



L'HÔTELLERIE- RESTAURATION À L'AUBE D'UNE NOUVELLE ÈRE

Cela ressemble à une mini-révolution. Entre une TVA à 5,5 % pour les restaurateurs et une nouvelle classification pour les hôteliers, le secteur a de nouvelles cartes en mains pour valoriser davantage ses emplois et les services proposés. Mise à mal par une crise économique sans précédent, la profession voit là une bouffée d'oxygène méritée. Mais comprend aussi qu'elle doit profiter de cette opportunité pour envoyer un signe fort aux consommateurs, au risque sinon de se trouver fortement pénalisée.



par exemple, tous les employés ayant un poste clé dans l'accueil devraient au moins parler anglais. Miser sur la formation est un plus pour cette jeunesse et une nécessité pour le secteur. »

“Composante essentielle d'un séjour touristique, l'hôtellerie-restauration emploie 80 % des salariés privés du tourisme”

Profiter des nouvelles normes hôtelières et de cette nouvelle taxation pour préserver, voire augmenter, la qualité de l'accueil est aujourd'hui une condition sine qua non de la réussite des professionnels de l'hôtellerie-restauration. Si la Bretagne, et encore davantage la région rennaise, « est peu concernée par la cinquième étoile octroyée aux hôtels qui le demandent », note Michael



Michael Dodds
Président du comité régional du tourisme

Dodds, la nouvelle lisibilité internationale qu'apporte la fin de l'exception française, avec une classification identique à celle pratiquée partout ailleurs, doit amener les acteurs du secteur à mettre la qualité de services au centre de leurs préoccupations.

La mise aux normes des établissements, en termes de sécurité incendie et d'accessibilité représente une opportunité supplémentaire en ce sens. La région Bretagne l'a

d'ailleurs bien compris. En plus des aides octroyées chaque année lors de travaux de modernisation suite à une reprise ou de démarche environnementale lors d'une création d'établissement, elle a décidé, dans le cadre du plan de relance de l'État, d'attribuer des aides supplémentaires aux hôteliers en prenant en charge une partie importante (25 %) des travaux liés à ces mises aux normes qu'ils doivent réaliser d'ici à 2011 (dossiers à déposer impérativement en 2009). En contrepartie, la Région demande notamment à ces professionnels de s'ouvrir aux chèques vacances et de s'engager dans une démarche qualité. « Les établissements ne peuvent plus œuvrer seuls dans leur coin, précisent les services de la collectivité. Ils doivent s'engager dans des réseaux, des labels, des chartes et participer ensemble à l'attractivité de la Bretagne. C'est aussi tout le sens de nos aides et du travail effectué sur le terrain par les institutions, les chambres consulaires et les Pays. »

Acteurs incontournables du tourisme mais aussi de la vie quotidienne, les hôteliers-restaureurs ne devront pas manquer ce nouveau rendez-vous avec les consommateurs. Bernard Boutboul, Directeur du cabinet d'études spécialisé Gira conseil, en est persuadé. « Obtenir la TVA à 5,5 % est extraordinaire, affirme-t-il. L'obtenir dans un contexte de crise l'est moins car cela s'avère très dangereux. Les professionnels touchés par la conjoncture vont en profiter pour rester debout. Mais ils ne doivent en aucun cas oublier le consommateur qui attend lui aussi un signe fort qui aille au-delà de quelques centimes gagnés sur son addition. Si l'on ne veut pas que la diminution de la TVA se transforme en cadeau empoisonné, il faut que la profession n'oublie pas, dès le début, de s'adresser à ses clients en leur prouvant que tous profitent de ce gain de pouvoir d'achat. À défaut, la profession se trouvera cruellement sanctionnée. » ■ ALG

Mi-juin, onze hôtels se voyaient attribuer une cinquième étoile et devenaient ainsi les premiers à décrocher ce tout nouveau label, signe de la fin d'une exception française. Depuis le 1^{er} juillet par ailleurs, le taux de TVA est désormais de 5,5 % dans la restauration, permettant notamment à la profession de mieux résister à la conjoncture actuelle. Ces nouvelles mesures, très attendues par les professionnels, signent là le début d'une nouvelle ère pour l'hôtellerie-restauration. « La diminution de la TVA est une réelle victoire pour la gastronomie française, remarque Michaël Dodds, Président du Comité régional du tourisme. C'est une chance de mieux valoriser ces métiers et de donner un peu d'oxygène aux établissements qui connaissent des difficultés. »

Pour autant, professionnels et observateurs s'accordent à affirmer qu'ils ne devront pas « manquer cette opportunité » au risque d'être sinon très fortement pénalisés par leurs clients. « Composante essentielle d'un séjour touristique, l'hôtellerie-restauration emploie 80 % des salariés privés du tourisme, indique Anne Coutière, Directrice de l'Observatoire régional du tourisme. La TVA à 5,5 % doit absolument lui permettre d'augmenter les salaires mais également d'investir dans la formation. En Bretagne

LES RENDEZ-VOUS À NOTER

28 septembre 2009 - Une journée de formation destinée aux professionnels de l'hôtellerie-restauration pour bien comprendre les enjeux de la nouvelle loi sur la baisse de la TVA. Comment appliquer efficacement les directives ? De quelle façon communiquer ? Comment contrôler ses marges ?...

14 octobre 2009 - Nouveaux concepts de l'hôtellerie et innovations d'avenir. Intervention de Daniel Majonchi, Fondateur du Leaders Club - Témoignages de Thierry Amirault, Vice-Président des Logis de France et hôtelier à Grand-Fouray et Jacques Rocher, Directeur de l'Éco-hotel-spa Yves Rocher à la Gacilly.

17 novembre 2009 - Un café-concept consacré à la restauration collective durable et compétitive.

Renseignements auprès de Jean Michel Sébillet, Responsable IFHOR
☎ 02 99 05 45 45 - ✉ jmsebillet@fac-metiers.fr

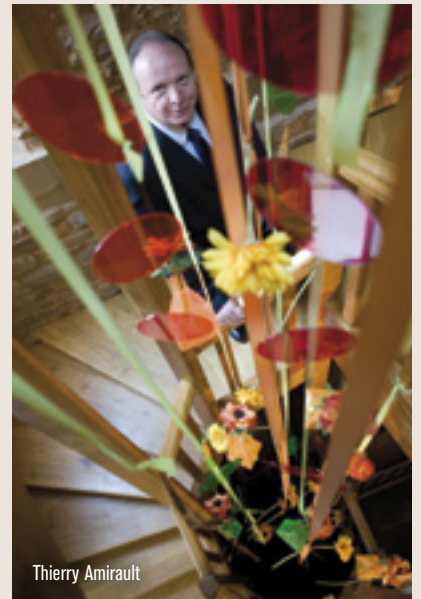
Thierry Amirault, les Palis, Le Grand-Fougeray

Ouverts depuis près de deux ans et demi, les Palis s'apprentent à tourner une nouvelle page de leur histoire. Deux suites et une chambre avec jacuzzi s'ajouteront prochainement aux 13 chambres existantes. Une autre salle de séminaire et de restaurant complétera l'offre, et le sous-sol accueillera un spa avec jacuzzi, hammam, sauna et 3 salles de soins. « Cette extension est une véritable chance, sourit Thierry Amirault, Directeur de l'hôtel-restaurant. Nous étoffons joliment notre offre de services mis à la disposition de nos clients. »

Acquis grâce à un partenariat avec la mairie du Grand-Fougeray, les Palis accueillent une clientèle de tourisme et d'affaires tout au long de l'année. Thierry Amirault a décidé de faire de l'établissement un modèle d'accueil pour les personnes atteintes de handicap : mental, moteur, visuel ou auditif. « Obtenir le label tourisme et handicap était obligatoire pour moi, indique-t-il.

En tant que Vice-Président des Logis de France, j'ai eu la chance de participer aux travaux menés à l'époque au ministère. J'aurais été bien mal venu de ne pas appliquer les principes évoqués. »

Pour autant, les chambres ne sont pas spécialement dédiées aux personnes handicapées mais s'adressent à tout client, valide ou non. La devise de Thierry Amirault tient en deux mots « services » et « qualité ». « Ici, vous pouvez accéder à internet d'où que vous soyez, et gratuitement, affirme-t-il. Cela semble un détail mais c'est, selon moi, le b.a.-ba aujourd'hui. Je ne comprends pas ceux qui rendent encore ce service payant. Je vais par ailleurs acquérir des vélos et les mettre à la disposition de ma clientèle pour qu'elle puisse découvrir les environs. Il ne me viendrait même pas à l'esprit de leur faire payer. . . » Thierry Amirault espère que la TVA à 5,5 % et la nouvelle classification hôtelière



Thierry Amirault

joueront aussi en faveur de cette qualité en tirant les établissements vers le haut. ■ ALG

Yann Paigier, Léon le cochon, le Comptoir des halles et le Bistrot de Léon, Rennes

À la tête de trois restaurants du centre-ville rennais, Yann Paigier n'est pas homme à s'en laisser conter. À la question de savoir ce que lui apporte l'instauration de la TVA à 5,5 %, il n'a ainsi qu'une réponse : cette « excellente mesure tombe à point nommé ». « La situation est très tendue en ce moment, ajoute-t-il. Nous pouvons passer, d'un soir à l'autre, de 10 à 200 couverts. Il faut donc être réactif et savoir travailler à flux tendu. Nous avons pour cela besoin d'un personnel toujours présent et solide. » Pour Yann Paigier, nul doute. Outre la diminution des prix - qui incitera les clients à franchir plus facilement la porte des restaurants -, la baisse de la TVA va permettre à ce chef d'entreprise, qui emploie 45 personnes aujourd'hui, de mieux rémunérer ses salariés et d'embaucher à nouveau. « J'aimerais pouvoir me dégager plus de temps que je mettrai à profit de mon métier en allant découvrir de nouvelles saveurs, trouver des idées en prospectant à l'étranger. . . Continuer à avancer, tout simplement. »

À 42 ans, le restaurateur a à cœur de transmettre, au fur et à mesure de ses acquisitions, les établissements qu'il dirige à son équipe. « J'ai la chance d'être très bien entouré, avoue-t-il. J'ai donc pour devoir de permettre à mon équipe d'accéder au plus haut. » Yann Paigier voit



Yann Paigier et son équipe

aussi en la TVA à 5,5 % une aubaine pour attirer à lui de nouveaux talents. Et aussi de mieux accompagner ses

apprentis, qu'il souhaite toujours plus nombreux. « C'est l'avenir », conclut-il. ■ ALG

LES SAISONNIERS ONT LEUR FORMATION

Le Fafih, OPCA de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes, propose aux personnes pouvant justifier d'une saison dans l'hôtellerie-restauration une formation de 21h totalement prise en charge et dispensée localement par l'IFHOR. Une opportunité pour les saisonniers, qui représentent 40 % des professionnels de l'hôtellerie-restauration bretons, de compléter leur expérience par des notions fondamentales.

Renseignements auprès de Claudine Pélerin - ☎ 02 99 05 45 37 - ✉ cpelerin@fac-metiers.fr

Serge Gomard, le Relais d'Alsace, Saint-Grégoire



Serge Gomard

En quarante-cinq années passées dans la profession, Serge Gomard a exercé tous les métiers de la restauration. « *Un parcours classique* », précise le co-gérant de la chaîne Relais d'Alsace et Directeur du restaurant de Saint-Grégoire, dans le parc Edonia. « *À l'époque, c'était encore assez facile de monter son affaire, remarque-t-il, il suffisait d'un petit pécule et de beaucoup de courage. Aujourd'hui, il faut tout autant de courage mais énormément plus d'argent.* »

C'est ainsi que Serge Gomard veut développer un nouveau projet qui lui tient très à cœur : aider les jeunes professionnels qui souhaitent s'installer. « *Nous avons déjà commencé, se réjouit-il. Nous avons créé un fonds commun de placement avec Karlsbräu et son partenaire banquier.* » Comme beaucoup, Serge Gomard se réjouit de l'instauration de la TVA à 5,5 % et espère que la

mesure va permettre aux entreprises de « *recréer un peu de trésorerie et conserver leur personnel de qualité, maillon indispensable* » de la restauration.

Au Relais d'Alsace, la mesure a été instantanément suivie d'effet. La carte indique les prix baissés. « *Nous nous adaptons aussi à la demande en proposant un menu du midi à moins de 11 euros, indique le Directeur. Il faut bien entendu continuer à attirer le client car, depuis le début de la crise, nous accusons une baisse de 25 % du nombre de couverts. Même si nous relativisons ce chiffre avec l'ouverture récente de deux autres restaurants à proximité. . . Nous espérons toutefois, pour les consommateurs comme pour la profession dans son ensemble, bientôt voir le bout du tunnel.* » ■ ALG

Jean-Luc Samson, le Relais de Brocéliande, Paimpont

À la recherche d'un hôtel-restaurant à acquérir, Jean-Luc Samson souhaitait trouver un établissement dans lequel il pourrait « *mettre sa patte* ». Avec le rachat du Relais de Brocéliande, l'an dernier, l'homme a fait mouche. « *J'ai tout transformé, raconte-t-il, il ne reste de l'ancien établissement que les murs extérieurs et la cheminée. L'hôtel est désormais tel que je l'imaginais, voire encore mieux.* »

Jean-Luc Samson propose à l'année 24 chambres chaleureuses, dont deux destinées à accueillir des personnes en situation de handicap. Labellisé Château et hôtels collection, l'hôtel a gagné sa troisième étoile et s'apprête à entrer dans le giron des Logis de France. « *Je suis très heureux de pouvoir accueillir mes premiers clients dans un endroit de très haute qualité qui, malgré les travaux, a su garder son âme et son authenticité* ».

Au total, Jean-Luc Samson emploie 14 personnes, dont deux chefs cuisine. « *La restauration est tout aussi*



Jean-Luc Samson

importante que le confort et le charme des chambres, indique-t-il, convaincu. *L'exigence de qualité, au cœur de notre métier, doit se retrouver à tous les niveaux.* » C'est donc serein que le propriétaire des lieux attaque sa première saison. ■ ALG

Karim Khan, le Château d'Apigné, Le Rheu

Répondre à la demande de ses clients et profiter des atouts de son domaine pour peu à peu diversifier son offre : tels sont les leitmotivs de Karim Khan. Depuis le 20 mars, le propriétaire du Château d'Apigné a ouvert un restaurant gastronomique « Les Tourelles » dont le chef vient d'être distingué par une Chouette d'or dans le cadre du « Festival gourmand 2009 ». Parallèlement, les travaux du futur hôtel 4 étoiles se poursuivent. « *Quatre chambres sont prêtes depuis juin, quatre autres ouvriront en octobre et les huit dernières suivront l'an prochain* », se félicite Karim Khan. Ces nouvelles



Karim Khan

activités permettront au Château d'Apigné d'équilibrer sa clientèle composée à 70 % d'entreprises.

« *Nous souhaitons sortir des sentiers battus, déclare Karim Khan. En proposant des prestations haut de gamme en hôtellerie et restauration. Pouvions-nous faire autrement avec un tel lieu ? Pour autant, l'endroit doit rester chaleureux. Je souhaite que mes clients se sentent ici comme chez eux, qu'ils n'hésitent pas à poser des questions ou à pousser les portes pour mieux découvrir les lieux et environs.* »

Si les débuts de l'aventure gastronomique se font lents, crise oblige, Karim Khan est confiant... et patient. « *Quand vous travaillez dans un château, vous êtes un maillon de la chaîne historique, de ce patrimoine, poursuit-il. Vous n'avez donc qu'une seule chose à offrir : le meilleur de vous-même. C'est ce que mon équipe s'attache à faire chaque jour et je suis sûr que notre clientèle y sera sensible.* » ■ ALG