CRÉATION
2002

ACTIVITÉS
Location de maisons de vacances en Ardennes

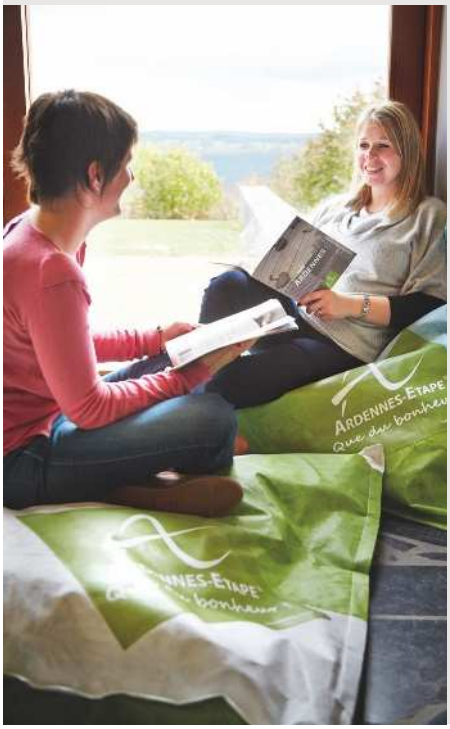
LIEU
Stavelot

CHIFFRE D'AFFAIRES
22 millions d'euros

PERSONNEL
50 collaborateurs

www.ardennes-etape.be
www.business-etape.be

LA LOCATION DE VACANCES RÉINVENTÉE



Créée il y a onze ans à peine, Ardennes-Étape est devenue un acteur incontournable sur le marché de la location de vacances en Ardennes. Un succès qui doit beaucoup à son business model novateur.

Stavelot. Une petite rue tranquille offre une vue imprenable sur le paysage ardennais. À l'intérieur d'une fermette rénovée règne une effervescence qui tranche avec le paisible décor champêtre. Bienvenue au quartier général d'Ardennes-Étape : en à peine une décennie, cette startup ardennaise, qui emploie aujourd'hui 50 personnes, a réussi à réunir un portefeuille de plus de 1.300 logements de vacances. Pour André Offermans, son fondateur, cette réussite n'a rien d'un hasard.

PLUS QU'UNE SIMPLE LOCATION

« Lorsque j'ai décidé de créer Ardennes-Étape en 2001, j'ai d'emblée choisi un modèle d'affaires encore inédit en Belgique », explique André Offermans. « Premièrement, j'ai décidé que tout se ferait en ligne : choix du logement, réservation et paiement. C'était un pari, car l'internet commercial n'en était encore qu'à ses débuts. Deuxièmement, nous avons mis l'accent sur la qualité des logements proposés. Nous trions sur le volet les logements mis en location : nous n'acceptons qu'un dossier

sur quatre parmi tous les logements qui nous sont proposés, et nous effectuons des inspections régulières pour nous assurer que la qualité reste constante. Troisièmement, depuis le début, nous proposons plus une expérience touristique qu'une simple location : nous avons négocié avec plus de 120 partenaires des réductions substantielles dont peuvent bénéficier nos clients. Ces réductions et informations touristiques sont également reprises dans un guide que nos clients reçoivent dès leur arrivée dans leur logement : l'Ardennes-Pass. »

DES PROPRIÉTAIRES CHOYÉS

Du côté des propriétaires, la proposition d'Ardennes-Étape tranche également avec le marché de l'époque. « Toutes les agences de location travaillaient avec des contrats d'exclusivité », poursuit André Offermans. « Le propriétaire devait donc s'engager à l'avance sur les moments où il laissait le logement disponible à la location, sans garantie que le bien serait effectivement loué. Nous proposions quelque chose de radicalement différent : partager un planning de réservation via une interface sécurisée. Au départ, j'ai présenté le produit aux propriétaires comme un complément à leurs propres démarches : à l'époque, en effet, la plupart d'entre eux louaient leurs biens par le biais des syndicats d'initiatives ou des petites annonces. Notre site a rapidement connu le succès, et nous avons pu très vite remplir le planning de nos clients : nous sommes donc parvenus à une exclusivité de fait avec de nombreux propriétaires. »

UN PARTENARIAT WIN-WIN

Ardennes-Étape se différencie également par son mode de rémunération. « Alors que la plupart des agences réglaient la location deux mois après la fin du séjour, nous proposions un paiement dix jours avant le début, et une indemnité en cas d'annulation. Et le propriétaire qui souhaitait compter des charges pouvait très rapidement les encoder grâce à un module en ligne. » L'idée d'André Offermans est de développer un vrai partenariat avec les propriétaires. « Un partenariat axé sur la qualité, afin de maximiser la valeur locative. Nos propriétaires reçoivent par exemple systématiquement un feedback basé sur les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires. L'idée est de leur permettre de remédier rapidement aux petits problèmes constatés par les locataires. Pourquoi ? Parce que nous avons remarqué que plus le bien mis à disposition est dans un état impeccable, plus les locataires se montrent respectueux. Tout le monde y gagne ! Lors de notre dernière enquête menée auprès des propriétaires, en juin 2013, leur taux de satisfaction s'élevait d'ailleurs à 94 % ! »

DES CONSEILS AVANT TRANSFORMATIONS

Les partenariats avec les propriétaires prennent aujourd'hui une tournure encore plus surprenante. « Nous recevons régulièrement des coups de fil de propriétaires qui viennent d'acquérir un bien et sollicitent notre avis avant les

Conseils d'entrepreneur

PENSEZ À LA QUALITÉ DE VIE

Faites en sorte que vos collaborateurs considèrent votre entreprise comme un lieu d'épanouissement. Assurez-leur un cadre agréable, et soyez souple en termes de gestion du temps afin de faciliter la coexistence de leur vie familiale et professionnelle.

STIMULEZ LA CRÉATIVITÉ

La créativité d'aujourd'hui est la source des innovations de demain. Afin d'intégrer la créativité de manière structurelle dans l'entreprise, n'hésitez pas à intégrer dans le planning de vos équipes des espaces-temps consacrés à la créativité.

PRATIQUEZ LA GESTION PARTICIPATIVE

Apprenez à donner de vraies responsabilités à vos collaborateurs. Et, lorsque vous travaillez sur des problématiques précises, mettez en place des groupes de réflexion multidisciplinaires. Les solutions qu'ils apporteront seront plus pertinentes, plus abouties, et auront aussi plus de chances de rencontrer une véritable adhésion lors de leur mise en place.

Qui est André Offermans ?

Né en 1969, André Offermans se définit lui-même comme « passionné, créatif, épicurien et un peu geek ». Cet ingénieur industriel diplômé de l'Institut Gramme fait ses premières armes comme consultant en informatique. Après quelques années, il s'associe avec un collègue pour développer une société immobilière dans les Ardennes. « Nous achetions d'anciennes fermes pour les rénover, puis les mettre en location ou en vente. C'était une activité extrêmement gourmande en capital, qui demandait d'importants financements bancaires. Mon associé était plus intéressé par l'aspect patrimonial de l'activité, alors que je préférais l'idée de rotation. Nous nous sommes donc séparés en bons termes, et il a continué seul l'aventure, avec succès. »

CAPITAUX PROPRES

Cette première expérience entrepreneuriale couronnée de succès procurera à André Offermans les capitaux nécessaires au démarrage d'Ardennes-Étape. « La revente de mes parts m'a en effet permis de disposer de suffisamment de fonds pour me consacrer entièrement au développement de ce nouveau projet pendant un an et demi. »

transformations : ils veulent savoir quelle configuration donner à leur bien pour qu'il corresponde le mieux possible aux attentes des locataires, et quel revenu ils peuvent en attendre. Nous les conseillons en fonction de leur budget. Certains projets s'étalent sur plusieurs années. Nos estimations de revenus sont toujours prudentes, car nous voulons être sûrs que ce projet sera rentable pour eux. La plupart du temps, la rentabilité est d'ailleurs supérieure à nos estimations. »

100 % EN LIGNE

Bien entendu, au moment de se lancer, l'entreprise n'en est pas encore là. « J'allais prospecter chez les propriétaires avec un carnet sur lequel je présentais un «éclaté» du site, et je leur expliquais ce que j'allais faire. Mais la solution restait attractive pour eux, puisqu'ils n'avaient aucune contrainte en dehors de la mise à jour du planning », précise notre interlocuteur. Parallèlement, Ardennes-Étape investit énormément dans la promotion du site internet, tant sur les moteurs de recherche que dans les magazines et les journaux. « Le modèle en ligne restait un pari, et nous devions nous profiler le plus rapidement possible en tant que leaders du marché. Dès le départ, nos investissements en marketing ont donc été très importants. Aujourd'hui, ils continuent à croître, et représentent chaque année un budget conséquent. »

CONSOLIDER LES ACQUIS

Les efforts déployés s'avèreront payants. « En 2002, lors du lancement du site, nous étions deux. Cinq ans plus tard, nous étions dix. Aujourd'hui, Ardennes-Étape emploie en tout 50 personnes. Nous entrons à présent dans une période de consolidation : nous améliorons nos processus afin de pouvoir envisager de nouveaux développements. Nous voulons élargir notre offre de produits, et peut-être de destinations, mais nous voulons surtout proposer encore plus de services aux propriétaires et aux locataires : créer pour eux de la valeur ajoutée reste au cœur de nos objectifs. »

Des lieux d'exception pour les séminaires professionnels

Parallèlement à son activité de locations touristiques, Ardennes-Étape a développé une offre pour les entreprises : Business-Étape. « Notre portefeuille compte de nombreux biens de caractère. Certains peuvent accueillir jusqu'à 45 personnes et comportent des salles de réunion entièrement équipées », explique André Offermans. « Pour les entreprises, Business-Étape est une manière originale de joindre l'utile à l'agréable lors de séminaires résidentiels. D'autant que nous proposons aussi tout un éventail d'activités de groupe et de team-building, qu'il s'agisse de jeux de rôles, d'activités à l'extérieur, de balades équestres, de circuits découverte ou de dégustations de vins. »

MATTHIEU DE WINTER
Relationship Manager
ING Belgique

Une croissance impressionnante

« Ardennes-Étape est une société solide, qui a connu une croissance rapide », explique Matthieu De Winter, Relationship Manager chez ING Belgique. « C'est aussi un gros employeur dans la région de Stavelot. Nous sommes à leurs côtés depuis le début. Je suis ravi de voir que notre relation devient de plus en plus solide, puisque nous sommes désormais leur principal banquier. »

ING, client d'Ardennes-Étape ?

Mais ING est aussi client de l'entreprise de Stavelot. « Nous avons organisé en septembre le séminaire de notre business center. Nous avons fait appel à leur service Business-Étape pour trouver un gîte et organiser des activités sur place. C'était amusant de se retrouver pour une fois dans la position de client, et nous avons été très impressionnés : leur offre correspondait vraiment à ce que nous recherchions, et dans le respect de notre budget. »

Un avenir en mode majeur

« Ardennes-Étape continue aujourd'hui son développement », poursuit Matthieu De Winter. « Nous espérons continuer à les accompagner dans leurs nouveaux projets et participer ainsi à leur croissance. »

© Photos : Laetizia Bazzani, Ardennes-Étape, D.R.