

La vie cachée d'un hôtel

Autor(en): **Goumaz, Michel**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Suisse magazine = Swiss magazine**

Band (Jahr): - **(2003)**

Heft 169-170

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-849709>

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.

La vie cachée d'un hôtel

Suisse Magazine vous dit tout sur les coulisses d'un hôtel, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Direction l'hôtel Le Royal à Genève...

Il y a quelque temps, à Genève, devant me lever de bon matin pour revenir à Paris, j'ai croisé, dans les couloirs de l'hôtel où j'étais descendu, le laveur de carreaux qui, dans sa tenue blanche impeccable, me fit un grand sourire. À cet instant, j'ai réalisé la somme du travail quotidien qui, sans qu'on s'en rende compte, se faisait dans les coulisses pour qu'un hôtel fonctionne à la perfection pour le bien-être de ses clients. C'est ainsi que j'ai voulu en savoir davantage et découvrir ce qu'était la vie d'un hôtel pendant 24 heures.

Les douze coups de minuit ont sonné. Le restaurant vient d'arrêter le service, les derniers clients s'en vont. Le personnel s'affaire pour tout remettre en place. La porte de l'hôtel est fermée. Les clients noctambules devront presser sur la sonnette pour que le réceptionniste de nuit, occupé à faire la clôture des caisses et divers menus travaux, arrive à pas rapides pour les accueillir.

Tout est calme, l'hôtel dort. Le responsable du "room-service" fait sa tournée pour prendre les commandes des

amateurs de petit déjeuner en chambre.

5 h 30 : Les hôtes dorment encore mais déjà le personnel se prépare pour que tout soit prêt à leur réveil. On fait des nettoyages silencieux, les vitres par exemple. Le boulanger est venu livrer des croissants tout frais et du pain croustillant, le cuisinier dresse le buffet du petit déjeuner avec les fruits, la charcuterie, les œufs brouillés et les fines tranches de lard grillé. Les journaux du jour sont fixés sur un bâton pour en faciliter la lecture. On rafraîchit les bouquets de fleurs.

6 h 00 : Un jour nouveau commence. C'est l'heure du passage des consignes. Que s'est-il passé pendant la nuit ? Y a-t-il des messages à transmettre ? Heureusement, modernisme oblige, les réveils se font automatiquement, supprimant ainsi tout risque d'oubli. Tant pis, on n'entendra plus la douce voix de la standardiste nous dire : bonjour, il est l'heure. Le réceptionniste de nuit rentre chez lui pour se reposer. Le technicien arrive, le plongeur aussi.

6 h 30 : La salle du petit

déjeuner s'ouvre et les premiers clients arrivent. Café, thé, chocolat ? leur demande-t-on avec un large sourire. Il faut aller vite, les clients matinaux sont souvent pressés, il y a sans doute un train ou un avion à prendre.

7 h 30 : Les femmes de chambre arrivent et la gouvernante distribue les tâches, contrôle les chariots avant qu'ils partent dans les étages afin que rien ne manque. Il ne faut oublier ni savonnets, gel de bain et shampooing, bonnets de douche, bloc-notes et stylos.

L'aspirateur s'en donne à cœur joie, les portiers commencent le nettoyage du hall tout en étant prêts à aider les clients à descendre leurs bagages. Les livraisons de la blanchisserie arrivent et la valse impressionnante du linge propre et du linge sale va commencer.

8 h 00 : L'encadrement prend place.

9 h 00 : Les cuisiniers arrivent, les marchandises aussi, il faut tout contrôler avec une extrême rigueur. Le chef est exigeant.

10 h 00 : C'est le moment du briefing avec les cadres. On décide les actions du jour. On

ausculte la liste des réservations afin de savoir quels seront les clients. Y a-t-il des habitués qui ont parfois leurs petites manies, des V.I.P. ou des vedettes qui exigent un traitement spécial ? Le portier part à la poste. Il faut penser à la décoration florale.

10 h 30 : Le room-service fait la tournée des chambres pour remplir les mini bars.

11 h 00 : Briefing entre la cuisine et le restaurant. Le chef Jean-Jacques Belin, grand baroudeur puisqu'il a fait ses classes dans les plus grandes maisons, décrit le menu du jour afin de pouvoir mettre les futurs clients en appétit.

La gouvernante commence le contrôle des chambres. La salle de bain est-elle rutilante, toutes les ampoules fonctionnent-elles, n'y a-t-il pas une poussière cachée ? A la réception, on s'occupe des clients qui partent et des nouveaux arrivants. Et enfin, c'est le moment du tournus pour le personnel afin d'assurer les pauses et les repas.

12 h 00 : Les premiers clients arrivent au restaurant, les derniers repartiront vers les trois heures de l'après-midi. Le maître d'hôtel place les hôtes, les conseille et leur fait découvrir les délices de la carte.

14 h 00 : Deuxième briefing avec les cadres. On parlera de la formation continue du personnel.

15 h 30 : Changement d'équipe, le personnel du matin, femmes de chambres et réceptionnistes sont remplacés par ceux du soir. La barmaid commence son service et va s'enquérir des souhaits des clients installés au salon en atten-



L'équipe du Royal

dant l'heure de l'apéritif. Pendant toute la journée, le room service est à la disposition des clients et les lieux publics sont nettoyés.

16 h 00 : Le chef avec ses adjoints essaie de nouvelles recettes et fait la liste des

24 h 00 : L'hôtel va s'endormir sous le regard attentif du réceptionniste de nuit prêt à réagir à la moindre sollicitation.

Une journée est finie, une autre commence.

Le groupe Manotel à Genève

Il s'agit d'un groupe suisse. Le propriétaire, qui possède six hôtels à Genève, a créé, il y a une vingtaine d'années, la société d'exploitation Manotel. En l'an 2000, le groupe a entrepris un vaste programme de réhabilitation qui s'achèvera en 2004. C'est plus de 55 millions de francs qui seront investis dans ces travaux afin d'optimiser ce parc hôtelier qui comprend 600 chambres en catégorie 3 et 4 étoiles, génère

200 emplois dans la région et 10 % des nuitées à Genève. Contrairement à de nombreux groupes qui ont tablé sur une uniformisation des produits dans un but de rentabilité évident, Manotel a choisi de donner un caractère affirmé et bien différent à chacun de ses établissements. L'hôtel Edelweiss*** a gardé son caractère " mon-

tagne suisse ", le Royal, un quatre étoiles supérieur a été totalement transformé. D'un hôtel destiné aux groupes qu'il était, il est devenu un hôtel de charme où les 162 chambres, meublées et décorées avec infiniment de goût, plaisent aux congressistes toujours nombreux dans la cité de Calvin, à leurs épouses et aux touristes exigeants. Le restaurant, conseillé par le groupe Bernard Loiseau, est dirigé de main de maître par le chef Jean-Jacques Belin, qui se fait fort d'attirer les gastronomes genevois à sa table. L'hôtel Epsom****, le plus grand du groupe, lui aussi entièrement refait l'an dernier, a opté pour un style contemporain particulièrement confortable. L'Auteuil****, rouvert en septembre, a été décoré dans un style " design " qui séduit l'homme d'affaires. Une grande verrière donne un aspect de jardin d'hiver à la salle du petit déjeuner. Enfin, pour que les charmes de l'époque coloniale anglaise aux Indes ne soient plus à des milliers de kilomètres, l'ancien Chantilly, transformé de fond en comble, est devenu le " Kipling "**** en souvenir du grand poète et romancier. Partout, mobilier, photos, objets divers rappellent cette époque de la fin du XIX^e siècle. Les commodes sont devenues des malles. Cependant il ne serait pas de bon ton de les incorporer

dans ses bagages ! Quant au dernier, l'Ascot, déjà rafraîchi ces dernières années, il opérera sa grande mue l'an prochain.

Il est réjouissant de voir qu'à une époque où de nombreux hôtels sont passés dans des mains étrangères, un groupe suisse s'engage totalement dans la ligne de la qualité traditionnelle de l'hôtellerie de notre pays.

Quand un Français redécouvre les vertus de la tradition hôtelière suisse

Quand en 1998, Michel Rollin fut nommé directeur de l'hôtel Royal à Genève, il avait une tâche immense devant lui. Il héritait d'un établissement qui était voué en grande partie à une clientèle de groupes, entre autres de très nombreux Japonais. La décoration commençait à subir les outrages des ans. Le président du conseil d'administration, O. Danial, définit alors une nouvelle stratégie pour l'ensemble de ses hôtels dont l'exécution fut placée sous la responsabilité directe du directeur général du groupe Manotel Paul E. Muller.

C'est ainsi que Michel Rollin vécut la transformation complète de son hôtel. Un défi difficile mais réussi. Certes la décoration est particulièrement réussie mais cela ne suffit pas pour que le client se sente bien dans un hôtel. Le Royal avait besoin d'une nouvelle âme. La mission était ardue si l'on connaît les difficultés de recrutement de personnel qualifié dans l'hôtellerie.

Né à Lyon, diplômé de l'École hôtelière de Thonon, il a



Michel Rollin

achats pour le lendemain.

17 h 30 : Les clients arrivent, le portier les conduit dans leur chambre et leur explique le fonctionnement des différents interrupteurs, de la commande de la télévision et de la climatisation. La femme de chambre rafraîchit les chambres, inspecte la salle de bain et prépare le lit. Au restaurant on commence la mise en place pour le dîner.

18 h 00 : Le pressing part au nettoyage, il sera de retour le lendemain matin à neuf heures. Le restaurant ouvre ses portes.

22 h 30 : Le réceptionniste de nuit arrive. Il enregistre toutes les consignes et prend note des demandes de réveil. Dans la salle du petit déjeuner, on commence la mise en place.



Salon de l'hôtel Royal

▷ suivi le cours des cafetiers, restaurateurs et hôteliers du canton de Vaud afin d'avoir un certificat suisse et dans la foulée, il a obtenu le diplôme inter cadre. Michel Rollin, de nationalité française, a passé l'essentiel de sa carrière en Suisse, notamment dans le groupe Accor au Novotel de Bussigny. Il a été tour à tour, chef de rang, second maître d'hôtel, responsable des banquets, délégué commercial, directeur d'exploitation. C'est dire qu'il connaît le métier d'hôtelier de A à Z. En presque un quart de siècle, il a eu le temps de comprendre les subtilités helvétiques auxquelles il a su donner les meilleures notes de l'élégance française.

Passionné de formation, il a obtenu en plus le titre de maître d'apprentissage. C'est sans doute là qu'il a trouvé une bonne partie de la clé du succès. Il a su choisir ses collaborateurs et les former. Il n'y a pas de jour où il n'y ait de cours de perfectionnement interne. Cela se ressent dès l'arrivée : un personnel heureux de travailler, souriant, aimable, efficace transforme le séjour d'un client. On soigne le détail, chaque mois il y a un petit plus.



Le chef du Royal et sa cuisine



Entrée de l'hôtel Kipling

Dernièrement, on a créé à chaque étage un coin repasage, juste de quoi refaire rapidement un pli de pantalon ou rafraîchir une blouse. La présentation du petit déjeuner, repas important car il conditionne la journée, a été sans cesse améliorée. Et si l'on vous dit qu'on vous accueille avec un généreux sourire qui vient du cœur, il n'y a plus de doute, les prochaines heures seront bonnes.

Michel Rollin a gagné son pari, son hôtel est digne de la meilleure tradition suisse. Cela ne l'empêche pas de se remettre chaque jour à la tâche, de motiver son équipe composée de 70 personnes, de chercher de nouvelles idées pour faire toujours mieux.

Qui est qui ?

À part quelques petits hôtels de famille, et grâce à Dieu la Suisse en compte encore quelques-uns, on ne sait pas grand-chose sur bon nombre d'établissements hôteliers. Il y a des noms, il y a des enseignes mais quels sont les acteurs ?

L'activité hôtelière est complexe avec ses mille facettes. Trop souvent, on entend parler d'industrie hôtelière, ce qui, selon l'avis du grand professionnel, n'est pas judicieux. Le métier d'hôtelier représente un ensemble de prestations de services autour desquelles s'organise tout un secteur d'activité économique.

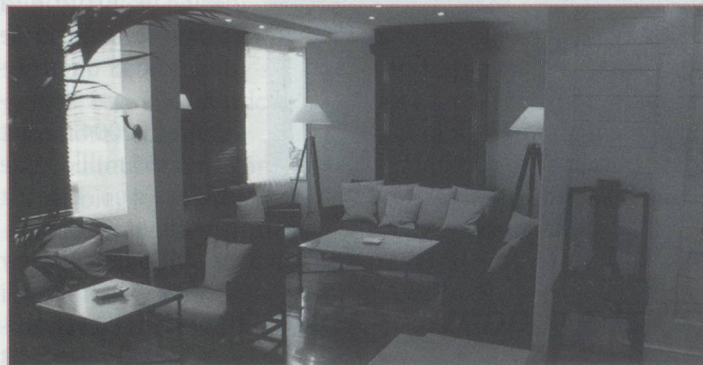
Au cœur de la branche hôtelière, on trouve le gestionnaire hôtelier. En amont, il y a le propriétaire, souvent discret. Parfois il change, tantôt sans que cela affecte la marche ou le nom de l'hôtel, tantôt en engendrant la valse des transformations et des enseignes. En aval

du gestionnaire, on trouve des franchiseurs, des chaînes volontaires, des consortia, des chaînes de réservation qui contribuent efficacement au fonctionnement du secteur.

Le gestionnaire est celui qui détient le savoir-faire et a la capacité d'assurer des résultats d'exploitation convenant

tionnaire. Il peut être une personne physique ou morale tels des caisses de retraites, des compagnies d'assurances, des fonds d'investissements, des banques (par exemple la Société de banque suisse possède plusieurs établissements renommés).

La franchise hôtelière tient une place de première importance dans le secteur hôtelier puisque sur les dix premiers groupes hôteliers mondiaux, pour sept d'entre eux, une part importante de leur activité s'exerce dans la vente de franchise (Six continents, Hilton Corporation, Choice International, etc.). Les systèmes de réservation ou consortia en anglais sont



Salon de l'hôtel Kipling

au propriétaire quel qu'il soit. Il n'est donc ni nécessaire, ni obligatoire qu'il soit propriétaire des murs ou du fond de commerce. C'est un prestataire de service qui fait rémunérer son savoir. Certains de ces gestionnaires sont mondialement connus tels le groupe Accor, Marriott, Hilton, Sol Melia, etc. Ils sont très répandus dans l'hôtellerie haut de gamme et aujourd'hui de classe moyenne et économique. À titre d'exemple, les "Formule 1" font partie du groupe Accor.

Le propriétaire hôtelier est celui qui a investi dans les murs et en attend une rentabilité. Il choisit d'exploiter lui-même, de louer à un exploitant du fond de commerce ou de confier l'affaire à un ges-

spécialisés dans la réservation hôtelière et disposent des outils les plus perfectionnés pour mener leur tâche à bien. Certaines de ces entreprises offrent des services annexes tel le marketing ou pratiquent une politique de marque.

Le mélange des genres : Malgré la structuration des différents acteurs énumérés ci-dessus, rien n'est simple, certains d'entre eux intervenant sous des aspects différents. En outre, la communication des grands groupes est parfois floue pour des raisons d'image et de concurrence. Voilà pourquoi il n'est pas toujours évident de savoir qui est qui.

MICHEL GOUMAZ