORNEY  
 100, boul. Alexis-Nivon, bureau 506, St-Laurent (CS) H4M 2P5  
 Téléc. : 514 658-8956 • cfhringer@notarius.net

DROIT CORPORATIF - COMMERCIAL / DROIT IMMOBILIER - REFINANCEMENT / TESTAMENTS  
 MANDATS EN CAS D'INAPTITUDE / SUCCESSIONS / PROCÉDURES NON CONTENTIEUSES



## Le Manoir des Sables Une perle à découvrir ou... à redécouvrir

Sis au cœur de la magnifique région touristique de Magog-Orford, Le Manoir des Sables célébrera au cours de la prochaine année son 20<sup>e</sup> Anniversaire. Deux décennies qui ont été marquées par le remous, au tout début, puis la stabilité et la croissance depuis son acquisition par Georges Marois.

### Richard Marcil

On amorce la construction du Manoir en 1989. Le maire d'Orford de l'époque, Jean Dion, se lance dans l'hôtellerie. L'établissement doit alors répondre aux normes internationales de la chaîne hôtelière Sheraton. Avant que les travaux ne soient complétés, Jean Dion doit déclarer faillite. La banque reprend alors le Manoir et l'opère pendant une courte période. Au début des années 90, un nom bien connu du domaine hôtelier, Raymond Malenfant, en fait l'acquisition. Nous sommes alors à l'époque où ce dernier vit des moments inquiétants avec les syndiqués du Manoir Richelieu. Le financement étant difficile à trouver, il perd l'hôtel. L'institution financière en reprend possession.

Quelques années plus tard, en 1993, Georges Marois, un architecte de carrière, se lance dans l'aventure du Manoir et en fait l'acquisition. « À l'époque, le taux d'occupation ne dépassait guère les 26 % », se rappelle Lucie Gingras, vice-présidente des Hôtels Villegia, directrice générale du Manoir et conjointe de Georges Marois. Ce dernier avait toutefois une certaine expérience de l'hôtellerie, étant copropriétaire du Manoir Vaudreuil. Il décide alors de vendre les parts qu'il détient dans cet établissement afin de se consacrer à 100 % à son nouveau bébé. Sa formation en architecture lui sera bénéfique et permettra à l'établissement d'Orford de littéralement repartir à neuf.

### Une première

Alors que la plupart des établissements hôteliers misent sur la publicité et la promotion pour attirer la clientèle, le Manoir des Sables innove en ouvrant un bureau des ventes à Montréal. Une première au Québec. « Les délégués commerciaux ont rapidement développé une expertise au niveau des groupes corporatifs, une clientèle qui nous était alors pratiquement inconnue. Aujourd'hui, plus de 65 % de notre clientèle est composée d'entreprises, de groupes sociaux, de réunions et congrès. Les villégiateurs ne représentent que 35 % de notre achalandage. Nous les recevons généralement lors des vacances scolaires, de la période des Fêtes et de la saison estivale », explique Lucie Gingras.

C'est précisément afin de répondre à une demande corporative croissante que le Manoir des Sables a subi, au cours de la deuxième décennie de son existence, plusieurs transformations. En effet, deux grandes salles de réunions ont été annexées à l'établissement. Aux abords de l'hôtel on retrouve un 18 trous et un 9 trous par 3, ce qui a aussi entraîné la construction d'une boutique de golf, adjacente à l'établissement. « En 2001, nous avons ajouté les 24 suites Château. Cette année, dans quelques semaines, nous inaugurerons le Spa, un investissement de 1,2 M \$ », tient à préciser Lucie Gingras. C'est d'ailleurs avec l'inauguration de ce dernier que s'amorceront les festivités entourant le 20e Anniversaire du Manoir.

#### **La bannière Villegia**

À l'été 1998, Georges Marois achète l'Hôtel Chéribourg qui, lui aussi, avait été repris par le créancier bancaire. Six ans plus tard, le Manoir St-Castin se joint au portefeuille de l'architecte-hôtelier. « Nous détenions alors trois centres de villégiature distincts au niveau administratif. Toutefois, pour les groupes c'était avantageux car il était possible de se déplacer d'une région à l'autre. Nos délégués commerciaux pouvaient alors promouvoir les trois établissements en misant sur la qualité du service uniforme. Nous avons alors décidé de créer et de commercialiser la bannière Villegia, la première chaîne québécoise d'établissements de villégiature. » En 2006, Le Victorin de Victoriaville s'ajoute au groupe. « Bien qu'il s'agisse d'un hôtel urbain et non d'un centre de villégiature, nous l'avons tout de même intégré à la chaîne. Nous avons alors décidé de construire un centre des congrès adjacent à l'hôtel afin d'accueillir la clientèle d'affaires. Nos quatre établissements offrent les mêmes standards de qualité et de service. Nous offrons sensiblement les mêmes produits partout, à l'exception du golf du Manoir des Sables », poursuit la vice-présidente du groupe. Dans l'ensemble, c'est plus de 500 chambres dont dispose le groupe. 550 employés composent le personnel pour les quatre établissements qui, globalement, génèrent des revenus de plus de 20 M \$ annuellement.

#### **Question d'équipe**

Questionnée sur le succès que connaît Villegia, sa vice-présidente demeure humble. « Notre succès est fondé sur le travail d'équipe. Tout démarre à l'accueil. Tous voient au confort et à la satisfaction complète du client. Le personnel de service, les chambrières... Tous sans exception. On voit qu'ils aiment leur travail. Certains sont ici depuis l'ouverture du Manoir. Au Chéribourg certains ont près de 25 ans de service. Nous devons sans doute faire les choses de la bonne façon ! » Le fait que des aménagements soient constamment réalisés n'est pas étranger à la réussite de la chaîne. Les chambres y sont renouvelées tous les sept à dix ans. La literie est changée régulièrement et la décoration est revue. « Nous sommes constamment à l'écoute des besoins et désirs des clients, c'est pourquoi nous effectuons régulièrement ces modifications et rénovations. Nous nous faisons un devoir de répondre à toutes les cartes commentaires complétées par la clientèle. Nous voulons avant tout que le client vive une expérience enrichissante chez nous, qu'il apprécie son séjour chez Villegia ».

#### **L'expérience Villegia**

Bien plus que de simples représentants aux ventes, les délégués commerciaux de Villegia prennent en charge le client dès la signature du contrat. En effet, l'établissement choisi recevra copie de l'entente. Une équipe de coordination voit alors à tous les besoins du client. Que ce soit pour la planification des réunions, des pauses-café, la réservation de l'équipement audiovisuel, l'organisation des soirées des participants, l'équipe voit à tout. Le client est pris en main dès son arrivée à l'hôtel où l'équipe en place, au fait du programme, prend la relève. En aucun temps, le client ne sera laissé à lui-même.

#### **Une région à redécouvrir**

La région de Magog-Orford n'a plus besoin de présentation. Une foule d'activités, peu importe la saison, attendent les villégiateurs. Croisières sur le lac Memphrémagog, ski au Mont Orford, randonnées pédestres, plein air, train touristique, théâtre, spectacles. Nommez-les. Le Manoir des Sables offre donc différents forfaits pour tous les goûts. Côté gastronomique, la région compte de nombreux établissements où les amateurs de bonne chère pourront satisfaire leur fin palais. L'activité vinicole fleurissante constitue également un attrait touristique important de la région, notamment à l'automne lors des vendanges. « Nous devons cependant développer d'autres attractions, afin de concurrencer des régions comme Tremblant et Charlevoix qui, je dois l'avouer, nous ont surclassés au cours des dernières années », de nous dire Lucie Gingras. Et c'est précisément dans cette optique que le Manoir des Sables ouvrira son propre Spa à la fin du mois d'avril.

#### **Nouvelle tendance**

Les Spas et centres de détente ont la cote présentement. Les Québécois

recherchent de plus en plus ce type d'endroits pour s'offrir quelques heures de relaxation. « Nous disposons d'un spa dans le sous-sol de l'hôtel. Il était opéré par un concessionnaire. Toutefois l'endroit était très restreint, à peine 800 pi<sup>2</sup>. Nous avons convenu d'un commun accord avec la directrice du spa que nous en reprenions le contrôle. C'est alors que nous avons amorcé les travaux en 2007 en aménageant les bains extérieurs et le sauna finlandais, adjacents à la piscine. Lors des fins de semaine, nous bénéficions d'un achalandage accru grâce à eux. Cette clientèle intéressante, qui est prête à consacrer un budget substantiel à cette forme de détente, désire tout de même le faire dans un certain confort. Nous avons donc décidé d'agrandir les installations et de reloger le spa. Ainsi, grâce à sa généreuse fenestration, le spa sera plus éclairé. Nous avons même adapté les installations pour les personnes à mobilité restreinte, une clientèle qui s'adonne de plus en plus à cette activité. Une panoplie de soins sera offerte à la clientèle de l'hôtel mais aussi à la clientèle qui ne réside pas au Manoir. Il s'agit pour nous d'une valeur ajoutée fort intéressante qui ne manquera certes pas de plaire à nos clients tant corporatifs que particuliers et aux nouveaux et anciens amants de la région d'Orford », conclut Lucie Gingras.

**Manoir des Sables**  
**90, ave des Jardins**  
**Orford QC J1X 6M6**  
**Tél. : 1 877-VILLEGIA**  
**Télec. : 819 847-3519**  
**[www.hotelsvillegia.com](http://www.hotelsvillegia.com)**

