

Editorial

Une hôtellerie à jeter au panier... volonté d'informer ou de nuire?



Si vous êtes comme moi, vous aurez certainement remarqué qu'on est toujours

déçu par un article ou une émission sur un sujet que l'on connaît bien. En général, outre certaines erreurs de faits, les omissions par raccourci sont nombreuses.

Ainsi, nous attendions avec une certaine inquiétude l'émission de la TV romande «A bon entendeur ABE» du 10 février dernier. Résultat, sur 14 hôtels testés, seuls deux ont été jugés bons; à relever que l'un est vaudois. Sur les deux testés, cela représente du 50 % - et le second n'est pas très loin du compte - contre 10 sur 10 insuffisants ou mauvais chez nos amis valaisans.

Alors, notre hôtellerie est-elle si mauvaise? L'échantillon est-il représentatif de l'hôtellerie suisse ou le choix a-t-il été dirigé? De nombreuses autres questions restent également sans réponse.

Il y a longtemps que l'émission de la TV romande «A bon entendeur - ABE» est réputée pour sa virulence. Elle ne réalise pas des enquêtes dans le but d'informer le public, mais instruit «à charge» comme un procureur rédigeant son réquisitoire. L'enquête n'est là que pour démontrer un jugement souvent préconçu et illustrer la conclusion de l'émission qui aurait tout aussi bien pu être tournée plusieurs mois avant. Tout ce qui irait en sens contraire est soigneusement coupé ou tronqué. Sans doute faut-il plus attribuer cette manière de faire au rythme très rapide et à la durée très courte de l'émission qu'à une volonté de nuire manifeste! Là où ABE traite un sujet en 20 minutes, certaines émissions de TV françaises y consacrent près de deux heures. L'information sérieuse et un tant soit peu objective n'est pas un spot publici-

taire ou un clip, mais nécessite de prendre du temps et de donner la parole aux acteurs du sujet traité. En bref, le vieux dicton qui proclame qu'un seul son de cloche ne suffit pas à fonder une opinion est toujours valable.

Pour mieux comprendre et apprécier l'émission, il fallait lire, après coup, un article de «L'illustré» qui donnait notamment la liste des 47 critères, testés par ABE, soit 27 normes de la classification d'hôtelleriesuisse (SSH) et 20 critères décidés par la TV, sans aucune pondération. Il aurait été intéressant de savoir si les critères non-satisfaisants étaient ceux de la SSH ou ceux de la TV.

Ainsi la chambre non-fumeurs ou la chambre pour handicapé (critères TV) relève de la politique commerciale de l'hôtel et non de son classement. Il est beaucoup plus difficile de gérer ces chambres spéciales dans de petites unités que dans des 500 chambres. De plus, il est peut-être impossible de les créer dans un immeuble existant. Le choix de l'hôtelier peut donc être de renoncer à une clientèle donnée, soit qu'il ne puisse pas la satisfaire, soit qu'il désire axer ses efforts sur une

autre. Il est parfaitement imaginable d'avoir un jour des hôtels entièrement non-fumeurs ou, au contraire, des hôtels spécialisés pour fumeurs...

La connexion internet (critère TV) est-elle une demande prioritaire des hôtes venus en montagne pour skier et prendre du bon air? Je ne suis pas persuadé que cela soit déterminant dans le choix d'un hôtel de vacances.

Ces deux exemples non-exhaustifs montrent la difficulté à établir des critères objectifs et pertinents de classement. Cela fait un quart de siècle que la SSH s'y emploie et que sa classification des hôtels, outre son but premier de renseigner le futur hôte, incite les hôtels à s'améliorer. Révisée tous les cinq ans, elle évolue en fonction des demandes de la clientèle, contrairement au système étatisé français, cité en exemple par ABE, qui ne contrôle que le confort du bâtiment à l'ouverture, sans tenir compte des prestations/services offerts, et ne procède pas à des visites régulières ultérieures.

«L'illustré» nous apprend également que les hôteliers de montagne seraient déprimés et n'auraient plus envie d'accueillir leurs hôtes... Même s'ils sont

probablement minoritaires, on les comprend un peu. Les conditions-cadres d'exercice de notre profession en Suisse sont devenues tellement mauvaises, en comparaison internationale, que les petits hôtels saisonniers auront toujours plus de mal à subsister. Ceci est notamment dû au très haut niveau de vie et des prix dans notre pays. Si nos achats et nos salaires s'alignent sur ceux de nos voisins, alors l'hôtellerie suisse retrouvera le sourire, le plaisir de l'accueil, la créativité et l'innovation.

En conclusion, des émissions de ce genre, malgré leurs outrances, doivent être des aiguillons stimulant les hôteliers à améliorer les prestations qu'ils offrent. Si elles pouvaient également faire prendre conscience aux décideurs politiques de la gravité de la situation et de l'enjeu qui est simplement la survie des régions périphériques de montagne... alors elles seraient vraiment utiles.

Philippe Thuner

Président d'Hôtellerie Vaudoise

Entrer dans l'hôtellerie pour en apprécier tous les critères...



Sommaire

| | |
|-------------------------------|--------|
| Editorial | p. 1 |
| A l'intention de nos hôtes | p. 2/3 |
| Des femmes... des hommes... | p. 3 |
| Publicité et promotion | p. 4/5 |
| Événements et perspectives | p. 6/7 |
| Combien dans la balance? | p. 8 |
| Formation professionnelle | p. 8/9 |
| La colonne de la créativité | p. 10 |
| Actualissimo | p. 10 |
| Lausanne | p. 11 |
| L'hôtellerie dans l'actualité | p. 12 |

Villars destination pilote

Villars est l'une des quatre stations sélectionnées par Suisse Tourisme dans le cadre de son action «Enjoy Switzerland»



Il s'agit d'un projet axé sur l'accueil dont l'objectif est d'optimiser tous les secteurs de la chaîne de l'accueil; avec Villars-Gryon, trois autres destinations participent à cette opération-laboratoire, soit Lenzerheide, Scuol et Zermatt. Après le lancement du projet, l'office du tourisme de Villars avait invité tous les intéressés potentiels de la station; 250 personnes ont répondu à l'invitation de son directeur, Patrick Henry. Des exemples pratiques ont été mis en évidence, tous les participants ont été

conviés à améliorer leur collaboration, leur communication et leur comportement, voire à suivre des cours, afin que la station parvienne, en trois ans, à devenir une destination modèle en matière d'hospitalité et de qualité des prestations. Une responsable de projet, Kathrin Peterer, coordonne toutes les initiatives prises et assure la coordination avec Suisse Tourisme.

Création du groupement des Swiss Historic Hotels

Un nouveau groupement d'hôtels historiques est né à l'initiative d'hotelleriesuisse et d'Innotour qui le soutient financièrement.

Ce fonds de la Confédération vise à encourager l'innovation dans le tourisme et concrétise, en l'occurrence, l'idée de réunir des hôtels et restaurants attachés à l'Histoire, uniques dans leur conception et leur architecture, la Suisse n'en manque pas! Cette initiative s'inscrit en fait dans la prolongation des activités de la section suisse d'ICOMOS, le Conseil international des monuments et des sites qui a sacré trois «hôtels historiques de l'année» en Suisse, soit le Beau-Rivage Palace à Lausanne, le Grand-Hôtel Bella-Tola, à St-Luc VS, et l'Hôtel des Trois-Couronnes à Vevey. Deux nouvelles initiatives ont été prises: d'une part, la création d'un centre de compétences pour l'entretien du bâti historique sous le nom de «histORhotel», qui apporte un soutien pour la conception et la réalisation de projets de construction, et, d'autre part, une organisation de marketing sous l'enseigne «Swiss Historic Hotels».

www.swiss-historic-hotels.com

Accor Crissier

La stratégie d'expansion en Suisse est en route.

Les marques hôtelières du groupe Accor, dont la région Suisse a son siège à Crissier sous la direction générale de Georges Schneider, sont actuellement présentes dans une trentaine d'établissements, soit deux Sofitel, un Mercure, cinq Novotel, onze Ibis, deux Etap Hôtel, deux Formule 1, un hôtel sans marque et deux Dorint. Toute la gamme de ces établissements, pour la plupart membres d'hotelleriesuisse, est ainsi représentée dans notre pays. Il y a quelques semaines, se sont ouverts le complexe Novotel-Ibis-Etap Bern EXPO (trois hôtels sous un même toit, 310 chambres) et un Ibis à Winterthur, un autre devant s'ouvrir dans quelques mois à Fribourg. Poursuivant sa stratégie d'expansion en Suisse, Accor propose également - à l'intention d'hôtels disposant d'une infrastructure appropriée - des contrats de franchise ou de management. La Suisse est ainsi reliée à un groupe mondial disposant de quelque 4'000 hôtels (450'000 chambres) dans 90 pays.

Sous le signe du bien-être et du sport

L'Hôtel Le Mirador Kempinski, au Mont-Pèlerin, a ouvert son fitness club en présence de grands champions.



Le nouveau fitness de l'établissement des hauts de Vevey a été inauguré par quelques sportifs de haut niveau (sur la photo, de g. à dr.: Steve Ravussin, Jacob Hlasek, Laurent Dufaux et le directeur général de l'établissement Eric Favre). Le fitness Club Le Mirador comprend 28 machines Technogym, une piscine intérieure/extérieure chauffée à 27 degrés et diverses installations avec des zones séparées hommes et femmes: hammam, sauna, bain de pieds et banc chauffant, douches à jets, douche à brume froide parfumée, relaxation... Des cours sont donnés dans de nombreuses disciplines: body pump, yoga, aquagym, stretching, etc. L'hôte peut suivre son programme personnalisé de fitness, chaque machine reconnaissant son utilisateur.



Minotel mise sur le marché américain

Un voyage de familiarisation a permis à des journalistes et agents de voyages américains de découvrir la petite hôtellerie suisse.

Cette opération de charme n'en constituait pas moins la plus vaste jamais organisée pour les Américains par le groupe helvétique (110 hôtels) dont le siège est à Lausanne. Une vingtaine de professionnels sont venus d'outre-Atlantique pour participer à un tour de Suisse du 5 au 10 février. En Suisse romande, ils ont été logés au Minotel AlaGare à Lausanne, et au Minotel Les Chevreuils, à Lausanne/Vers-chez-les-Blanc, plate-forme d'excursions vers le Musée olympique, Gruyères, Schönried, Spiez, Rheinfelden, Zurich... «Par ce voyage, qui s'est soldé par un franc succès, Minotel a tenu à mieux faire connaître au public américain des «moderate first class hotels» gérés en principe par des familles propriétaires et mettant l'accent sur l'accueil et le service, tant pour la clientèle d'affaires que pour la clientèle de loisirs, dans une atmosphère de charme», déclare Pierre Goy, président de Minotel International (700 hôtels). Présent sur le marché américain depuis 1985 avec une antenne en Floride, ce consortium hôtelier, créé sur une base volontaire, dispose, depuis un peu plus d'un an, d'un bureau à Atlanta (Géorgie).

En bref

Choice mise sur la Suisse.

Six hôtels suisses (dont le Comfort Hôtel des Voyageurs, à Lausanne, et le Comfort Hôtel Intereurope, à Cully) sont membres des Choice Hotels, la plus grande chaîne d'établissements franchisés du monde sur le marché de l'hôtellerie urbaine classique. En 2004 et dans les années qui viennent, d'autres maisons devraient venir allonger la liste helvétique de ce géant mondial de 5000 hôtels dans une cinquantaine de pays, et ce dans ses trois marques: Comfort (villes),

Quality (stations) et Clarion (villes et périphéries).

Label «Chablais Gourmands».

Lancé en été 2003, le label «Chablais Gourmands» réunit 42 Chablaisiens vaudois, valaisans et français actifs (et passionnés!) dans la restauration, la viticulture et les métiers de bouche. Ce label transfrontalier, régi par une charte, met ainsi en exergue les produits du terroir, l'authenticité, le savoir-faire et la typicité, sans oublier la qualité de l'accueil. Une promotion commune - guide et site Internet www.chablais-gourmands.com - maté-

rialise, tant auprès des habitants de part et d'autre de la frontière que des touristes, une offre régionale de qualité, ferment d'une grande famille aux liens historiques et à la vocation d'accueil.

Morges informe ses hôtes.

Essentiellement destiné aux hôtes, le document «Informations touristiques», édité par l'Association des intérêts de la région morgienne (ADIREM) et l'Office du tourisme, que dirige Ermanno Castelli, est une mine bien faite de renseignements sur Morges, St-Prex et 32 localités qui forment la

région de la «Fleur du Léman». Ce panorama donne de nombreuses informations sur les points forts de l'offre, les équipements culturels et sportifs, les saveurs du terroir et la gastronomie, des idées de séjours et les principales manifestations, les excursions et les transports. De plus, trois fois par an, les mêmes éditeurs publient une lettre d'information à l'intention de leurs membres. Durant la deuxième partie de 2004, les offices du tourisme de toute La Côte lanceront une première plaquette d'appel commune.

Des femmes... des hommes...



● Lors de la finale du prestigieux Concours du meilleur réceptionniste du monde - Trophée Campbell - l'Amicale internationale des sous-directeurs et chefs de réception des grands hôtels (AICR) a décerné son premier prix, parmi neuf candidat(e)s soumis aux épreuves définies par un jury de professionnels de l'hôtellerie de luxe internationale, à *Alexandra Edel*, réceptionniste à l'Hôtel Le Mirador Kempinski, au Mont-Pelerin. La jeune lauréate fera partie du jury de l'édition 2005 qui se déroulera en Suisse.

● Nouvelle société propriétaire, Hôtel du Lac Vevey SA, et nouvel administrateur connu en Suisse en la personne de *Roland Mages*, président de la Compagnie industrielle et commerciale du gaz à Vevey ainsi que de Gaznat SA, pour le 4 étoiles veveysan dont la direction reste naturellement confiée à son mentor, *Peter Ehrensperger*. L'hôtel du Lac appartenait auparavant à la Société de l'Hôtel des Trois-Couronnes, à Vevey, qui désire se consacrer à la rénovation totale et à l'exploitation de cet hôtel de luxe.

● La direction générale du Château de Bonmont (4 étoiles), à Chésereux VD, est assumée, depuis le 1^{er} mars, par *Philippe von Escher*, ancien directeur de l'Hôtel Suisse et Majestic, à Montreux, qui succède à *Jean-Claude Gaist*. Aménagé dans une ancienne abbaye cistercienne, le Château Bonmont abrite un country-Club sportif et culturel, avec son hôtellerie, ses deux restaurants, sa piscine, son fitness et un golf 18 trous.

● La direction du Montreux Palace a confié sa Brasserie à *Olivier Vallotton*, chef de cuisine au bénéfice d'une grande réputation, en particulier acquise au Restaurant «Gourmet» à Martigny. De façon prémonitoire peut-être, Olivier Vallotton avait effectué son apprentissage de cuisinier dans le palace montreuvisien qu'il retrouve ainsi vingt-sept ans après... Il succède à la tête de la Brasserie à Philippe Guignard qui l'avait exploitée durant une année.

● Honneur aux nouveaux apprenti(e) cuisiniers/ères et félicitations à la meilleure d'entre eux, *Marina Palermo*, lauréate du Concours du meilleur apprenti cuisinier vaudois, épreuve servant d'éliminatoires en vue du concours «Le Poivrier d'Argent» qui se déroulera, au niveau de la Suisse romande et du Tessin, à la fin de ce mois. Seule fille parmi sept candidats lors du concours organisé à l'Ecole professionnelle de Montreux, l'apprentie de deuxième année de la Pinte vaudoise de GastroVaudo, à Pully, a remporté les faveurs du jury avec deux sandres accompagnés d'un farineux et de trois légumes, puis un nougat glacé au miel pour le dessert, le tout pour huit personnes.

Vaud en promotion sur 29 marchés

Nouvelle ligne pour les brochures en 9 langues de l'Office du tourisme du canton de Vaud.

D'ici cet été, toutes les brochures de base de l'OTV, destinées aux individuels comme aux organisateurs de groupes, seront rééditées: l'exercice est colossal si l'on sait qu'il ne s'agit que d'une partie de son matériel promotionnel et que les cinq brochures de base (Générale, Villes et Lacs, Alpes, Jura, Campagne) sont éditées à plus d'un million d'exemplaires au total et distribuées, via les canaux spécifiques (OTV, OT locaux et Suisse Tourisme) et lors d'une cinquantaine d'opérations annuelles de promotion et de relations publiques, sur 29 marchés dans le monde. Tous les textes et toutes les photos de ces brochures A4, conçues selon la même ligne graphique, sont nouveaux par rapport à l'ancienne édition. En tout, neuf langues sont utilisées en fonction des sujets et des marchés visés, dont l'arabe, le russe, le japonais, le chinois et le mandarin. En plus de leur message d'appel, vantant la diversité des paysages, l'ambiance et l'authenticité des lieux, les nouvelles brochures ont pour but d'inciter la clientèle à visiter toutes les régions du Pays de Vaud et à se servir des destinations vaudoises comme des départs pour des excursions en Suisse. Ces brochures de base sont complétées par des brochures thématiques (transports, culture, fêtes et festivals, etc.) et par des supports réservés aux professionnels.



La nouvelle bible du tourisme lausannois

Modèle du genre, le nouveau manuel de vente de Lausanne Tourisme explicite le rôle d'un OT dans la mise en valeur de tous les atouts d'une destination.

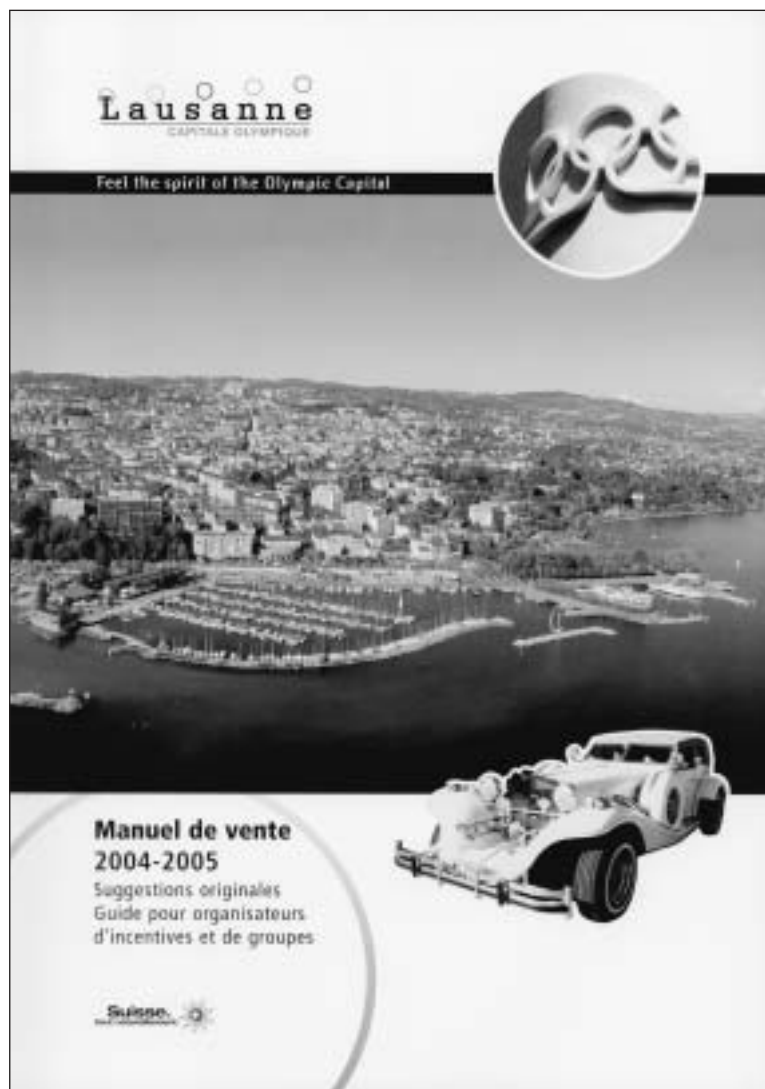
C'est le cas du nouveau support de promotion et de vente utilisé pour 2004 et 2005 par le Département Marketing de Lausanne Tourisme placé sous la responsabilité de Philippe Kühne. Aucun autre document ne donne autant d'informations sur les possibilités touristiques de la Capitale olympique, de sorte qu'il peut aussi rendre de précieux services aux Lausannois eux-mêmes lorsqu'ils accueillent leurs hôtes ou deviennent des partenaires dans des propositions de congrès et de séminaires. En Suisse comme à l'étranger, les professionnels du tourisme et de l'organisation trouvent avec Lausanne Tourisme, Office du tourisme et Bureau des congrès, le partenariat d'une agence réceptive nécessaire à la réussite de leur manifestation. Il ne suffit pas de le dire, encore faut-il le prouver au travers de l'offre et de l'énumération des services proposés! C'est toute la substance du nouveau Manuel de vente, instrument de travail mais aussi brochure d'appel grâce à la qualité et à la séduction de sa présentation; il comprend les chapitres suivants: informations générales (Suisse, Région du Léman, Lausanne), transferts, infrastructures diverses, activités sociales, culture et divers.

2004, l'année des Alpes?

Après un bon hiver, dotées d'une nouvelle force de vente et susceptibles de bénéficier de la reprise attendue, les stations des Alpes vaudoises devraient reprendre du poil de la bête.

Ainsi que le démontre régulièrement le Test conjoncturel vaudois pour l'hôtellerie et la restauration, les hôtels et restaurants des Alpes vaudoises sont non seulement les plus sensibles à la météo, mais ressentent de plein fouet tous les autres facteurs d'influence, qu'ils soient économiques, sociaux ou émotionnels. C'est pourquoi les milieux touristiques misent beaucoup sur l'association Alpes Vaudoises Promotion (AVP), qui a remplacé à fin 2002 la vénérable Association touristique des Alpes vaudoises (ATAV). Par de nouvelles structures plus efficaces, l'AVP vise à intégrer, à l'horizon 2006, les plates-formes de vente existantes que sont Pays d'Enhaut Promotion, Alp'3000 Vacances et Villars-Gryon Promotion, ainsi que le déclarait récemment son président, Jean-Marc Udriot, au journal «La Presse Riviera Chablais».

Les premières initiatives promotionnelles ont en particulier visé le grand public au travers d'une présentation des produits thématiques offerts par les Alpes vaudoises dans des salons et foires touristiques tels que le Salon Figaro à Paris, le Salon parisien de la randonnée, le MITT de Moscou, etc. La reprise économique attendue dans le courant de cette année devrait également profiter à la montagne si l'on se réfère à l'évolution historique, qui voit le tourisme alpin épouser les mêmes courbes que la conjoncture.



Guide suisse des hôtels, versions papier ou en ligne

Sous l'égide d'hotelleriesuisse, quelque 2400 établissements figurent dans le Guide 2004, une connotation automobile en prime.

La version imprimée connaît une nouveauté importante sous la forme d'une collaboration, relevée déjà sur la page couverture, avec l'Automobile Club de Suisse (ACS) qui a renoncé à la publication de son propre guide et distribuera celui d'hotelleriesuisse à tous ses membres. Le président des hôteliers suisses, Christian Rey, dans son préambule, évoque l'importance du réseau routier suisse et les 80% du trafic privé dévolus au tourisme; le nouveau Guide mentionne les 546 hôtels recommandés officiellement par l'ACS.

Quant au guide publié sur le site internet www.swisshotels.ch/hotels, il offre un nouveau confort de recherche grâce à une carte interactive des régions, à l'intégration des offres Last Minute, à une carte des localités abritant des chaînes d'hôtels et à d'autres facilités d'utilisation. Le site est ainsi devenu plus convivial pour la clientèle en quête des établissements les plus adaptés à ses besoins.



En bref

Chillon sur une pièce Swissmint. La Monnaie officielle de la Confédération suisse, Swissmint, a conclu une collaboration stratégique avec Suisse Tourisme; trois pièces commémoratives représentent des emblèmes des trois grandes régions culturelles de notre pays: le Cervin, les «Tre Castelli Bellinzona» et le Château de Chillon. Ce dernier monument fait l'objet d'une pièce en argent sur un dessin de l'artiste vaudois Jean-Benoît Lévy; 70'000 pièces de 20 francs ont été mises en circulation.

www.swissmint.ch

Passeports Loisirs 2004. Les éditions GeneralMedia, à Prilly-Malley, ont publié le guide «*Passeport Loisirs 2004*», un document avant tout destiné aux familles en quête de découvertes. Cette bible des divertissements réunit plus de 170 suggestions de sorties en Suisse romande et en France voisine dans les domaines actifs de la culture, du cinéma, du sport, de la nature, des animaux, du divertissement, de l'hôtellerie et de la restauration. Ce passeport fonctionne sur le principe de la consommation gratuite d'une activité dès lors que l'utilisateur en paie une; il comporte 76 offres dans le canton de Vaud, d'Aigle à Yverdon-les-Bains.

www.passeport-loisirs.ch

La Suisse Gourmande 2004. Plus communément et traditionnellement appelé le «Guide Gessler», du nom de son fondateur et auteur, rédacteur en chef du magazine «Plaisirs Gastronomie», le «*Guide La Suisse Gourmande 2004*» a distribué ses fleurs à 1600 établissements implantés des deux côtés de la Sarine, ses «coups de coeur» à des auberges offrant des produits du terroir de qualité et ses mentions à de nombreux artisans bouchers-charcutiers, boulangers, fromagers et autres chocolatiers... Le tout aux Editions du Château à Colombier.

Guide Michelin Suisse 2004. Parmi les 45'000 hôtels et restaurants répertoriés en Europe en 2004 dans la sélection Michelin, le *Guide Michelin Suisse 2004* compte, pour sa part, cette année 2112 établissements. Philippe Rochat, à Crissier, et Gérard Rabaey, au Pont-de-Brent, restent les seuls chefs en Suisse comptant trois étoiles; les «deux étoiles» en terre vaudoise sont l'Auberge du Raisin à Cully, le Cerf à Cossonay, le Denis Martin à Vevey et L'Ermitage à Vufflens-le-Château. Le restaurant «Jaan» du Montreux Palace a obtenu sa première étoile.

hoteljob

Faites un
souhait !

Hoteljob n'accomplit pas vos rêves les plus chers, mais s'occupe de placement en personnel qualifié en hôtellerie et restauration.

Faites-nous part de vos désirs ainsi que du profil désiré de vos futurs collaborateurs, et nous nous ferons un plaisir de vous proposer des candidats adéquats.

Si vous avez d'autres souhaits aussi simples à réaliser, n'hésitez pas...

Hoteljob.
De Pros à Pros.



Bureau de placement
Rue des Terreaux 10
CP, CH-1000 Lausanne 9
Téléphone 021 320 28 76
Téléfax 021 320 02 64

Hoteljob Lausanne - Tél. 021 320 28 76

90 dossiers de candidats qualifiés attendent votre appel!

Marie-Claire Rossi est votre nouvelle interlocutrice dès le 25 mars 2004.

DEUX GRANDS RENDEZ-VOUS D'HÔTELLERIE VAUDOISE

13 mai 2004: Hotel Finance Forum SCH 2004

En partenariat avec Hôtellerie Vaudoise, l'Hotel Finance Forum SCH 2004 aura lieu au Centre des Congrès de Montreux le jeudi 13 mai 2004. Organisée chaque année par la Société suisse de crédit hôtelier (SCH) dans une région touristique de Suisse, cette plate-forme de rencontre pour l'hôtellerie et ses partenaires réunira une dizaine de personnalités d'hotelleriesuisse, de Suisse Tourisme, de la SCH et d'autres milieux spécialisés qui traiteront de nombreux thèmes utiles au développement de la profession. Hôtellerie Vaudoise encourage ses membres à y participer et prendra à sa charge une contribution de Fr. 100.– sur la finance d'inscription de Fr. 150.–. La journée est ouverte à tous les intéressés.

27 mai 2004: Assemblée générale ACVH

L'assemblée générale ordinaire d'Hôtellerie Vaudoise/Association cantonale vaudoise des hôteliers se déroulera le jeudi 27 mai 2004, dès 08 h 30, au Villars-Palace (Club-Med), à Villars-sur-Ollon. Le programme comprendra les assemblées générales internes (Hôtellerie vaudoise et Caisse d'allocations familiales), l'assemblée générale publique, une conférence, l'apéritif offert par la Commune d'Ollon et le repas servi par l'Eurotel Victoria de Villars.

La Suisse «européenne» sur le marché chinois

A l'instar des pays de l'UE, la Suisse a décroché son permis d'accueillir auprès des autorités chinoises.



On sait qu'au premier jour de la visite en novembre de la délégation helvétique à Beijing (Pékin), sous la conduite de Pascal Couchepin, alors président de la Confédération, la Suisse s'est vu attribuer le fameux ADS «Approved Destination Status», autrement dit sa reconnaissance officielle pour les touristes chinois (hors tourisme d'affaires déjà en vigueur).

La délégation comprenait également divers représentants des secteurs économiques, notamment Christian Rey, président d'hotelleriesuisse, et Michel Ferla, directeur adjoint de Suisse Tourisme. Sur un marché potentiel de 1,3 milliard d'habitants, on estime que plus de 100 millions de Chinois voyageront à l'étranger à l'horizon 2020. Actuellement, la Suisse enregistre 100'000 nuitées chinoises par an, ce chiffre pourrait passer à 300'000 d'ici 2007 et à 800'000 d'ici 2015. «De plus en plus de Chinois disposent de revenus suffisants pour pouvoir s'offrir un voyage en Suisse, mais l'hôte d'Extrême-Orient attend et espère beaucoup de la Suisse, pays de vacances», affirme Christoph Juen, directeur d'hotelleriesuisse, où l'on est conscient qu'un certain nombre de choses reste à faire pour que les touristes chinois s'y sentent parfaitement bien...

Les Russes en progression

Entre autres motivations, ils aiment le luxe, les 4 et 5 étoiles, les restaurants des grandes stations et le ski.

Les Russes sont de plus en plus nombreux à venir en Suisse. En 2002, ils représentaient 231'816 nuitées, soit en progression de 10,8% par rapport à l'année précédente. Cette clientèle venue du froid se complait essentiellement dans les hôtels très étoilés, achètent beaucoup de produits de luxe, nettement meilleur marché que dans leur pays, et aiment séjourner en Suisse, comme l'atteste la durée moyenne de leur séjour, 3,8 jours, l'une des plus élevées que l'on constate dans les nationalités qui font le tourisme helvétique. Ils combinent volontiers vacances, shopping, visites à leur banque et à leur médecin... et coucou à leurs enfants étudiant dans nos écoles privées. Les Russes sont de grands amateurs de vacances d'hiver et de ski et tout laisse à penser que cette clientèle plutôt huppée va encore se développer dans les années à venir. Reste à les attirer dans des stations qui le sont moins!

Accor avec Barrière

Le numéro 1 européen des casinos en Suisse.



Le groupe français Accor, qui gère en Suisse les casinos B de Fribourg et de Courrendlin (JU), la famille Barrière Desseigne, à la barre notamment du casino A de Montreux, et la société américaine Colony Capital ont créé une société dont l'actionnaire principal sera Barrière. Le nouveau groupe contrôle désormais 37

casinos, treize hôtels de luxe et le restaurant Le Fouquet's à Paris. Son chiffre d'affaires global représente quelque 900 millions d'euros.

Journée des Vacances

Le rendez-vous des pros du tourisme.

La traditionnelle Journée Suisse des Vacances se déroulera les 19 et 20 avril 2004 à l'Allegro Grand Casino de Berne à l'invitation de Suisse Tourisme. Tout ce que la Suisse compte de managers du tourisme, d'hôteliers, de restaurateurs, de responsables de remontées mécaniques, de compagnies de navigations et autres transporteurs sera présent à cette grand-messe nationale considérée comme une plate-forme d'informations, de rencontres, d'échanges et de prises d'idées. Sous le titre «Smart Selling», Suisse Tourisme propose ses solutions pour créer, positionner, faire connaître et vendre des produits avec succès. www.STnet.ch

En bref

Double label pour Lausanne Tourisme. L'office du tourisme/bureau des congrès de Lausanne a obtenu récemment le Label de qualité niveau 2 (QQ) du programme de gestion de la qualité conçu par les associations faitières du tourisme helvétique. Après la désignation d'un responsable de la qualité (niveau 1), Lausanne Tourisme a décroché le double label qui porte plus sur la conduite de l'entreprise, au travers de questionnaires aux collaborateurs, aux hôtes, aux clients et suite aux visites d'une «Mystery Person» qui juge incognito les prestations selon une liste de contrôle ad hoc et consigne, dans un rapport, les appréciations positives et négatives.

Succès de deux auteurs lausannois. L'ouvrage «Vignobles Suisses», publié aux Editions Favre, a connu dès sa parution un très grand succès et remporté le «Gourmand World Cookbook Awards 2003» du meilleur livre mondial de photographies dans le monde du vin. En réalisant et en signant le premier grand livre sur les paysages viti-vinicoles helvétiques, ses deux auteurs, Régis Colombo pour les photos et Pierre Thomas pour les textes, non seulement donnent une information exhaustive sur un sujet intéressant presque tous les Suisses, avec la description d'un secteur d'activité (15'000 hectares de vigne) en pleine évolution depuis dix ans, mais en expriment la beauté, la poésie, l'émotion... L'ouvrage reflète une histoire, une culture, une tradition et un savoir-faire dont l'évocation par l'image et par le texte appelle à la découverte.

Les 50 ans du Guillon

La célèbre Confrérie bachique fête son jubilé.

Tout au long de l'année 2004, la Confrérie du Guillon célébrera dans la joie et la ferveur les cinquante ans de son existence: un demi-siècle à la gloire des vins vaudois pour les faire connaître, les chanter, les aimer... et les boire en tant que premiers produits du terroir. Pour son année du jubilé, la Confrérie organisera les Ressats des Printanières du 50^e et les Ressats des Automnales du 50^e au Château de Chillon, entrecoupés par les Quatre Heures estivales du Vigneron à Grandvaux en Lavaux. Des manifestations se dérouleront également dans les différents Cotterds de Suisse, ceux-ci étant représentés par ailleurs dans chacun des chapitres précités. www.guillon.ch



En bref

ARVINIS 2004 à Morges. La 9^e édition d'ARVINIS, salon des vins du monde, aura lieu dans les halles CFF de Morges (4600 m²) du 21 au 26 avril. Placé sous le signe d'un accueil de qualité, le salon qui fait de Morges, l'espace de six jours, «la capitale mondiale du vin», souhaite être une vitrine d'échanges entre les diverses régions viticoles, dont le Portugal, hôte d'honneur en 2004. Arvinis se veut, en plus d'une simple exposition commerciale, le rendez-vous de tous les amoureux du vin dans sa dimension culturelle et didactique. En marge du salon, sera organisé à Echichens, du 6 au 8 mai 2004 et pour la première fois en Suisse, le festival Oenovidéo, destiné à la production sur support vidéo et DVD de films consacrés au monde de la vigne et du vin.

Chapitre international des Rôtisseurs. Le Bailliage du Pays de Vaud et son Bailli, le chef Robert Lugeon, auront l'honneur d'accueillir, les 15 et 16 mai prochains, à Lausanne et dans le Lavaux, les membres de la Chaîne des Rôtisseurs de Suisse et du monde entier dans le cadre du Grand Chapitre International de Printemps. Le programme comprend l'assemblée générale avec remise des plaques aux nouveaux Commandeurs au Lausanne Palace & Spa, la cérémonie des intronisations et le grand dîner de gala à l'Ecole hôtelière de Lausanne, au Chalet-à-Gobet. Le déjeuner dominical se déroulera à l'Hôtel Le Mirador Kempinski, au Mont-Pèlerin.

Sommeliers vaudois fédérés. A fin janvier, l'Association suisse des sommeliers professionnels (ASSP) a fondé sa section vaudoise dont Claudio de Giorgi a pris la présidence. Ce grand sommelier, reconverti aujourd'hui dans le service conseil à la clientèle, animera un comité au sein duquel siège Myriam Broggi, ex-présidente de l'Association faitière. Parmi les activités de l'ASSP (CP 150, 1162 St-Prex), des soirées mensuelles de dégustations sont ouvertes aux professionnels vaudois et romands ainsi qu'aux hôteliers, restaurateurs, vigneron et négociants ayant adhéré à la nouvelle association vaudoise.

Economies d'énergies : vers un modèle pour les hôtels

L'intérêt d'Hôtellerie Vaudoise pour un programme ad hoc d'économies d'énergies dans les entreprises, la taxe sur le CO 2 en point de mire.

Suite à un exposé de l'Agence de l'énergie pour l'économie, nombreux ont été les hôteliers vaudois qui se sont intéressés à la constitution de groupes d'établissements aux caractéristiques comparables, afin d'améliorer leur efficacité en matière de gestion énergétique. Une large discussion a déjà eu lieu, en particulier sur la base des expériences réalisées par un hôtel pilote, le Grand Hôtel Résidence (photo), à Ste-Croix/Les Rasses, propriété de Hans Wyszbrod, vice-président d'Hôtellerie Vaudoise. Il s'agit dès lors de définir un modèle applicable aux hôtels et une méthode simplifiée et performante pour déterminer les objectifs de réduction des émissions de CO 2 et des consommations spécifiques d'énergies électrique et fossile. Il est apparu que des économies de l'ordre de 10 à 12% peuvent être réalisées très rapidement. La réduction des coûts énergétiques se répercute sur celui de la nuitée et sur les conditions d'amélioration de la qualité de l'ensemble des prestations d'un hôtel, quelle que soit sa catégorie.



Nuitées hôtelières: la Suisse à la baisse... comme tout le monde!

En 2004, le monde touristique a subi la plus forte baisse de son histoire; la Suisse et le canton de Vaud également en régression.

Avec 694 millions d'arrivées internationales, l'année 2003 a été marquée, selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), par un recul de 1,2%, le premier enregistré depuis les années soixante. Les raisons en sont connues: guerre d'Irak, épidémie de SRAS, effets persistants des attentats du 11 septembre 2001 (inquiétude persistante sur la sécurité), morosité économique et autres incertitudes géopolitiques. De toutes les régions du monde, seuls le Moyen-Orient et l'Afrique affichent une progression du mouvement touristique. Selon l'OMT, la croissance devrait reprendre en 2004.

La Suisse a accusé une baisse de 2,8% (920'637 nuitées) pour se fixer à un total de 32,072 millions de nuitées; la perte est moins due à la clientèle nationale (-0,6%) qu'à la clientèle étrangère (-4,6%) en raison surtout des défections sur les marchés allemand, américain et japonais.

Le canton de Vaud, selon les premiers résultats provisoires de 2003, a enregistré 2,385 millions de nuitées, soit 5,9% de moins qu'en 2002; la clientèle suisse (938'844 nuitées) a diminué de 3,8% et la clientèle étrangère (1,446 million) de 7,2%.



La Reka en plein boom

Malgré une conjoncture défavorable, la Caisse suisse de voyage a vendu, en 2003, des chèques pour un montant de 493,1 millions de francs et des Reka Rail pour 13,6 millions de francs, ce qui équivaut à une progression de 5%. C'est la première fois, en ses 64 ans d'existence, que la Reka franchit le cap du demi-milliard de francs. Le chèque Reka fait partie des prestations salariales complémentaires les mieux cotées en Suisse: 2'700 employeurs et des associations de salariés proposent à leur personnel, membres ou clients des chèques Reka à prix réduit; celui-ci est utilisé par quelque 850'000 ménages, soit plus de deux millions de personnes. Plus de 476 millions de francs en chèques Reka (+ 4,1%) ont été dépensés dans plus de 6500 entreprises du tourisme, des loisirs et des transports.

Formation professionnelle

Une profession très active en matière d'information

Entre la promotion de la relève et les cours pour adultes, l'hôtellerie ne ménage pas ses efforts pour se faire connaître et apprécier.

Le service de promotion de la relève d'hôtellerie-suisse, animé en Suisse romande par Nicolas Dévaud, en collaboration avec le service similaire de Gastro-Suisse, et Hotel & Gastro formation, dirigé par Alain Rohrbach à Lonay, sont sans cesse sur la brèche pour que le secteur de l'hôtellerie et de la restauration soit bien présent au niveau de l'orientation professionnelle et sur le marché du travail.

En ce qui concerne le seul premier trimestre 2004, ont été organisées des séances d'information à l'intention de publics bien distincts: jeunes au seuil d'un choix professionnel (Yverdon-les-Bains et Lausanne), étudiants du degré supérieur (Forum Horizon dans les écoles hôtelières), apprentis (possibilités de carrière, Ecole professionnelle de Montreux), enseignants, conseillers en orientation et maîtres d'apprentissage. Des «portes ouvertes» se sont déroulées à mi-janvier à l'Hôtel Mövenpick de Lausanne. En outre, les professions de l'hôtellerie et de la restauration sont bien représentées dans les salons spécialisés, à l'image du Carrefour des Métiers, à Morges du 3 au 6 mars, et de la Planète des Métiers, à Lausanne du 4 au 8 mai 2004.



Quarante ans d'hôtel-école en Suisse

Cours d'été à l'EHL

Un élément important et original de la formation des apprenti(e)s dans l'hôtellerie et la restauration.

C'est en 1964 que la Société suisse des hôteliers a ouvert son premier hôtel-école à Davos. Aujourd'hui ces écoles professionnelles d'hôtellerie-suisse, reconnues par la Confédération et les cantons, sont au nombre de huit et implantées en diverses régions du pays, dont Leysin (Classic Hôtel) pour la Suisse romande. On y dispense, de façon concentrée, à raison de 2 fois 5 semaines par année, les cours professionnels des apprenti(e)s assistant(e) d'hôtel (2 ans), assistant(e)s en restauration et hôtellerie (3 ans) et sommeliers/ères (2 ans) formés dans les hôtels et restaurants de Suisse romande.

Depuis novembre, le Classic Hôtel, à Leysin, est transformé en hôtel-école durant l'intersaison. La conduite de l'internat est assumée par Myriam et Jean-Marc Udriot, directeurs de l'hôtel, tandis qu'Ignace Rey assume la responsabilité globale de l'hôtel-école. Le nouveau concept global d'apprentissage dans l'hôtellerie et la restauration a subi des modifications en raison de l'introduction de la nouvelle Loi fédérale sur la formation professionnelle. Dès la rentrée 2005, les nouveaux apprentissages de trois ans seront introduits sous les appellations «employé(e) en restauration» et «employé(e) en hôtellerie». Doté d'une infrastructure performante et moderne, idéalement conçu pour marier théorie et pratique, l'hôtel-école Classic se profile d'ores et déjà pour développer et dispenser les nouveaux programmes de formation et ainsi garantir la pérennité d'une relève de qualité.

Hospitality Management Summer Programme (HMSP) 2004

L'Ecole hôtelière de Lausanne a élaboré son Programme d'été de gestion en hôtellerie et restauration dont les cours, pour la plupart dispensés en anglais seulement, sont organisés par le Lausanne Hospitality Consulting (LHC), département de l'EHL:

- **Revenue Management - Operational Optimization:** concept-clé en matière de gestion du revenu, solutions de rechange et gestion du changement.
- **Effective Brand Management for Hotels:** création et construction d'une identité de marque pour améliorer les résultats hôteliers.
- **Crisis Communication Management for Hoteliers and Restaurateurs:** établissement d'une stratégie de prévention, comportement face aux médias et à l'opinion publique.
- **Human and Organizational Dynamics in Problem Solving:** solutions aux problèmes d'absence de motivation et de taux élevé de renouvellement du personnel.
- **Meet the Next Generation:** recrutement et formation des employés par rapport au fossé entre la génération du Baby Boom et les générations X, Y et Z.
Plus d'infos: www.lhcconsulting.com



En bref

Projets d'étudiants en entreprise. Chaque semestre, des entrepreneurs du domaine de l'accueil mandatent un ou plusieurs groupes de cinq ou six étudiants en dernier semestre du programme Hautes études en hôtellerie et restauration de l'EHL pour une mission de conseil. Ces Projets d'étudiants en entreprise (SBP) sont générés par l'institut EHLITE (Ecole hôtelière de Lausanne Institute of Technology & Entrepreneurship). Lors de la dernière cérémonie de clôture réservée à ces activités, sur 29 projets, trois ont eu les faveurs du jury, soit: Prix Créativité (projet pour Consentes, à Vandoeuvres), Prix Ambition (Nestec SA, Vevey) et Prix Succès (Medtronic, Tolochenaz).

Ecole de secrétariat hôtelier. Depuis 1981, l'antenne romande d'hôtellerie-suisse abrite l'Ecole de secrétariat hôtelier qui décerne, au terme de deux ans (un de formation théorique et un de stage en entreprise), un diplôme de secrétaire-réceptionniste en hôtellerie de la Société suisse des hôteliers. Il s'agit d'un enseignement unique en Suisse romande. Depuis sa création, quelque 600 élèves, à raison de 25 par année en moyenne, ont passé par cette école sise à la rue des Terreaux 10 à Lausanne. La prochaine session débutera le 16 août 2004.

- **Renseignements et documentation:** 021 323 28 95 ou e-mail: sylvie.beaudhuin@swisshotels.ch

La colonne de la créativité

Comme il s'agit pour chacun de se démarquer pour espérer le succès, la recherche d'innovation et d'originalité mène parfois très loin, en prenant souvent les hôtes par leurs péchés mignons...

● Le rôle des hôtels en matière de gastronomie est mis en valeur dans un nouvel ouvrage paru en allemand et en anglais sous le titre «Gstaad for Gourmets» en nous faisant entrer dans 26 cuisines d'hôtel, (Weber AG Verlag, Thoune), avec leur histoire, leur atmosphère... et leurs recettes, toutes réalisées avec des produits régionaux de qualité.

● Même principe pour ce délice qu'est le nouveau pain pâtissier montreusien appelé «Rosace»! L'idée est venue de la collaboration de Véronique Sulger, dépositaire du modèle et de la marque, Anselme Pasini, président des Artisans boulangers-pâtisseries, et Jacques Henchoz, le spécialiste des fromages d'alpage de L'Étivaz. Le but est d'offrir un produit de grande qualité, artisanal, typique et authentique qui serait aux Vaudois ce que la cuchaule est aux Fribourgeois ou le pain de seigle aux Valaisans...

● Boire ou conduire: il faut choisir! En prévision de l'abaissement du taux d'alcoolémie au volant de 0,8 à 0,5 pour mille dès le 1^{er} janvier 2005, GastroFribourg a contourné l'obstacle en passant un accord de partenariat avec les entreprises de taxi du canton, sous la forme de bons de réductions remis aux clients par les cafetiers-restaurateurs en fonction des kilomètres à parcourir. Le financement de l'opération est assuré par les trois partenaires: l'association professionnelle, les tenanciers d'établissements et les taxis...

● Si partout dans le monde les standards de Best Western garantissent que chaque hôtel dispose d'un minimum de 20% de chambres non-fumeurs, deux hôtels suisses membres de la chaîne sont devenus non-fumeurs à 100%. Il s'agit de l'Hôtel Zürcherhof (36 chambres), à Zurich, et de l'Hôtel Diplomate (46 chambres), à Genève, qui en font un argument de vente.

● La petite chaîne hôtelière *Loveroom.ch*, qui compte aujourd'hui 29 établissements en Suisse (mais aucun pour l'heure en Suisse romande!) dispose d'un site Internet fort explicite et séduisant présenté comme étant «le premier guide d'hôtels érotiques et romantiques de Suisse». Face à une demande grandissante, le fondateur de la chaîne rose, Andreas Kuchen, de l'Hôtel Goldey, à Interlaken, cherche des partenaires à l'étranger pour étayer l'offre actuelle.

● Romantisme et sensualité à l'hôtel... Dans le même ordre d'idée que la précédente, les hôtels sont de plus en plus nombreux à jouer non seulement la carte «spa» mais l'atout coquin que constituent les jacuzzis, saunas privés pour couples, massages plus ou moins aphrodisiaques, soupers aux chandelles pour amoureux. En toute discrétion, la publicité bouche à... oreille suffit! Le Lausanne Palace annonce l'inauguration prochaine d'un «Spa for Two» à connotation romantique et gastronomique.

● Rien à voir avec l'information qui précède, la dernière nouveauté de l'hiver, ce sont les canapés sur les pistes de ski! L'Office du tourisme de Bad Kleinkirchheim (Autriche) a installé, en divers endroits du domaine skiable, des canapés rouges... pour la détente et la jouissance du panorama. Mais l'information fait état d'un endroit parfait pour celui qui est à la recherche d'une occasion innovatrice en matière de flirt, loin des bars à neige... Ben voyons!

● Suite logique (cette fois-ci bien lausannoise!) de tout ce qui précède: pour marquer la renaissance de sa maternité «up to date», la Clinique La Source, que dirige l'hôtelier Michel R. Walther, offre à chaque femme accouchant dans son établissement... une carte de membre du MAD, la célèbre boîte de nuit lausannoise! A raison de 300 à 500 naissances par an, le cordon ombilical ainsi conçu entre les deux établissements branchés fait figure d'heureux événement.

● Comme tout s'enchaîne, on peut être un prestigieux hôtel de luxe et aimer y accueillir les enfants, témoin la nouvelle politique du Four Seasons George V, à Paris, qui a concocté un programme «George la Grenouille» comprenant de nombreuses attentions destinées aux gosses: cadeau de bienvenue, T-shirt personnalisé, ballons, plateaux de douceurs dans la chambre, jeux vidéo... et visite détaillée des différents départements de l'hôtel. Les hôtes de demain choisissent aujourd'hui leur hôtel!

● Peut-être descendront-ils à l'Hôtel Crowne Plaza de Genève! Ce 5 étoiles agrandi et développé, avec ses 500 chambres (650 lits), est le plus grand hôtel de Suisse et désormais aussi un centre de congrès pouvant recevoir mille personnes. Cette infrastructure d'accueil profite de son excellent emplacement à proximité de l'aéroport de Cointrin, de Palexpo et de la grande salle Arena. Un hôtel pour le XXI^e siècle!

Actualissimo

Vous reprendrez bien un peu de tourisme suisse ?

C'est malheureusement sur une musique de BLUES, avec son lot de lamentations, que les milieux touristiques, inspirés et froidement stimulés par les statisticiens, ont dit adieu à l'année 2003. Les chiffres sont édifiants: monde -1,2% d'arrivées internationales, Suisse -2,8% de nuitées et Vaud -5,9%. Si l'on excepte les vacances à l'ombre des baobabs africains et les mille et une nuits moyen-orientales, les atouts de toutes les autres régions du globe n'ont pas résisté - et c'est un fait historique - aux effets néfastes du climat psychologique, de la pneumonie atypique, de la guerre Irak-Amérique et de la morosité économique. Que de «hic» à l'évolution du tourisme sur la planète!

Il s'agit pourtant de ne pas pécher par excès de pessimisme, fût-ce un exercice difficile vu la danse macabre dans laquelle les médias nous entraînent tous les jours. Car les projections sur l'avenir de notre tourisme méritent de se lancer dans un HIP-HOP (Suisse!) si l'on en juge par les taux de croissance espérés, entre 1,5% de nuitées en Helvétie en 2004... et les 100% de touristes dans le monde (1,5 milliard) à l'horizon 2020, soit deux fois plus qu'aujourd'hui! Tout laisse à penser que, si l'on ne brandit pas le spectre du terrorisme et que l'on préfère l'amour à la guerre, les ressources naturelles les plus riches du monde ne sont près de se tarir... avec toutes les énergies renouvelables que l'on peut espérer des professionnels du tourisme et de l'accueil.

Et la Suisse dans tout cela? Même si tout n'y va pas aussi bien que dans le meilleur des mondes, il serait ridicule de s'acharner à peindre le diable sur la muraille. Faisons du journalisme positif et mettons en exergue aussi, à l'encontre des habitudes quotidiennes, ce qui va dans le tourisme suisse et que vous ne lirez ni n'entendrez nulle part! Et ce à la faveur d'un petit SLOW-SOFT-SOUL pour exprimer ce que recherchent chez nous nos hôtes: un tourisme sensuel, doux, pur et sincère. Parce que la Suisse est devenue moins chère, l'accueil y est encore globalement bon (mais les exceptions qui confirment la règle sont naturellement celles que l'on retient!), les micro-trottoirs démontrent une majorité écrasante de bonnes opinions sur le caractère et les qualités des Helvètes, l'hôtellerie suisse n'est pas à mettre au rancart et a encore valeur d'exemple - aux dires des collègues étrangers - dans maints domaines, l'atomisation des activités touristiques nous vaut la diversité et la densité de l'offre, un atout incommensurable que d'autres pays nous envient, au grand dam des théoriciens industriels hermétiques aux valeurs du secteur des services...

Ceci étant, que diriez-vous d'une SALSA déchainée pour évoquer, dans le même esprit, les mesures à prendre, les améliorations à apporter et les perspectives à attendre sur le plan de notre tourisme? La piste (ou le plancher des vaches!) reste solide: une troisième industrie nationale qui pèse tout de même 22 milliards de francs de recettes, 280'000 emplois directs et indirects, 67 millions de nuitées et 4% du Produit intérieur brut. Il s'agit "simple-ment" de consacrer plus de moyens - publics et privés à l'exemple des pays qui nous entourent - aux infrastructures (souvent d'un intérêt économique et social général) et à la promotion à l'étranger d'une offre qui reste sertie dans un écrin d'une beauté exceptionnelle. Les acteurs de l'hôtellerie et du tourisme doivent se montrer dynamiques, optimistes, coopératifs et créatifs. Afin d'être prêts, demain, pour la reprise économique, par l'accueil de tous nos amis étrangers qui ont dû faire l'impasse sur leurs vacances en Suisse plusieurs années durant, pour l'arrivée annoncée de 200'000 Chinois par an... et pour notre fierté de tenir notre rang dans le concert des grandes destinations touristiques de ce monde.

Nous vous invitons, pour terminer, à une VALSE endiablée en suivant les pas de Francesco Frangilli, secrétaire général de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), qui a lancé, il y a quelques semaines, une campagne grand public sur le thème «Le tourisme, source d'enrichissement pour les personnes, les familles, les communautés et le monde entier». Le but est de faire prendre davantage conscience des effets positifs qu'un tourisme de qualité peut avoir sur la vie, la culture et l'économie, bref sur la société à tous les niveaux. Après nous avoir accordé ces danses, vous reprendrez bien un peu de tourisme suisse?...

José Seydoux

Un pilier de la SHLE prend congé...

Son sourire doux et affable, son dévouement et son sens de l'anticipation vont certainement manquer à tous ceux qui l'ont connue ou côtoyée. Nous voulons parler de M^{me} Anne-Lise Gerber qui, après dix-sept ans passés au service de la SHLE, a décidé d'ouvrir un nouveau chapitre de sa vie...



Après un diplôme de secrétariat de direction et un premier poste dans un laboratoire américain de la région lausannoise, Anne-Lise Gerber, d'entente avec son mari, décide de se consacrer entièrement à ses enfants. Ce n'est que lorsqu'ils ont atteint l'âge de

18 et 15 ans qu'elle décide de reprendre une activité à 50%. Elle postule auprès de l'Office du tourisme de Lausanne qui lui signale qu'un poste est vacant à la... SHLE. Et c'est le début d'une belle histoire. Aujourd'hui, si elle voit son avenir plus proche encore de sa famille et de ses petits-enfants, elle n'hésite pas à affirmer tout le plaisir qu'elle a eu à travailler avec des personnes «polies, accueillantes et ouvertes». Son souhait? Que tout continue à bien aller pour la SHLE et que la conjoncture s'améliore rapidement dans notre domaine d'activité. Deux temps «forts», parmi les grands événements de la Société, sont restés bien gravés dans la mémoire de Mme Gerber: d'une part, le congrès des hôteliers suisses en 1992, à l'hôtel Beau-Rivage Palace – «il s'était déroulé sur trois jours et avait nécessité une grande préparation», sous le thème du cirque et de ses multiples acteurs et avait suscité un grand enthousiasme des participants – et, d'autre part, l'assemblée des hôteliers vaudois de 1998 à l'Ecole hôtelière au Chalet-à-Gobet.

Hormis sa famille, la peinture et les voyages (surtout les sites archéologiques) figurent en tête de l'agenda d'Anne-Lise Gerber. Au programme: l'Egypte et de nouvelles découvertes en Grèce. On n'en dira pas plus.

Mais l'amour des vieilles pierres n'exclut pas celui des chiffres. C'est ainsi qu'elle a également assuré le suivi des statistiques de... Lausanne Tourisme. Bon vent, Madame Gerber!

Théâtre Vidy-Lausanne Une enseigne reconnue loin à la ronde

Difficile de se promener le long du lac, du côté de Vidy, sans apercevoir à une encablure à peine des rives du Léman la silhouette trapue et toujours actuelle – malgré ses 40 ans! – du déjà célèbre «Théâtre au bord de l'eau».

Comment évoquer la vie du «Théâtre Vidy-Lausanne» sans risquer de passer à côté de l'essentiel? C'est que, malgré son relativement jeune âge, cette vénérable institution de la vie culturelle lausannoise s'est distinguée au cours des derniers lustres par un dynamisme, un éclectisme et, surtout, une qualité de spectacles qui ne se sont jamais démentis. Alors, n'y a-t-il pas danger de verser dans le schématisme ou trancier? Peut-être...

La page «Lausanne» est rédigée par Edy Feinberg pour le compte de la Société des Hôteliers de Lausanne et environs (SHLE).

Exposition nationale, 1964. La Suisse nage dans l'euphorie des Trente Glorieuses et vit une forte expansion, avec ses deux principaux corollaires: le sur-emploi et la «surchauffe» économique. L'avenir, et le puissant développement technologique qui le sous-tend, passent aussi par des approches architecturales nouvelles. C'est l'époque où l'on parle beaucoup de «design industriel». C'est donc tout naturellement que la direction de l'Expo confie à Max Bill, un architecte zurichois pionnier en la matière, la conception de son secteur «Eduquer et créer». En fait notamment partie un théâtre, celui que nous connaissons aujourd'hui. Sa spécificité, ainsi que celle des autres éléments du secteur, est d'utiliser du matériel recyclé destiné à être vendu à diverses entreprises helvétiques, sitôt après la manifestation... Mais, comme le rappelle l'adage «le provisoire est souvent durable», le Théâtre de Vidy-Lausanne débute, sans le savoir, une carrière qui va s'avérer longue et prometteuse au fil des années...



Eclectisme parfaitement réussi

Trois hommes, trois fortes personnalités, sont à l'origine de ce succès: le syndic d'alors, Georges-André Chevallaz, Charles Apothéloz, l'homme de théâtre bien connu, et le comédien Jacques Bert. Comme le rappelle René Zahnd (mai 1994), ils menèrent un rude combat pour la sauvegarde de cette salle de 400 places. Finalement, la Ville de Lausanne racheta la construction en 1965 pour la somme de 430'000 francs. Peu de temps après, l'institution changea de nom pour celui de Centre dramatique romand (CDR), avant de devenir le Centre dramatique de Vidy, puis le Théâtre de Vidy, en 1973.

La SHLE se réunit au Théâtre Vidy-Lausanne

Rappel: lundi 26 avril prochain se tiendra au Théâtre Vidy-Lausanne l'assemblée générale de la SHLE. A 15 h 30 pour les membres, à 17 h 30 pour les invités. Maître des lieux, M. René Gonzalez sera notre «guest speaker». Une raison de plus de ne pas manquer ce rendez-vous!

Aujourd'hui, comme on peut le lire dans la belle plaquette de présentation du théâtre, «Les saisons brassent gens, langues et genres: de vastes aventures côtoient des petites formes, le théâtre dramatique donne la réplique au mime, à la danse, à la musique, aux marionnettes et au cirque, des talents à découvrir voisinent avec des artistes confirmés.»

En tout, 20 à 25 propositions sont faites actuellement chaque saison, ce qui représente entre 350 et 400 représentations annuelles pour un public – toujours attentif et exigeant – variant de 80'000 à 120'000 personnes.

Un théâtre à échelle humaine

Trois espaces composent les lieux: la salle Charles Apothéloz, avec son vaste plateau et ses 400 fauteuils au velours rouge vif; La Passerelle (100 personnes) et le Chapiteau (200 sièges), dressé en permanence aux abords du bâtiment et qui est «le lieu de toutes les libertés». Théâtre de production, Vidy dispose aussi d'un atelier de construction de décor, d'un matériel son et lumière de pointe et de tout ce qu'il faut pour produire costumes et tapisseries. Malgré ces multiples activités, tout est ici à échelle humaine comme l'indiquent la trentaine de collaborateurs permanents seulement ainsi que les divers lieux d'échanges et de convivialité.

Extra-muros, l'institution est également très présente grâce à ses spectacles en Europe et ailleurs, ou encore à la collaboration régulière avec certains festivals, tournées, etc. Certaines saisons, Vidy a assuré plus de 500 représentations hors de Suisse. Qu'on se le dise!

Du 21 avril au 9 mai prochain, sous le Chapiteau, «D'où viens-tu mon petit?», écrit par Gérard Guillaumat, témoigne de la renaissance d'un jeune homme, rescapé des camps de la mort grâce au... théâtre.

La statistique fédérale de l'hébergement sauvée

Une solution a été trouvée par le biais d'un partenariat public-privé permettant de répondre aux besoins des partenaires touristiques.

Après la décision abrupte et irréflectée, prise par l'Office fédéral de la statistique (OFS), de supprimer la statistique de l'hébergement, les milieux touristiques suisses, bien conscients qu'un tel instrument leur était indispensable pour développer une politique de marketing digne de ce nom, la solution d'un partenariat a été trouvée grâce aux efforts menés par la Fédération suisse du tourisme (FST). Le financement, de l'ordre du million de francs, est réparti entre la Confédération, les cantons, les organisations de marketing nationales et régionales, ainsi que les principales associations touristiques, dont *hotelleriesuisse*.

A la solution cantonale appliquée temporairement par le Canton de Vaud pour l'année 2004, la nouvelle statistique, élaborée par l'OFS, sera opérationnelle à partir de 2005. En se déclarant sereine quant à l'avenir, la FST n'en stigmatise pas moins l'attitude d'un Conseil fédéral déléguant à nouveau aux cantons et à l'économie privée une mission d'abord nationale et se demande si, en l'occurrence, il s'est fixé les bonnes priorités. A moins de vouloir privilégier les statistiques des prénoms et des poulets au détriment de l'hébergement touristique, capitale pour l'avenir de la troisième branche d'exportation...

Taux de TVA spécial confirmé

Merci aux parlementaire vaudois qui ont soutenu le projet!

Les Chambres fédérales ont fini par approuver le taux réduit de la TVA pour les prestations d'hébergement, les arguments d'équité avec l'industrie d'exportation et de capacité concurrentielle internationale l'ayant finalement emporté sur les réticences des réfractaires. Le nouveau régime financier de la Confédération devrait passer en votation populaire en 2005; en cas d'acceptation, la possibilité d'un taux de TVA spécial sera définitivement ancrée dans la Constitution, mais *hotelleriesuisse* souligne qu'il s'agira, dans une seconde phase, de demander que le taux réduit (actuellement 2,4%) et le taux normal (actuellement 7,6%) soit également introduit dans la Loi sur la TVA et conserve ainsi sa validité au-delà de 2006...

Pour l'heure, Hôtellerie Vaudoise tient à adresser ses plus vifs remerciements aux parlementaires vaudois qui, par vote nominatif, ont voté positivement en faveur de l'objet défendu par l'hôtellerie suisse, soit (votation du Conseil national le 11 décembre 2003): Serge Beck, André Bugnon, Jean Fattebert, Charles Favre, Marianne Huguenin, Guy Parmelin, Pierre Salvi, René Vaudroz, Pierre-François Veillon et Joseph Zisyadis.

1804 Corrier s/Nevey

P.P.

Non à l'initiative «Sauver le pied du Jura»

Le Comité de direction d'Hôtellerie Vaudoise a décidé de soutenir le comité d'opposition à l'initiative.

Cette initiative constitutionnelle de Franz Weber, qui sera soumise aux citoyens vaudois le 16 mai prochain, vise à créer un «parc cantonal» couvrant les territoires des sept communes de Berolle, Mollens, Montricher, L'Isle, Cuarnens, Mont-la-Ville et La Praz. Son auteur prédit le saccage de la région par des carrières; or 0.95% seulement de la surface est déjà en exploitation sans que cela ait défiguré le paysage, le même taux est prévu pour leur développement. Celui-ci est nécessaire pour que ces communes, qui vivent essentiellement d'une économie locale basée sur l'agriculture et l'exploitation forestière (39% du territoire) disposent des ressources nécessaires à l'entretien de leurs terres. A noter que 61% de leur surface totale font déjà l'objet d'une réserve ou d'une protection. De surcroît, l'initiative veut empêcher le traitement des graviers sur place et leur transport par chemin de fer vers d'autres destinations. Le comité d'opposition à l'initiative estime que celle-ci est dangereuse et que son acceptation pourrait avoir des conséquences graves pour les communes concernées, non seulement d'un point de vue économique et social, mais également dans le cadre de l'exercice de leur économie. Il recommande donc de voter NON le 16 mai prochain.

Infôtellerie – Messagerie – Impressum

Tous les lecteurs d'«Infôtellerie», en particulier les hôteliers, peuvent nous soumettre leurs informations, remarques et suggestions afin de parfaire le message à passer dans l'opinion publique au gré de l'actualité. A cet effet, le secrétariat d'Hôtellerie Vaudoise, à Lausanne, sert de boîte aux lettres.

Ce Bulletin d'information est édité par Hôtellerie Vaudoise, avenue d'Ouchy 60, case postale, 1000 Lausanne 6.
Tél. 021 617 72 56 - Fax 021 617 72 27 - E-mail: acvh@bluewin.ch - Internet: hotelleriesuisse.ch
Rédaction: José Seydoux - Mise en page et impression: ML imprimeurs sa, Vevey.

Agenda

Quelques rendez-vous importants pour le secteur touristique:

19/20 avril 2004

Assemblée générale de Suisse Tourisme et 7^e Journée suisse des vacances (Suisse Tourisme), Berne

26 avril 2004

Assemblée générale de la Société des Hôteliers de Lausanne et environs (SHLE), Vidy-Lausanne

11/12 mai 2004

Cours de Quality-Coach, Label de qualité I, Lausanne

27 mai 2004

Assemblée générale d'Hôtellerie Vaudoise, Villars-Gryon

3 juin 2004

Assemblée générale de GastroVaud, Montreux

7-9 juin 2004

Assemblée d'été d'hotelleriesuisse, Neuchâtel

30 juin 2004

Assemblée générale de l'OTV, Vevey

16-26 septembre 2004

Semaine suisse du goût