

**TABLE RONDE
SUR LES METIERS
DE L'HÔTELLERIE DE LUXE**

● **Témoignage de Jean-Claude Guillon**

« Issu d'une famille d'hôteliers de Tonnerre en Bourgogne, j'ai été naturellement attiré par la restauration. J'ai fait mes études à l'Ecole Hôtelière de Strasbourg où j'ai obtenu mon B.T.H. et mon C.A.P. de cuisinier pâtissier avec mention bien.

J'ai effectué durant mes études 3 stages dans des grands hôtels en France : le Royal Hôtel à Evian, le Crystal Hôtel à Dinard, et l'Hôtel Savoy à Cannes où j'ai eu la chance de rencontrer un directeur, Monsieur Badrutt, et un chef de cuisine, Monsieur Robello, qui m'ont pris en amitié grâce à mon travail. Ils m'ont fait entrer au Carlton Hôtel à Cannes, où j'ai travaillé pendant 2 ans avant mon départ pour le service militaire où j'ai servi de 1961 à 1963 comme chef cuisinier de l'Amiral Sanguinetti, frère de l'ex-ministre. A la suite de mon service, je suis resté 3 ans, de 1963 à 1965, à l'Hôtel Provençal de Juan-les-Pins dont Messieurs Badrutt et Robello venaient de prendre les commandes. Durant la dernière année de mon passage au Provençal, j'étais nommé premier sous-chef de cuisine à 24 ans avec la responsabilité d'une cinquantaine de personnes en cuisine.

Le Provençal devant fermer ses portes, avec l'appui de Monsieur Badrutt, je suis allé ouvrir à Porto-Vecchio, en Corse, le Grand Hôtel de Cala Rossa. Pendant 5 ans, de 1965 à 1970, je travaillais l'hiver en Suisse, à l'Hôtel Palace à Saint-Moritz et l'Hôtel Merkur à Arosa (tous deux propriétés de la famille Badrutt) et faisais la saison d'été en Corse au Cala Rossa en tant que chef de cuisine.

Je cherchais par la suite une situation à l'année et l'ai trouvée au Grand Hôtel du Cap Ferrat. J'avais eu au cours de mes recherches de nouveau travail, 11 propositions de place de chef de cuisine, ayant 30 ans et une grande expérience dans ce métier.

Je suis resté 36 ans dans ce Grand Hôtel de Cap Ferrat, de 1971 à 2007, où j'ai pu apprécier durant toutes ces années 8 Propriétaires et 8 Directeurs successifs. Au fur et à mesure des années, les notions de gestion devenaient de plus en plus importantes et nécessaires et ma façon de gérer ma cuisine s'en trouvait changée. La brigade de cuisine du Grand Hôtel était d'environ 30 personnes en hiver et 60 personnes en été avec plusieurs lieux de service, dont la piscine avec 150 couverts environ, les banquets, les traiteurs dans les villas etc.... Le chef de cuisine est responsable de sa gestion, son organisation, des menus, des cartes, des commandes, de l'engagement de son personnel etc... Il se doit d'être un meneur d'hommes, un organisateur et d'avoir de bonnes relations avec le personnel, bref essayer d'être un « manager modèle » soucieux du respect de la maison.

A chaque changement de Directeur ou Propriétaire, je devais faire preuve de psychologie pour expliquer ma façon de manager ma cuisine et mes méthodes. Le Grand Hôtel est un palace de grand standing avec une clientèle experte en gastronomie. Au cours de ces années, j'ai fait de très nombreuses quinzaines gastronomiques à l'étranger et ai pu nouer des relations « amicales » avec bon nombre de clients, dont certains sont devenus « amis », voire avec des clients V.I.P. (Clinton, Eltsine, Chirac, Elton John, Tina Turner, etc....) .

En conclusion, je sais qu'il est difficile de travailler dans l'hôtellerie et la restauration (problèmes de personnel, horaires....) mais quel beau métier passionnant pour des gens passionnés, tout en sachant qu'un très bon apprentissage et peut-être un peu de chance permettent de se réaliser rapidement et d'être heureux de travailler ».

● **Témoignage de Thierry Revel**

Je suis né en 1960. Après des études à Paris, (Bac, BTS compta gestion, chambre de commerce en hôtellerie) des expériences chez Holiday Inn, Wagons Lits, dans l'armée. En 1983, une opportunité m'a conduit à un poste de réceptionnaire à l'Hôtel Alexandra. En 1984 je rentrais comme Night Audit à l'Hôtel de Paris et en 1986 je rejoignais la loge en tant que concierge de nuit. Quelques années plus tard, on me nommait Chef concierge de nuit. En

1998, j'intégrais la loge de jour en tant que 1^{er} concierge et devenais chef concierge en 2010, poste que j'occupe actuellement.

L'Hôtel de Paris a été ouvert en 1864, dans le but de loger les clients qui venaient au casino car à l'époque le seul moyen de transport était la diligence... Aujourd'hui c'est un palace qui offre 182 chambres, dont 33 junior suite, 37 suites, 6 diamond's suites (double appartement). La plus prestigieuse est la suite Winston Churchill (qui séjourna assez souvent dans notre établissement) qui est située au 8^{ème} étage et qui comporte quatre pièces couvrant 177 m² avec terrasse et jacuzzi. L'hôtel comporte un bar, le Bar Américain, quatre restaurants, le Côté Jardin avec sa terrasse ouverte pour le petit déjeuner, le déjeuner et quelques soirées durant la saison estivale. Le Grill situé au dernier étage est ouvert pour le déjeuner (sauf en juillet et août) et dîner. Quant à la Salle Empire, elle est ouverte pour des soirées de gala, réveillons, Grands Prix, anniversaires, brunchs musicaux alors que la terrasse de Salle Empire avec vue sur la place du Casino, elle n'est ouverte qu'en juillet et août au dîner et pendant le Grand Prix.

Les thermes qui sont communs avec l'Hôtel Hermitage, sont situés au sous sol et ont un accès direct, ils possèdent une piscine intérieure avec solarium. Ils possèdent des salles de soins pour massages, soins pour la peau, salon de coiffure, pédicure, manucure et une salle de sport avec vue sur mer. Quelques boutiques, joailleries, un salon de coiffure complètent le tableau.

Cet Hôtel possède une réception et une conciergerie distincte ce qui garantit un palace. Il possède également un service bagagiste et voituriers.

Le travail de concierge au sein de l'Hôtel de Paris demande comme ailleurs beaucoup de doigté, discrétion, self-control et savoir faire. En effet, non seulement cette clientèle est éclectique mais nous servons également la clientèle locale de Monaco qui n'hésite pas à nous contacter pour toute demande. De plus elle demande une bonne notion de sens de l'organisation de ses équipes pour répondre au rythme de travail imposé par les clients et le taux d'occupation.

Depuis quelques années les clients réservent de plus en plus tard, et ne prévoient plus leurs séjours. Il faut donc être beaucoup plus réactif, une demande d'un client doit être traitée dans l'heure qui suit, si elle est vraiment plus compliquée et demande un temps de réponse plus longue de la part de nos partenaires, elle fera l'objet de plusieurs réponses. Les emails ont remplacé les fax qui ont supplanté le téléphone. Il a fallu s'adapter et changer notre façon de travailler.

Notre clientèle aussi a changé. La nôtre était composée de vieilles familles italiennes originaires de Milan et Rome, qui ont malheureusement disparu. Nous accueillions des clients de Paris qui arrivaient avec le train bleu et qui restaient deux mois l'été. Des familles Américaines, Arabes et sud américaines profitaient de leur séjour pour fréquenter le Monte Carlo Beach Bains. Les clients Japonais, Anglais et Allemands sont une minorité. Nous recevons aussi des clients habitués des casinos, essentiellement italiens et français. Aujourd'hui les Italiens sont toujours présents mais plus discrets, comme les Français. Les Russes, Japonais et quelques Chinois sont maintenant des clients plus présents.

Avec cette nouvelle clientèle, les rapports sont différents, problème de langue (peu parlent l'anglais) problème de culture et de coutume qu'il faut surpasser pour satisfaire les besoins de cette clientèle. Nos clients sont exigeants et nous devons parfois réfréner leurs demandes, car certaines sont difficiles à réaliser : muguet en mars, tour de bateau en décembre. En règle générale elles ne doivent pas nous mettre en porte à faux avec les législations en vigueur dans les pays concernés. Parfois il faut expliquer fermement mais poliment que les règles et usages dans leur pays d'origine ne sont pas les mêmes ici.

En conclusion, je dirai que l'hôtellerie de luxe a un bel avenir devant elle, il suffit de voir le nombre d'hôtels qui ouvrent ou que l'on rénove. Mais cette recrudescence de palaces apporte une concurrence dont les clients profitent à merveille, chaque établissement

redoublant d'innovations pour garder et attirer d'autres clients. D'autre part, les transports ayant évolué tant en durée qu'en prix, la concurrence est internationale et non plus locale. Il faut être toujours réactif et proposer toujours plus de services, d'aménagements, de forfaits, d'animations qui attirent une nouvelle clientèle. La meilleure publicité est le bouche à oreille, un client déçu en fait perdre dix..... »

● **Témoignage de Christophe Prosper**

Après une seconde très moyenne, il a fallu choisir et c'est par hasard que j'ai choisi le service de salle, réussissant le concours d'entrée à l'École Jean Ferrandi, école de gastronomie de Paris, et me voilà parti pour deux ans d'étude afin d'obtenir un CAP et BEP d'employé de restaurant en 1983-1985. Un stage d'été 1984 au restaurant Le Récamier, une étoile au Michelin, me montre la réalité du métier avec douze heures de travail par jour, exigence et qualité de service, une clientèle politique, du show business et des affaires fine connaisseur. En 1985, départ pour Londres sur les vives recommandations de mon professeur d'école ; j'en repars avec un niveau d'anglais moyen et une expérience riche puisque Le Connaught était alors classé troisième meilleur hôtel au monde. On y sert en queue de pie, pas de service à l'assiette, tout est préparé au guéridon, à la voiture de tranche, au chariot à dessert, avec buffet des entrées, chariot à fromage, une clientèle de milliardaires dans un écrin très discret. Retour à Paris au restaurant Lapérouse, un des plus vieux restaurants de Paris étoilé lui aussi, je prends du galon en qualité de demi-chef de rang, une épreuve car je vais occuper pendant cette période le rang des petits salons très prisés pour leur intimité, service qui demande de la malice, de la discrétion car on ne rentre pas dans le salon toutes les cinq minutes, c'est une approche intéressante qui enrichit encore mon expérience. Puis c'est le départ pour l'armée, au mess des officiers de L'Hôpital du Val de Grace. Cela me permet vers la fin de diriger l'équipe de restauration avec un peu d'expérience de management. Puis, c'est le départ pour l'Amérique : une halte à Dallas puis embarcation à Acapulco sur *Le Sagafford* bateau de croisière 5 étoiles de la Cunard Line. 3 contrats de 6 mois sans jour de repos, cela va me forger un peu plus à l'effort, un service très exigeant, une langue à maîtriser et la découverte de la planète puisque nous ferons deux tours du monde ; Retour en « terre promise » et je choisis le Négresco pour ne pas m'éloigner de la mer, chef de rang au Chantecler, une belle expérience puisque le chef obtiendra sa 2e étoile au Michelin, service cloché. Départ pour Francfort en 1991, une 2e langue, l'allemand ne sera pas inutile, je redescends commis : une expérience, d'autres coutumes et façons de travailler que je ramène dans ma valise. A partir de 1992, j'entre au Grand Hôtel du Cap Ferrat : pendant 5 années, je suis saisonnier à la piscine, dans un restaurant de style brasserie ; je vais passer de chef de rang à assistant du responsable du Club Dauphin, les difficultés rencontrées vont me faire grandir. Entre les saisons, j'occupe un poste de sommelier-maître d'hôtel au restaurant Nikko, étoilé lui aussi puis un poste de responsable au Chastillon à Isola 2000. En 1997, un tournant dans ma carrière, je deviens responsable de salle au Restaurant Le Cap du Grand Hôtel du Cap Ferrat, un gros challenge où j'utilise tous les jours tout ce que j'ai acquis par expérience dans mon parcours, la clientèle venant du monde entier et pour l'avoir sillonné, j'arrive à comprendre les souhaits de cette clientèle. En 2004, grâce à un professeur de Paul Augier Christophe Moreau, je commence mon apprentissage en tant que formateur, les satisfactions sont immenses car je partage avec les élèves toute cette expérience acquise auparavant et la transmets à ceux qui voudront la prendre. En 2008, je reprends les études et passe avec succès la VAE (validation des acquis de l'expérience) en BTS hôtellerie option B. C'est le plus beau métier du monde : servir, donner du plaisir toujours satisfaire et sublimer la cuisine, partager et apprendre tous les jours. Nous repartons de notre expérience que rien n'est acquis.

Etablissement de renommée internationale créé en 1908, le Grand Hôtel du Cap Ferrat accueille une clientèle étrangère fortunée exigeante à la recherche d'un service de qualité,

classé dans le segment palace. L'hôtel est présent dans la chaîne volontaire « Leading hotel of the world » ayant pour vocation le marketing international. L'hôtel et nos services obtiennent depuis 1999 des distinctions de «The American Academy of Hospitality Sciences ». En 2008 l'hôtel est nommé parmi les 15 meilleurs hôtels au monde par le magazine «Travel & Leisure ». Le restaurant gastronomique « Le Cap » a obtenu une étoile Michelin en 2008 avec notre chef meilleur ouvrier de France 2000. Didier Aniés et Luc Debove glacier meilleur ouvrier de France en 2011. Nous organisons des soirées événementielles dansantes, musicales, autour de grands vins et mets choisis. Durant la saison 2008, une élève du CFA de Nice qui travaillé avec nous a remporté le concours des Meilleurs Apprentis de France en Salle. L'hôtel a investi dans une extension de 24 nouvelles chambres, un spa de 750 m2, un nouveau restaurant, une salle polyvalente en 2009. L'établissement fait partie des 9 palaces français classés en 2010. Il est également nommé meilleur spa d'Europe en 2011 et meilleur hôtel au monde par le magazine « Hotel & Lodge" en 2011. »

J'occupe le poste de directeur de salle, je suis responsable de l'organisation opérationnelle, commerciale et de la gestion du service du restaurant gastronomique Le Cap étoilé en 2008. Mes tâches spécifiques : élaboration de menus en fonction des clients et de leur budget et du contrôle des coûts ; rédiger un manuel de service restauration et les fiches de poste ; gestion commerciale afin de promouvoir des opérations de restauration spécifiques ; organisation et contrôle du service en l'assurant et l'évaluant à chaque instant afin d'obtenir la prestation de service demandée aux équipes dans les différents points de vente ; contribuer à la satisfaction et à l'attente du client en séjour ou de passage en garantissant la prestation de service de restauration à la clientèle ; procédures et contrôles de facturation et d'encaissement. J'assure la supervision en organisant les activités du personnel de service : du restaurant et des intérimaires, garantissant la bonne coordination du travail des équipes et la qualité de service au client, la propreté des lieux, la fraîcheur de la nourriture et des boissons servies dans le restaurant ainsi que dans le "back office", développant des actions commerciales et de fidélisation de la clientèle, veillant à l'application de toute action permettant l'amélioration de la rentabilité, le contrôle des coûts, les investissements (en matériel et en personnel).

Je travaille en étroite collaboration avec le chef des cuisines et la direction F&B, je suis le garant d'un service de qualité, du profit de mon département, tout en optimisant l'organisation et les procédures de travail tout en respectant les droits du travail afin de répondre aux objectifs de la rentabilité de l'entreprise.

Mes activités consistent dans la supervision de l'entretien de la maintenance des espaces, matériels de service et d'exploitation ; La gestion des clients et la gestion commerciale ; la gestion du personnel, son recrutement et sa formation, l'organisation du travail, et la coordination du service, la planification et le suivi des stocks et des inventaires, la comptabilité, les achats et les relations avec les fournisseurs.

Des exemples de situations imprévues rencontrées : Un personnel absent, il pleut sur la terrasse avec 280 clients aucun moyen de se mettre à l'intérieur : Rassurer les clients que le temps va s'améliorer et gérer le stress de l'équipe. Prendre une décision, servir sur la terrasse en abritant les clients sous des parasols. Faire un tour de table pour minimiser l'événement en gardant le sourire et en m'occupant des mécontents personnellement. Faire une action commerciale si besoin il y a. S'assurer de la sécurité des clients et personnel, un équipier passe la serpillière sans relâche. 25 clients arrivent au restaurant sans réserver en plein milieu du service : Les accueillir et les installer au bar proposer l'apéritif il faut aller très vite pour ne pas désorganiser le service. Repérer la personne qui invite puis leur faire une proposition de menu. Après accord faire préparer une table rapidement pour ne pas perturber les autres clients. Faire patienter les clients jusqu'à ce que le service soit plus fluide en relation avec le chef de cuisine. Puis commencer le service en ayant remanié les tâches de chacun et demandé à un autre service de l'aide. Beaucoup de situations imprévues se produisant tous les jours, on s'habitue et on s'adapte très rapidement à celles-ci. Il faut garder la maîtrise gérer au mieux

l'événement s'adapter changer le rythme de travail l'organisation l'efficacité à gérer la situation en montrant.

La clientèle a évolué, très sensible à l'accueil, aux prix, elle peut discuter pour 30€ et dire oui pour 50000€, elle se modifie avec la situation économique et la culture de chacun. Nous devons nous adapter à elle et donner la meilleur prestation possible professionnelle et humaine : à nous d'être performants dans l'attitude, l'écoute et la conversation; elle a besoin de se sentir à l'aise et rassurée par ses choix dans un rapport très humain tout en faisant attention à respecter les règles de l'établissement. Elle veut des réponses très rapidement et qu'on soit à son écoute. »