

Ce qui ne va pas dans l'hôtellerie française ou étrangère : les réflexions d'un usager

Autor(en): **Servan-Schreiber, Robert**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique franco-suisse**

Band (Jahr): **39 (1959)**

Heft 3

PDF erstellt am: **23.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-888211>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ce qui ne va pas dans l'hôtellerie française ou étrangère

Les réflexions d'un usager

par Robert Servan-Schreiber

directeur-fondateur du quotidien « Les Échos »

Trop d'hôteliers croient qu'ils ont tout fait, lorsque le client entre dans une chambre rénovée, y trouve un mobilier moderne, une salle de bains de couleur seyante. Mais souvent ces chambres, aussi jolies qu'elles soient à l'œil, sont peu agréables à habiter. Le patron de l'hôtel devrait commencer par loger personnellement dans ses chambres. Il constaterait, pour peu qu'il aime le confort, qu'il manque certains détails — souvent peu de choses — pour qu'on s'y trouve vraiment bien.

Au lieu de ne trouver qu'un seul porte-bagages, et encore, il devrait y en avoir un second au besoin pliant, pour l'occupant qui a deux valises ou est accompagné.

Il y a aussi la question de l'éclairage. Combien de fois ai-je dû m'ingénier à trouver des objets à mettre sous les lampes de chevet trop basses pour pouvoir lire au lit. Ou je ne trouve pas l'interrupteur, quand il est si facile de mettre une poire près de l'oreiller ou un bouton fluorescent sur la table de chevet ou au mur à côté du lit, à hauteur convenable, bien entendu. Les chambres pour deux personnes devraient toujours avoir deux éclairages réglables et indépendants au lit, ce qui n'est souvent pas le cas. Travailler ou écrire dans la chambre et même à l'occasion dans les salles spécialement prévues à cet effet, devient parfois un problème, faute d'éclairage suffisant.

Parlons un peu de la salle de bains, en admettant que toutes les robinetteries fonctionnent bien et silencieusement. Y a-t-il les tablettes ou table à surface suffisante pour poser le rasoir électrique et autres nombreux objets de toilette? Le linge est-il suffisant, à savoir au moins deux serviettes de toilette et un peignoir ou drap de bains par personne? La sortie de bains? Le porte-savon à la baignoire? Le paquet de papier hygiénique de réserve? La corbeille pour jeter papiers, coton usagé et autres déchets? La petite plaque indiquant la force du courant électrique? Bien rares sont les salles de bains où toutes ces commodités, pourtant indispensables, sont réunies.

Il faut aussi qu'il y ait des patères en nombre suffisant dans la salle de bains pour accrocher peignoirs, robe de chambre, vêtements. Il en faut aussi dans la chambre pour le manteau, le veston ou autre chose qu'on ne désire pas ranger à chaque instant dans l'armoire. Dans celle-ci il y a rarement assez de cintres, notamment des cintres pour pantalons. J'ajoute que

les armoires à portes glissantes, adoptées par certains hôtels modernes, sont peu pratiques puisqu'en ouvrant un côté, on ferme forcément l'autre dans lequel se trouvent en général des tiroirs qui doivent être soigneusement rentrés pour permettre cette manipulation.

Quant au bruit, c'est une autre question des plus difficiles à résoudre. Voici une chambre claire et luxueusement meublée dans un hôtel tout neuf d'Istanbul, mais il n'y a pas de porte entre l'entrée précédant la chambre et cette dernière. Aucune joie des promeneurs nocturnes, aucune dispute entre femmes de chambre ou garçons d'étage ne vous échappent. Et la musique! Il est certes difficile pour les hôteliers de se défendre contre celle des établissements, bars ou cafés, du voisinage, mais combien de fois ai-je été incommodé par les orchestres de l'hôtel même, surtout dans certaines stations de villégiature!

Les prix de tous ces hôtels sont naturellement élevés, sans être excessifs, étant donné la qualité du service rendu. Mais pourquoi cette mesquinerie qui vous fait payer 300 francs français environ un petit déjeuner, très modeste et servi avec une parcimonie décourageante? A peine si l'on vous donne une assiette pour tartiner les deux petits pains avec les deux rondelles de beurre et le minuscule pot de confiture. Il m'arrive, en voyage en auto, de prendre mon petit déjeuner dans un de ces relais routiers habituellement fréquentés par les conducteurs de gros camions. Là on me sert copieusement pain, lait et sur la table une motte de beurre comme on n'en voit que chez le crémier.

Il me faut parler du pourboire : celui-ci est supprimé, c'est entendu. Il est d'ailleurs porté sur la note à payer. Mais si vous n'en donnez pas, notamment aux bagagistes, vous risquez d'attendre fort longtemps vos valises. Les garçons d'étage qui servent des repas dans les chambres, n'ont comme par hasard, jamais de monnaie sur eux, voulant ainsi vous obliger d'arrondir les notes, malgré le supplément pour service à la chambre et le pourboire figurant sur l'addition. Ce sont des procédés agaçants qui gâchent un séjour.

Certes, l'hôtellerie européenne a fait de gros progrès. D'après mon expérience personnelle, il faudrait peu de choses pour qu'elle soit tout à fait à la hauteur.

Robert SERVAN-SCHREIBER