

Interview avec Maurice R. L. Urech, directeur général de l'Hôtel Beau-Rivage à Lausanne : la haute école de l'hospitalité

Autor(en): **Müller, Stephan / Urech, Maurice R. L.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue suisse : la revue des Suisses de l'étranger**

Band (Jahr): **18 (1991)**

Heft 2

PDF erstellt am: **09.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-912892>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Interview avec Maurice R. L. Urech, directeur général de l'Hôtel Beau-Rivage à Lausanne

La haute école de l'hospitalité

En Suisse, les hôtels de première classe jouissent d'une excellente réputation. Pour diriger un hôtel cinq étoiles, il faut avoir beaucoup d'expérience et du flair pour déceler les nouvelles tendances. La «Revue Suisse» a eu un entretien avec Maurice R. L. Urech, l'un des meilleurs hôteliers du monde.

Revue Suisse: Monsieur Urech, vous êtes le directeur de l'un des meilleurs hôtels de Suisse, à savoir l'Hôtel Beau-Rivage situé à Lausanne-Ouchy. Qu'est-ce qui vous a incité à choisir la carrière hôtelière?

M. Urech: Rien ne laissait prévoir que je dirigerais un jour un hôtel cinq étoiles. Mon père – qui était d'ailleurs un Suisse de France – était ingénieur. Personnellement, je me sentais plutôt attiré par l'architecture. Mais il devait en aller autrement. Au milieu des années cinquante, j'ai fréquenté une école hôtelière à Paris.

Et ensuite, il y a eu les inévitables stages, qui vous ont permis d'acquérir l'expérience nécessaire. Quelles en ont été les étapes?

Ma première place m'a conduit à l'Hotel Baur au Lac à Zurich, où j'ai travaillé successivement au bureau du personnel, comme caissier du restaurant et à la réception. A Londres, j'ai travaillé pendant cinq ans à l'Hôtel Savoy, puis j'ai fait mes premières armes à St-Moritz.

Pourquoi est-il déconseillé d'occuper une position élevée immédiatement après avoir reçu une excellente formation, comme à l'Ecole hôtelière de Lausanne?

Je constate très souvent que certains jeunes cherchent avant tout à accéder rapidement à des postes élevés. Ce désir compréhensible en soi conduit à une spécialisation qui n'est pas souhaitable et qui comporte des désavantages dans l'hôtellerie. Je défends résolument le point de vue selon lequel, pour réussir dans l'hôtellerie, il est absolument indispensable de passer par tous les services d'une entreprise hôtelière.

Il semble donc que le fait de gravir tous les échelons les uns après les autres soit toujours une bonne recette. Vous avez dit en passant que vous aviez également travaillé pendant assez longtemps en Italie. Que peut-on apprendre des Italiens?

Pour vous répondre net: une approche positive de la vie. Dans ce domaine, j'ai beaucoup appris au Gritti Palace ainsi qu'au Lido de Venise, mais aussi à l'Hôtel Miramonti à Cortina d'Ampezzo.

Et maintenant une question qui sent le soufre: les hôteliers suisses à l'étranger ne vivent-ils pas de leur vieille réputation?

Pas du tout. Ils continuent à être très appréciés. Ils sont vraiment les ambassadeurs de la gastronomie suisse. Nos écoles hôtelières ont également une excellente renommée.

Depuis 1983, vous êtes directeur général de l'Hôtel Beau-Rivage. Celui-ci fait partie du cercle très fermé des «Leading Hotels of the World», un groupement des meilleurs hôtels du monde. Quelle philosophie avez-vous adoptée afin de pouvoir satisfaire aux exigences forcément très élevées de vos hôtes?

Le Beau-Rivage est un hôtel qui bénéficie d'une longue tradition, avec une part relativement importante de clients réguliers et fidèles. J'attache une grande importance à ce que mes hôtes soient bien traités chez nous. Ils doivent se sentir comme à la maison. La durée moyenne de séjour, qui est très élevée, constitue pour moi une marque de confiance dont je suis fier.

Tradition oblige, pourtant je suppose que les exigences de vos hôtes évoluent constamment.

Le fait que nos clients se sentent bien chez nous ne suffit plus. Outre un traitement optimal de nos hôtes par du personnel bien formé,

nous offrons une grande variété de loisirs (excursions dans les environs immédiats ou plus loin, manifestations culturelles). Il ne faut pas négliger non plus les activités sportives pour les gens qui aiment les loisirs actifs.

Dans le domaine de l'infrastructure de notre hôtel également, nous nous efforçons constamment de l'adapter aux besoins nouveaux. Cette remarque s'applique tout spécialement à la cuisine de notre nouveau restaurant «La Rotonde», qui doit être variée. J'aime en particulier découvrir les nouvelles tendances du goût.

Etant donné la situation précaire qui règne dans les hôtels et restaurants dans le domaine du personnel, comment pouvez-vous encore assurer le service de vos hôtes pendant 24 heures sur 24?

Aujourd'hui, on attache une grande importance à la qualité de la vie et à la réalisation des buts que l'on s'est fixés. Cela a pour conséquence que le personnel qualifié choisit de plus en plus un travail régulier, ce qui se traduit dans notre entreprise par une fluctuation élevée du personnel. En outre, il y a toujours plus de jeunes cuisiniers qui nous quittent pour pouvoir réaliser le plus tôt possible leur rêve d'avoir leur propre restaurant. En conséquence, on est obligé de recourir toujours davantage à du personnel qui travaille à temps partiel. Pour pouvoir malgré tout offrir un service optimal à nos hôtes, j'ai besoin d'un personnel hautement qualifié et très motivé.

Les hôtels de luxe traditionnels ont-ils encore un avenir?

Oui. Mais cela suppose l'engagement continu du personnel et des moyens disponibles. Les prestations fournies devront être honorées en conséquence par le client. La tendance est manifestement au luxe, si bien que les entreprises bien dirigées ont de bonnes chances de pouvoir survivre.

Il ne faut cependant pas s'en cacher: au cours des prochaines années, de nombreux hôtels vont disparaître en Suisse. Il faut en rechercher les causes d'une part dans le facteur coût du personnel et d'autre part dans le défaut d'adaptation aux tendances nouvelles. Pendant trop longtemps, beaucoup d'hôteliers se sont reposés sur leurs lauriers et ont méconnu les nouveaux besoins de leurs hôtes. Les hôtels d'affaires où le travail est entièrement rationalisé, mais également les hôtels de première catégorie bien dirigés continueront à exister, tandis que beaucoup d'hôtels de catégorie moyenne auront des difficultés.

Monsieur Urech, je vous remercie pour votre interview.

Interview de Stephan Müller



Un directeur d'hôtel tel que Maurice R. L. Urech personnalise son établissement. (Photo d'archives)