



## Editorial

### Les hôteliers: des enfants immatures ou des parias?



«La gestion de la taxe de séjour sera effectuée par la commission tourisme du Conseil régional... Nous vous rendons attentifs qu'un représentant des hôteliers peut participer aux travaux de la commission avec voix consultative.»

Cette phrase, extraite d'une lettre de l'association de développement économique de la région au président de la société des hôteliers, suffit aux connaisseurs de la branche pour comprendre le titre de cet éditorial. Et le chemin est encore long jusqu'à la reconnaissance de l'hôtellerie en qualité de partenaire! Manifestement, pour certains politiciens, un hôtelier n'est pas une personne adulte et responsable digne de s'asseoir à la même table qu'eux et de participer activement aux discussions. Il est juste bon pour payer. Et encore, je ne sais pas combien de membres compte cette commission.

Accorder au représentant de la branche moteur principal du tourisme – l'hôtellerie-restauration génère grosso modo 30% des 4,6 milliards de francs d'apport du tourisme au produit intérieur brut du canton – un vrai siège sur 12, 15 ou plus, c'est déjà trop! Mon collègue a répondu que les hôteliers étaient très intéressés à participer aux travaux de cette commission, mais à condition d'avoir le même droit de vote que les autres membres. A ce jour, il attend toujours une

réponse. Si les principaux partenaires se regardent en chiens de faïence, je vois mal un développement touristique harmonieux de la région...

Heureusement, cela se passe mieux dans d'autres régions du canton qui ont depuis longtemps une sensibilité touristique adaptée à l'apport de cette activité dans leur économie. Mais l'épisode ci-dessus me permet de rappeler les craintes que j'avais émises en été 2006 lors de la pré-consultation lancée par la Conseillère d'Etat Jacqueline Maurer sur le projet de nouvelle Loi sur l'appui au développement économique:

«Connaissant la situation actuelle dans les régions, nous avons de sérieuses craintes quant au fonctionnement des associations régionales. Il ne faudrait pas que le tourisme perde sa visibilité et soit noyé dans l'ensemble des activités de l'association régionale. Le contrat entre l'Etat et ladite association devrait prescrire le mode de fonctionnement de la branche touristique et, notamment, la représentation des professionnels du tourisme dans cet organisme...»

Une autre instance cantonale prenait position de manière similaire dans sa réponse à la consultation officielle:

«Il est indispensable que plusieurs professionnels de la demande touristique siègent au sein des commissions tourisme des associations de développement économique.»

Force est de constater que le problème reste entier et il faut redouter que certaines

régions n'arrivent pas à constituer des associations de développement économique capables de porter des projets et d'obtenir ainsi l'appui financier du canton. Les autres tireront les marrons du feu et accentueront encore leur avance. Les édiles locaux devraient se rendre compte qu'ils ne peuvent développer le tourisme «contre» ou «sans» les professionnels de la branche que sont les hôteliers, les restaurateurs, les gérants de campings et autres prestataires ou payeurs de la taxe.

Espérons que la sagesse revienne et que des mesures correctives soient prises avant que les dégâts ne deviennent irrémédiables. C'est pourquoi je lance un double appel, d'une part, aux hôteliers de s'engager dans des activités vitales pour le bien commun de la branche et, d'autre part, aux politiciens d'ouvrir la porte, de reconnaître les professionnels de la branche pour entamer un dialogue constructif et une collaboration fructueuse. Tout ceci pour le bien-être et la prospérité de leur région.

*Philippe Thuner,  
Président d'Hôtellerie Vaudoise*

## Sommaire

- > 01 Editorial
- > 02-03 A l'intention de nos hôtes
- > 04-05 Evénements et perspectives
- > 06 Publicité et promotion
- > 07 L'hôtellerie dans l'actualité
- > 08-09 Créativité
- > 10 Formation professionnelle
- > 11 Interview
- > 12-13 Combien dans la balance?
- > 13 Actualissimo
- > 14 Ingénierie
- > 15 Euro 2008
- > 16 Des femmes... des hommes...

### Nuitées: un excellent millésime 2007

L'hôtellerie suisse a connu en 2007 le meilleur résultat de ses 15 dernières années avec un total de 36,4 millions de nuitées (+4,4%). Cette évolution réjouissante, qui fait suite à la bonne progression 2005-2006 (+5,8%), est due d'abord à la clientèle étrangère (+6,5%), qui représente 58% du total, contre 1,6% seulement à la clientèle indigène, la Suisse assurant tout de même 42% du mouvement global. Les potentialités du marché intérieur sont à comparer avec les fortes progressions des marchés émergents, tels que la Russie (+22% en 2007), la Chine (+12%), l'Inde (+19%) et le Brésil (+12%). Six pays représentent traditionnellement les trois-quarts de la demande touristique dans notre pays: la Suisse (42% du total), suivie de l'Allemagne (17%), du Royaume-Uni (6,3%), des Etats-Unis (4,6%), de la France (3,8%) et de l'Italie (3,1%). En 2007, le canton de Vaud a enregistré 2,535 millions de nuitées, soit une augmentation de 3,3%.

# A l'intention de nos hôtes

## A Lausanne, les touristes voyagent gratis!

*Les visiteurs s'acquittant de la taxe de séjour bénéficient du libre parcours sur tout le réseau (métros et bus) des TL.*



A la faveur de la suppression de la taxe cantonale de séjour et de l'adaptation du règlement de la taxe communale, prévue par la nouvelle Loi sur l'appui au développement économique, la Municipalité de Lausanne et les sept communes du FERL en ont profité pour offrir de nouvelles prestations aux tou-

ristes de passage. Parmi elles, figure l'introduction d'une carte de libre parcours, la «Lausanne Transport Card», sur certaines lignes du réseau de la communauté tarifaire vaudoise Mobilis.

Comme le précise Lausanne Tourisme dans son bulletin d'information «Le Point sur le i» (N° 28 – hiver 2007/2008), cette nouvelle prestation, à la fois pratique et attractive, constitue un plus pour les hôtes s'acquittant d'une taxe de séjour dans les hôtels et les autres modes d'hébergement. Le système facilitera notamment les transferts entre les hôtels, le CHUV, l'ISREC, le CIO, Beaulieu Lausanne et les grandes écoles, tous importants pourvoyeurs de congrès, séminaires et autres rencontres d'envergure.

## A Leysin, le Classic Hôtel sous la marque Mercure

*Le seul 4 étoiles et le plus grand hôtel de la station des Alpes vaudoises est entré dans le groupe Accor.*

Ouvert en 1989 et rattaché alors à Holiday Inn, rénové en 2000, le Classic Hôtel, dirigé depuis 1994 par Myriam et Jean-Marc Udriot (dans le cadre d'un groupe de gestion jusqu'en 2002), est devenu, en décembre 2007, le 34<sup>e</sup> hôtel Accor en Suisse et le premier hôtel de montagne de la marque Mercure (700 unités en Europe).

Un contrat de franchise a été signé entre le leader européen/groupe mondial (plus de 4000 hôtels avec près de 500'000 chambres dans 90 pays); il inaugure ainsi le nouveau concept contrat/franchise «Lacs et Montagne» qui consistera à développer,



Photo: José Seydoux  
Devant la nouvelle enseigne Mercure Classic Hôtel, de g. à dr. Georges Schneider, directeur général d'Accor Hôtellerie Suisse, Myriam et Jean-Marc Udriot, directeurs de l'établissement leysenoud.

sous la marque Mercure (hôtels de plus de 80 chambres), une hôtellerie typiquement touristique dans les régions alpines. Comme le précise Georges Schneider, directeur général du groupe Hôtellerie Accor en Suisse (cf. aussi l'interview parue dans le N° 52 de décembre 2007), «les hôtels restent indépendants tout en profitant de la renommée de la marque Mercure et ses nombreux services et prestations offerts dans des secteurs tels que le marketing classique et en ligne, la communication, la formation des employés, le programme de fidélisation et l'informatique.»

Avec ce partenariat et plus que jamais, le couple de direction du Mercure Classic Hôtel dispose d'un excellent outil de travail (115 chambres, 13 salles de conférences, un cinéma/auditorium, plusieurs restaurants et bars) et pourra en particulier bénéficier de la grande force de vente du groupe, notamment de son site Internet, pour développer sa clientèle individuelle et familiale de loisirs, en complément de ses nuitées d'affaires et de groupes. «La marque Mercure ne modifie en rien l'identité du Classic, elle profitera même à toute la station», explique Jean-Marc Udriot, par ailleurs syndic de Leysin.

## Patrimoine hôtelier

*Guide des plus beaux hôtels de Suisse.*

Publié par Patrimoine suisse, le guide 2008 «Les plus beaux hôtels de Suisse» est un petit ouvrage de 76 pages (français/allemand) présentant les caractéristiques des 53 établissements sélectionnés par l'organisme national précité sur la base de critères historiques et architecturaux. Du palace Belle Epoque au vieux château en passant par l'hôtel urbain historique, cette liste est loin d'être exhaustive; elle ne comprend en effet que le charmant Hôtel Masson, à Montreux-Veytaux, pour le canton de Vaud, parmi 24 autres établissements retenus en Suisse romande...

[www.patrimoinesuissesuisse.ch](http://www.patrimoinesuissesuisse.ch)

## Euro-Toques cuisine pour les enfants

*Un engagement mené aux côtés de la Commission européenne en faveur d'une alimentation saine de la jeunesse.*

Un concours international, une affiche, une journée européenne, des ateliers au dernier Salon suisse des goûts et terroirs à Bulle... Ce sont quelques-unes des initiatives auxquelles ont participé les membres d'Euro-Toques Suisse dans leur contribution à l'effort collectif de sensibilisation des enfants et de formation des générations futures en matière d'alimentation saine et de restauration de qualité.

Sur un plan plus général, Euro-Toques (4000 cuisiniers et chefs de cuisine dans 18 pays) s'engage en faveur de la qualité et de la saveur des aliments, du savoir-faire des artisans, des cultures et des traditions. Un code d'honneur implique les 40 membres d'Euro-Toques Suisse que préside Thierry Bréhonnet (Auberge communale de St-Légier) et qui réunit notamment quinze restaurants vaudois.

[www.eurotoques-suisse.com](http://www.eurotoques-suisse.com)

# A l'intention de nos hôtes

## Le 29<sup>e</sup> membre suisse des Relais & Châteaux

*Le Grand Hôtel du Lac, à Vevey, fait son entrée dans ce prestigieux groupe de 450 maisons.*



Le Guide 2008 des Relais & Châteaux, tiré à un million d'exemplaires en six langues,

contient la liste et la description des 470 établissements du groupement, dans 55 pays, dont la Suisse. Parmi ces hôtels de charme et ces relais gourmands, figure désormais le Grand Hôtel du Lac (sa nouvelle dénomination officielle) que dirige à Vevey Christopher Rudolph. Cette nouvelle enseigne (4 étoiles, 54 chambres) complète celle des autres membres du Pays de Vaud, soit l'Hôtel Victoria à Glion, le restaurant Philippe Rochat à Crissier, le Cerf de Carlo Crisci à Cossonay, l'Ermitage de Bernard Ravet à Vufflens-le-Château et le Pont de Brent de Gérard Rabaey à Brent.

## «Le Nomade» de CDM passe désormais par le Flon

*Le dernier maillon du groupe dirigé par Reto de Mercurio est fidèle à un esprit fondé sur le professionnalisme et l'hospitalité.*



Photo: José Seydoux  
Dans la vinothèque du «Nomade», Reto de Mercurio (à dr.) et son directeur, David Leroy.

Sis à la place de l'Europe, face au centre névralgique des transports publics lausannois et notamment du m<sup>2</sup> qui va changer les habitudes des Lausannois, le restaurant-bar/lounge-vinothèque «Le Nomade», repris en location depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008 par le groupe CDM Hôtels & Restaurants SA, se veut un établissement du XXI<sup>e</sup> siècle, tendance, sexy, fun food... Il s'agissait de reprendre le principe d'un restaurant de bon niveau, volontairement pas très bon marché, offrant un service et des produits de qualité. La vinothèque comporte une soixantaine de marques de vins de Suisse et d'ailleurs, d'Europe bien sûr et du Nouveau Monde, à déguster, à emporter ou à consommer sur place: en bouteilles ou au verre pour une vingtaine d'entre eux, dûment sélectionnés toutes les six semaines.

### Pas de public cible, mais une clientèle diversifiée

Reto de Mercurio a repris l'ex-Louis sur un coup de cœur pour concrétiser, dans le quartier branché de Lausanne, un établissement correspondant bien à sa conception de la restauration urbaine. Le groupe qu'il dirige comporte aujourd'hui six établissements et 280 employés à Stein-am-Rhein et à Lausanne (en plus du nouveau «Nomade», l'Hôtel Aulac, le Buffet de la Gare, le Chalet Suisse et le White Horse). Le siège central, à l'avenue d'Ouchy, ne compte plus que trois personnes, l'intégralité du secteur financier ayant été externalisé à une fiduciaire indépendante.

Le «Nomade», un restaurant non fumeurs de 68 places (contrairement au bar-lounge) et d'une quinzaine d'employé(e)s, dont le chef de cuisine Gabriel Déneraud, sert des mets correspondant à des goûts très éclectiques, à l'image de sa clientèle diversifiée, à midi et le soir, qui choisit son établissement en fonction du jour, de l'heure, de la motivation du moment, de l'offre. Affaires, yuppie, femmes (40% de la clientèle du soir!), troisième âge, amateurs de bons vins... «Au Flon, on peut tout se permettre pour autant que la qualité suive», affirme Reto de Mercurio qui privilégie l'emplacement plutôt que le positionnement de l'établissement. Diplômé HEC/EHL, le super hôtelier-restaurateur reste le digne successeur d'un père engagé et visionnaire.

## En bref

### GHIX a le vent en poupe

Fondée en 2003, la société Global Hotelindex (GHIX), créée et dirigée par Marc Geissbuehler, constitue aujourd'hui la plus grande plateforme hôtelière et de voyage sur le web, avec 692'918 hôtels et autres possibilités de logement dans le monde entier. A ce jour, la Suisse est représentée dans ce système hautement performant par 8255 établissements, dont 310 dans le canton de Vaud. L'une des grandes caractéristiques de ce site de réservation, qui dénombre pas loin d'un million de visiteurs par mois, est son plurilinguisme (une quinzaine de langues). [www.globalhotelindex.com](http://www.globalhotelindex.com)

### Un 150<sup>e</sup> anniversaire à Morges

Il y a quelques mois, l'Hôtel Mont-Blanc, à Morges, a fêté ses 150 ans; ouvert en 1857 (comme le Beau-Rivage Palace de Lausanne!), il est l'œuvre de Gottlieb David Kraft. L'établissement morgien (3 étoiles, 45 chambres), dirigé par Susanna et Robert Pontet, a subi une totale rénovation au cours de ces trois dernières années.

### Deux cents tableaux à l'hôtel

Sous la houlette d'Elisabeth et Antoine Rocafort, qui en assument depuis peu la direction, l'Hôtel Beau-Rivage de Nyon (4 étoiles, 50 chambres) s'est métamorphosé en galerie picturale. Deux cents tableaux ornent désormais l'établissement grâce au talent et à l'inspiration de Stéphane Capus, artiste parisien tombé amoureux des lieux. Ces toiles, de tous formats, agrémentent les chambres, couloirs, restaurants et salons.

### La plus grande Boutique Nespresso de Suisse à Lausanne

La capitale vaudoise compte, depuis quelques semaines, la 117<sup>e</sup> Boutique Nespresso du monde et la seizième de Suisse. Sise à la place St-François 1, elle se distingue par une architecture et un design de haute facture. Sur ses 475 m<sup>2</sup>, elle comporte une galerie des machines, présentant les créations emblématiques de la marque; une galerie des collections réservée aux gammes d'accessoires et de verres; une galerie des grands crus (au nombre de neuf); le coin des professionnels et ses machines pour les entreprises, cafés, restaurants, hôtels et boutiques; le Barista Bar, un lieu d'initiation et de dégustation; et un lounge très confortable.

## Evénements et perspectives

### Cinq étoiles pour le Signal de Chexbres à l'horizon 2010

*Fleuron touristique de la Riviera, l'hôtel 4 étoiles de Puidoux-Gare/Lavaux passera dans la catégorie luxe après deux ans de travaux.*



«La conservation de la vocation hôtelière du site était une des conditions de la vente», explique Yves de Gunten, propriétaire et exploitant de cet hôtel familial depuis de nombreuses années et désormais administrateur de la société Domaine du Signal SA, présidée par Bernard Bovy, qui en a repris les rênes. On retrouve également, parmi les autres administrateurs, Me François Chaudet et Christian Marich, en tant qu'administra-

teur-délégué. Le projet annoncé va donc au-delà des attentes de la famille de Gunten, puisque, grâce à des investisseurs qui lui consacreront quelque 65 millions de francs, l'Hôtel du Signal va non seulement pouvoir être pérennisé, mais clairement retrouver son lustre d'antan.

Ce lieu d'accueil d'exception gagnera une cinquième étoile et comptera, en lieu et place des 70 chambres actuelles, 53 unités d'hébergement (chambres, suites, appartements) dont environ un tiers destiné à des résidents permanents; il vise une clientèle de court, moyen et long terme. Bar, restaurant, spa et wellness seront à sa disposition, en plus du panorama grandiose qui a aussi fait le renom de la maison. L'hôtel actuel sera exploité jusqu'au mois de septembre prochain, puis fermé pour les travaux. L'ouverture du futur complexe est prévue pour l'automne 2010.

### EasyHotel: 60 maillons

*Bientôt un hôtel à Lausanne?*

Comme Genève, Lausanne devrait abriter bientôt un hôtel «low-cost» selon le concept de la chaîne lancée par l'homme d'affaires grec Stelios Haji-loannou qui envisage de disposer d'une soixantaine d'hôtels dans les trois ans qui viennent en Europe, au Moyen-Orient et en Asie. Pour l'heure, de tels établissements ont été ouverts à Bâle et à Zurich; conçu pour les centres-villes, l'EasyHotel (1 étoile) est destiné aux touristes d'affaires «prêts à sacrifier un peu d'espace en contrepartie de meilleurs tarifs». Le système hôtelier fonctionne sur le même principe que la compagnie aérienne low-cost: réservation par Internet, tarifs appliqués en fonction de la précocité de la réservation (plus tôt réservé, moins coûteux), standard de qualité.

[www.easyhotel.com](http://www.easyhotel.com)

### Des Jeux d'hiver en 2018 à Genève?

*La ville de Genève rêve d'organiser les Jeux olympiques d'hiver en 2018, Swiss Olympic pas convaincu!*

Un comité intitulé GEJO 2018, présidé par Marco Torriani, directeur général du Mandarin Hôtel du Rhône et président du conseil de fondation de l'Ecole hôtelière de Lausanne, a été constitué en vue de défendre un projet de candidature de la ville du bout du lac. Rappelons que les prochains JO d'hiver auront lieu à Vancouver (Canada) en 2010 et à Sotchi (Russie) en 2014.

Les initiateurs genevois, parmi lesquels se trouve Jean-Pierre Jobin, ancien directeur général de l'Aéroport international de Genève et président de Genève Tourisme, se fondent sur la volonté du CIO d'attribuer les Jeux à des grandes villes, pour des questions de logistique et d'hébergement, et estiment qu'une candidature helvétique se justifie après les Jeux de St-Moritz en 1928 et

1948... et l'échec de Sion 2006. Mais Swiss Olympic affiche son scepticisme quant aux chances de la candidature genevoise. Pour l'heure, les milieux touristiques genevois, valaisans et jurassiens bernois ont manifesté leur intérêt pour ce projet qui, en toute logique, fait déjà saliver les hôteliers. On en saura prochainement plus sur son réalisme.

### Un complexe hôtelier en 2011 à Beaulieu-Lausanne

*La Municipalité lausannoise a choisi le groupe d'investisseurs qui réalisera un programme d'hôtels et de restaurants sur le front Jomini.*

Dans le cadre de la valorisation des activités de congrès et d'expositions du Palais de Beaulieu, la Ville de Lausanne, en collaboration avec la Fondation de Beaulieu (immobilier) et Beaulieu Exploitation SA, a passé un accord de partenariat avec la société Orox Capital Investment. Les opérateurs désignés sont les sociétés Accor (premier groupe hôte-

lier européen), DSR (entreprise suisse de restauration collective) et Citeau (société française filiale de Pierre et Vacances) qui exploiteront ce futur complexe de 12'000 m<sup>2</sup>. Ce dernier sera constitué d'un hôtel 2 étoiles de 150 chambres et d'un second hôtel 4 étoiles de 100 chambres (marques du groupe Accor), d'un nouveau restaurant,

d'une résidence hôtelière et d'un business center.

L'ensemble sera réalisé sur la base d'un concours d'architecture et mis en service en 2011, année où se déroulera la rencontre mondiale de gymnastique World Gymnaestrada.

# Événements et perspectives

## Montreux, capitale des voyageurs

*Très convoité, le Travel Trade Workshop (TTW) restera à Montreux au moins jusqu'en 2011.*

Plusieurs villes suisses étaient en lice pour abriter, dès 2009, la plus grande foire professionnelle de Suisse consacrée aux voyages; des trois finalistes restantes (Berne, Genève et Montreux), la cité de la Riviera vaudoise est celle qui a le mieux répondu à la série de critères très stricts établis par la société d'exploitation TTW Management AG, à Zurich.

Ce choix est d'autant plus réjouissant que le comité chargé de désigner les trois éditions sous revue a dû se déterminer face à d'ex-

cellentes candidatures. Le contrat signé avec Montreux porte sur une durée de trois ans et sera renouvelable. On estime à 2 millions de francs l'apport du TTW à l'économie locale; si cet élément n'est pas négligeable, l'image de Montreux s'avère plus importante encore sur le marché des congrès et expositions, a fortiori dans la catégorie «industrie du voyage». La 33<sup>e</sup> édition du TTW aura lieu les 30 et 31 octobre 2008; quant à l'édition suivante, elle devrait être retardée d'une semaine pour se dérouler du 4 au 6 novembre 2009.

## Cinq mille Anciens de l'EHL ou l'essor d'un réseau mondial

*Le Centre des anciens étudiants et de développement de carrière assure le «service après-vente» de l'Ecole hôtelière de Lausanne.*

Géré par l'Ecole, le Centre a pris en 2004 le relais de l'Association des anciens élèves de l'EHL (AEHL) et en perpétue les valeurs. Sous la direction de Bertrand Willi et doté d'un secrétariat permanent dans les locaux du Chalet-à-Gobet, il a pour mission d'encourager le partage des connaissances entre les anciens étudiants, les étudiants actuels, le corps enseignant et d'autres professionnels du secteur de l'accueil. Il sert ainsi de plateforme de rencontre pour candidats et employeurs et s'efforce de dévelop-

per «l'esprit EHL» qui anime le réseau en favorisant la communication et les rencontres, tout en offrant des conseils en matière de carrière.

Le Centre administre un service de l'emploi, une base de données des Anciens dans le monde, le site Internet [www.aehl.org](http://www.aehl.org) et divers autres supports d'information et de rencontre (newsletter, journées d'information et de recrutement, etc.). En outre, le Centre entretient des contacts avec plus de 60 Stamms sur les cinq continents.

## Guide de l'employeur

*Engager de jeunes diplômés ou des Anciens expérimentés*

L'EHL offre de nombreuses possibilités aux employeurs et recruteurs pour engager des stagiaires talentueux, repourvoir un poste à responsabilité ou proposer des cours de formation continue. C'est afin de leur permettre de découvrir l'ensemble de ces services

qu'a été édité le Guide de l'employeur, un manuel pratique contenant toutes les informations essentielles sur l'EHL, ses programmes et ses ressources.

Contact: [employers@ehl.ch](mailto:employers@ehl.ch)

**Venez visiter notre site internet et retrouvez tous les numéros d'Infotellerie vaudoise sur [www.hotellerievaudoise.ch](http://www.hotellerievaudoise.ch)**

## En bref

### Nouveau siège pour le Groupe DSR

Installé depuis 1989 à Morges, le Groupe DSR construit son nouveau siège sur les hauts de Rolle où il s'installera, dès novembre 2008, dans le centre d'affaires A-ONE Business Center (30'000 m<sup>2</sup>, 1500 postes de travail). Le groupe leader de la restauration collective doit en effet pouvoir disposer de locaux spacieux au vu de son développement dans de nombreux domaines de ce secteur. Dirigé par Andrew Gordon, il occupera 66 personnes en 2008 (90 en 2018) sur une surface d'environ 1300 m<sup>2</sup>. La société disposera de son propre restaurant d'entreprise (340 places), d'un salon de direction (80 places), d'un coin café et d'une cuisine de 355 m<sup>2</sup> où jusqu'à 700 repas pourront être préparés chaque jour.

### Avenches Tourisme promeut «La Traviata»

Le Festival d'opéra d'Avenches présentera cet été le chef-d'œuvre de Verdi «La Traviata»; entre le 4 et le 19 juillet 2008, le public des arènes de l'ancienne capitale romaine ne manquera pas de vibrer aux sons et aux couleurs du célèbre opéra italien, au bénéfice pour l'occasion d'une distribution exceptionnelle. Avenches Tourisme, qui assume la communication du Festival, annonce d'ores et déjà une grande partie festive en marge des représentations: plaisirs de la table dans toute la ville, visites guidées de la cité, exposition au Musée romain, spectacle «Digest Opéra» avec Patrick Lapp et Jean-Charles Simon...

[www.avenches.ch/opera](http://www.avenches.ch/opera)

### ICG Riviera 2009

Du 19 au 22 février 2009, la région Riviera-Pays-d'Enhaut servira de cadre à un événement de taille: les Jeux internationaux des écoliers. Bénéficiant du soutien notamment des conseils communaux de Montreux et de Vevey, l'association «ICG Riviera 2009» recevra, du 19 au 22 février de l'an prochain, des jeunes du monde entier, âgés de 12 à 15 ans, qui participeront à des compétitions de ski alpin, de ski de fond, de snowboard, de freestyle, de luge et de curling. Ces rencontres auront lieu aux Pléiades, aux Rochers-de-Naye, aux Avants et à Château-d'CEX.

## Le nouveau Musée du Château d'Aigle en 2009

*Aigle veut devenir un lieu de référence pour la culture de la vigne et du vin en Suisse romande.*



Photo: José Seydoux

*Le Château d'Aigle dans son magnifique écrin, cadre d'un projet ambitieux de nouveau musée pour le XXI<sup>e</sup> siècle.*

Le projet du futur Musée de la vigne, du vin et de l'étiquette, dans son lieu magique du Château d'Aigle, va bon train: il devrait voir le jour en 2009. «Ce musée doit être un plus, il doit faire réfléchir sur l'avenir, plus qu'un musée d'objets, il doit devenir créateur d'idées», affirme Fabien Loi Zedda, qui en préside l'Association.

Il s'agira de développer une nouvelle approche méthodologique liée aux sens et

aux émotions (le goût, les goûts, la dégustation, l'analyse sensorielle) et, d'autre part, d'intégrer aux collections patrimoniales du musée une nouvelle approche thématique centrée sur les pratiques contemporaines dans les domaines de l'environnement, de la nature, du paysage, du travail de la terre, de la culture de la vigne, du raisin... On en profitera pour relancer le Musée international de l'éti-

quette, fondé en 1991 et qui présente 200 ans d'histoire dans 52 pays à travers un millier d'étiquettes de vin. La cité d'Aigle se profile aussi à travers ce projet s'articulant autour du bipôle nature et culture; au coeur d'une région touristique attractive, le futur Musée devrait pouvoir s'appuyer sur des offres dynamiques telles que visites guidées, restauration, réceptions et banquets, séminaires et congrès.

## Cigare, whisky... et nouveau magazine!

*Lancement d'un trimestriel spécialisé, «SwissWhisky & Cigare», qui n'oublie pas le chocolat artisanal.*



Un groupement d'amis a créé, il y a quelques mois, un nouveau magazine qui fera la part belle à ces produits aussi délicieux que prestigieux. Tirée dans un premier temps à 8500 exemplaires et vendue sur abonnement, la nouvelle revue, la première du genre en Suisse et dont Jean-Pierre Aubert est le rédacteur en chef, s'adresse à un large public d'amateurs et de professionnels. Sa parution en 2008 est prévue en avril, juin, septembre et décembre.

● En avril 2008, le magazine co-organisera à Lausanne le premier Salon du whisky, du cigare et du chocolat en Suisse romande; celui-ci se déroulera sur un bateau de la CGN au départ de Lausanne et de Genève. [www.swisswhisky.com](http://www.swisswhisky.com)

## Signalisation touristique

*De nouveaux panneaux routiers dès le mois de juin.*

L'Office du tourisme du canton de Vaud (OTV), en collaboration avec ses partenaires, dont le Service de l'économie, du logement et du tourisme (SELT), a décidé de pallier les attermolements des autorités fédérales en concevant une nouvelle signalisation touristique routière. Il s'agit d'harmoniser les panneaux en fonction des nécessités du marketing et d'optimiser le message touristique de ces supports. Il s'agit de capter l'attention des automobilistes et de les diriger ensuite vers les destinations convenues. Les premiers panneaux seront installés avant l'Euro 2008.

## En bref

### Campagne internationale pour Mövenpick

La gestion de la marque Mövenpick Hotels & Resorts (90 hôtels existants ou en construction dans 26 pays, plus de 12'000 employés) a été confiée à l'agence de publicité zurichoise Jung von Matt/Limmat, chargée de la création et de la réalisation d'une nouvelle campagne internationale d'image autour du thème de la Swissness. Le bureau désigné contrôle désormais le groupe hôtelier suisse haut de gamme en terme de gestion de marque. Pour Mövenpick, la Swissness consiste à communiquer, de façon moderne et originale, dans le monde entier, les valeurs helvétiques que sont l'hospitalité, le service, la sécurité et la haute qualité.

### MUBA 2008: Avenches s'associe à Morat

Du 15 au 24 février, la Foire de Bâle a abrité un stand de 260 m<sup>2</sup> que s'étaient partagé les offices du tourisme d'Avenches (VD) et de Morat (FR), Vully inclus. Après une première expérience positive en 2007, Avenches Tourisme, dirigé par Michel Doleires, l'a renouvelée avec succès en présentant, non seulement, son Festival d'opéra, mais également l'Aventicum musical parade, le Musée romain et le Camping-port-plage du lac de Morat. Le stand évoquait aussi la vieille ville moratoise et le festival de musique Murtenclassis ainsi que le Papillorama de Chiètres (FR) et le centre nature ASPO de La Sauge à Cudrefin (VD). Un bel exemple de collaboration régionale intercantonale!

# L'hôtellerie dans l'actualité

## La Riviera couronne une belle année

*Traditionnelle cérémonie des vœux pour la Société des Hôteliers de Montreux Vevey Riviera.*



Bernard Tschopp, président de la Société des Hôteliers MVR (à g.), et Jean-Marc Boutilly, directeur de l'Hôtel des Trois Couronnes.

Très couru comme chaque année, l'apéritif dit du Nouvel An, servi dans la grande salle de l'Hôtel des Trois Couronnes, à Vevey, permet de renforcer les liens unissant la profession aux autorités politiques et aux milieux économiques. Informatif aussi, il permet de faire le point sur le secteur touristique qui laisse tout de même, directement et indirecte-



Madame la Conseillère d'Etat Jacqueline de Quattro et Philippe Thuner, président d'Hôtellerie Vaudoise.

ment, près d'un milliard de francs dans l'escarcelle de l'économie régionale. Soulignant la conjugaison de la qualité et de la promotion dans la durée, Bernard Tschopp, président de la Société des Hôteliers MVR (qui s'étend de Cully à Lavey-les-Bains), a félicité les responsables des établissements mis à l'honneur récemment:

l'hôte du jour, les Trois Couronnes, est l'un des trois plus anciens palaces de Suisse; le Fairmont Montreux Palace a été élu meilleur hôtel d'affaires de Suisse par le magazine «Bilan»; le Grand Hôtel du Lac, à Vevey, a rouvert ses portes après une vaste rénovation. Il regrette la fermeture de plusieurs établissements: Les Marines à Villeneuve, le Bon Accueil à Montreux et le Cecil à Chexbres.

En chiffres, l'exercice 2007 a été très positif: une hausse des nuitées de 5%, un taux d'occupation des chambres en augmentation de 3,5 points, un prix de vente par chambre accru de 7%, une masse de salaires bruts annuels dépassant les 135 millions de francs... Et l'avenir immédiat est placé sous d'heureux auspices: le Lavaux au Patrimoine mondial de l'Unesco (et l'impact des 200 journalistes venus relater l'événement), le bon niveau de l'euro... et l'Euro 2008 (avec l'équipe de France au Mirador Kempinski) ainsi qu'un trend général à la hausse.

## Quand un banquier investit dans l'hôtellerie et le tourisme

*Une fois n'est pas coutume, un grand financier y croit et s'engage... pas seulement dans l'immobilier!*

Intéressante à plus d'un titre, l'interview de René de Picciotto, réalisée par Olivier Grivat et publiée dans HTR hotelrevue (N° 1/2 du 10.1.2008) sous le titre «Un banquier actif dans l'hôtellerie», met en exergue le réalisme, le pragmatisme et l'engagement d'un investisseur hôtelier actif et sensé. Président de diverses sociétés, dont notamment la SG Private Banking à Genève, spécialisée dans la gestion de patrimoines privés, et du Lausanne Palace & Spa, dont il est propriétaire (comme du Crowne Plaza à Genève), René de Picciotto est également l'un des promoteurs du grand projet en cours de réalisation «Les

Diablerets, vrai village de montagne» aux côtés du financier international Kristian Siem, d'Alessandra de Picciotto et de Pierre Schwitzguebel, l'homme qui les a tous réunis. Quelque 20 millions de francs ont été injectés dans le rachat de trois hôtels (Les Diablerets, Le Chamois et Mon Abri), la création d'appartements dans le dernier nommé, deux sociétés de remontées mécaniques, des canons à neige et deux restaurants d'altitude. En projet sur le même site, figurent la construction d'un téléphérique entre les Meillerets, Isenau et Glacier 3000 ainsi qu'une liaison moderne entre Villars et le glacier des Diablerets...

L'interlocuteur de notre confrère estime que «les banques ont trop souvent considéré l'hôtel comme un immeuble sur lequel elles prêtaient de l'argent sans s'apercevoir que c'était avant tout une affaire commerciale». Il arrive également à la conclusion que «certains types d'hôtels sont plus intéressants que d'autres». René de Picciotto co-financera le futur hôtel de l'EPFL, réalisé sur une base entièrement privée, et la marque hôtelière française Holiday Express, un concept rationnel pour les hommes d'affaires.

## Thèses pour un avenir annoncé

*L'association faîtière nationale hotelleriesuisse publie une étude prospective.*

Sous le titre «L'avenir de l'hôtellerie suisse», l'Institut Gottlieb Duttweiler (GDI) a réalisé un document «orienté sur la pratique» rédigé sur la base des dernières connaissances professionnelles, des résultats issus de réunions d'experts et de sondages auprès de la profession. Cette étude a été effectuée pour le compte d'hotellerisuisse qui vient de fêter ses 125 ans.

L'ouvrage s'articule autour de sept thèses relatives aux tendances, des plus classiques aux plus extrémistes, qui se dessinent dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Elles ont trait notamment à la vocation même de l'hôtel, à la spécialisation des offres, à l'identité virtuelle (internet), à la connaissance de la demande, au rôle convivial (besoin de rencontres et d'appar-

tenance à des réseaux), au choix des formules proposées... Autant de réflexions et de pistes qui ont le mérite d'avoir été mises ensemble, mais qui n'auront pas surpris les habitués observateurs de l'essor de l'hôtellerie et du tourisme ainsi que du secteur de l'accueil en général.

● Cette étude est en vente auprès de [www.hotellerisuisse.ch/eshop](http://www.hotellerisuisse.ch/eshop)

## Croire et créer en diversifiant

*Nous vous proposons aujourd'hui un cocktail très médiatisé d'initiatives, d'innovations et d'idées dans des registres très différents. A consommer sans modération!*

### > L'euphorie des promoteurs

Deux magazines économiques recensent les principaux projets hôteliers (construction, agrandissement, transformation) et immobiliers à l'étude ou d'ores et déjà en cours de réalisation en Suisse romande. Bilan (no 231/2007) cite pas moins de 36 objets d'investissement dans la seule hôtellerie, d'une valeur globale estimée à environ 2 milliards de francs, dans les six cantons romands. Il est évoqué, pour le seul canton de Vaud, des projets à Lausanne (6), Villars-Gryon (3), Rougemont (2), Les Diablerets, St-Légier, Chardonne, Founex et Yverdon-les-Bains. Quant à L'Hebdo (10.1.2008), il répertorie huit projets immobiliers d'envergure (plus de 9000 lits), représentant 1,76 milliard d'investissements à Villars, Champéry, Bruson, Verbier, Nendaz, Anzère, Aminona et Andermatt.

### > Le plus haut et le plus déconcertant

Après l'aventure-épopée de son œuvre fantastique Into the Hotel (devenu en 2000 l'Omnia), Heinz Julen, le célèbre architecte designer de Zermatt, doublé d'un artiste reconnu sur le plan international, envisage d'édifier un hôtel de luxe (5 étoiles, 45 chambres) au Petit-Cervin, soit à près de 4000 mètres d'altitude, avec une terrasse forcément panoramique sise à 120 mètres au-dessus du sommet! Les nombreuses et diverses réalisations monogrammées HJ, le plus souvent en mains de membres de sa famille, laissent à penser que le financement du nouveau projet ne pose pas de problème particulier...

### > Du ski, mais pas seulement!

La baisse constatée dans la pratique du ski pur amène avec bonheur de nouvelles prestations complémentaires. Leur multiplication, assortie d'une réelle originalité, fait qu'aujourd'hui la nouvelle clientèle – tous âges confondus – s'attend à les trouver dans nos stations. Aux pistes de ski sont venus s'ajouter, des snowparks et des programmes de freestyle, des itinéraires pour la raquette à neige, des chemins de randonnée pédestre, des parcours de luge, des installations de luge mécanique (comme l'Alpine Coaster à Glacier 3000), du wellness et des spas, du trekking, du toboganing, des courses au trésor, des nuits sous igloo... Les télécabines sont devenus chauffants (Findeln/ Zermatt), se transforment en carnotzet à fondue, voire

en chambre nuptiale (Charmey)! Il faut bien tout ça pour lutter contre le sable chaud et les palmiers dès les premiers frimas venus sous nos latitudes!

### > On drague bien les célibataires!



«Alpine Dating», c'est le week-end dit des célibataires que la station de Villars-Gryon a organisé à fin janvier. Y a-t-il plus bel endroit que la montagne pour favoriser les rencontres intéressées?... Un accueil personnalisé et un programme ad hoc ont été au coeur du tourisme villardou à cette occasion, après-ski oblige! Au menu: un «message-party», une rencontre sur les cîmes, une nuit «Cowboys VS Squaw», une partie de jacuzzi face au Mont-Blanc, une soirée fondue, des massages dans un lieu surprise... et quand même des cours de ski et de snowboard «spécial célibataire»! La drague sur un télé-siège ou sur la piste n'en reste pas moins un grand classique... à Villars et ailleurs!



### > Rubrique Chocolat suisse

Vecteur heureusement incontournable de l'imagerie helvétique (et de l'économie!), le chocolat – régulièrement présent dans notre rubrique – est de nouveau à l'honneur ces temps par le biais d'un anniversaire qui vaut son pesant... de lui-même bien sûr: les 100 ans de la marque Toblerone.

Véritable ambassadeur de l'Helvétie gourmande dans le monde, bien en vue dans toutes les boutiques de confiserie et de souvenirs, le Toblerone est actuellement le chocolat le plus exporté dans le monde (120 pays). En 2007, le record de 7 milliards de triangles chocolatés produits dans l'usine bernoise a bien lancé les festivités du centenaire: une exposition itinérante, un concours, l'édition de l'ouvrage «100 ans de Toblerone» par Theodor Tobler, des fêtes, etc.

A signaler que la forme du Toblerone, certes associée au Cervin depuis longtemps, serait à chercher dans la signification ésotérique du triangle... Quant au nom Toblerone, il vient de Tobler et de torrone (nougat en italien). La firme, propriété de Kraft Foods, la division alimentaire de Philip Morris, n'est pas étrangère à la consommation record de chocolat des Suisses... et des touristes: 11,9 kg par an!

### > Un bon exemple de centre d'échanges culturels



Après de nombreuses péripéties dues à la difficulté de réunir les hommes, les produits, les moyens et les idées, le magnifique Château de Villa à Sierre – dont la Fondation chargée de l'exploiter a été fondée en 1953 – s'affirme aujourd'hui comme un remarquable centre d'accueil et de plateforme promotionnelle des produits du terroir valaisan.



# Créativité

Il abrite désormais différentes activités ainsi que des organismes partenaires indépendants. Outre le Musée valaisan de la vigne et du vin et le siège de l'Ordre de la Channe, il se compose d'un restaurant privilégiant la cuisine régionale (raclette, fondus, fromages, brisolée, chasse, sérac, choucroute valaisanne), d'un Sensorama (salle de dégustation technique pour 24 personnes) et surtout d'une remarquable oenothèque. Celle-ci offre un choix de 550 vins valaisans à déguster, à consommer sur place et à emporter, émanant d'une centaine d'encaveurs (du Léman à Visperterminen): la plus grande oenothèque du monde... de vins valaisans, comme aime à le dire Dominique Fornage, son directeur, chantre du vin, créateur du Label Nobilis.

## > L'edelweiss en vente libre?

Des essais, au demeurant très concluants, ont été menés par la station de recherche Agroscope Changins-Wädenswil (ACW), afin de pouvoir cultiver l'edelweiss, fleur symbolique des Alpes suisses s'il en est, et, dès lors, de la commercialiser par l'intermédiaire des fleuristes.

Il apparaît d'ores et déjà que la fleur peut être cultivée sous abri et en pleine terre; il s'agit de la variété Helvetia qui voit sa floraison se prolonger lorsque ses fleurs sont prélevées régulièrement. Le projet pourrait permettre aux producteurs suisses de fleurs coupées et de plantes en pot de diversifier leur offre... et constituer une magnifique opération de charme pour le tourisme helvétique et ses produits dérivés. Des tests seront aussi menés sur le développement d'autres produits ayant une forte typicité suisse – notamment la gentiane – d'autant que les plantes d'origine alpine sont par nature peu exigeantes en énergie.

## > Les hôtes fidèles récompensés

Chaque jeudi soir en haute saison, Zermatt Tourisme reçoit les hôtes revenant année après année passer leurs vacances au pied du Cervin. Sont pris en considération les séjours de cinq jours au minimum passés depuis au moins 20 ou 40 ans à Zermatt, Täsch et Randa. Nommés hôtes d'honneur, ces habitués de marque se voient offrir un séjour tous frais payés; ceux qui peuvent attester de vacances depuis 40 ans reçoivent une médaille qu'ils peuvent arborer fièrement dans toute la station (119 hôtels, 38 restaurants). Déjà relevée ici même, cette sympathique initiative vient de fêter sa dixième médaille. Elle avait été organisée pour la première fois en 1984 par le directeur d'OT d'alors, Constant Cachin, l'homme considéré comme le Suisse le plus connu à l'étranger...

## > Une rencontre utile et sympathique

Les Vendredis du tourisme de Genève Tourisme, que préside Jean-Pierre Jobin et que dirige François Bryand, permettent aux responsables et au personnel de cet office de recevoir chaque mois les acteurs du tourisme genevois. Une cinquantaine de personnes en moyenne participent régulièrement à la rencontre et à la collation prévues, après avoir visité le lieu d'accueil, chaque fois différent. Des hôteliers, restaurateurs, responsables d'équipements touristiques, guides, délégués des institutions culturelles fréquentent cette manifestation fondée sur l'information, le dialogue et la convivialité. L'affirmation d'un partenariat indispensable pour mieux promouvoir l'offre d'une région... ou comment faire d'un prestataire un touriste dans sa ville!

## > Ritzy forme et cartonne



Le catalogue des cours de formation continue «Ritzy» 2007/08 propose un événement impressionnant de sessions destinées à parfaire les connaissances des directeurs, cadres et collaborateurs des hôtels, des restaurants et des campings du Valais. Organisé conjointement par l'Association hôtelière du Valais, GastroValais et Camping Valais, le concept pédagogique est conçu par la Haute Ecole Valaisanne HEVs, sur mandat de l'Etat du Valais. Ritzy propose deux fois par an un programme de formation continue central pour les cadres; les cours pour collaborateurs ont lieu directement dans les stations touristiques de même que les cours de langues. On recense aujourd'hui 35 offres de cours (en français et en allemand) dans les domaines des langues, du management, du marketing et de la vente, des technologies de l'information, de la cuisine, du service, des vins, de l'économie domestique... En trois ans, plus de 2500 professionnels ont suivi les traces de Ritzy...

## > A la une de la NZZ!

A l'occasion de ses 125 ans, hotellerie-suisse (ex-Société suisse des hôteliers) a eu l'honneur de la première page de la prestigieuse «Neue Zürcher Zeitung» (NZZ). Le



grand quotidien zurichois a consacré un cahier spécial de 15 pages à la principale association faitière de l'hôtellerie helvétique. Dans son graphique austère – qui procède de son image de marque – la NZZ revient sur certaines des activités d'hotelleriesuisse qui ont marqué son anniversaire et met en évidence les thèmes et les objectifs revêtant une importance capitale pour elle, aussi bien aujourd'hui que dans le futur. Un vibrant exemple (à suivre!) de l'intérêt qu'un grand journal d'information et d'opinion veut bien accorder à un grand secteur économique!

## > «Bienvenue en France»



Christine Lagarde, ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, et Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé du tourisme, ont annoncé une série de mesures sur le thème de l'accueil des visiteurs étrangers en France. Le Gouvernement français entend systématiser une démarche partenariale avec les principaux acteurs de l'accueil; dans sa ligne de mire, figurent l'amélioration de la formation professionnelle (métiers du tourisme en général à tous les niveaux), la maîtrise des langues étrangères et la conscientisation de la population. Un guide d'accueil intitulé «Bienvenue en France», sera diffusé à dix millions d'exemplaires et devrait contribuer à sensibiliser le grand public français au tourisme et à l'accueil. Comme le précise le quotidien «Libération», une étude réalisée par Ipsos a démontré que seulement 62% des visiteurs étrangers jugent l'accueil globalement satisfaisant. Un objectif ambitieux et fédérateur du Gouvernement français consistera à passer de 62% à 75% de perception positive sur l'accueil en France d'ici à 2012.

## Une nouvelle école de tourisme à Lausanne

*L'Ecole internationale de tourisme (IST), déjà installée à Zurich, offrira, dès cet été, une formation en français de «gestionnaire en tourisme ES».*

Lausanne a été choisie pour abriter le nouvel institut qui sera la première école supérieure (ES) en Suisse romande à proposer, à ce niveau, une formation en français, allemand et anglais. Il s'agit d'une des conséquences de la promotion de l'Ecole suisse de tourisme de Sierre (EST), pionnière en la matière, mais qui s'appête à supprimer sa formation ES au profit d'un Bachelor of Science HES-SO en tourisme, filiale de la HES-SO (comme l'Ecole hôtelière de Lausanne).

Selon Hanna E. Rychener, directrice de l'IST, cette situation fait que «sans maturité gymna-

siale ou professionnelle, il n'y a aucun accès possible en Romandie aux études de formation supérieure en tourisme; l'IST a donc décidé de réagir rapidement et efficacement à cette situation.» D'où l'implantation à Lausanne de l'institution formatrice zurichoise (350 étudiants, 130 enseignants), réputée depuis de nombreuses années dans la formation touristique. La formation s'étalera sur six semestres, dont deux en entreprise. Cette initiative, complétée par les passerelles nécessaires, permettra à tout diplômé(e) de l'IST d'accéder ensuite au cursus universitaire.

[www.touristikschule.ch](http://www.touristikschule.ch)

## Près de 1700 étudiants à l'EHL

*Les dernières cérémonies de promotions ont couronné 140 nouveaux diplômés des deux programmes.*

Dans les sections française et anglaise du programme principal (Bachelor HES) de «Hautes études en hôtellerie et professions de l'accueil», 104 des 109 étudiants ont reçu leur diplôme. Le major de promotion a été désigné en la personne de Nadia Stauffer (CH); la 2<sup>e</sup> meilleure étudiante était Caroline Hurni (CH) et la 3<sup>e</sup> meilleure étudiante Anne-Carole Loosli (CH).

Pour le programme «Gestion d'exploitation hôtelière», les certificats ont été décernés à 36 des 53 étudiant(e)s des sections française et anglaise, qui ont suivi cette formation composée de deux semestres sur le

campus, suivis d'un stage de six mois en entreprise. Dès la fin de ce dernier, ces élèves recevront leur diplôme définitif. Major de promotion: Valerie Kusch (D); 2<sup>e</sup> meilleur étudiant: Fares Saidi (NI); 3<sup>e</sup> meilleure étudiante: Tiffany Reiser (CH).

Durant l'hiver 2007/2008, l'EHL comptait 1698 étudiants (dont 366 en stage), soit 890 femmes et 808 hommes; 47% des étudiants suivaient la section française, 53% la section anglaise. Sur les 82 nationalités représentées, la Suisse comptait 736 étudiants, la France 265 et l'Allemagne 87.

## Extension de l'EHL en cours

*Les travaux d'agrandissement de l'Ecole hôtelière au Chalet-à-Gobet ont débuté il y a quelques semaines.*

Il s'agit de continuer d'offrir des infrastructures de qualité aux étudiants, professeurs et collaborateurs, d'où la nécessité de disposer de nouveaux espaces. Le futur édifice, dont la mise en service est fixée en septembre de cette année, abritera les différents services et départements de soutien (finances, marke-

ting, informatique), ce qui permettra de libérer de l'espace pour des salles de classes et autres lieux d'études. A noter qu'un nouveau Plan partiel d'affectation inclura notamment, dès l'été 2010, le nouvel accès de l'Ecole depuis la route de Berne, via un giratoire, ainsi que de nouveaux logements.

## Etudiants à l'œuvre

*Mandats d'entreprises extérieures à l'EHL.*

L'Ecole hôtelière de Lausanne propose avec succès des Projets étudiants-entreprises (SBP) qui permet à ces dernières de bénéficier des compétences, du sérieux et de l'esprit d'innovation d'une équipe d'étudiants du dernier semestre du programme BOS. Ces missions peuvent être très diverses: création et évaluation de nouveaux concepts de restauration et d'hébergement, études de marché dans divers secteurs, élaboration de nouveaux produits et processus pour le secteur de l'accueil. De nombreuses entreprises, vaudoises, suisses et étrangères, ont profité jusqu'ici de ce service qui contribue à insérer les futurs professionnels dans le tissu économique.

[www.ehliite.ch/services.bp/sbp/tra/accueil.htm](http://www.ehliite.ch/services.bp/sbp/tra/accueil.htm)

## En bref

### Accord EHL - Champagne Laurent-Perrier

L'Ecole hôtelière de Lausanne et Champagne Laurent-Perrier ont annoncé la signature d'un accord de partenariat; les deux entités souhaitent enrichir ensemble leurs connaissances dans le domaine de l'accueil, associer leur savoir-faire et leur prestige respectif. L'accord prévoit des projets de recherche en commun, l'organisation de tables rondes professionnelles et un échange continu d'informations, notamment dans l'enseignement de l'œnologie et du service des vins. Laurent-Perrier verra également son nom associé aux anciens étudiants de l'EHL, puisque 17 événements regroupant des diplômés sont prévus à travers le monde tout au long de 2008.

### Nouvelle société de conseil

Sous le nom Minds in Motion, une nouvelle société internationale spécialisée en hôtellerie, restauration, casinos, centres de congrès et spas a récemment vu le jour. Elle propose en particulier un service de conseils et un rôle actif dans la gestion d'opérations, ceci en étroite collaboration avec les propriétaires et la direction de chaque entreprise. Créée par un Vaudois, Daniel Charbonnier, diplômé de l'EHL, au bénéfice d'une expérience de onze ans aux Etats-Unis et assisté de sa femme Samira Singhvi, la nouvelle société offre trois secteurs d'expertises: services pratiques, services de conseils, services éducatifs.

[www.mindsinmotion.ch](http://www.mindsinmotion.ch)

# Interview



**Jean-Paul GENOUD,**  
Directeur général de  
HOTELA, Montreux

**«Il y a 60 ans, l'idée de départ était de doter la profession hôtelière d'une gamme de prestations sociales d'avant-garde.»**

**HOTELA a eu 60 ans le 1<sup>er</sup> janvier 2008 (l'âge de l'AVS); le fait de regrouper toutes les assurance sociales de l'hôtellerie et du tourisme sous un même toit reste-t-il une particularité de ce secteur économique?**

Il y a plus d'un demi-siècle, en pleine guerre mondiale, quelques hôteliers vaudois lançaient, à l'intention des militaires, une caisse professionnelle de compensation pour perte de salaire et une caisse d'allocations familiales. En 1948, sous l'égide de la Société suisse des hôteliers (SSH) naissait la caisse de compensation AVS HOTELA. On peut affirmer aujourd'hui que l'idée de départ s'est révélée très judicieuse: doter la profession hôtelière d'une gamme de prestations sociales d'avant-garde a permis à l'association faitière de disposer de ses propres institutions sociales adossées, d'une part, au législateur et d'autre part, aux particularités de ses entreprises. Ainsi, après l'AVS en 1948, complétée plus tard par l'assurance invalidité, l'assurance perte de gain maladie et accidents, les allocations familiales, l'assurance chômage, l'assurance maternité, l'assurance maladie, l'assurance accidents, la prévoyance professionnelle, HOTELA innove encore en offrant, par l'intermédiaire de sa nouvelle plateforme RH baptisée MIRELA, des prestations de service dans le domaine de la gestion des Ressources Humaines.

**Quels sont les chiffres les plus révélateurs de l'évolution de HOTELA en 60 ans?**

Au moment où la sécurité sociale est au centre des préoccupations de tous les responsables économiques et politiques, HOTELA gère, à son siège de Montreux qui emploie près de 200 collaboratrices et collaborateurs de 18 pays, l'ensemble des assurances de personnes de

## En 60 ans, 4 chiffres révélateurs d'une remarquable expansion

AVS – encaissement des cotisations sur une masse salariale de:

1948 150 millions  
2008 3,5 milliards

Les cotisations et primes encaissées par l'ensemble de nos institutions sociales:

1948 7,6 millions  
2008 760 millions

l'hôtellerie. Lors de son ouverture en 1948, HOTELA comptait six collaborateurs; elle en dénombrait 45 en 1980, 65 en 1990, 165 en 2000 et 200 en 2008! Les chiffres parlent d'eux-mêmes!

**Dans le milieu des assurances sociales, HOTELA est bien souvent citée en exemple; avez-vous une ou plusieurs recettes pour expliquer le succès de votre entreprise?**

L'entreprise HOTELA se caractérise par un atout unique en Suisse: l'accès, pour sa clientèle, à l'ensemble des assurances sociales par l'intermédiaire d'un seul partenaire. Les avantages du concept HOTELA résident à l'évidence dans l'unité, la rationalisation et l'efficacité de la gestion de six institutions complémentaires, avec toute la dynamique et le potentiel de synergie que cela suppose. L'informatisation et le management, liés à une culture d'entreprise «esprit d'équipe et de famille», ont contribué à forger un label de qualité de nature à valoriser l'image des professions hôtelières.

De plus, dans son désir d'élargir son horizon, HOTELA a pu offrir ses prestations à la Fédération suisse des agences de voyages dès le 1<sup>er</sup> janvier 1996 et à Swiss Snowsports et Senesuisse dès le 1<sup>er</sup> janvier 2001. Cette ouverture de l'entreprise à d'autres associations fondatrices témoigne de la volonté de mettre son expérience et ses prestations au service de l'ensemble de ce secteur économique qu'est le tourisme et auquel elle appartient.

**On a par trop tendance, dans l'opinion publique et les médias, à stigmatiser le niveau des salaires des employé(e)s de l'hôtellerie; en revanche, il n'est jamais fait état de l'avant-gardisme des prestations sociales. Pourquoi, selon vous, la qualité de ces prestations n'est-elle pas perçue à sa juste valeur?**

La complexité du domaine des assurances sociales contribue très largement à son incompréhension. Aussi est-il laborieux et relevant d'une prouesse que d'expliquer, de vulgariser, respectivement de transmettre avec transparence et objectivité, les nombreux avantages offerts par le concept HOTELA! Pour rester simple et en faire aussi l'argument essentiel: il faut agir afin que, pour le client, de manière efficiente et succincte, la simplicité soit réduite à sa plus pure définition! Toute cette approche conceptuelle unique tient compte, en plus, des spécificités techniques et structurelles de la branche même du tourisme.

**Quel accueil la profession hôtelière a-t-elle réservé au système de gestion MIRELA lancé il y a peu de temps?**

Le succès est retentissant: la preuve incontestable que les besoins en matière de rationalisation du travail administratif sont bien réels et que les appréciations de nos clients, dans ce domaine particulier, sont à

la hauteur de leurs attentes. En effet, dans cette phase d'introduction de notre nouvelle plateforme MIRELA (quelques mois seulement d'application), nous avons le privilège d'être le partenaire choisi par plus de 7% de nos clients: une réussite incontestable!

Reliant la compétence de deux entreprises leaders sur le marché, MIRUS Software SA et HOTELA, le système MIRELA est une plateforme informatique basée sur la technologie ASP (Application Service Providing) adaptée aux besoins spécifiques de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Par le biais d'une informatisation directe (Internet suffit), la plateforme MIRELA harmonise les interfaces entre les différentes gestions d'exploitation, du personnel et des assurances sociales; les tâches administratives sont ainsi réduites au minimum. La gestion du personnel et la gestion des salaires permettent la saisie des données de base des employés ainsi que la saisie des différents contrats de travail. L'enregistrement des données de base et les paramétrages effectués par HOTELA ou le client permettent ainsi de gérer les salaires de tous les employés de l'entreprise.

**Comment voyez-vous l'avenir de HOTELA, ses préoccupations les plus plausibles, au cours des 60 prochaines années?**

Je crois que la complexité ira «croissante», que la différence entre l'indispensable vision «long terme» de notre domaine (assurances sociales liées aux personnes) et la réalité de l'unique approche «court terme» de nos économies provoquera encore de nombreuses incompréhensions. Les besoins d'allègement administratif des entreprises passeront par de plus en plus de communication directe, via les outils informatiques liés à l'Internet et les structures administratives centralisées (du style HOTELA) se verront encore adossées de nombreuses autres tâches allant toutes dans le sens d'une simplification, d'une rationalisation.

**HOTELA:** un ensemble de prestations de services sous un même toit:

- > Assurance-vieillesse et survivants (AVS)
- > Assurance-invalidité (AI)
- > Assurance perte de gain
- > Assurance-chômage
- > Assurance-maternité
- > Allocations familiales
- > Assurance obligatoire des soins
- > Assurance perte de gain maladie
- > Assurance-accidents
- > Assurance-accidents complémentaire
- > Prévoyance professionnelle
- > Mirela

HOTELA,  
Rue de la Gare 18  
CP 1251 – 1820 Montreux 1  
[www.hotela.ch](http://www.hotela.ch)

# Combien dans la balance?

## En 2007, le tourisme mondial a dépassé toutes les attentes

*Quelque 900 millions d'arrivées, dont un peu plus de la moitié en Europe, ont été enregistrées en 2007 dans le monde.*

Selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), le mouvement touristique a poursuivi sa progression l'an dernier, grâce en particulier aux marchés émergents et aux économies en fort développement. Les arrivées de touristes internationaux (sans donc compter le tourisme intérieur de chaque pays), au nombre de 898 millions (+ 52 millions, dont

19 millions sur le continent européen) ont progressé de 6%.

Toutes les régions du monde ont profité de cette croissance, celle-ci ayant été la plus forte au Moyen-Orient (+ 13%), en Asie-Pacifique (+ 10%) et en Afrique (+ 8%); l'Amérique du Nord et l'Amérique du Sud ont ensemble progressé de 5% et l'Europe

de 4%. Notre continent, cependant, avec un total de 480 millions de voyageurs, reste la plus grande région touristique du monde avec plus de 50% de l'ensemble du mouvement. Ses destinations les plus en vue en 2007 ont été la Turquie (+ 18%), la Grèce (+ 12%) et le Portugal (+ 10%) ainsi que l'Italie (+ 7%) et la Suisse (+ 7%).

## L'Aéroport de Genève a passé le cap des 10 millions de passagers

*Une croissance plus forte que la moyenne européenne et un formidable atout pour la Suisse romande.*

Au début décembre, l'Aéroport international de Genève (AIG) a fêté son dix millionième passager – en l'occurrence une passagère volant à bord de la compagnie low-cost FlyBaboo – et marqué, pour toute l'année 2007, un nouveau record avec 10,845 millions de personnes transportées (chiffre n'incluant pas tous les simples visiteurs de l'aéroport!). Cette progression, de l'ordre de 9,5%, est supérieure à la moyenne européenne de 6%; la fréquentation de Cointrin est comparable à celle des villes de Nice,

Hambourg ou Birmingham qui bénéficient pourtant de bassins de clientèle plus importants. L'aéroport de Zurich-Kloten, lui aussi, poursuit son essor avec une affluente d'environ 20 millions de passagers l'an dernier.

L'aéroport de la Suisse romande rénove actuellement le parking 3 et projette, dès le mois de juillet, de lancer les travaux d'agrandissement de l'aérogare, avec la création d'un nouvel espace d'embarquement, qui devraient se terminer en novembre 2009. Les voyageurs arrivant à l'AIG se voient

offrir, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, un billet de transport gratuit et valable 80 minutes sur l'ensemble du réseau genevois des transports publics (les hôtes de la cité du bout du lac bénéficient déjà, depuis le début 2007, de la gratuité sur ce réseau pour toute la durée de leur séjour grâce à la «Geneva Transport Card»). La première infrastructure aéroportuaire de la Suisse romande s'avère un gage de compétitivité sur le marché du tourisme international.

## Château-d'Œx: 30 ans d'image(s)

*Le 30<sup>e</sup> Festival international de ballons a illustré son impact touristique, économique et médiatique.*



Difficile de faire mieux en matière d'événement d'envergure s'inscrivant parfaitement dans la nature et la vocation d'une destination, de surcroît international, authentique, populaire, familial et coloré à souhait! La

traditionnelle «semaine magique» damouanaise, en janvier de chaque année, a fêté son trentième anniversaire par des chiffres records (et même la météo y a joyeusement participé!): 65'000 visiteurs (contre 50'000 en 2007), 117 ballons, 171 pilotes de 20 pays, près de 1000 décollages... Et sans doute quelques millions de francs dans l'escarcelle de l'économie régionale.

La capitale mondiale de la montgolfière affiche complet durant toute cette période, mais c'est surtout en terme d'image que se situent les meilleures retombées de

cette manifestation. Dès le début, il y a trente ans, la presse internationale (notamment britannique) s'est enthousiasmée en relatant largement l'événement, passage obligé des meilleurs aérostatiers du monde... et le vent les y emporte à chaque fois! La magie des lieux et l'intérêt grandissant, même au XXI<sup>e</sup> siècle, de ces drôles de machines volantes, véritable festival vivant de la BD, expliquent un engouement qui se transforme en promotion touristique, bienvenue non seulement pour le Pays-d'Enhaut et le canton de Vaud, mais pour toute la Suisse.

# Combien dans la balance?

## Montreux, deuxième casino de Suisse

*Avec 122 millions de CA et 600'000 entrées, le seul casino A de Suisse romande a décroché le jackpot en 2007!*

Année record à nouveau pour le Casino Barrière de Montreux qui figure désormais, grâce à la somme précitée, en progression de 12,6%, au deuxième rang des casinos suisses, derrière Mendrisio (TI). La plus grande partie des recettes (78%) provient des machines à sous (au nombre de 322,

celui des tables de jeu étant de 22); restaurants, bars, animations et autres événements ayant pour cadre l'établissement montreuisien participent également au succès de l'entreprise, où sont employées 260 personnes sous la houlette de Gilles Meillet, directeur. La fréquentation glo-

bale (604'000 entrées) a connu une progression de 10%.

La plupart des 18 casinos suisses ont connu un exercice 2007 très satisfaisant; le chiffre d'affaires global des établissements A et B du pays approche le milliard de francs.

## Actualissimo

### Formation professionnelle: du Lego au Nintendo

Le monde de la formation professionnelle est en pleine ébullition: répercutés par les gazettes, qui y vont aussi de leur refrain, les concepts officiels, les déclarations et autres réflexions plus ou moins autorisées remettent en question des traditions, des acquis, des expériences, un savoir-faire qui fait dire aux uns que la Suisse a le meilleur système du monde et aux autres qu'il est dépassé... Ce qui est sûr, c'est que non seulement l'idéal n'existe pas, mais qu'il faut apprendre toute sa vie! D'une manière ou d'une autre.

Les divergences sont latentes lorsque l'on veut opposer l'académisation à tout prix de la formation professionnelle et le système dual (théorie/pratique, écoles/entreprises), voire privilégier l'un ou l'autre. Le réalisme devrait plutôt nous inciter à mettre de l'ordre dans la gabegie actuelle, d'abord une question de communication. Les révolutions s'avèrent illusoire dans ce domaine où le bon sens et les exigences de la vie (du marché?) doivent prédominer; la formation est à construire pas à pas, en partant du terrain, ce qui ne doit pas exclure le recours aux technologies les plus avant-gardistes là où elles sont nécessaires. C'est le principe du bon vieux Lego (50 ans d'existence en 2008), jeu de construction basique s'il en est qui, en dépit de l'arrivée massive des jeux électroniques, sur PC ou sur Nintendo, continue d'attirer 400 millions de joueurs par année et de leur prendre 5 milliards d'heures...

C'est exactement le raisonnement qu'il y a lieu de tenir dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, du moins en Suisse, la formation des personnes appelées à occuper des postes de cadres dans des chaînes

internationales ou de très grands établissements représentant une problématique particulière. Eu égard au tissu hôtelier helvétique, les avis des professionnels sont précieux; leur bon sens (du marché?) se formule dans les désirs suivants: une formation en adéquation avec les besoins du travail quotidien sur le terrain; un mélange bien dosé de compétences et de connaissances pratiques, sociales et personnelles; une bonne maîtrise

**«Un tel défi est à relever par tous nos organismes et instituts d'enseignement, de l'apprentissage à la HES-SO»**

des technologies de l'information et de la communication; une culture du savoir-vivre, de l'accueil, de la sensibilité...

Un tel défi est à relever par tous nos organismes et instituts d'enseignement, de l'apprentissage de base à la HES-SO, en passant par les écoles supérieures ES, les brevets fédéraux... et la formation continue. Donc pas de solution minimaliste, ni de «bachelor» pour tous, mais un éventail, un choix d'écoles et de formations correspondant aux exigences du travail à accomplir (du marché?) et, parallèlement, une politique stimulante de la formation continue, à l'excellent exemple du système «Ritz» en Valais qui offre 35 modules de cours de tous niveaux... Il s'agit en l'occurrence de pallier la disparition quasi complète des cours de formation obligatoire pour tenir un établissement public, cours emportés en Suisse par une vague de néo-libéralisme et de mauvais aloi! Il sied aussi d'expliquer les niveaux de formation aux hôteliers et restaurateurs potentiels, à la fois pour que la profession

s'y retrouve par rapport à ses préoccupations quotidiennes, que les jeunes connaissent les débouchés qui seront les leurs et que les écoles gardent leur capital de confiance auprès des praticiens. Or, aujourd'hui, leur positionnement n'est pas très clair.

Dans le même ordre d'idée, la prochaine disparition de la formation de «gestionnaires en tourisme», assumée depuis un quart de siècle par l'Ecole suisse de tourisme (EST) à Sierre, qui devient une Haute école spécialisée avec les exigences de formation préalable requises, est révélatrice d'une tendance discutable. Elle a en tout cas directement entraîné la création, à Lausanne, de l'Ecole internationale de tourisme/IST (succursale de celle de Zurich); celle-ci ne feint pas sa réaction et s'apprête à proposer aux Romands, même sans maturité gymnasiale ou professionnelle, un accès à des études supérieures en tourisme, formant de compétents futurs praticiens du tourisme, domaine où l'on en a tellement besoin! N'était-ce point la raison d'être, au départ, du Centre valaisan de formation touristique, puis de l'EST dont les diplômé(e)s ont considérablement relevé le niveau de la profession en Suisse, par leurs connaissances pratiques, leur esprit partenarial, leur engagement sur le terrain et leur sens de l'accueil des hôtes?

Il ne reste qu'à souhaiter que la future Loi vaudoise sur la formation professionnelle favorise le bon choix des jeunes et tienne objectivement compte des besoins de chaque secteur économique. Et du marché?

José Seydoux

## Economie d'énergie - sécurité - contrôle qualité

*Profitant des dernières technologies en la matière, les membres d'Hôtellerie Vaudoise sont engagés dans divers processus de réflexion, de comparaison et d'information visant à une fiabilité maximum de leurs exploitations. Objectif final: optimiser leur outil de travail dans un constant souci de qualité.*

### Economie d'énergie

Projet-pilote, un concept de collaboration interentreprises, «Benchmarking Economie d'Énergie», regroupant pour l'heure une trentaine d'hôtels de toutes catégories, a été élaboré avec le concours de l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC). Il s'agit essentiellement de déterminer les consommations spécifiques d'énergie, respectivement des émissions de CO<sub>2</sub> (dont la taxe a été introduite en Suisse le 1<sup>er</sup> janvier 2008) et, par le biais des comparaisons d'entreprises (benchmarks), de fixer les objectifs à atteindre. Le groupe de travail d'Hôtellerie Vaudoise est piloté par Pierre-André Michoud, vice-président, tandis que Sahar Pasche intervient en qualité de modératrice, sur mandat de l'AEnEC.

Chaque hôtel participant s'engage à fournir des données pour les indicateurs suivants: catégorie, nombre de chambres/lits, surface chauffée, nombre et répartition des nuitées, énergies consommées (eau, électricité, chauffage). Sur la base de la consommation des énergies et au moyen d'un logiciel spécifique, la modératrice détermine, à l'aide d'un benchmark, ce que chaque entreprise du groupe peut réaliser en matière d'efficacité énergétique et de réduction du CO<sub>2</sub> d'ici à 2010. Les premiers résultats obtenus dans l'hôtellerie vaudoise tendent à démontrer la pertinence de cette politique et les réelles possibilités de diminuer la consommation d'énergie dans des proportions parfois spectaculaires.

Le 23 avril prochain, une cérémonie publique se déroulera à l'Hôtel Mirador Kempinski, au Mont-Pèlerin, et permettra de remettre des diplômes aux hôteliers membres du groupe de travail. De plus amples informations seront données à cette occasion sur la portée du programme mis en place. [www.enaw.ch](http://www.enaw.ch)

### Sécurité au travail

Rendue obligatoire par la loi fédérale sur le travail, la formation des personnes de contact en matière de sécurité au sein de l'entreprise a fait l'objet de cours spécifiques organisés par les associations professionnelles de l'hôtellerie et de la restauration.

Hôtellerie vaudoise a mis sur pied neuf cours qui ont réuni, en différents endroits du canton, 114 participants. Leur animateur responsable, Claude-Alain Michoud, chargé de sécurité, coach d'entreprises, est l'enseignant agréé pour la solution de la branche hôtellerie et restauration.

L'employeur étant le responsable légal de la sécurité (fonction déléguable au niveau de l'exécution et de la technique, mais à l'intérieur de l'entreprise seulement), ce cours spécifique permet de faire le lien entre la théorie (objet d'un support de cours très documenté que possède l'hôtelier), et la pratique, par le traitement de cas réels se posant au sein des entreprises. Il s'agit dès lors de former et d'informer les personnes, direction et/ou collaborateurs, en charge de la sécurité, en tenant compte des réalités quotidiennes et de l'évolution des ressources humaines et de la technologie. Le thème de la sécurité au travail est à considérer naturellement aussi sous l'angle de la protection de la santé et du risque d'accident.

### Deux cours seront encore organisés en 2008:

**lundi 23 juin,**

Hôtel de Chailly  
(sortie autoroute Montreux)

**mardi 11 novembre,**

Hôtel de Chavannes-de-Bogis  
(sortie autoroute Coppet)

**Renseignements:**

021 617 72 56

ou [info@hotellerievaudoise.ch](mailto:info@hotellerievaudoise.ch)

[www.ekas.ch/index-fr](http://www.ekas.ch/index-fr)

### Contrôle qualité

Au début de cette année, Hôtellerie Vaudoise a passé une convention de collaboration avec l'Agence régionale pour la qualité et l'hygiène alimentaire (ARQHA) qui règle les modalités relatives à la mise en place d'un autocontrôle volontaire et indépendant de tout contrôle officiel au sein des hôtels-restaurants vaudois.

Un sondage, préalablement effectué au sein de la branche, avait montré l'intérêt des membres pour améliorer la qualité des contrôles à effectuer, ceux-ci étant adaptés à chaque établissement. L'hôtelier a la possibilité de choisir son propre programme d'autocontrôles ou une formule forfaitaire. L'ARQHA étant une agence de conseil dans son domaine, les analyses ne sont réalisées que sous une forme volontaire à un moment défini, en commun accord avec le responsable désigné, indépendamment de tout contrôle officiel.

Cette démarche correspond, de la part de l'hôtelier, à un souci continu d'amélioration de la qualité. Le système d'autocontrôle mis en place concerne essentiellement les étages (chambres, salles de bains/wc) et la cuisine (installations, aliments). Trois programmes sont prévus en fonction de la taille des établissements: jusqu'à 50 couverts, de 50 à 100 couverts et plus de 150 couverts. [www.arqha.ch](http://www.arqha.ch)

## hoteljob

*Le printemps frappe à la porte!  
De nombreux candidats qualifiés  
attendent de mettre leurs  
compétences  
au service de vos clients,  
pour le service,  
la cuisine et la réception!*

*N'hésitez pas!*

*Pour les rencontrer, contactez-nous!*

Marie-Claire Rossi  
hoteljob, Lausanne  
Tél. 021 320 28 76



Bureau de placement  
Rue des Terreaux 10  
CP 7507, CH-1002 Lausanne  
Téléphone 021 320 28 76  
Téléfax 021 320 02 64

# Euro 2008

## L'eurhospitalité made in Switzerland

*Du 7 au 29 juin, la Suisse relèvera le défi de faire d'un événement de portée mondiale une opération de charme, d'accueil et de promotion touristique. Une occasion en or, en francs et en euros.*



Photo: Swiss-image/Andy Mettler

Les mascottes de l'Euro 2008.

Après le match d'ouverture, Suisse – République tchèque, le samedi 7 juin à Bâle, 14 matches se dérouleront encore en Suisse (Bâle, Berne, Genève et Zurich), sur les 31 de la Coupe d'Europe, la finale étant prévue à Vienne le dimanche 29 juin. Difficile aujourd'hui déjà d'avoir une idée précise du nombre de visiteurs étrangers que la Suisse devrait accueillir à cette occasion; on l'estime, pour l'heure, à 1,5 million, adeptes du ballon rond certes, mais aussi accompagnants, journalistes, curieux... et nouveaux touristes désireux de découvrir la Suisse sise soudain sous les projecteurs de l'actualité! Une chose est certaine: la tradition d'accueil de l'Helvétie exige que tout soit mis en œuvre pour qu'elle se sublime cet été, nonobstant les élucubrations diabolisantes du délégué du Conseil fédéral à l'Euro 2008...

### La Suisse événementielle à l'attaque

Contrairement à ce que prétendent les esprits chagrins à la mémoire courte, la Suisse – certaines de ses villes et régions du moins – a l'habitude des grands rassemblements populaires et autres fêtes d'envergure. Une ville comme Lausanne, par exemple, a déjà organisé, de façon parfaite et reconnue, de nombreux championnats du monde et d'Europe dans différentes disciplines sportives; certains rassemblements de masse ont d'ores et déjà aguerri divers sites à l'image de Paléo à Nyon ou du Montreux Jazz Festival, sans même rappeler la Fête des Vignerons (500'000 personnes en trois semaines) ou l'Expo.02 (très critiquée mais qui n'en a pas moins enregistré 10 millions de visiteurs en six mois).

Certes, notre pays va devoir relever un nouveau défi, c'est pourquoi, outre les moyens engagés par la Confédération, Suisse Tourisme a lancé un programme sans précé-

dent de formation de 160 formateurs chargés de préparer plus de 50'000 personnes, toutes appelées à être en contact direct avec les hôtes: personnes des douanes et des aéroports, de l'hôtellerie, de la restauration, des transports publics, de la police et de l'armée... Pour ce faire, notre organisme national de marketing s'est assuré le concours de 14 partenaires (dont hôtellerie-suisse) pour mener à bien ce cursus de formation. Objectif: que les visiteurs se sentent vraiment à l'aise et bienvenus pendant l'Euro 2008 et que la Suisse reste dans leurs mémoires un pays d'accueil certes compétent, mais aussi et surtout chaleureux, bienveillant, surprenant. Et souriant. Le fair-play sur le terrain de l'hospitalité.

### Campagne de promotion et de relations publiques

Par le biais du Seco, la Confédération alloue un budget de 10 millions de francs pour l'ensemble des actions marketing, celui-ci englobant le tourisme, l'économie, la science et la culture. En plus des actions propres aux régions des quatre villes hôtes, Suisse Tourisme a engagé de gros moyens, non seulement dans sa campagne de sensibilisation et de bienvenue, mais aussi dans ses multiples opérations promotionnelles et publicitaires: affiches, brochures d'appel, spots TV, films, vidéos-clips dans les cinémas, bornes lumineuses dans les endroits stratégiques, etc. Les centaines de journalistes attendus feront également l'objet d'une attention particulière; ne s'adresseront-ils pas à des milliards de lecteurs, auditeurs et téléspectateurs en puissance?

De plus, l'Icône, une croix suisse en 3D, composée de cinq conteneurs rouges et blancs qui se visitent, a entamé une tournée à travers l'Europe pour faire découvrir les différentes facettes de la Suisse. A chaque lieu d'implantation, la Suisse est présentée en tant que destination touristique de premier plan, siège de grandes organisations et entreprises internationales, centre mondial de formation. Invités à venir en Suisse, les Européens s'y verront offrir notamment, à des conditions très avantageuses, nos traditionnels abonnements demi-tarif et général valables pour tout le mois de juin, ainsi que des billets combinés matches/transports publics.

### Des retombées économiques, mais surtout un gain d'image

Un bureau d'experts a prudemment chiffré à plus d'un milliard d'euros les retombées financières directes de l'Euro 2008, la valeur ajoutée de l'événement pouvant représenter la moitié de ce montant. Tout pronostic s'avère difficile dans la mesure où on ignore aujourd'hui l'ampleur du mouvement touristique supplémentaire engendré; de surcroît, le déficit possible de la clientèle habituelle du mois de juin – qui renoncerait à un voyage en Suisse durant cette période – entre aussi en ligne de compte. Il y a lieu surtout de prendre en considération le gain en matière d'image et de sympathie à l'égard de notre pays que la fête du football européen est capable de nous apporter. D'où le soin mis à réussir l'approche touristique de sa clientèle sportive. Le premier contact physique sera primordial et la chance est là, au score final, de voir l'émotion gagner la partie.

### Le cinquième stade de Suisse

Si l'on juge par l'engouement qu'avait suscité le Mondial dans les villes suisses en 2006, la fête ne manquera pas de déborder des stades des villes hôtes en 2008. Le «cinquième stade de Suisse» sera constitué par les seize UBS Arena qui permettront aux fans de foot d'assister aux joutes de leurs équipes favorites sur écran géant. Dans le canton de Vaud, Lausanne et Nyon auront le privilège de disposer d'une telle infrastructure, mais d'autres écrans seront installés ailleurs, notamment à Vevey et à Yverdon-les-Bains. On sait déjà que deux équipes nationales ont choisi le Pays de Vaud pour y installer leur quartier général: la France, au Mirador Kempinsky au Mont-Pèlerin, et la Hollande, au Beau-Rivage Palace à Lausanne. Le premier pays nommé représente le premier marché touristique du canton de Vaud; le second nommé, le septième. Lausanne, à Bellerive, offrira la plus grande arène de Suisse avec un écran de 50 m<sup>2</sup> et une capacité de 10'200 personnes, dont 1'200 en places assises; diverses animations musicales, gastronomiques et sportives sont prévues aux abords de l'UBS Arena au sein d'un «village du monde». A Nyon, où siège l'UEFA, cette installation, implantée à la rue de Rive, pourra recevoir 4200 spectateurs, dont 1200 en places assises. [www.ubsarena.ch](http://www.ubsarena.ch)

# Des femmes... des hommes...

● A la tête du Service fédéral du tourisme depuis 1973, l'équivalent d'un ministère ou d'un secrétariat d'Etat dans n'importe quel autre pays touristique de la planète, *Peter Keller* a fait valoir ses droits à la retraite. Economiste, politologue, docteur en sociologie, cet humaniste francophile a été, durant des décennies, le grand ambassadeur du tourisme suisse dans les sphères internationales, à l'image de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). Rattaché au SECO, il fut l'un des principaux coordinateurs des initiatives prises conjointement par les organisations faitières du tourisme. Le professeur Peter Keller enseigne également à l'Institut de tourisme des HEC de l'Université de Lausanne. Il sera remplacé dans ses fonctions à Berne, dès le 1<sup>er</sup> mai 2008, par *Richard Kämpf*, actuellement membre de la Direction de BAK Basel Economics.

● Changement à la tête du Bureau romand d'hotelleriesuisse à Lausanne où *Estelle Papaux* a cédé le poste qu'elle occupait depuis le 1<sup>er</sup> mai 2006 à *Françoise Aramendi*, bilingue et domiciliée à Wabern (BE), laquelle reprendra également la responsabilité du département Profession et Formation d'hotelleriesuisse dont elle est aussi désormais membre de la Direction. Estelle Papaux poursuit sa carrière en reprenant la direction de l'important Service de la jeunesse et des loisirs de la Ville de Lausanne.

● Fort de ses 28 membres – dont désormais l'Hôtel du Lac à Vevey – le groupement suisse des Relais & Châteaux a été promu au rang de «filiale internationale» avec un bureau installé à Genève. Celui-ci, en charge de la promotion de la marque et du service à ses membres, est dirigé par *Nicole Hungerkamp*, bien connue dans les milieux touristiques, puisque cette diplômée de l'Ecole hôtelière de Lausanne (1990) a été notamment responsable de la division hôtelière de la Clinique La Prairie, à Montreux, et directrice des ventes et du marketing au

Beau-Rivage Palace, à Lausanne.

● Déjà propriétaire de l'Hôtel Eden au Lac, de l'Excelsior et de la Villa Toscane, à Montreux, l'homme d'affaires franco-britannique *Tony Murray* a récemment fait l'acquisition, dans cette même ville, de l'Hôtel Royal Plaza (5 étoiles, 200 lits). Le management, la promotion-vente et la restauration des établissements précités ont fait l'objet d'une nouvelle restructuration.

● Plusieurs hôtels ont rouvert leurs portes après un changement de direction ou une rénovation: le Comfort Hôtel Intereurope (*Sylviane Janot, dir.*) à Cully, l'Hôtel Tralala (*Estelle Mayer*) à Montreux (rue du Temple 2), l'Hôtel A Capell'Art (*Olivier Perez*) à Caux (ch. de l'Impératrice 5), l'Hôtel Le Funi (*Michel et Marianne Tanniger*) à Cossonay, et l'Hôtel La Dolce (*Pierre-Alain Peiry*), à Nyon (rue St-Jean 22).

● Le Concours international culinaire Taittinger 2008 a été remporté par le chef de cuisine du restaurant «La Rotonde» du Beau-Rivage Palace, *David Sauvignet*, qui a reçu officiellement son trophée le 11 mars des mains de Jean-Emmanuel Taittinger. Cela faisait 28 ans que la Suisse n'avait pas remporté ce prestigieux prix; tout le mérite en revient à son lauréat qui a séduit un jury composé de quatorze grands noms de la gastronomie et présidé par *Michel Troisgros*.

● L'Ecole professionnelle de Montreux, à Clarens, a servi de cadre aux épreuves liées au Concours des apprentis cuisiniers organisé par la section suisse des Jeunes Restaurateurs d'Europe (JRE). Le premier prix a été décerné à *Laurent Arn*, de l'Hôtel des Trois-Couronnes, à Vevey, qui a remporté la palme devant sept autres candidat(els); il lui a été remis par *Pierrick Suter* (Restaurant de la Gare de Lucens), vice-président des JRE de Suisse.

## Impressum

Bulletin trimestriel d'information édité par Hôtellerie Vaudoise, section cantonale d'hotelleriesuisse, et distribué dans les milieux touristiques, économiques et politiques du canton de Vaud.

### «INFOTELLERIE VAUDOISE»:

Hôtellerie Vaudoise, avenue d'Ouchy 60, CP, 1000 Lausanne 6  
> Tél. +41 21 617 72 56  
> Fax +41 617 72 27  
> info@hotelleriesuisse.ch  
> www.hotelleriesuisse.ch

Rédacteur en chef: José Seydoux  
Impression: Imprimerie Vaudoise, Lausanne



P.P.  
1000 LAUSANNE 1  
Dépôt en nombre

## Agenda

### Quelques rendez-vous importants pour le secteur touristique

#### 8 avril 2008

Journée suisse des vacances de Suisse  
Tourisme, Lugano

#### 22/23 avril 2008

Cours de Quality-Coach (niveau I)  
Label de qualité, Lausanne

#### 18/19 mai 2008

Assemblée des délégués d'hotelleriesuisse,  
Zurich

#### 23 mai 2008

Assemblée générale d'Hôtellerie Vaudoise,  
Les Diablerets

#### 4 juin 2008

Assemblée générale de GastroVaud, Coppet

#### 23 juin - 19 juillet 2008

Programme de formation continue de l'Ecole  
hôtelière de Lausanne

#### 26 juin 2008

Assemblée générale de l'Office du tourisme  
du canton de Vaud (OTV), Leysin

#### 9-12 novembre 2008

Salon Gastronomica, Lausanne

#### 20 novembre 2008

Assemblée des délégués d'hotelleriesuisse,  
Ecole hôtelière de Lausanne