Rôle, structure et problèmes de l'hôtellerie suisse

Autor(en): **Seiler, Franz**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique franco-suisse**

Band (Jahr): **39 (1959)**

Heft 3

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-888206

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.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

◀ Au dessus de Zermatt : le Cervin, vu de la terrasse du Gornergrat (Photo Franz Schneider, Lucerne)

Rôle, structure et problèmes DE L'HOTELLERIE SUISSE

par Franz Seiler, président central de la Société suisse des Hôteliers

Rôle de l'hôtellerie et du tourisme dans l'économie suisse

Au moment où les pays cherchent à développer leur tourisme pour se procurer des devises étrangères, c'est un lieu commun que de rappeler combien la Suisse qui ne dispose pas de matières premières a besoin de ses exportations invisibles pour compenser le déficit de sa balance commerciale.

Pour la première fois en 1956, selon les constatations de la commission pour l'observation de la conjoncture, les prestations touristiques ont valu à notre pays plus d'un milliard de francs de recettes. Celles-ci continuent à s'accroître et cette estimation s'est élevée à 1,2 milliard en 1957. Il n'est pas exagéré de prétendre aujourd'hui, si l'on tient compte de tous les éléments qui peuvent se rattacher au tourisme, qu'elle atteint véritablement 1,5 milliard de francs. Si l'on estime de 430 à 500 millions les dépenses des touristes suisses à l'étranger, l'on atteint un solde actif du tourisme qui peut varier entre 670 millions et 1 milliard de francs.

Il est remarquable de constater que le tourisme vient au 2e rang de nos industries exportatrices au point de vue des recettes et qu'il occupe le 1er rang dans les soldes actifs, les revenus des capitaux venant au 2e rang. L'importance économique du tourisme est ainsi clairement démontrée.

Le tourisme étranger n'est pas seulement une source de devises abondante pour l'économie suisse, mais il est une des conditions même d'existence de nos populations des montagnes. Il leur apporte un heureux complément d'occupation et permet de lutter efficacement contre la dépopulation des vallées.

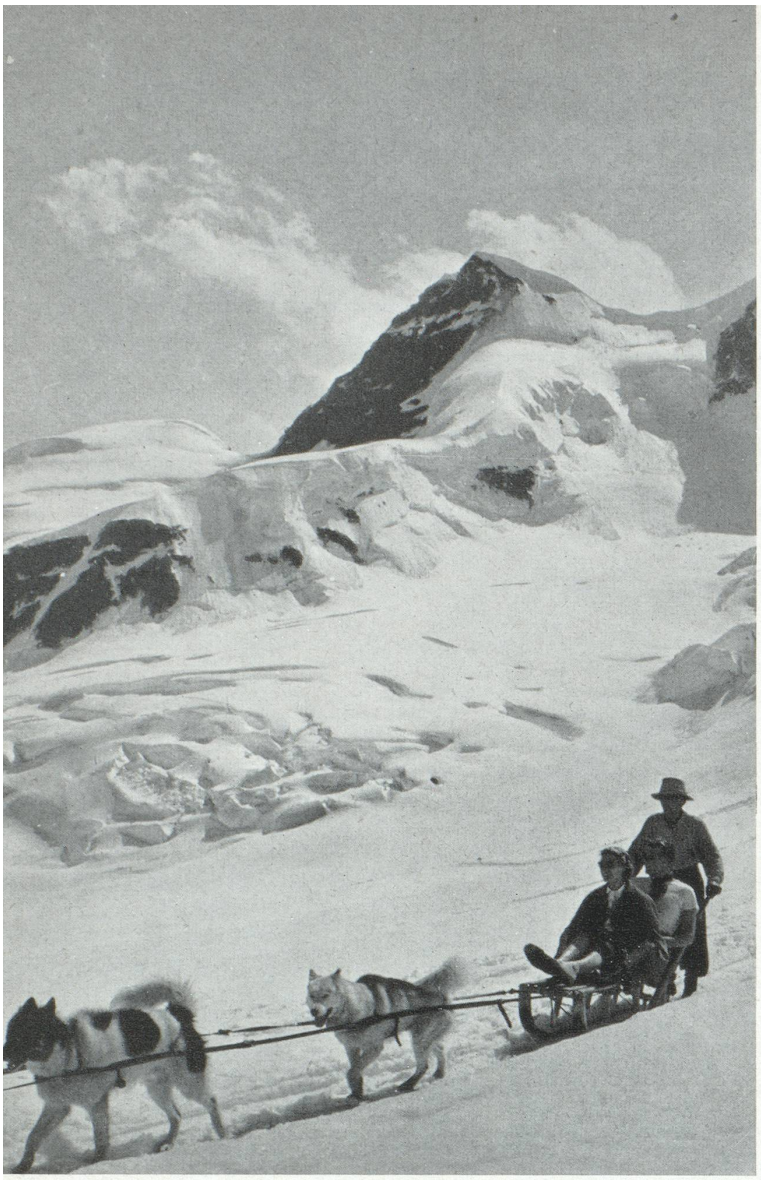
C'est que l'hôtellerie est une industrie qui a un caractère spécial. Ses prestations consistent surtout en « services » et dans la vente et la transformation de produits. Elle fournit par là un important appui à notre agriculture. Les dépenses de l'hôtellerie atteignent plus de 700 millions de francs et le tableau ci-après précise les rapports de l'hôtellerie avec les autres branches de l'économie suisse.

L'hôtellerie dépense en effet :

— 260 millions pour l'achat de produits alimentaires et de boissons, dont 80 % ont été à l'agriculture;

— 150 millions de salaires fixes, de prestations en nature et de « service » porté en compte à la clientèle; les pourboires donnés de la main à la main, non compris dans ce chiffre, représentent un certain nombre de millions;

— 90 millions pour l'entretien des immeubles et du mobilier, somme qui est allée en très grande partie aux



Promenade en luge traînée par des chiens polaires, à la Jungfraujoch

entrepreneurs et installateurs (non compris les rénovations et modernisations qui n'ont pas été couvertes par le débit du compte d'exploitation);

— 210 millions pour combustibles solides et liquides, lumière et force, publicité, téléphone, orchestres et distractions, eau, canalisation et voirie, matériel et produits de propreté, frais de bureau, frais généraux, assurances, impôts, taxes, intérêts, etc. ;

— 25 millions représentant les prélèvements privés des hôteliers, c'est-à-dire les salaires pour la direction, soit à peu près 5.000 francs par hôtel, plus entretien, logis et nourriture.

Enfin, comme l'horlogerie, l'hôtellerie répond aux aspirations et aux aptitudes de la population de diverses régions de la montagne et de la campagne. C'est en effet surtout dans les régions éloignées des centres urbains que l'on trouve le goût du travail bien fait et une vive curiosité à l'égard de ce qui se passe dans le monde, curiosité que le contact régulier avec les touristes étrangers permet de satisfaire. L'on y connaît fort bien les lois de l'hospitalité, la valeur d'un accueil chaleureux et du dévouement à l'égard d'autrui, dispositions très répandues dans notre population et qui font merveilles dans l'hôtellerie.

Structure et caractère de l'hôtellerie suisse

Si l'on examine la structure de l'hôtellerie suisse, l'on constate que cette industrie est caractérisée par la prédominance des établissements petits et moyens. Sur les quelque 7.000 hôtels, pensions et établissements de cure, totalisant plus de 195.000 lits, enregistrés par la statistique fédérale au début de 1958, l'on comptait plus de 6.000 établissements (soit plus de 80 %) ayant jusqu'à 50 lits, quelque 700 établissements de 51 à 100 lits et à peine 250 maisons de plus de 100 lits.

Par contre, il convient de souligner le gros effort qui a été accompli par les hôteliers suisses pour adapter leurs entreprises aux exigences de la clientèle et du trafic modernes. Il est faux de prétendre que l'hôtellerie suisse connaît une période de stagnation. Certes elle a été fortement éprouvée par la grande crise mondiale des années 30 et par la paralysie totale du mouvement touristique pendant la guerre. Elle s'est trouvée placée dans une situation extrêmement inconfortable, car, sans avoir connu les destructions qui ont ravagé l'hôtellerie des pays voisins, elle a vu la plus grande partie de ses établissements temporairement désaffectés, utilisés à des fins militaires ou autres et soumis inexorablement aux outrages du temps.

Une dizaine d'années de marasme marque une hôtellerie, mais les hôteliers suisses ne se sont pas laissés décourager. Ils se sont remis à la tâche dès que des frontières se sont rouvertes et, au fur et à mesure que les affaires reprenaient, au cours de ces 15 dernières années, ils ont réinvesti tous les gains dans leurs entreprises pour les moderniser, pour en rationaliser l'exploitation, pour s'adapter au progrès technique et enfin pour agrandir, lorsque le succès venait couronner leurs efforts et lorsque la constance de l'accroissement du trafic justifiait une augmentation du nombre des lits. L'hôtellerie suisse n'a bénéficié d'aucune aide financière étrangère, et celle des pouvoirs publics a été infime par rapport aux efforts des intéressés eux-mêmes.

De plus la courbe croissante des arrivées et des nuitées a incité de nombreux entrepreneurs à construire des hôtels et, à ce propos, l'on peut regretter que des intérêts spéculatifs l'aient parfois emporté sur les intérêts bien compris du tourisme et de l'hôtellerie. Il n'en reste pas moins que de nombreux hôtels — parmi lesquels les meublés dominent pour tenir compte des habitudes de la clientèle qui séjourne de moins en moins à l'hôtel où elle ne fait que passer ses nuits — ont vu le jour au cours de ces dernières années. De 1950 à 1957 uniquement pour les hôtels et pensions, l'accroissement a été de plus de 9.000 lits (+ 23 %) dans les grandes villes et centres du tourisme et de quelque 15.000 lits (+ 11 %) dans le reste de la Suisse. C'est au Tessin que l'extension de la capacité d'hébergement a été la plus forte puisqu'elle fut, en chiffres absolus, de 5.500 lits ou de 46,6 %. La région du Léman et le Plateau suisse qui comprennent les grandes villes enregistrent également un accroissement important de lits. Par contre, dans les régions de montagne, l'augmentation a été minime, alors que la Suisse orientale et la Suisse centrale faisaient preuve d'une stabilité assez remarquable à l'exception de Lucerne naturellement où plusieurs nouveaux hôtels ont été construits.

Le tableau suivant montre l'évolution de notre hôtellerie :

Entreprises hotelières
nombre de lits, taux moyen d'occupation

Années	Entreprises (1)	Lits d'hôtes	Taux d'occupation en % des lits	
			recensés	disponibles
—	—	—	—	—
1939	7.202	184.791	17,3	25,2
1945	7.110	169.253	23,2	36,3
1950	6.705	162.291	25,5	35,6
1951	6.755	162.596	28,3	39,0
1952	6.823	163.969	30,1	41,4
1953	6.396	165.264	31,5	43,1
1955	6.574	174.035	32,5	43,9
1957	6.899	174.126	34,0	45,8

(1) Hôtels et pensions seulement.

Il est intéressant à ce propos de signaler que, parallèlement, le nombre des lits de sanatorium et d'établissements de cure, qui dépassait 13.000 jusqu'en 1953, est tombé à 12.000 environ en 1955 et à 10.133 en 1957.

L'on peut donc dire que l'augmentation des lits a été, en général, inspirée par une sage raison. Le taux d'occupation des lits en est la preuve. En Suisse centrale et en Suisse orientale, le degré moyen d'occupation des lits disponibles n'atteignait en 1957 que 39,3 % et 32,2 %. Toute augmentation du nombre des lits ne pourrait donc avoir que des effets désastreux sur la rentabilité des entreprises. Dans certains centres de tourisme tels que Lugano et Lausanne, par exemple, l'augmentation du nombre des lits a été particulièrement forte puisqu'elle fut, dans le premier cas, de plus de 52 % et dans le deuxième — si l'on tient compte de le ville et des environs — de quelque 25 %. Cet accroissement des lits a été trop rapide et il en est résulté une chute du taux moyen d'occupation de 1957 à 1958 de 63,2 % à 51,3 % et de 65 % à 58 %, bien que la diminution des nuitées ait été minime. Il faut donc se garder de prendre trop au sérieux certains prophètes qui, sûrement animés des meilleurs intentions du monde, préconisent l'ouverture immédiate de nombreux hôtels pour faire face à certaines pointes de trafic.

Si l'hôtellerie suisse n'a pas eu à sa disposition les vastes capitaux qu'implique l'installation dans un hôtel des derniers raffinements de la technique — et là encore, il ne faut pas généraliser, puisque certains établissements ont tout de même réussi à le faire — l'hôtellier suisse s'est efforcé de compenser certaines lacunes ou imperfections techniques et esthétiques qui existent encore ici et là en conservant à leurs maisons un cachet et une atmosphère particulière qui en font le charme. Ils savent que, sans atmosphère, un hôtel est sans âme et que c'est surtout la qualité des prestations et des services qui constitue cette ambiance indéfinissable dans laquelle la clientèle se plaît à vivre. Alors que la technique pure menace de tout contaminer, le fait d'accorder une attention spéciale au côté humain et au caractère personnel des hôtes est d'une importance que l'on ne saurait surestimer pour le bien-être de la clientèle. Cette valeur morale est un complément indispensable du confort moderne et nous devons faire l'impossible pour la conserver. Nous

Bissone, près de Lugano

savons que l'hôtellier ne peut tout faire dans ce domaine, qu'il doit souvent se contenter de donner le ton, mais qu'il a besoin pour atteindre son but de la collaboration dévouée et efficace de son personnel. L'hôtellerie suisse consacre d'ailleurs le meilleur d'elle-même à la solution du problème du personnel que nous examinerons plus loin.

Quelques problèmes de l'hôtellerie suisse

L'hôtellerie suisse a fait tout ce qui était en son pouvoir pour encourager la libération des échanges et des moyens de paiement touristiques et elle a suivi avec grand intérêt les progrès réalisés dans le cadre de l'O.E.C.E., progrès qui viennent d'aboutir à la convertibilité extérieure des monnaies.

Elle suit avec une vive attention l'évolution de l'*intégration européenne* qu'elle voudrait la plus complète possible. Étant donné son statut particulier, la Suisse ne peut adhérer à quelque organisation que ce soit ayant des buts politiques, mais les milieux touristiques helvétiques espèrent ardemment que l'on parviendra à une intégration économique excluant toute discrimination entre les divers pays d'Europe qui forment, au fond, une seule et même communauté touristique. Les échanges touristiques franco-suisses sont essentiels pour l'économie touristique des deux pays. Mais comme la Suisse a toujours pratiqué une politique de liberté, notre hôtellerie souhaite que le redressement de l'économie française qui est en si bonne voie — n'a-t-il pas déjà permis le rétablissement d'une modeste allocation individuelle de devises aux touristes se rendant à l'étranger ? — se poursuive au même rythme, afin que les allocations françaises deviennent bientôt conformes aux minimums recommandés par l'O.E.C.E. et que l'on aboutisse finalement à une libération complète des moyens de paiement touristiques entre les deux pays.

Si les répercussions de l'intégration européenne peuvent être capitales pour le tourisme et l'hôtellerie suisses, notre industrie n'en a pas moins des problèmes plus immédiats à résoudre. Le premier est celui de la *rentabilité* des établissements, rentabilité qui est notablement insuffisante dans l'hôtellerie saisonnière spécialement. Les experts estiment qu'un taux moyen d'occupation de 60 à 70 % est nécessaire pour qu'un hôtel puisse faire face à ses obligations. Les taux moyens d'occupation de l'hôtellerie suisse que nous avons cités plus haut, montrent bien que nous sommes encore fort loin de compte. Certes, quelques hôtels qui travaillent toute l'année, dans les villes surtout, ont pu réaliser d'excellentes affaires. Pourtant le taux moyen des divi-

Schuls et le château de Tarasp, dans les Grisons

dendes distribués pour les capitaux investis dans l'hôtellerie n'est que de 2,82 %, contre 8,62 % pour l'industrie et 7,59 % pour le commerce. Ceci suffit à montrer quelle est la proportion d'établissements saisonniers déficitaires pour quelques hôtels qui réalisent de substantiels bénéfices. L'hôtellerie saisonnière est particulièrement désavantagée par la brièveté des saisons et l'on s'efforce d'étaler les vacances scolaires et industrielles pour allonger autant que possible les saisons. Cependant les progrès sont extrêmement lents dans ce domaine, car il faut lutter contre la routine et les habitudes.

D'autre part, les prix des marchandises, bien qu'ils n'aient monté que lentement, sont plus élevés en Suisse que dans d'autres pays d'Europe et l'ajustement des prix d'hôtel n'a pu suivre le mouvement. Tels sont, avec l'augmentation des comptes salaires et des charges sociales, quelques-uns des facteurs qui empêchent l'hôtellerie d'avoir une rentabilité normale.

Le *recrutement et la formation du personnel* sont également des problèmes primordiaux que l'hôtellerie suisse cherche à résoudre par tous les moyens dont elle dispose. Pendant les années de crise et de guerre, qui furent aussi des années de faible natalité pour notre pays, l'on a vu un certain nombre d'employés chercher dans d'autres branches des occupations plus régulières et plus rémunératrices. A la reprise du trafic, le personnel suisse était insuffisant, quantitativement parlant, et il fallut combler les vides grâce à l'appoint d'employés étrangers. Ceux-ci constituent encore aujourd'hui une part importante de l'effectif des employés de nos hôtels. Mais la situation s'améliore. Dès maintenant, les jeunes gens nés pendant les années de forte natalité terminent leur temps de scolarité et l'essor du tourisme engage un toujours plus grand nombre d'entre eux à embrasser les carrières hôtelières. Preuve en soit le nombre croissant d'élèves suisses qui suivent les cours des Écoles hôtelières de notre pays — et en particulier ceux de l'École hôtelière de la Société suisse des hôteliers à Lausanne — ainsi que la progression réjouissante des contrats d'apprentissage qui sont signés, dans la profession de cuisinier en particulier.

L'hôtellerie s'efforce d'encourager et de faciliter l'accès des jeunes aux professions hôtelières. Elle a même étendu, d'entente avec les autorités, aux établissements saisonniers le droit de former des apprentis, droit qui était jusqu'à présent réservé aux entreprises ouvertes toute l'année ayant à leur service des maîtres d'apprentissage qualifiés. La législation et les prestations sociales en faveur des employés se sont également beaucoup développées au cours de ces dernières années et l'hôtellerie est en train de rattraper sur ce plan les autres industries.

Les hôteliers suisses, comme tous leurs collègues européens, sont actuellement en butte à des tentatives fort pressantes de la part de certaines organisations de crédit américaines qui voudraient introduire en Europe leur *système de cartes de crédit* en mettant à la charge des hôteliers les frais qu'occasionnent de telles opérations. Bien que le crédit ne soit pas encore entré dans les mœurs des touristes du vieux continent, l'hôtellerie ne voudrait pas s'opposer au principe même d'un système qui peut éventuellement rendre service à la clientèle d'outre-Atlantique. Mais, fidèle aux principes en vigueur dans notre pays, elle estime que les frais de crédit doivent être mis à la charge de ceux qui en bénéficient, c'est-à-dire des clients, et non à celle de l'hôtelier qui joue le rôle de créancier. Des négociations sont en cours avec les organisations intéressées et l'on espère qu'une solution donnant satisfaction à toutes les parties pourra être trouvée.

La cathédrale de Lausanne

L'hôtellerie suisse entend d'autant moins refuser le nouveau moyen de paiement que constituerait, en fin de compte, les cartes de crédit qu'elle désire tout mettre en œuvre pour rendre service à la clientèle. C'est ainsi qu'elle étudie actuellement la possibilité de *généraliser les prix « tout compris »*, afin que le client qui consulte, par exemple, le guide suisse des hôtels, ou qui demande des conditions à l'hôtelier, sache immédiatement le prix global qu'il aura à payer pour la chambre et la pension, et n'ait plus besoin de se livrer à de savants calculs.

Comme on vient de le voir, l'hôtellerie suisse se trouve devant les mêmes problèmes que l'hôtellerie des pays de tourisme qui l'environnent. Elle espère fermement pouvoir collaborer avec eux à leur solution et, soucieuse de maintenir sa réputation et sa tradition, elle cherche à s'adapter aux exigences modernes tout en conservant un caractère personnel et humain qui doit demeurer son signe distinctif et qui doit continuer à faire le charme de l'accueil et de l'hospitalité helvétiques.

Franz Seiler