

01 MARS 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**POUR LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES, RELAIS & CHATEAUX
CELEBRE LES FEMMES LEADERS D'OPINION**

**Dix femmes de la famille Relais & Châteaux nous éclairent de leur vision
sur l'avenir de l'hospitalité.**



À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, **Relais & Châteaux est fier de célébrer les femmes qui œuvrent au sein de son association**, leurs compétences, leur travail, leur force et leur vision. Les Relais & Châteaux sont nés de la rencontre de huit établissements indépendants, animés par une vision commune de l'art de vivre et par l'envie de nouer des liens chaleureux et durables autour de la passion de leur métier. Les valeurs partagées perdurent encore aujourd'hui, plaçant l'égalité au cœur de leurs relations - au sein du personnel et avec les hôtes.

L'hospitalité, une valeur universelle

« Un lieu hospitalier permet un lâcher-prise quasi instantané lorsqu'on y pénètre : c'est un endroit où la simplicité et le confort se conjuguent avec harmonie. Au fur et à mesure que l'hôte pénètre au cœur de l'hôtel, son parcours est jalonné de sourires spontanés et bienveillants. » La vision de l'hospitalité de **Patricia Biancarelli du Relais & Châteaux Grand Hôtel de Cala Rossa & Spa à Porto Vecchio (France)**, distinguée par le Woman of the Year Trophy 2022 de Relais & Châteaux, porte avant tout la marque de l'humain.

Dans des établissements où l'environnement exceptionnel, la qualité de l'hébergement et l'excellence de tous les instants priment, cette valeur centrale fait la différence auprès des clients, montrant que l'hospitalité doit être incarnée. Pour **Fiona Winger, Lodge Manager du Relais & Châteaux Matakauri Lodge de Queenstown (Nouvelle-Zélande)**, « ce n'est pas la qualité des draps ni les couchers de soleil exceptionnels — même si tout cela est indispensable — qui font que les hôtes reviennent chez nous. Ce sont les personnes qu'ils ont rencontrées qui leur donnent toujours envie de revenir nous voir ! »

Cette qualité de l'accueil tient autant de l'attitude naturelle que d'une aptitude à comprendre les attentes des hôtes. « L'hospitalité est un mélange subtil de temps et d'écoute, qui permet d'accorder à chacun une



réponse personnalisée. Ainsi, chacun se sent accueilli et parfaitement à l'aise. Il n'y a pas de réponse standard à apporter à tous, mais une réponse personnalisée pensée pour chaque personne en prenant en compte son individualité » affirme **Marie-Hélène Miribel, Maître de Maison du Relais & Châteaux Sol y Luna à Urubamba (Pérou).**

« Le mot italien que j'aime utiliser est "accoglienza", qui explique mieux ma conception de l'hospitalité. On pourrait le traduire par "accueil", mais avec une notion bien particulière : une association unique de sentiments chaleureux et d'affection sincère, associée au plaisir du partage » développe **Stefania Moroni, propriétaire du restaurant Relais & Châteaux Il Luogo di Aimò e Nadia à Milan (Italie).**

Ce même sentiment anime **Trisha Pérez Kennealy, propriétaire du Relais & Châteaux The Inn at Hastings Park dans le Massachusetts (États-Unis)** : *« J'ai grandi à Porto Rico. C'est une culture très chaleureuse, ouverte et accueillante. Il n'est pas rare de rencontrer des gens dans la rue et de leur dire : "Hé, venez dîner chez nous !". C'est l'esprit que je souhaite faire régner ici. Vous êtes des invités dans notre maison et nous voulons que vous vous sentiez comme tels. »* Cette directrice d'établissement diplômée de l'école Cordon Bleu à Londres, a ouvert The Inn at Hastings Park pour partager sa passion pour la bonne cuisine avec les voyageurs venus de loin. *« J'aime rendre les gens heureux. L'une des choses que je préfère dans la cuisine, c'est que c'est un moyen incroyablement tangible de montrer aux gens que vous vous souciez d'eux. »*

La particularité des métiers de l'hospitalité se révèle être, partout, la dimension de rencontre et d'apprentissage. Ce sentiment anime les sœurs **Margaret et Laura Bowe, propriétaires du Relais & Châteaux Marlfield House (Irlande)** : *« L'hospitalité est profondément enracinée dans notre famille, elle fait partie intégrante de notre vie quotidienne, c'est un amour sincère de la rencontre avec les gens et l'envie de les choyer. »* **Aggie Banda est Lodge Manager au Royal Chundu à Livingstone (Zambie)**, qui compte 76 % de femmes managers : *« Être avec les gens, nos clients ou nos collaborateurs, est la meilleure des formations. »*

Ces définitions de l'hospitalité, toutes complémentaires, soulignent combien les personnalités jouent un rôle important dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, et font la différence, en abolissant les frontières entre le personnel et le professionnel : *« de la même façon que nous accueillons nos amis et notre famille chez nous, nous considérons nos hôtes comme de la famille étendue qui vient dans nos maisons... qui sont un autre chez nous ! »* s'amuse **Anjali Singh, co-fondatrice de The SUJÁN Life en Inde.**

Intégrer les attentes des collaborateurs

« L'hospitalité est une valeur qui s'applique à nos hôtes, mais également à nos employés », souligne à juste titre **Stefania Moroni**. Les nouvelles priorités du monde post-pandémique reflètent une évolution nécessaire au secteur : *« La pandémie a agi comme accélérateur d'un constat préexistant. Nous avons tous constaté une nette évolution dans les aspirations professionnelles et les demandes de nos collaborateurs, ainsi que dans leur envie de concilier leur vie privée et professionnelle. C'est une mutation complète que le secteur est en train d'opérer. »*

Avec la « Grande Démission » qui a également impacté le secteur de l'hôtellerie-restauration, les collaborateurs veulent redonner du sens à leurs métiers, faisant évoluer les dynamiques de recrutement.

« Ils sont plus directs sur ce qu'ils attendent de leur travail et de leur employeur », ajoute **Margaret Bowe**. *« Les week-ends et les soirées libres, les avantages sociaux, les perspectives de promotion... tous ces éléments constituent une grande part de la négociation lors des nouvelles embauches. Les salaires sont également importants, mais l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est sans conteste la principale priorité. Et les employés veulent savoir que nous nous soucions vraiment d'eux. »*



Ainsi, pour mieux répondre à leurs attentes et les fidéliser sur le long terme, des initiatives sont mises en place. En Italie, **Stefania Moroni** affirme : « *Nous avons revu intégralement l'organisation de nos restaurants et modifié les jours et horaires de services. Nous avons également misé sur des formations pour améliorer leurs savoirs, leurs compétences et leurs salaires.* »

Patricia Biancarelli en Corse recommande « *de réintroduire la polyvalence pour mieux organiser les horaires et préserver ainsi la vie personnelle* », tandis que pour **Anjali Singh**, en Inde « *les équipes doivent être structurées, organisées et solidaires, afin de permettre à tout le monde de prendre ses congés et le temps de repos nécessaire à son bien-être, puisque notre secteur demande de travailler 7 jours sur 7, 24 h sur 24 h* ».

Fiona Winger, pour contrebalancer l'utilisation intensive des écrans dans les échanges, s'assure, elle, « *d'avoir bien pris le temps chaque jour d'échanger avec les membres de Matakauri Lodge, aussi bien pour une conversation informelle que pour les assister dans leur travail ou améliorer un détail. Préserver le facteur humain est primordial.* »

Pour créer un environnement de travail plus serein, la méthode de **Patricia Biancarelli** a fait ses preuves : « *Savoir être à l'écoute, sans rendez-vous, et tout faire pour que les aléas liés à la pénibilité et au stress soient supportables est extrêmement important. Mais mon leitmotiv, c'est l'humour ! Même si on ne peut pas rire de tout, ni avec tout le monde, l'humour reste un lien de complicité très puissant qui permet de manager beaucoup plus facilement !* »

La pandémie, une opportunité pour redonner du sens à son métier

Paradoxalement, la pandémie s'est aussi avérée être une opportunité pour les établissements engagés dans un tourisme responsable comme l'explique **Anjali Singh** : « *avec le temps de réflexion permis par le confinement, beaucoup de personnes ont cherché des postes avec plus de sens et un impact collectif : ainsi, chez Sujana, nous avons reçu un nombre record de candidatures. L'ADN de notre démarche rejoint désormais la tendance de l'hôtellerie d'aujourd'hui. Le modèle de tourisme que nous avons développé, responsable, écoconscient et qui redonne à la communauté est désormais celui qui attire des talents.* »

Margaret et Laura Bowe ont donné l'occasion aux jeunes employés, en particulier, de s'engager de manière significative dans leur politique de durabilité (Marfield House a pour objectif d'être neutre en carbone d'ici 2024). « *Nous encourageons leur contribution et leurs suggestions, et nous les mettons en place quand nous le pouvons. Nous investissons dans la formation et encourageons la mobilité interne.* »

Même importance de l'engagement chez **Aggie Banda**, en Zambie : « *Quand les clients voyagent au Royal Chundu, ils supportent la communauté locale. 74 % des revenus du lodge sont reversés aux communautés locales en termes de salaires, d'achats, de services... Nous soutenons le développement de ceux qui nous entourent : les jardinières et couturières du village, les peintres, sculpteurs, tisserands et pêcheurs traditionnels, sans oublier les enfants de l'école, qui sont les adultes de demain... En étant témoin des évolutions des communautés voisines que nous avons pu générer, nous avons vu combien notre impact était bénéfique.* »

Pour **Barbara Eselböck, Maître de Maison du Relais & Châteaux Taubenkobel à Schützen (Autriche)**, les mouvements actuels qui se dessinent offrent des évolutions intéressantes pour tous : « *les crises et les évolutions sont trop souvent perçues comme des choses négatives. L'une des grandes forces de l'hospitalité, c'est que de jeunes gens voyagent à travers le monde pour travailler dans des restaurants et des hôtels. C'est une merveilleuse façon de se développer aussi bien sur le plan professionnel que personnel. Accueillir de nouveaux employés a un effet positif et bénéficie à toute l'équipe !* »



Une nouvelle approche du recrutement chez Relais & Châteaux

Philippe Gombert, Président de Relais & Châteaux, l'avait énoncé en novembre 2021 lors du 51e congrès de l'association : « *Nos métiers doivent retrouver ce sens et cette joie de vivre qui sont indispensables pour pouvoir offrir à nos hôtes le bonheur qu'ils viennent chercher. Nous constatons également que les jeunes sont tous en quête d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.* » Pas d'hospitalité possible sans bien-être au travail.

Lors de cet événement, le **Vice-Président des Relais & Châteaux Olivier Roellinger** avait souligné l'urgence à appliquer la parité, l'égalité salariale entre hommes et femmes, tout en proposant de réaménager les temps de travail, et d'offrir des possibilités de carrière à l'international.

Une évolution indispensable, car comme complète **Anjali Singh**, « *pour recruter et fidéliser du personnel féminin, il faut leur offrir un environnement de travail sûr, positif et éthique. Nous sommes personnellement engagés pour la diversité et l'inclusion, car l'exemple doit venir d'en haut. Et nous sommes sûrs que cet indicateur bouge lentement mais sûrement dans le bon sens.* »

Une conviction partagée par **Stefania Moroni**, qui plaide pour un changement de paradigme, puisque « *l'égalité entre les hommes et les femmes passe par une évolution culturelle. J'essaie de montrer que la diversité est la meilleure ressource que nous possédons. Cela nécessite d'accepter de nouvelles visions et d'adapter les méthodes aux gens, et non l'inverse.* »

A propos de Relais & Châteaux

Créée en 1954, Relais & Châteaux est une association de 580 hôtels et restaurants d'exception dans le monde, tenus par des indépendants, exerçant le plus souvent en famille, tous animés par la passion de leur métier et très attachés à l'authenticité des relations qu'ils établissent avec leurs clients.

Présents sur les cinq continents, des vignes de la Napa Valley à la Provence en passant par les plages de l'océan Indien, Relais & Châteaux invite chacun à découvrir de délicieux voyages, un art de vivre inscrit dans la culture d'un lieu et à partager une expérience unique.

Les membres de Relais & Châteaux ont le profond désir de protéger, faire vivre et valoriser la richesse et la diversité de la cuisine et des cultures hospitalières de la planète. Ils ont porté cette ambition, comme celle de la préservation des patrimoines locaux et de l'environnement, au travers d'un Manifeste présenté en novembre 2014 à l'Unesco.

www.relaischateaux.com

@relaischateaux #relaischateaux #deliciousjourneys