

SESSION 2017

CAPET
CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option : SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES
EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

**COMPOSITION DE SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

HÔTEL ROYAL RESORT

Le sujet comporte 16 pages y compris la page de garde et le sommaire.

Dès que celui-ci vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

L'énoncé est composé de 4 dossiers indépendants pouvant être traités dans l'ordre choisi par le candidat.

SOMMAIRE

Contenu du sujet : HÔTEL RESTAURANT ROYAL RESORT		Pages
	CONTEXTE DU CAS	3
Dossier 1	Classement hôtelier et recrutement du personnel	4
Dossier 2	Mise en place d'un nouveau concept de restauration	5
Dossier 3	La réglementation en hôtellerie-restauration	6
Dossier 4	Welcome to the restaurant of the future	6

DOSSIER DOCUMENTAIRE		Pages
Annexe 1	Présentation du Royal Resort.	7-8
Annexe 2	Tendances alimentaires en restaurant en 2015	9-10
Annexe 3	Tendances alimentaires en restaurant en 2016	11
Annexe 4	Welcome to the restaurant of the future	12
Annexe 5	Rénovation du Royal : une 2 ^e phase impressionnante	13
Annexe 6	Une cinquième étoile pour les meilleurs hôtels	14
Annexe 7	Le luxe 5 étoiles	15
Annexe 8	Organigramme du « Royal Resort »	16

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

L'HOTEL ROYAL, UN HOTEL 5 ETOILES

AU CŒUR DE L'ÉVIAN RESORT

Fleuron de l'Évian Resort, l'hôtel Royal est la propriété du groupe Danone. Il compte parmi les hôtels les plus luxueux et singuliers au monde. Situé au cœur d'un domaine privé arboré de 19 hectares, l'hôtel 5 étoiles, le premier à avoir obtenu cette distinction, domine les hauteurs d'Évian-les-Bains offrant ainsi une vue imprenable sur le lac Léman et les Alpes françaises et suisses.

L'Hôtel Royal est un lieu rare du luxe à la française offrant 150 chambres dont 32 suites d'exception. Entièrement restauré en 2015 pour magnifier l'architecture 1900 du bâtiment, l'hôtel Royal présente une décoration contemporaine des plus élégantes et des plus raffinées.

L'Hôtel Royal met à la disposition de ses hôtes trois restaurants, un bar à cocktails, un Spa La Prairie (avec piscines intérieure et extérieure chauffées, parcours hydrocontact, jacuzzis, saunas, hammams, salles de fitness, etc.), un club enfants, un service Sport & Culture pour l'organisation sur-mesure de toutes vos activités, une boutique de prêt-à-porter haut de gamme, un salon de coiffure, 4 courts de tennis (dont un couvert) et un ski-shop.

L'Évian Resort offre également un centre d'entraînement golfique, un parcours de golf sur lequel se déroule chaque année l'Évian Championship, les thermes d'Évian, un casino et un auditorium de musique accueillant chaque été les « Rencontres musicales d'Évian ».

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction auprès de monsieur Laurent ROUSSIN, directeur général de l'Hôtel Royal *****

Il vous confie 4 dossiers qui le préoccupent :

- Dossier 1 - Classement hôtelier et recrutement du personnel
- Dossier 2 - Mise en place d'un nouveau concept de restauration
- Dossier 3 - Réglementation en hôtellerie-restauration
- Dossier 4 - "Welcome to the restaurant of the future".

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPET de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8520E	101	3878

DOSSIER 1 – Classement hôtelier et recrutement du personnel

Situé sur la rive sud du lac de Genève, l'Évian Royal Resort est un domaine d'exception :
« L'hôtel Royal, tel un immense paquebot blanc, dore sa carcasse centenaire au-dessus du lac Léman. L'hôtel Ermitage vous enveloppe de ses atmosphères « cosy » au coin du feu, le golf mythique, le casino doté de cinq restaurants à thème, les trois spas, dont l'un a été élu « meilleur Spa Européen », un club enfants.

En 2009, l'Évian Royal Resort a fêté ses 100 ans et sa cinquième étoile, renouvelée en 2014. L'obtention de cette nouvelle étoile a demandé un travail conséquent de la part de l'ensemble des équipes.

1.1 Développer les avantages présentés par cette nouvelle classification.

Pour obtenir sa cinquième étoile, la direction a dû procéder à une rénovation totale des chambres afin de les doter d'un équipement haut de gamme qui correspond aux besoins de cette clientèle d'exception.

1.2 Les critères du nouveau classement sont répartis en trois catégories : « équipements », « service au client », « accessibilité et développement durable ». Pour chacune d'elles, présenter synthétiquement les produits et/ou les services susceptibles d'améliorer la qualité de la prestation.

La crise financière n'a pas épargné l'hôtellerie de luxe. Le comité de direction de l'Évian Royal Resort, dont l'objectif permanent est une gestion optimale conforme aux principes de la satisfaction et de la fidélité de sa clientèle exigeante, envisage de recruter un(e) « revenue manager ».

1.3 Dans la perspective de ce recrutement, établir le profil de poste complet d'un(e) « revenue manager ».

DOSSIER 2 – Mise en place d'un nouveau concept de restauration

L'Hôtel ROYAL propose à sa clientèle 4 restaurants :

- **LA VÉRANDA** : restaurant buffet, ouvert au petit-déjeuner et au déjeuner.
- **LES FRESQUES ROYALES** : restaurant gastronomique, digne d'un étoilé Michelin ouvert exclusivement pour le dîner.
- **LE CAFÉ SUD** : restaurant « Lounge » avec une cuisine tendance (comme l'hôtel restaurant Le Costes à Paris) ouvert uniquement au dîner et une partie de la nuit.
- **L'OLIVERAIE** : restaurant extérieur à l'hôtel avec piscine, buffet de salades et cuisine à la plancha ouvert au déjeuner selon la météo.

Pour compléter l'offre des prestations, mieux répondre à une clientèle haut de gamme par nature exigeante, et permettre un meilleur captage des clients de l'hôtel, la direction générale de l'hôtel Royal souhaite proposer un nouveau point de vente avec une cuisine dite « natural » en anglais, contant des mets authentiques de la région au goût du temps présent.

Les valeurs du groupe Danone s'expriment au travers du plaisir et du bien-être. Ce nouveau concept serait implanté dans la rotonde, actuellement utilisée comme salon de lecture. Cette salle de 110 m² que prolonge une terrasse de 30 m² donnant sur la piscine, offre une vue exceptionnelle sur le lac Léman. L'accueil de la clientèle se ferait au déjeuner et au dîner toute la semaine.

- 2.1 Le directeur général vous demande votre perception sur ce nouveau concept. Proposer les axes de ce projet en développant et justifiant les points suivants :
 - Nom du nouveau point de vente ;
 - Description du concept de restauration proposé ;
 - Design : éléments de décor du lieu, mobilier, art de la table, tenue vestimentaire du personnel ;
 - Type de clientèle visée et prestations proposées notamment les services associés.
- 2.2 Après avoir rappelé l'évolution des tendances alimentaires de ces dernières années, et défini dans quel esprit vous souhaitez orienter la carte des mets printemps/été, présenter un extrait comprenant 6 références - 2 entrées, 2 plats et 2 desserts – avec un ticket moyen nourriture 70 € TTC.
- 2.3 En complément de la carte des mets, vous définirez votre stratégie pour l'élaboration de la carte des boissons que vous présenterez en tenant compte de la législation en vigueur. Proposer quelques A.O.P. rouges et blanches (dont deux régionales pour chacune des couleurs) ainsi qu'une mini-carte d'eaux minérales plates et gazeuses françaises et européennes.
- 2.4 Présenter une fiche technique tarifée d'un cocktail diététique allongé d'une eau minérale du groupe Danone.

- 2.5 En tenant compte d'un ratio client de 2 m² pour ce nouveau concept et, en prévoyant une occupation de 80 % au déjeuner et 50 % au dîner, calculer le nombre de convives présents durant le mois d'avril 2017.
Le ticket moyen est de 70 € TTC (dont 12 € TTC de boissons alcoolisées).
Déterminer le coût marchandises en tenant compte d'un prime cost de 63 % dont 32.5 % de frais de personnel.

DOSSIER 3 – La réglementation en hôtellerie – restauration

- 3.1 Vous allez être amené (e) à faire appel à de nombreux extras pour faire face à un surcroît d'activité. Présenter les éléments caractéristiques de ce contrat.
- 3.2 Préparer une « note mémo » informant la brigade du bar de la nouvelle réglementation relative aux licences des débits de boissons appliquée depuis le 1^{er} janvier 2016.
- 3.3 Dans le cadre de la motivation des équipes, vous décidez d'organiser des réunions mensuelles à sujets variés. La prochaine abordera le thème « Ouvrir son propre établissement de restauration ».
Lister les différentes obligations légales et administratives en ce domaine.

DOSSIER 4 – “Welcome to the restaurant of the future”

Monsieur Roussin vous remet un article paru récemment dans un magazine professionnel en langue anglaise.

- 4.1 Rédiger la synthèse en français.
- 4.2 Argumenter chacun des 9 points proposés.
- 4.3 Conclure en donnant votre point de vue personnel sur ce thème.

ANNEXE 1 : Présentation de l'Évian Royal Resort *****

<p align="center">Adresse</p>	<p align="center">ÉVIAN ROYAL RESORT ***** Rive Sud du lac de Genève 74500 Évian-les-Bains – France</p> <p align="center">Téléphone : +33(0)4.50.26.85.00 Fax : +33(0)4.50.75.61.00 reservation@evianroyalresort.com www.evianroyalresort.com</p>
<p align="center">Accès</p>	<p>En voiture : Genève- Évian : 45 km - Paris-Évian : 580 km Zurich-Évian : 261 km - Milan-Évian : 302 km En bateau : Liaison Lausanne-Évian en 35 minutes En avion : Aéroport international de Genève Cointrin à 45 km En train : Paris-Évian : nombreuses liaisons quotidiennes en TGV En hélicoptère : Hélicoptère privé sur le domaine</p>
<p align="center">L'ÉVIAN ROYAL PALACE</p> <p><i>Le plus bel hôtel du monde... dédié au Roi Édouard VII, l'Évian Royal Palace déploie la majesté de ses façades au cœur d'un immense parc paysager en surplomb du lac Léman, face à la chaîne des Alpes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 153 chambres et suites avec vue sur le parc, les jardins, le lac et les Alpes. ● 4 restaurants dont un gastronomique ● 2 piscines, 1 parcours hydro contact, hammam, saunas, jacuzzis, salles de fitness et de musculation. ● Évian Royal Spa
<p align="center">L'ÉVIAN ROYAL ERMITAGE</p> <p><i>Luxe, calme et authenticité... Chaleureux et familial, l'Évian Royal Ermitage est une somptueuse demeure dominant le lac Léman et l'ensemble du Resort.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 91 chambres et suites avec vues sur le parc, ses jardins, le lac et les Alpes. ● 2 restaurants ● 2 piscines, hammam, sauna, salle de fitness avec mur d'escalade, tapis de running ● Spa « Maison les 4 Terres »
<p align="center">L'ÉVIAN MASTERS GOLF</p> <p><i>Mondialement, célèbre grâce à sa compétition internationale féminine légendaire.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Évian Master Golf Club : parcours de championnat 18 trous ● Évian Master Training Center : centre d'entraînement golfique unique au monde.

ANNEXE 1 (suite) : Présentation de l'Évian Royal Resort *****

<p>L'ÉVIAN ROYAL KID'S RESORT <i>4000 m² dédiés au bonheur et à l'épanouissement des enfants "Ici, c'est devenu notre maison de vacances... » Alice et Henri H, clients de l'hôtel</i></p>	<p>Accueil des enfants de 3 mois à 16 ans toute l'année de 8 h 30 à 18 h 30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bébé Club : 3 - 12 mois ● Petit Club : 12 - 24 mois ● Mini Club : 3 - 5 ans ● Junior Club : 6 - 11 ans ● Royal Rider : 12 - 16 ans
<p>L'ÉVIAN ROYAL CASINO <i>Tout y est réuni pour passer des soirées inoubliables, totalement dépayssantes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 287 machines à sous dernière génération ● 11 tables de jeux ● 5 restaurants.
<p>SÉMINAIRES ET INCENTIVES <i>En juin 2003, l'Évian Royal Ermitage accueillait les plus grands chefs d'État et de gouvernement du monde lors du sommet d'Évian (G8 et G27)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 100 m² de salons soit 25 salles de conférences ● Un auditorium de 1 200 places ● Un théâtre de 200 places
<p>TARIFS par jour et par chambre en occupation double selon la saison :</p> <p>TARIFS par jour et par suite en occupation double selon la saison : <i>De nombreux forfaits sont proposés en basse saison (janvier à mai et septembre à décembre).</i></p> <p>TARIFS pour 2 jours en demi-pension pour deux personnes en chambre double :</p>	<p>Hébergement et petit déjeuner de 330 € à 820 € Demi-pension : 2 nuits consécutives minimum de 400 € à 890 €</p> <p>Hébergement et petit déjeuner de 570 € à 2 600 € Demi-pension : 2 nuits consécutives minimum de 640 € à 2670 €</p> <p>Forfait Golf Parcours & Spa ==> 1390 €</p>
<p>INDICATEURS D'ACTIVITÉ</p>	<p>Taux d'occupation moyen sur l'année : 68,5 % Durée moyenne de séjour : 3,5 jours Indication de fréquentation : 1,7</p>
<p>RÉPARTITION DE LA SEGMENTATION CLIENTÈLE</p>	<p>Individuels Tourisme : 50 % Groupes Tourisme : 5 % Individuels Affaires : 2 % Groupes Affaires : 43 %</p> <p>Tout segment confondu : répartition sur l'année 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ 72 % français ☛ 5 % italiens ☛ 3 % allemands ☛ 2 % brésiliens ☛ 2 % autres. ☛ 7 % suisses ☛ 4 % américains ☛ 3 % japonais ☛ 2 % russes



Quelles seront les tendances resto en 2015 ?

3 novembre 2014 - TAGS / **ÉTATS-UNIS** / **TENDANCES** / **ALIMENTS ET BOISSONS** / **RESTAURANTS** Par **GINETTE POULIN**

Le monde de la restauration évolue plus vite que jamais.

La technologie, les différents types de consommateurs et les tendances côté menu changent actuellement le visage des services alimentaires.

Encore cette année, la firme de recherche Technomic a étudié le phénomène pour dresser une liste des 10 tendances à surveiller en restauration pour 2015.

Voici un résumé de leurs prédictions (traduction libre) :

► 1. Pleins feux sur l'assiette

Un repas au restaurant n'est plus une simple expérience personnelle, mais bien une véritable mise en scène qui met le plat en vedette.

Le dressage de l'assiette et l'éclairage sont désormais conçus en ayant à l'esprit l'impact des médias sociaux et du partage d'images.

Les clients deviennent en quelque sorte des agents de commercialisation potentiels puisque leurs opinions et leurs photos pourront générer un achalandage accru.

► 2. Dans les petits pots ne se trouvent pas toujours les meilleurs onguents

Les portions sont plus petites, les espaces plus restreints et les effectifs de plus en plus réduits avec les pressions reliées à ce type de travail.

Bien que la technologie aide à compenser les manques à gagner, les consommateurs finiront par réagir au service condensé.

► 3. L'offre alimentaire s'étend

La restauration alternative s'impose, que ce soit par la création d'établissements plus sophistiqués, de commerces spécialisés dans les aliments frais et les boissons santé ou d'entreprises qui amènent les ingrédients à votre porte.

Les séparations entre les différents segments de l'industrie se brouillent, l'apparition de restaurants temporaires se multiplie et les services de livraison en ligne ou via application mobile gagnent en popularité.

► 4. Les boissons se personnalisent

Les cocktails classiques ont toujours la cote, mais les nouvelles boissons à base de vins, de bières ou de cidres créent une concurrence accrue dans le milieu.

Les nombreux whiskies, rhums et autres liqueurs épicées sont de plus en plus appréciés du grand public et certains établissements se démarquent avec leur offre de boissons sans alcool, telles que des boissons gazeuses faites maison, des jus fraîchement pressés et des thés santé.

► 5. L'Asie ne cesse d'intriguer

Bien que les aliments asiatiques soient considérés comme « tendance » depuis des années, ce continent amène toujours quelque chose de nouveau côté gastronomie. En 2015, la cuisine coréenne gagnera du terrain ainsi que la cuisine vietnamienne et les nouilles ramen épicées, qui deviendront plus haut de gamme.

ANNEXE 2 (suite) : Tendances alimentaires en restaurant en 2015

► 6. Les goûts amers gagnent du terrain

Les cafés plus noirs, les chocolats ayant un pourcentage de cacao plus élevé et les légumes crucifères tels que le chou-fleur et le chou vert seront à surveiller en 2015.

Sans compter les bières de houblon et les cocktails amers qui continuent de gagner la faveur des consommateurs.

► 7. Une plus grande prise en charge du côté de l'alimentation saine

Les amateurs de bonne chère sont de plus en plus soucieux de leur alimentation.

Les restaurateurs s'efforcent donc d'offrir une variété d'options santé (plats végétariens, sans gluten, végétaliens, ...) qui saura répondre aux différents courants alimentaires selon la mode du moment.

► 8. Le micro local poursuit son ascension

La mentalité « près de chez soi » s'applique maintenant à une variété de produits, que ce soit l'eau purifiée à la maison, les fruits de mer achetés en région ou les produits fabriqués localement comme les bières et spiritueux.

Bien que les chaînes d'approvisionnement soient déjà consolidées, les distributeurs spécialisés gagnent une part importante du marché, ce qui incite un grand nombre d'opérateurs de restaurants multi concept à lancer des restaurants quasi indépendants qui sont adaptés à la demande du marché local.

► 9. La responsabilité sociale prend tout son sens

La responsabilité sociale de plusieurs entreprises, en ce qui concerne la consommation, évolue avec l'importance que prend le côté humain dans notre société.

Les consommateurs se soucient plus de savoir que les restaurants qu'ils fréquentent traitent leurs employés de manière équitable et leur offrent des possibilités d'avancement.

Les ouvriers agricoles et les regroupements dédiés au commerce équitable ont également une meilleure visibilité.

► 10. L'importance de la génération Z

Le souci de répondre aux besoins de tous les groupes d'âge s'intensifie avec le défi présenté par les jeunes de la génération Z qui exigent un service plus rapide et moderne, des expériences au-dessus de la norme, de la musique plus forte et des éléments visuels plus poussés.

Ces natifs de l'ère du numérique commencent tout juste à se faire entendre

ANNEXE 3 : Tendances alimentaires en restaurant en 2016

BLOG DE NEWS ET TENDANCES par **MATHILDE BOURGE LE 01 JANVIER, 2016**

L'année 2015 fut propice à de nouvelles découvertes culinaires.

Entre le raw food, le cocuisinage et autres smoothie bowl, le monde de la gastronomie a de nouveau montré qu'il ne connaissait pas de limites.

L'année 2016 sera-t-elle aussi fructueuse pour les gourmands ?

Si la réponse définitive ne pourra être donnée que d'ici quelques mois, voici 5 tendances auxquelles vous ne devriez pas échapper l'an prochain.

LES INSECTES

En septembre dernier, une conférence sur les aliments du futur orchestrée lors du Salon Rapid Resto nous mettait déjà la puce à l'oreille. Dans un avenir proche, nous mangerons certainement tous des insectes ! Si cette alternative à la viande est déjà très présente en Asie ou en Amérique Latine, elle fait son petit bonhomme de chemin vers les pays européens. Bon marché et source de protéines, les insectes font peu à peu leur entrée en France via des produits dérivés comme les biscuits apéritifs, les pâtes ou les surimis.

LES ALGUES

Lors de cette même conférence, Hélène Marfaing, chef de projet agroalimentaire au Ceva (Centre d'Etudes et de Valorisation des Algues) portait notre attention sur les algues, une source alimentaire durable aux grandes vertus nutritionnelles. Si les Français en mangent régulièrement sans le savoir (dans les bonbons par exemple), ils apprennent à apprécier la petite plante marine grâce à la nourriture asiatique. L'adaptation à la gastronomie française est en cours grâce à des chefs comme **Nicolas Conraux-Becam**, chef étoilé du restaurant *La Butte* (Bretagne), qui a fait de l'algue un composant phare de sa cuisine.

LA FILIPINO FOOD

Les cuisines à la mode aux Etats-Unis influencent généralement les futures tendances culinaires européennes. Après l'engouement pour les restaurants coréens et mexicains, l'année 2016 pourrait être propice à l'arrivée de la gastronomie philippine. Outre-Atlantique, les gourmets raffolent de cette cuisine aux saveurs sucrées, salées et acidulées comme l'adobo de porc, les lumpia et le leche flan.

LES CHEFS A DOMICILE

Commander son dîner en ligne fut la grande tendance de 2015, avec des services de livraison à domicile comme Foodora, UberEats ou Deliveroo. En 2016, les entreprises de restauration iront encore plus loin dans le concept en vous proposant d'embaucher un chef le temps d'une soirée pour cuisiner à domicile. Plusieurs sites existent déjà comme invite1chef.com ou labelleassiette.fr, qui vous permettent de sélectionner le chef de votre choix pour un repas comme au restaurant... à la maison !

LA CUISINE ANTI-GASPILLAGE

La COP21, qui vient de s'achever à Paris, nous a une fois de plus rappelé la valeur de la nourriture et l'importance de ne pas gâcher. Si l'année 2015 était déjà riche de nouveaux concepts, 2016 devrait continuer sur cette lancée grâce à l'émergence de nouvelles idées. Les Français seront d'ailleurs de plus en plus nombreux à utiliser des applications telles qu'Optimiam, qui vous avertit des promotions sur les aliments à date de péremption imminente ou à se rendre dans des restaurants responsables comme Freegan Pony, qui cuisine les invendus de Rungis. Enfin, les habitants de l'Hexagone pourraient définitivement adopter le doggy bag pour ne plus gaspiller les plats non terminés dans les restaurants.



Welcome to the restaurant of the future

Dishes 100% on measurement, robots, drones, tactile showcases, ultra-connected spaces or on the contrary, detox areas, equipment eco-friendly digital... What look like the restaurant of the future?

Being called by his name when it crosses the threshold of a restaurant with Visual pattern recognition technology, to be placed by a robot in the following minutes and order in just a few clicks from a touch table: Automating certain tasks in room revolutionize the restoration in the years to come?

This is what suggests the rapid evolution of robots, drones of delivery and other connected glasses.

However, 2050 restaurant does not have vocation to depersonalize the culinary experience. On the contrary, it should adapt to each client's profile.

- 1) Lose weight, train, be healthier... with proposals of dishes custom**
- 2) A local and environment-friendly approach**
- 3) Show me your face, I'll tell you what to eat**
- 4) Tomorrow, 100% custom-made dishes?**
- 5) Customers in their language**
- 6) Propose ultra-connected spaces**
- 7) ... but also areas without technology**
- 8) The QR codes, guarantees of transparency full?**
- 9) Finish the "I forgot my wallet at home»**

Will it wait until 2050 to discover the restaurant of the future?

Nothing is less sure: the revolution already takes place in the kitchen as classroom.

Les fresques de Gustave Louis Jaulmes et de nombreux meubles d'époque seront également soigneusement restaurés afin de préserver toute l'âme et l'identité Belle Epoque de ce "Palace nature" niché au coeur d'un parc de 19 hectares entre lac et montagnes.



L'Hôtel cinq étoiles "Le Royal" se rénove et se transforme entièrement

Dans le prolongement des importantes rénovations précédemment menées au sein des établissements de l'Évian Resort, c'est au tour de l'hôtel cinq étoiles "Le Royal" de faire l'objet d'importants travaux, commencés depuis plus d'un an et consistant à le rénover et à le transformer du toit au sous-sol, jusqu'en 2015. Depuis octobre 2013 ce prestigieux établissement fait l'objet de la deuxième phase de travaux, qui lui permettra d'ouvrir le 1er juillet, avec un nouveau visage.

Cette deuxième phase de rénovation et de transformation est particulièrement impressionnante. Elle succède à la première étape, qui a consisté à créer le nouveau centre de conférences aménagé en rez-de-jardin, à rénover le restaurant et à construire un bâtiment externalisé qui accueille les locaux techniques, l'économat et la blanchisserie. Ce dernier permet d'abriter sous clé les différents matériaux nécessaires à la réalisation des nouvelles phases.

65 % d'entreprises chablaisiennes

Actuellement, les entreprises, dont 65 % sont issues du Chablais, concentrent leurs efforts sur la restauration des lieux communs, qui comprennent bars, restaurants, boutiques et autres salons, ainsi que sur 78 chambres et une partie des suites, avec le changement de l'ensemble des fenêtres de l'établissement.

L'autre moitié des chambres fera l'objet d'une rénovation en 2015, pour un total de 150 chambres et suites.

Le sixième étage, qui était jusque-là destiné aux réunions et aux conférences, est transformé pour accueillir trois suites privatives offrant une vue imprenable sur le Léman. Un nouveau toit en tuile écaillés sera achevé aussi cet été, offrant un nouvel aspect au "Palace nature" de la cité thermale. En outre, un "tunnel" est creusé pour permettre l'accueil des séminaires, dans le but de ne pas gêner la clientèle traditionnelle.

Le directeur général de l'Évian Resort Yannick Le Hec souligne que « l'humain fait la différence » dans la gestion, l'accueil et le fonctionnement de ces luxueux établissements, dotés d'une clientèle exigeante. Concrètement, l'ensemble des employés de cette belle maison bénéficie d'un important dispositif d'accompagnement. Certains sont redéployés sur les autres sites de l'Évian Resort, tandis que d'autres en profitent pour renforcer leur qualification au travers de formations pointues dans la région et à l'étranger. (...)

Par Claude BOUZIN | Publié le 15/02/2014

LE FIGARO

Une cinquième étoile pour les meilleurs hôtels

Par Mathilde Visseyrias Publié le 11/06/2009



L'Hôtel Royal à Évian fait partie des premiers établissements à l'obtenir. Plus d'une centaine devraient l'avoir d'ici à la fin de l'année.

Le top du top pour un hôtel en France, c'était jusqu'à maintenant « quatre étoiles luxe ». Même pour un palace. Voici venue... la cinquième étoile ! Les hôteliers l'attendaient depuis des années. Ils se sentaient frustrés de ne pas l'avoir vis-à-vis de leurs concurrents étrangers. Hervé

Novelli, le secrétaire d'État au Tourisme, dévoilera aujourd'hui les onze premiers établissements à la décrocher. Il a choisi pour le faire l'Hôtel Royal d'Évian, un établissement de prestige de 150 chambres, propriété de Danone. Franck Riboud, le président du groupe, assistera à l'événement.

Les dix autres hôtels de cette première liste sont, eux aussi, majoritairement en province. Six sont à Courchevel (Le Mélézin, Les Airelles, l'Hôtel Annapurna, Cheval-Blanc, Le Lana, Le Kilimandjaro), un à Bordeaux, et trois autres à Paris. D'ici à la fin de l'année, de 100 à 150 d'hôtels de luxe auront cette cinquième étoile, selon le ministre. Cela dans le cadre d'une procédure rapide et transitoire, en attendant que la loi de développement et de modernisation des services touristiques soit adoptée. Elle arrivera en discussion à l'Assemblée nationale en deuxième lecture à partir du 16 juin.

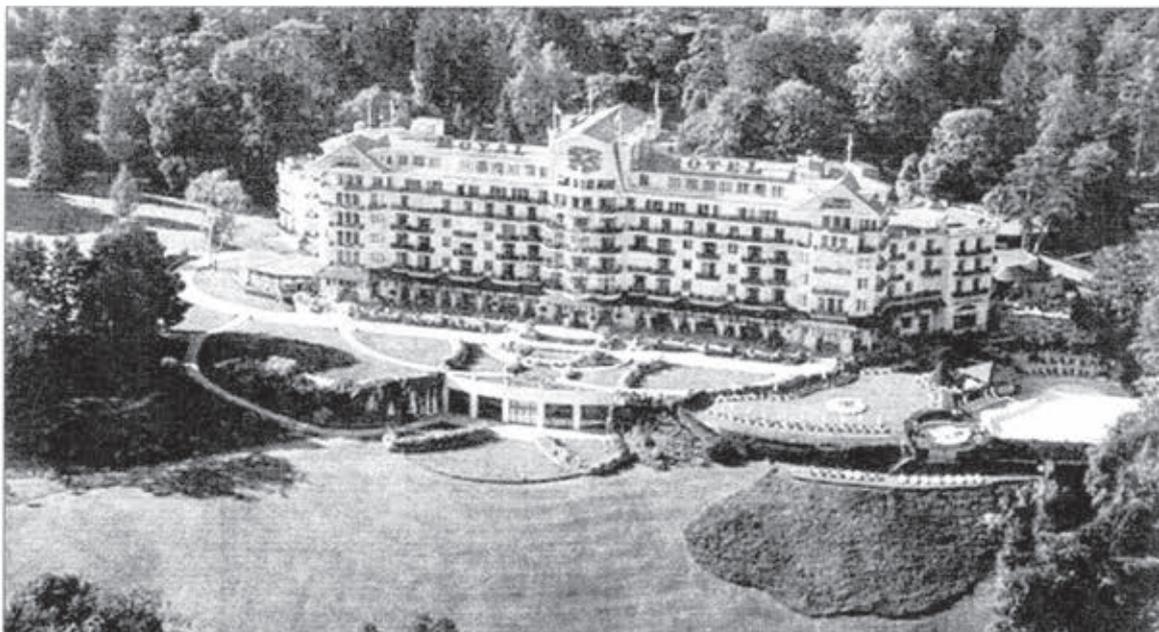
Qualité de service

Cette loi réforme une classification hôtelière française qui datait de 1986. En imposant de nouveaux critères, elle vise à améliorer la qualité de service et des infrastructures des hôtels. « L'arrivée de la cinquième étoile est une très bonne chose pour la clientèle étrangère des hôtels de luxe, qui n'a jamais compris ce que signifiait la catégorie quatre étoiles luxe, affirme Mark Watkins, président du cabinet de conseil Coach Omnium. Cependant, les obligations de la nouvelle grille sont parfois au-dessous de ce qu'on peut attendre d'un grand hôtel. Typiquement, la taille minimale de 20 mètres carrés exigée pour une chambre salle de bains comprise ! Cela voudrait dire que le lit, à lui seul, occupe 38 % de l'espace ! De toute façon, les vrais palaces n'ont jamais eu besoin d'afficher leurs étoiles. » Dans l'ensemble, les clients habitués des beaux hôtels ne seront pas vraiment surpris. À Évian, l'Hôtel Royal, innove chaque année (en ce moment, il rénove le spa), mais il n'a pas eu besoin de faire de moindre investissement pour l'occasion. À Courchevel, Le Mélézin (31 chambres et suites), qui appartient à Amanresorts (21 hôtels dans 15 pays) a eu droit à la visite d'un client mystère en avril. D'emblée, il était prêt. Le vrai changement, finalement, est plus pour les hôteliers. « Cette cinquième étoile nous met au niveau des hôtels étrangers de notre catégorie, c'est une reconnaissance », juge Yannick Le Hec, directeur général de l'Évian Royal Resort, qui regroupe outre l'Hôtel Royal, l'Hôtel Hermitage, un golf avec un centre d'entraînement, un casino et un établissement thermal. « Au Portugal par exemple, il y a des hôtels 5 étoiles qui ne valent pas mieux que nos 4-étoiles, constate Georges Panayotis, du cabinet de conseil MKG. Pour gagner des congrès aussi, les hôtels français étaient pénalisés en ne disposant pas d'hôtels 5 étoiles pour les VIP. » À l'heure actuelle aussi, certains Ibis, par exemple, ont deux étoiles en France, alors qu'ils en ont trois en Italie, aux Pays-Bas, en Espagne et au Portugal.

Tourisme. Un nouveau gage de qualité pour 150 hôtels

Le luxe cinq étoiles

Destination touristique numéro un au monde, l'Hexagone s'est doté de ses premiers hôtels arborant le label « 5 étoiles », afin de mieux affronter la concurrence internationale au moment où le secteur est frappé de plein fouet par la crise.



Le secrétaire d'Etat au Tourisme, Hervé Novelli, qui a mené à bien cette réforme réclamée de longue date par les hôteliers, a mis fin à cette « exception française » qui limitait le plus haut du classement hôtelier à « 4 étoiles luxe ».

Onze hôtels ont d'ores et déjà obtenu ce nouveau label convoité, qui sera décerné d'ici à la fin de l'année à 100 à 150 établissements, a-t-il annoncé la semaine dernière lors d'une visite à Evian (Haute-Savoie). Hervé Novelli a dévoilé la nouvelle plaque « cinq étoiles » de l'hôtel Royal d'Evian, qu'il a visité en compagnie de Franck Riboud, le PDG de Danone, groupe propriétaire de l'hôtel.

Principal objectif de la réforme : rendre plus lisible l'offre en France pour les touristes étrangers habitués du

grand luxe, qui descendent dans des 5 étoiles à Tokyo, New York ou Sidney pour se retrouver dans un « simple » quatre étoiles à Paris. « Beaucoup d'étrangers me demandaient souvent ce que signifiaient nos quatre étoiles plus,

« C'est une invitation à aller toujours plus loin dans la quête de la perfection. »

un critère qui n'existe pas à l'étranger », a réagi Nathalie Faure de l'Office de tourisme de Courchevel. « Aujourd'hui, cette cinquième étoile nous donne une meilleure visibilité », a-t-elle ajouté.

Le Royal d'Evian figure sur la liste des premiers hôtels cinq étoiles, aux côtés de six hôtels à Courchevel (L'Annapuma,

Les Airelles, Le Cheval Blanc, Le Kilimandjaro, Le Lana, Le Mélezin) et d'un hôtel à Bordeaux (Burdigala).

A Paris, l'Hôtel Fouquet's Barrière a été le premier des sept palaces de la capitale à se voir décerner une cinquième étoile. « C'est une invitation à aller toujours plus loin dans la quête de la perfection », s'est félicité son directeur général Eric Boons-toppel. M. Novelli a confirmé son souhait de donner aux palaces « un qualificatif premium » en plus de la 5^e étoile. Un groupe de travail doit formuler des propositions « avant la fin de l'année ».

Pour l'heure, le cercle très sélect des palaces à Paris (Bristol, Crillon, Maurice, Geor-

ge V, Plaza-Athénée, Ritz et Fouquet's Barrière) échappe à toute nomenclature. Deux autres hôtels de luxe à Paris, l'Hyatt Regency Paris Madeleine et Le Square, ont décroché leur 5^e étoile.

La réforme arrive à point nommé, au moment où les hôtels de luxe pâtissent des effets de la crise financière, enregistrant une fréquentation et des recettes en chute libre, après deux années très festes. Le revenu par chambre disponible, indicateur phare du secteur, des hôtels 4 étoiles a ainsi plongé de 19,3% sur les cinq premiers mois de l'année, a calculé le cabinet d'études MKG. C'est à Paris que la crise se fait le plus ressentir, et les catégories les plus haut de gamme ont commencé à multiplier les promotions et baisser les prix.

L'hôtel Royal d'Evian est le premier établissement de luxe à recevoir sa cinquième étoile.

Des critères de grand luxe

Les hôtels « 5 étoiles » doivent remplir une série de critères précis : ils sont ainsi tenus de proposer « un service de voltmur », de disposer d'un « personnel aimable à l'accueil » ou encore de faire « accompagner le client » dans sa chambre à son arrivée. La taille minimale d'une suite doit être de 24m².

ANNEXE 8 : Organigramme du « Royal Resort »

