

Grâce aux hôtes étrangers

■ **Nuitées hôtelières.** L'hôtellerie suisse a enregistré un résultat «très positif» durant le mois d'avril, a indiqué la semaine dernière l'Office fédéral de la statistique (OFS). Le nombre de nuitées recensées s'est élevé à 2,57 millions, soit une progression de 4,8% par rapport à avril 2006. Cette hausse est principalement imputable à la clientèle étrangère dont la demande s'est élevée à 1,53 million de nuitées, ce qui représente une hausse de 7,1%. La demande indigène n'a, quant à

elle, augmenté que de 1,5% à 1,04 million de nuitées. En termes absolus, la plus forte demande a été celle des hôtes suisses (+15 000 nuitées). Puis viennent, dans l'ordre, la demande allemande (+14 000) et la demande italienne (+13 000). Sur le plan géographique, c'est la région de Zurich qui a attiré le plus de touristes. Ceux-ci ont généré 363 000 nuitées. Pour les quatre premiers mois de l'année, le total des nuitées s'élève à 11,9 millions (+3,2% par rapport à 2006). **MH**

Prix de 1987

■ **Belfaux (FR).** Le restaurant Genghis Khan, précédemment à Cheyres (FR) et, depuis 1989 à Belfaux (FR), est un pionnier. Il y a vingt ans, en effet, il introduisit en Suisse le barbecue mongol. Pour fêter l'événement, il propose durant le mois de juin ses plats aux prix de 1987. L'établissement, qui peut offrir jusqu'à cent places, est tenu depuis l'an passé par Alex Münzhuber, diplômé de l'École hôtelière de Lausanne et fils de l'initiateur du restaurant, Albert Münzhuber. **MH**

Une école de secrétariat hôtelier à Aarau

■ **hotelleriesuisse.** hotelleriesuisse étoffe sa collaboration avec Minerva, un institut du groupe de formation suisse Kalaidos. Dès le mois d'août, en effet, les deux partenaires proposeront un programme de formation de secrétariat hôtelier à Aarau, a indiqué hotelleriesuisse. Ce programme, qui est lié à un stage d'une année dans un hôtel, s'adresse à des jeunes qui souhaitent suivre une formation commerciale par la voie scolaire, ainsi qu'à des professionnels de la

branche qui veulent accomplir une deuxième formation. Le programme d'études est conçu selon un système modulaire, explique hotelleriesuisse. Durant les deux premières années, les étudiants se préparent à l'obtention du diplôme de «secrétaire-réceptionniste dans l'hôtellerie». Après une troisième année scolaire, ils peuvent aspirer à l'obtention du certificat fédéral de capacité d'employé de commerce dans les branches hôtellerie, restauration et tourisme.

Cette formation sera dispensée dans le bâtiment situé près de la gare d'Aarau et appartenant à l'école Limania, autre institution du groupe Kalaidos. hotelleriesuisse et Minerva renforcent ainsi leur collaboration. Ces deux entités travaillent ensemble depuis plusieurs années déjà à Zurich et à Lucerne et, depuis février, à Berne (htr du 25 janvier). D'autres projets d'ouverture sont, par ailleurs, dans l'air. Ils pourraient se concrétiser à Bâle et à Saint-Gall. **MH**

Swiss Deluxe Hotels

Le rôle méconnu des «mystery men»

■ Une fois par an, les Swiss Deluxe Hotels sont passés au crible par des inspecteurs anonymes – «mystery men» dans le jargon hôtelier – qui rendent un rapport de 125 pages sur la qualité de l'hôtel. Une étude impitoyable qui est utilisée pour la formation interne.

Véronique Tanerg

Les meilleurs cinq étoiles au monde se trouvent à l'Ile Maurice, aux Maldives, aux Emirats Arabes Unis et en Inde. C'est ce qui ressort du classement effectué par Leading Quality Assurance, une société mandatée par les hôtels haut de gamme pour effectuer des contrôles de qualité. Les établissements de ces quatre pays obtiennent un taux de satisfaction qui oscille entre 89 et 85%. «Il y a cinq ans, aucun de ces pays ne figurait dans le peloton de tête», a souligné Trent Walsh, directeur de Leading Quality Assurance (une société londonienne issue d'une joint-venture entre son entreprise, GAP Analysis, et les Leading Hotels of the World), lors de son passage le 6 juin à Genève à l'invitation des Swiss Deluxe Hotels.



■ **Trent Walsh:** «Le «mystery man» est un enquêteur qui inspecte les hôtels de façon anonyme sous toutes les coutures. Il y reste deux nuits et rédige un rapport qui permettra ensuite aux hôteliers d'améliorer leur offre.» **Photo:** Swiss Deluxe Hotels

«Le troisième jour, le rapport est terminé», affirme Trent Walsh. «S'il le fait plus tard, il oublie certaines choses.» Au total, un rapport de 125 pages est remis aux hôteliers qui paient 6000 francs pour cette enquête approfondie.

Il s'agit d'un outil de formation interne

«Nous ne reconnaissons jamais les «mystery men», relève Jacques Mayer, propriétaire du Beau-Rivage à Genève. «Ce sont les hôteliers qui les mandament. Nous ne considérons pas cette enquête de manière hostile, mais plutôt comme un outil de formation interne qui nous permet de nous améliorer.» Le Beau-Rivage s'impose d'ailleurs un double contrôle de qualité: Leading Quality Assurance, parce qu'il est membre des Swiss Deluxe Hotels, et Richey, puisqu'il appartient aussi au groupement Preferred Hotels. Qu'a dû modifier ce palace qui appartient à la même famille depuis 1865? «Nous n'effectuons pas assez de vente active», explique Ivan Rivier, le directeur de l'établissement. «Nous ne proposons pas assez nos différents services.»

«Mais nous pouvons marquer notre différence», souligne Jacques Mayer. «Nous refusons de mettre un chocolat sur l'oreiller: le cacao peut être un excitant et c'est très sucré. Cela ne convient pas à tous nos hôtes.» Les 36 établissements membres de Swiss Deluxe Hotels représentent 65% de l'offre hôtelière en 5 étoiles. Ils possèdent un parc de 4200 chambres. Avec 800 000 nuitées par an, ils réalisent un chiffre d'affaires de plus d'un milliard de francs.

Moins de dix secondes pour répondre au téléphone

Les 36 palaces membres des Swiss Deluxe Hotels obtiennent quant à eux le score très honorable de 83,6%, supérieur à la moyenne mondiale qui s'élève à 82,3%. Les hôtels genevois et

zurichois obtiennent des résultats légèrement inférieurs à la moyenne nationale, respectivement 83,4% et 83,5%. Que vérifient les 21 inspectrices et inspecteurs de Leading Quality Assurance? Leur enquête porte sur 1500 cri-

tères, des critères plutôt sévères: le personnel hôtelier doit répondre au téléphone en moins de dix secondes. Le client doit être accompagné dans sa chambre et, chemin faisant, l'inspecteur vérifie si les chaussures de l'em-

ployé sont conformes aux vêtements de travail. Le «mystery man» vérifie tout et s'assure que ses chemises peuvent lui être remises suspendues ou pliées. Les «mystery men» passent trois jours et deux nuits dans chaque établissement.

Lausanne Palace & Spa

Les résultats 2006 qualifiés d'«excellents»

■ Malgré d'importants travaux de rénovation en cours, le Lausanne Palace & Spa a annoncé mardi des chiffres 2006 qualifiés de particulièrement «satisfaisants». Le résultat net a en effet approché la barre des sept millions de francs.

Olivier Grivat

Le soleil sourit à l'hôtellerie de luxe en général et plus particulièrement aux deux cinq-étoiles lausannoises, le Beau-Rivage Palace et le Lausanne Palace & Spa. Après le premier nommé qui a présenté des résultats record pour 2006 (htr du 19 avril), c'était au tour mardi de son concurrent du centre ville d'afficher un sourire resplendissant. En dépit d'importants investissements

réalisés afin de répondre à la demande d'une clientèle de plus en plus exigeante, le Lausanne Palace ne présente que des indices financiers en progression: le chiffre d'affaires passe à 35,2 millions de francs (+6,4%, 33 millions en 2005), le résultat net à 6,8 millions (5,9 millions en 2005) et les recettes globales par jour à 94 500 francs contre 90 650 l'année précédente.

Le revenu moyen par chambre s'est élevé à 289 francs

Pour Jean-Jacques Gauer, le directeur général du Lausanne Palace et son équipe, il s'agit d'une belle satisfaction car les travaux n'ont pratiquement pas cessé depuis deux ans: 3,2 millions de francs ont ainsi été investis dans la rénovation des chambres et 12 millions de francs dans l'agrandissement du spa, l'aménagement de trois tables d'hôtes et l'ouverture prochaine d'un

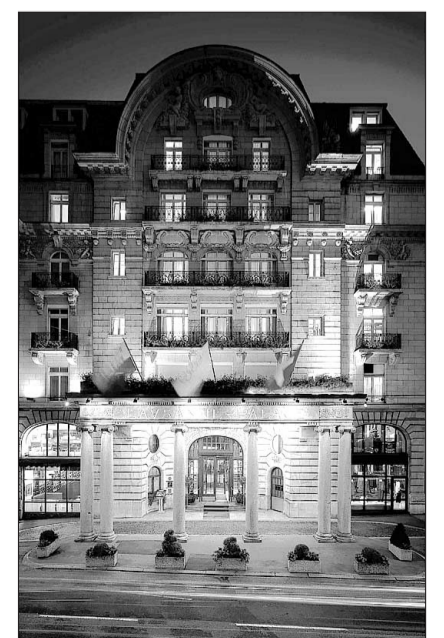
sushi bar. Le palace de St-François a même aménagé son lopin de vignes (500 m²) au cœur de la ville, du côté de l'Abbaye de l'Arc où l'on pourra célébrer les vendanges et la mise en bouteille d'un cru de merlot. Quant à la première partie du nouveau spa, elle est désormais en service. Il ne reste plus qu'un chantier important, celui de la deuxième partie qui ne sera terminé qu'à fin décembre ou début janvier.

Par rapport au Beau-Rivage Palace, qui a lui aussi beaucoup sacrifié aux gros travaux ces dernières années, la comparaison avec le Lausanne Palace donne un léger avantage à ce dernier: pour un nombre de nuitées annuelles inférieur (46 000 contre 59 500 au Beau-Rivage Palace), le revenu moyen par chambre s'élève à 289 francs pour le cinq-étoiles du centre ville contre 281 francs pour le palace d'Ouchy. En revanche, le chiffre d'affaires est largement supérieur au Beau-Rivage avec

57 millions de francs contre 35 millions au Lausanne Palace.

6,8 millions de francs de résultat net

En ce qui concerne le résultat net, il est deux fois supérieur au Lausanne Palace (6,8 millions de francs contre 3,2 pour le Beau-Rivage qui avait même affiché une perte de 2,2 millions en 2005). Enfin, le prix moyen des chambres atteint 360 francs au Lausanne Palace, tandis que le Beau-Rivage progresse de trois francs à 512 francs. Au chapitre des dépenses, ce sont les frais de personnel qui viennent en tête (44% ou 15,6 millions de francs) au Lausanne Palace devant les dépenses d'exploitation (19,4%) et les charges marchandises (19,3%). Les perspectives pour 2007 devraient correspondre à celles de 2006, en attendant l'année 2008 qui s'annonce prometteuse avec l'Euro 2008 de football.



■ **Le Lausanne Palace** a réalisé une «très bonne» année 2006. **Photo:** htr