



## > Restauration et hôtellerie : la qualité avant tout

En contribuant à l'expérience du client lors de son séjour à l'hôtel, la qualité de la restauration est essentielle. Le label national Tables & Auberges de France qui milite depuis une vingtaine d'années pour défendre la qualité en restauration, fait jouer les synergies entre les hôtels et restaurants indépendants à travers sa catégorie « Hôtelleries de France ». Rencontre avec Serge Villaume, cofondateur et secrétaire général du réseau.

### Comment développer son approche qualité ?

**Serge Villaume** : Deux leviers sont essentiels, le professionnalisme – tout le monde ne s'improvise pas chef cuisinier – et le travail du produit qui va être sublimé par le savoir-faire du chef.

La capacité de l'indépendant à sortir du lot est déterminante, ce qui ne signifie pas forcément un positionnement haut de gamme. Même une auberge de village peut offrir des prestations de qualité

tout en proposant un menu simple, élaboré à partir de produits du terroir. Le client a aujourd'hui pleinement conscience de ce rapport qualité-prix en fonction du type de prestation.

### En quoi consiste la catégorie « Hôtelleries de France » ?

Mise en place en 2013, cette catégorie compte quelque 400 hôtels indépendants qui recommandent des restaurants traditionnels et gastronomiques de notre réseau. L'idée est de faire en sorte que les indépendants se donnent la main et développent des synergies entre eux en se renvoyant leurs clients.

### Les clients sont-ils toujours aussi attachés aux labels alors que la prise en compte des avis de consommateurs en ligne ne cesse de croître ?

D'une manière générale, ces labels sont complémentaires, que ce soit au niveau du secteur de l'hôtellerie ou de la restaura-



tion. Il est important de leur donner de la visibilité pour mieux les faire connaître du grand public. Ils permettent de rassurer la clientèle et de distinguer les établissements quant à leurs prestations.

Nous encourageons l'obtention des labels officiels tels que le titre de Maître Restaurateur, ou encore Qualité Tourisme qui a le mérite de fédérer l'ensemble des prestataires du tourisme et pas seulement les acteurs de l'hôtellerie et de la restauration pour apporter une vision qualitative du tourisme en France.

### Savoir-faire et traçabilité

« La particularité de notre réseau réside dans la complémentarité des différents segments. Nous mettons en valeur les producteurs locaux grâce au travail des chefs cuisiniers pour montrer que non seulement ils disposent d'un savoir-faire spécifique mais aussi d'une culture de la traçabilité des produits », souligne Serge Villaume.

La fédération Tables et Auberges de France, présidée par Jean Lanau, comprend quelque 2 000 adhérents répartis dans six catégories, Tables gastronomiques (environ 500 établissements référencés), les Tables de Terroir (quelque 500 établissements), Bistros Gourmands (250 restaurants), les Tables de Prestige (environ 200 établissements), 400 hôtels pour Hôtelleries de France et 450 Auberges de village.