

L'interview de la semaine Paraît chaque samedi

Paul E. Muller, directeur du groupe Manotel et premier président choisi par le Conseil d'Etat pour la Fondation Genève Tourisme & Congrès

«A la suite de la perte du salon Telecom, plus aucune décision touristique n'a été prise sans un hôtelier»

Propos recueillis par Dejan Nikolic

Il préside et dirige le groupe genevois Manotel, leader hôtelier du canton pour les catégories d'établissements intermédiaires à supérieurs. Mais il est aussi membre du conseil d'administration de Palexpo, la machine à manifestations commerciales de la région. Depuis quelques semaines, il préside également la nouvelle Fondation Genève Tourisme & Congrès. Paul Muller, l'ancien hôtelier des hôteliers (ex-président de la Société des hôteliers de Genève), reste un acteur incontournable du tourisme local. Entretien avec un personnage toujours tiré à quatre épingles, et qui s'est taillé une place de choix dans le paysage économique du bout du lac.

Le Temps: En quoi consiste votre nouveau mandat de président de la Fondation Genève Tourisme & Congrès (FGT&C), et à quoi sert cette nouvelle structure?

Paul Muller: Sa mise en place, au 1er janvier, réduit la complexité du dispositif de promotion touristique genevois et le rend plus réactif aux changements aujourd'hui très rapides du marché. A présent, le système fonctionne davantage comme une entreprise moderne. Son mandat est de gérer, notamment, la manne des taxes de séjour versées par les hôteliers et les campings, ainsi que de la taxe de promotion du tourisme payée par tous les acteurs du secteur, ce qui représente un budget annuel d'environ 15 millions de francs. Mon rôle, et ceux des 10 autres membres du conseil, consiste actuellement à la mise en place de la nouvelle gouvernance, mais surtout à plancher sur des axes stratégiques ou opérationnels. Nous nous réunissons pour cela une fois par mois.

Cette présidence est renouvelable tous les 4 ans. Quel objectif visez-vous pour ce premier mandat?

Cette fonction ne sera pas reconduite. Statutairement, je dois me retirer en 2017. Mais d'ici là, ma priorité sera de fédérer les milieux professionnels du tourisme genevois, ce qui n'est pas évident. En période de crise, tous les rouages de la machine doivent participer au même effort. Aucune faille ne



Le premier président de la Fondation Genève Tourisme & Congrès. Pour son mandat inaugural de 4 ans, Paul Muller, également directeur du groupe Manotel, indique vouloir s'atteler en priorité à fédérer les milieux touristiques du canton. GENEVE, 13 MARS 2013

doit être admise, sans quoi, des places touristiques plus agréables vont nous damer le pion.

– Les acteurs du tourisme genevois ne tirent-ils pas tous à la même corde?

– Dans une large mesure, si. Il n'en reste pas moins que des améliorations doivent être apportées, dans certains secteurs plus que d'autres. A titre d'exemple, la réglementation actuelle sur les taxis fait que ni les acteurs, ni les usagers, ne sont satisfaits. Nous comptons beaucoup sur le projet de loi.

– Comment espérez-vous agir sur cette chaîne de valeur?

– Avant tout, en optimisant ce qui marche. A savoir, la clientèle d'affaires, qu'il faut continuer à développer à travers l'accueil d'événements institutionnels ou

récurrents, de préférence chaque année, sinon tous les deux à trois ans. Je fais également entière confiance à la direction de Genève Tourisme & Congrès pour attirer davantage de voyages de motivation, comme en 2010 avec les 1200 vendeurs chinois d'Amway. Ensuite, il faut aussi œuvrer à l'amélioration de l'offre loisirs. A travers notamment l'axe culturel, encore sous-exploité. C'est pourquoi je défendrais jusqu'au bout le projet de rénovation du Musée d'art et d'histoire, rendu possible grâce au don spectaculaire de Jean-Claude Gandur. Mais les pistes de réflexion et d'application sont nombreuses.

– C'est-à-dire?

– J'ai quelques idées, qui n'ont pas encore été discutées. Et comme je ne souhaite pas passer pour un président stalinien, je préfère

attendre qu'elles soient validées.

Pour tout vous dire, je dispose d'un excellent tour de table. Le Conseil d'administration de la FGT&C est très actif. Les idées fusent, il y a un débat, ce qui est un réel plaisir. J'ai le fort sentiment qu'ensemble, nous pourrions dégager des pistes stratégiques intéressantes. Comme, par exemple, accroître notre dispositif à l'intention de la Genève internationale. D'aucuns la considèrent comme acquise ou comme étant une évidence. C'est une grosse erreur. Il ne suffit pas d'être attentif à cette communauté vitale pour la région, et qui est aujourd'hui pénalisée, notamment par le franc fort. Il faut aussi savoir se montrer reconnaissant envers elle.

– Vous siégez, entre autres, également au conseil d'administration

de Palexpo. L'ensemble de ces charges vous permettent-elles d'avoir une bonne vision de la branche pour vos activités chez Manotel?

– Oui, certainement, mais je n'ai rien demandé. Il faudrait plutôt retourner votre formulation: c'est à travers mes succès chez Manotel que, probablement, l'on s'est dit qu'il était possible de me faire confiance.

– Quel bilan tirez-vous de votre présidence de la Société des hôteliers de Genève?

– J'ai effectué trois mandats de deux ans, jusqu'à fin 2011. A mes débuts, les hôteliers étaient très mal considérés. La perte du salon Telecom, en 2004, avait été vécue comme un traumatisme. Il a fallu démontrer que nous n'étions pas des fossyeurs d'événements, mais bien des acteurs incontournables. Après avoir récupéré l'ITU Telecom World en 2009, les perceptions ont changé. Depuis, l'objectif a été de ne plus jamais permettre qu'une décision touristique ne soit prise sans la participation d'un hôtelier. L'année 2006 marque également la création du Bureau des congrès de Genève Tourisme, dont les activités représentent 80% des nuitées du canton. Ne pas disposer d'une telle plateforme pour une destination européenne phare en la matière relevait de l'anachronisme.

– Janvier 2013 a été mauvais pour l'hôtellerie genevoise. Février s'est révélé encore pire. Le Salon de l'auto sauve-t-il le bilan trimestriel?

– Le mois de février a été catastrophique, en effet. Certains ont vu leur chiffre d'affaires reculer de 25%. Avant 2008, époque où le Salon international de la haute horlogerie se tenait en avril et pas en janvier comme actuellement, le Salon de l'auto faisait office de lancement de la saison. A présent, les choses sont différentes, grâce aux congrès présents tout au long de l'année. Mais la différence de fréquentation sur les deux premiers mois par rapport à l'exercice précédent reste exceptionnellement importante. Cela est dû en

«Le manque de 2-étoiles a été comblé»

> Le patron du groupe Manotel entend faire avancer les dossiers liés à la sécurité et à la propreté des rues genevoises

Le Temps: La concurrence hôtelière à Genève est-elle plus marquée qu'ailleurs, ou au contraire la région manque-t-elle de chambres? **Paul Muller:** Le parc est bien dimensionné, sans surcapacité. Il est vrai que par le passé, nous manquions, par exemple, d'hôtels 2 étoiles à forte capacité pour répondre à la demande d'organisations de grands événements.

– Le groupe Accor vient d'ouvrir un 2-étoiles supérieur, aux Nations, et en prévoit un autre à la gare de Cornavin. Craignez-vous ce renforcement?

– Accor est parvenu à se glisser – en masse – dans ce marché de niche, celui de l'hôtellerie dite économique. L'établissement des Nations abritait avant un 4-étoiles de 90

chambres. Cette capacité a été plus que doublée et, semble-t-il, l'hôtel a été positionné de manière à s'approcher d'une qualité 3-étoiles.

– Pouvez-vous résumer le dispositif de Manotel?

– Nous exploitons six hôtels totalisant 610 chambres sur les 9500 à disposition dans le canton. Nos établissements, tous situés entre le Léman et l'ONU, sont le Royal, le Nvy [ex-Epsom], l'Auteuil, le Kipling, le Jade et l'Edelweiss.

– Vous venez d'ouvrir le Nvy, une version contemporaine de style boho-chic. Est-il vrai que l'uniforme pour ses employés est le jeans?

– Oui, nous avons signé un partenariat exclusif avec la marque Diesel. C'est pour aller au bout du concept imaginé pour cet établissement, dont le style plutôt informel vise notamment une clientèle de la dite génération «Y». L'approche est bien perçue.

– Qui est le propriétaire de toutes ces enseignes?

– La moitié du groupe appartient au Family Office Final Capital SA, actif depuis plus de 30 ans dans des biens commerciaux. L'autre moitié est détenue depuis 2007 par l'Equity Fund La Salle Investment Management, l'un des leaders mondiaux de la gestion d'investissement immobilier.

– Avez-vous la volonté de vous étendre à Genève ou outre-Sarine?

– Nous cherchons toujours des opportunités intra-muros, sans pour autant viser une stratégie de gestion, mais avec toutefois l'espoir de décliner nos marques genevoises ailleurs en Suisse. Cependant, le marché est à sec. Nous étions toutefois à bout touchant à plusieurs reprises à Lucerne et à Zurich. C'était pendant la crise et les propriétaires se sont rétractés à la dernière minute.

– De vos établissements, lequel est le plus lucratif?

– Il est difficile de comparer nos hôtels, car le but a été, dès le départ, de les différencier de telle sorte qu'ils

Ferrailleur étoilé

Né le 6 août 1954 à Sedan, en Champagne-Ardenne, Paul E. (pour Edwin, du prénom irlandais de son père) Muller est un produit de l'Ecole hôtelière de Lausanne (volée 1979). Cet épéiste médaillé entame sa carrière à Ostende, en Belgique, avant d'exploiter l'Hôtel du Parc à Villars-sur-Ollon. En 1985, il gère depuis Paris un portefeuille de douze hôtels et prend la tête du cercle du Lyford Cay Club aux Bahamas en 1987. Trois ans plus tard, il crée un ensemble d'hôtels en Côte d'Azur. L'aventure Manotel débute en 2001, avec un chantier de rénovation de 97 millions de francs. Il est élu par ses pairs à la présidence de la Société des hôteliers de Genève en 2005 et préside la Fondation Genève Tourisme & Congrès depuis janvier 2013. D. N.

partie aux réunions de l'Union internationale des télécommunications à Genève, en janvier et février 2012, qui ne se sont pas reproduites cette année.

– Le prix des nuitées a-t-il baissé, comme semble l'indiquer l'indice HRG de mars?

– On assiste clairement à un tassement des tarifs, en particulier les fins de semaine. Avec un glissement du 5 au 4-étoiles, du 4 au 3-étoiles et du 3 au 2-étoiles. Le phénomène était sensible [de l'ordre de 1 à 2%] fin 2012, mais s'est accentué en ce début d'exercice.

– Quel avis portez-vous sur le fait que certains hôtels, comme le Starling, passent volontairement de 5 à 4-étoiles?

– Je perçois cela comme étant une réponse à un marché en forte concurrence, dans lequel il convient de se remettre en question sans cesse et sans concession.

– Souffrez-vous des pratiques des sites de réservation en ligne?

– Nous n'avons pas les moyens de nous y opposer. C'est un soulait des consommateurs et je dispose de deux salariés à plein-temps pour gérer cela. Quant aux commissions de 20% et plus, elles ne datent pas d'hier. Elles existaient déjà avec les catalogues en version papier des tour-opérateurs.

– Un mot sur le chevauchement du Ramadan et des Fêtes de Genève cet été, du 10 juillet au 10 août?

– C'est un problème fondamental. Une fois de plus, l'hôtellerie genevoise sera pénalisée. Mais cette clientèle, qui représente pour Manotel jusqu'à 60% des nuitées estivales, viendra un peu avant et reviendra plus tard. Et dès 2015, tout devrait rentrer dans l'ordre.

– Votre vision du marché pour la fin de l'année?

– Mars sera correct. Avril incertain, avec deux ou trois congrès dont les contingents ont été réduits. Mai, en revanche, s'annonce très bon, avec les salons Ebace, Vita-Foods, l'UITP et des conférences d'e-POMS. En juin, il y a les congrès du BFT. L'été sera creux. Au-delà de ces manifestations agendées, c'est impossible à dire. Nous n'avons pas de visibilité au-delà de deux semaines, et les réservations des week-ends ne se font pas avant les mercredis pour la même semaine.