

« Cette crise nous oblige à réfléchir autrement
et reprendre les bases. »



Nom

Madelijn Vervoord

Âge

51 ans

Profession

**Directrice générale de
l'hôtel InterContinental**

Dans quel état d'esprit êtes-vous quelques semaines après la fin du confinement ?

Je suis passé par plein d'émotions après le déconfinement ! Déjà, pouvoir aller et venir comme bon me semble est quand même une liberté incroyable. Ayant été confinée entre mon appartement et l'hôtel, sentir le vent et le soleil m'a fait un grand bien. Puis surtout, rallumer les espaces de l'hôtel, voir les équipes revenir et se préparer à recevoir nos clients à nouveau, tout cela a créé une dynamique pleine d'énergie et de motivation.

Racontez-nous votre monde d'après ...

Le cœur de notre métier est de recevoir et de faire plaisir aux clients. Les relations humaines sont primordiales et la distanciation et le port du masque nous privent en partie d'une relation de proximité avec nos clients. Mais nous nous sommes adaptés et avons mis toutes les mesures en place. Les équipes se sont approprié les espaces différemment et le plaisir d'accueillir nos clients se lit dans leurs yeux, faute de voir leurs sourires. Ayant ouvert, fermé et ré-ouvert notre hôtel en l'espace d'une seule année, nous sommes d'autant plus dans une situation particulière.

Notre clientèle habituelle, les étrangers, ne peut pas encore revenir. Les événements pour 300 personnes n'ont pas lieu non plus pour le moment. Heureusement pour notre restaurant Epona et notre bar le Dôme, nous avons fidélisé une clientèle locale qui est revenue aussitôt, tout comme nos fournisseurs régionaux. Nous avons renforcé notre offre dans le très beau jardin du Grand Hôtel-Dieu – Epona Côté Jardin – avec une offre braséro tous les soirs. Nous avons multiplié les offres en hébergement pour la clientèle de proximité et de passage (par exemple, l'offre pour les Lyonnais, la Route 69, l'offre familiale...). Nous proposons des offres à l'Académie pour des réunions plus espacées et sommes ravis d'accueillir de nouveau nos clients d'affaires habitués. Enfin d'accueillir nos hôtes en assurant leur sécurité et leur confort, nous avons également mis en place des protocoles sanitaires très stricts IHG – Clean Promise.

Comment voyez-vous l'avenir de votre métier/secteur d'activité ?

Notre secteur est parmi les plus touchés. Suite aux mesures de distanciation, nos restaurants et les bars ont perdu en capacité d'accueil, ce qui a entraîné une baisse de notre chiffre d'affaires. Pour l'hôtellerie de luxe, qui a une part de clientèle étrangère importante, la reprise sera longue – pas avant fin 2022. Les congrès et événements importants doivent s'adapter à ces nouvelles dispositions – mais cela passe forcément par une diminution du nombre des participants et donc un manque à gagner. Notre secteur représente entre 8 et 20% du PIB suivant les régions.

En dehors des emplois directs, il faut également tenir compte des emplois indirects qui sont multipliés par 3 à 5. Afin de pouvoir préserver les emplois, nous avons besoin de la clientèle internationale, même si nous savons qu'elle va revenir progressivement. En ce moment nous accueillons surtout des personnes venant de France, de Suisse, d'Allemagne et du Benelux, mais aussi des autres pays d'Europe, dont les anglais et enfin la clientèle lointaine à haute contribution, tels que les américains, russes, asiatiques et habitants du Moyen-Orient. Je suis impressionnée par cette dynamique qui s'est tout de suite mise en place dans notre secteur, cette volonté de continuer en innovant et surtout cet optimisme en se disant que nous allons rebondir. J'ai vu beaucoup d'idées créatives et d'offres de qualité.

Lyon dans les années à venir ...

Lyon a beaucoup changé ces dernières années et surtout son image a énormément évolué. Lyon est considérée comme une ville où il fait bon vivre, qui est riche et dense au niveau culturel et où l'on peut quasiment tout faire à pied ou à vélo et où bien sûr la gastronomie et l'hôtellerie sont de très haut niveau. Traditionnellement dans notre secteur, l'activité à Lyon était concentrée sur les jours de semaine. Nous avons clairement observé depuis notre ouverture en juin 2019, l'émergence d'une clientèle de week-end, orientée autour des loisirs et désireuse de découvrir la ville et ses alentours sur plusieurs jours. Les structures d'accueil pour les séminaires, congrès et autres évènements ont été améliorées et Lyon est aujourd'hui la deuxième ville après Paris en termes d'accueil. L'aéroport s'est développé et nous avons la chance d'avoir des lignes internationales directes. Lyon est devenue une vraie capitale européenne et bénéficie d'une très belle image. Il est important de continuer ce développement tout en préservant la qualité de vie pour ses habitants, car c'est aussi en partie ce que les touristes viennent chercher. Il va falloir également développer le transport des personnes par voie fluviale – quoi de mieux que de circuler en vaporetto entre le Vieux Lyon, la Confluence, le Grand Hotel Dieu et la Cité Internationale ! À titre d'exemple, nous avons, pour notre part, mis en place un partenariat avec un water taxi électrique.

Si vous deviez trouver un côté positif à cette crise :

Justement, cette crise nous oblige à réfléchir autrement et reprendre les bases. La situation économique va être très tendue et nous pouvons nous en sortir en jouant collectif à tous les niveaux. À titre professionnel, je suis contente de voir que notre politique préférant les circuits courts prouve toute sa valeur aujourd'hui. Il faut être convaincu et non pas opportuniste dans ce domaine.

Si vous deviez décrire l'avenir en un mot ...

Incertain à court terme, plus respectueux à long terme.

Quel est l'objet qui aura marqué votre confinement ?

Deux choses : le rameur car je me suis remise au sport, et un jeu de cartes car j'ai appris à mes enfants le jeu de canasta que j'avais appris moi-même étant enfant et auquel nous avons joué tous les jours.
