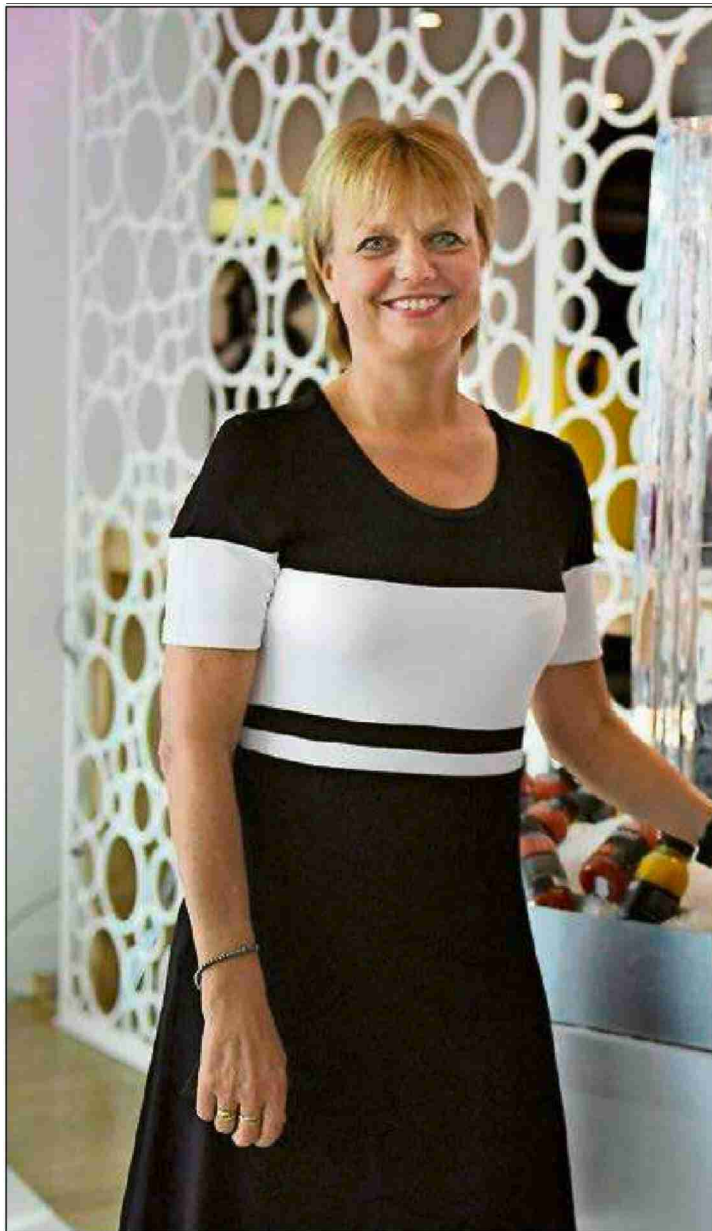



 htr hotel revue
 3001 Bern
 031/ 370 42 16
 www.htr.ch

 Genre de média: Médias imprimés
 Type de média: Presse spécialisée
 Tirage: 10'341
 Parution: 26x/année

 N° de thème: 571.212
 N° d'abonnement: 1083336
 Page: 11
 Surface: 85'380 mm²

Goûts classiques et bohème chic



Christine Lamarche, directrice de l'Hôtel N'vY, établissement qui se veut bohème chic dans les Pâquis, à Genève.

ltd

Caméléon des métiers de l'hospitalité, Christine Lamarche dirige l'Hôtel N'vY, à Genève. Un concept anticonformiste auquel elle s'est adaptée avec plaisir.

ALEXANDRE CALDARA

Directrice d'hôtel, un métier qui permet de connaître les secrets d'une guitare Dobro à résonateur, de répondre à tous les avis des clients sur les réseaux sociaux, de travailler dans un univers de chromothérapie où on change la couleur de la lumière en fonction des humeurs. Christine Lamarche reste aussi une directrice qui se souvient de la poussière quand elle fut gouvernante d'étage. Elle dirige depuis plus de trois ans l'Hôtel N'vY du groupe Manotel, à Genève, un établissement qui se veut bohème chic. Elle doit à la fois garder les clés de murs de guitares électriques et rassurer une clientèle américaine parfois déstabilisée par des tags de l'artiste Meres One. Christine Lamarche gère les paradoxes. Elle sait s'adresser à «des hôtes ultra-connectés qui viennent pour se détendre, enlever la cravate, se retrouver dans un lieu hors contrainte», tout en tenant compte de l'ensemble de la clientèle d'un hôtel quatre étoiles supérieur, sur le marché genevois, dans un éta-



htr hotel revue
3001 Bern
031/ 370 42 16
www.htr.ch

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 10'341
Parution: 26x/année

N° de thème: 571.212
N° d'abonnement: 1083336
Page: 11
Surface: 85'380 mm²

blissement de 153 chambres sur les 600 du groupe. Elle donne un exemple: «Un client m'a dernièrement confié que le style de l'hôtel était trop novateur à son goût, même s'il comprenait que cela plaise à une autre partie de la clientèle, je l'ai redirigé avec plaisir vers le Royal, un hôtel plus classique de notre groupe.» Un personnel habillé en jeans par la marque Diesel, cela peut reconforter, mais certains hôtes surveillent les badges sur les chemises par peur de l'imposture.

Elle fut gouvernante générale et cheffe de réception

Elle porte un cuir noir et confesse des goûts plutôt classiques. Christine Lamarche l'avoue volontiers: «C'est moi qui ai dû m'adapter au concept, je ne me considère pas comme faisant partie de la génération Y, notre public cible. Par contre j'ai accepté parce que l'idée de repositionner l'Hôtel Epsom me parlait. Et que dans ce concept novateur et anticonformiste, je pouvais performer et transmettre ceci à une équipe de 80 personnes, eux majoritairement de la génération Y et de cultures très différentes, il faut les encadrer et leur transmettre une passion.» Une passion mais aussi «beaucoup de métiers», qu'elle connaît dans toutes leurs diversités. Après l'école hôtelière de Thonon, elle découvre rapidement Genève où elle se fait engager comme gouvernante d'étage pour l'ouverture de l'Hôtel Mövenpick en janvier 1990, elle y restera cinq ans, passera par la réception et les réservations. Elle devient ensuite gouvernante générale de l'Hôtel Warwick, avec une équipe de 20 personnes, puis deviendra cheffe de réception. De là elle part à l'Hôtel Beau-Rivage pour découvrir les exigences d'un hôtel cinq étoiles, toujours comme cheffe de réception, «un service perfectionné à l'extrême.» Le 14 février 2005,

elle intègre le groupe Manotel comme adjointe de direction à l'Hôtel Epsom où le domaine de la restauration vient se rajouter à ses compétences. Alors elle peut légitimement transmettre et se souvient avec un brin de fierté d'une étudiante qui venait faire quelques heures comme hôtesse d'accueil le matin, qui ne connaissait rien au métier et qui après son expérience à l'Hôtel N'vY a décidé de se consacrer à l'hospitalité: «Elle travaille aujourd'hui au Four Seasons Les Bergues.»

Son style de management, elle le définit comme participatif mais assez directif, elle aime les idées des collaborateurs, elle cite comme exemple ce collaborateur qui lui suggère de ne pas se contenter d'une carte de desserts, mais de présenter de minis-pâtisseries sur un plateau: «C'est une super idée, les clients craquent, mais quand bien même cela n'aurait pas marché, on peut se dire qu'on a essayé.» Par contre elle tient au respect de certaines règles: «Si on commence le travail à 6 heures, on n'arrive pas à 6 h 30 ou on ne s'arrête pas en plein service pour fumer une cigarette.» Caroline Boesch, directrice du marketing de Manotel, la taquine sur son rapport de travail avec les DJs qui prennent possession du bar cinq fois par semaine. La directrice en convient: «Ce sont des artistes. Evidemment on ne les gère pas comme d'autres membre du personnel sur les horaires ou sur leur registre musical. Je le comprends. Mais je me bats pour que les clients puissent aussi leur proposer leur choix de musique. Même chose avec les barmen qui défendent leur art du cocktail, mais si quelqu'un veut du vin, on lui en sert. Nous sommes là pour satisfaire les clients, il ne faut jamais l'oublier.»

Occuper un poste à responsabilité pour une femme dans l'industrie de l'hospitalité n'a pas tou-

jours été une évidence pour les hommes au pouvoir. «A l'école hôtelière, on nous faisait bien remarquer que nous étions une promotion composée de beaucoup de femme et que cela n'allait pas être évident pour nous.» Par contre elle a pris du plaisir à se laisser diriger par une femme, Suzanne Lendi au Beau-Rivage de Genève, elle se félicite de la politique égalitaire du groupe Manotel et souligne que l'Hôtel Edelweiss est dirigé par Maria Croci. En effet, le groupe intègre à son programme de développement durable les questions d'égalité hommes-femmes, en termes d'équilibre, y compris pour les cadres, tout comme en matière de parité salariale. Elle hésite avant de se lancer dans l'éloge des femmes directrices d'hôtel: «Il s'agit juste de mon expérience, il ne faudrait pas la transformer en généralité.» Tout de même elle se lance: «Je pense que les femmes font preuve de plus de douceur, d'empathie, de patience et qu'elles doivent davantage apprendre à gérer leurs émotions.» Au moment de réunions de chantier de l'Hôtel N'vY, en tant que seule femme présente, il lui est arrivé d'intervenir sur des éléments pratiques: «Pour qu'un miroir soit plus proche de la lumière du jour, le sèche-cheveux dans la coiffeuse de la chambre et pas dans l'humidité de la salle de bains et n'ai pas pu imposer encore plus de tiroirs.»

Elle suit avec plaisir les émissions «le bonheur à l'N'vY» qu'enregistre tous les jeudis Pierre-Michel Meier. Pour la variété des invités, elle cite le philosophe ministre Luc Ferry et le rappeur Soprano. Un grand écart stylistique qu'elle peut apprécier jusqu'à 23 heures. Là où la luminothérapie lui rappelle, par la couleur bleue, qu'elle aime trop le contact matinal avec les clients pour s'éterniser.


 htr hotel revue
 3001 Bern
 031/ 370 42 16
 www.htr.ch

 Genre de média: Médias imprimés
 Type de média: Presse spécialisée
 Tirage: 10'341
 Parution: 26x/année

 N° de thème: 571.212
 N° d'abonnement: 1083336
 Page: 11
 Surface: 85'380 mm²


Un grand espace du Ladakh où l'hôtelière aime se couper de son environnement habituel et peut se ressourcer.

ldd

Pas d'objet fétiche Mais un grand besoin de panoramas et de rencontres

Dans cette série «figure féminine de l'hospitalité», nous demandons aux invités de parler de leur objet fétiche. Mais voilà ce que répond Christine Lamarche: «Je n'ai pas d'objet fétiche, peut-être que cela rassure ceux qui en possèdent un, moi je fonctionne autrement.» Comment? «J'aime le contact avec la nature. J'ai besoin de marcher en moyenne et en haute montagne, ce qui me permet de me couper de mon environnement habituel et de découvrir de nouvelles cultures.» Et sur ce chemin pas de pe-

tit caillou qui deviendrait objet fétiche? «Non vraiment, mais par contre je peux vous parler de panoramas grandioses, au Ladakh, au Pérou, à l'île de la Réunion, au Cap-Vert et du contact avec les populations locales. J'aime rencontrer des nomades au milieu de nulle part. J'ai besoin de grands espaces, mais de tels voyages demandent de prendre plusieurs semaines.»

Elle conclut: «Clairement c'est à travers ces panoramas, que je me ressource, cela me booste, je trouve mon ailleurs.» aca

Série 4/4 Figures féminines de l'hospitalité

Elles sont entrepreneuse, hôtelière, designer ou cheffe cuisinière. Elles rencontrent un succès à la hauteur de leur talent et de leur engagement. Le «cahier français» d'hotel revue propose de clore et de débiter l'année avec des portraits de personnalités féminines marquantes, actives dans le domaine de l'hospitalité où les postes à responsabilités restent majoritairement occupés par des hommes.

Mercedes Assal-Poget de La Chocolatière à Lausanne, **Virgine Basselot**, cheffe de La Réserve Genève et **Constance Guisset**, designer, ont complété panel en quatre volets. aca