

# Hôtels : la valse des directeurs généraux enfin terminée ?

Nagi Morkos, avec Julie Schneider

**L**a santé améliorée du secteur hôtelier ces derniers mois devrait mettre fin à l'instabilité qui a prévalu à la tête des principaux établissements de la capitale gérés par des chaînes internationales. Certains hôtels, à l'instar du Mövenpick, ont vu défiler pas moins de cinq directeurs généraux en six ans. En 2008, le Vendôme InterContinental, le Mövenpick, mais aussi le Sheraton Four Points ou le Safir Heliopolitain ont tous renouvelé leur direction. Dernier en date, le Phoenicia InterContinental. Georg Weinlaender a été nommé mi-février à la tête du célèbre hôtel beyrouthin. Au début de ce même mois, le groupe Habtoor a nommé Bernard de Villèle aux commandes du Metropolitan Palace Hotel et du Grand Habtoor.

La vague de nouvelles nominations est liée à un certain retour au calme au Liban et aux bonnes performances du secteur touristique en 2008 (*Le Commerce du Levant*, février 2009) qui permettent aux différents établissements de retrouver une certaine visibilité alors qu'ils naviguaient à vue au cours des derniers mois. Les nouveaux venus espèrent désormais pouvoir gérer ou bâtir dans la durée.

Depuis l'assassinat de l'ancien Premier ministre Rafic Hariri, l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie au Liban était chaotique. Le groupe InterContinental a vu son directeur des opérations, Pascal Gauvin, partir peu avant la guerre de 2006 pour laisser la place à l'Américain Richard Riley, parti depuis. Cette même année, les nominations sont allées bon train : l'Albergo tout d'abord a nommé Jihane Sakr en tant que directrice générale, toujours en place à l'heure actuelle. Au Crowne Plaza Hamra, le Français Vincent Arnault est resté aux commandes

quelques mois avant de partir. Les autres établissements, eux, ont bien souvent attendu 2007, espérant une amélioration de la situation, à l'instar du Rotana Gefinor qui a nommé Mark Timbrell, en avril de cette année, toujours en place depuis, ou encore avec l'arrivée de Naim Kaboul à la tête du Meridien Commodore, toujours actif. C'est aussi le cas du Beirut Galeria Hotel (anciennement Marriott) qui a nommé Ali Mroueh en juillet 2007, toujours en poste ; et du Bristol, où Nazira el-Atrache a été nommée en février 2007 comme directrice générale. Un poste qu'elle occupe toujours. Mais les attentats à répétition en ont dissuadé plus d'un de rester, comme cela fut le cas au Sheraton Four Points. Son ancien directeur général est arrivé à la mi-2007 avant de quitter le groupe et l'hôtel en février 2008. La rotation des directeurs reflète une incertitude encore plus grande qui régnait au niveau des grands groupes hôteliers eux-mêmes. Par exemple, mi-2006, le Phoenicia InterContinental affichait un chiffre d'affaires inférieur de 95 % par rapport à son chiffre prévisionnel (*Le Commerce du Levant*, octobre 2006). Des résultats qui sont restés

alarmants jusqu'à la mi-2008. Dans cet hôtel, symbole de l'industrie touristique au Liban, le taux d'occupation de l'année 2007 ne dépassait pas les 40 %, contre plus de 70 % en période faste. Dans ces conditions, le groupe InterContinental, de même que le groupe Starwood par exemple (Four Points Verdun, Meridien Commodore et Four Points Bhamdoun) ont envisagé de remettre en question leurs contrats de gestion. Fallait-il les annuler ou les geler ? C'est l'option du gel des contrats entre les groupes hôteliers et les propriétaires des lieux, comme Fahed Dayekh (Sheraton Four Points) ou encore la famille Salha (Phoenicia), qui a été privilégiée. Une décision qui a souvent gelé aussi les nominations laissant certains établissements sans directeurs généraux à proprement parler, leur gestion étant confiée à des seconds, qui sont simplement des directeurs. C'est notamment le cas du Sheraton Four Points (groupe Starwood) dont les rênes ont été confiées cinq mois à Jad Shamseddine, actuel directeur du département marketing. L'année 2009 marque une nouvelle étape pour ces chaînes internationales, avec des perspectives de résultats plus encourageantes. De nombreux critères entrent en ligne de compte dans la nomination d'un directeur général. Tout d'abord, ses expériences passées de gestionnaire. Car, à chaque période de vie d'un hôtel correspond un type de direction destinée à faire décoller la marque à ses débuts ou à la stabiliser par la suite. Dans la situation présente, le Liban étant passé d'une période de crise à un fonctionnement à haut régime, de nombreux établissements ont jugé bon de changer de direction pour l'adapter à l'évolution.

*La vague de nouvelles nominations est liée à un certain retour au calme au Liban et aux bonnes performances du secteur touristique en 2008*

## ALAIN CHÂTEL, DG DU MÖVENPICK



« Il était impossible d'assurer la continuité et la stabilité dans l'établissement », explique Alain Châtel, le nouveau directeur général du Mövenpick situé à Raouché. Arrivé le 5 septembre 2008, il s'estime « chanceux ». « Pour le moment, je n'ai pas eu de problèmes », dit-il, en référence à la situation sécuritaire du pays. En outre, la fin de l'année 2008 a été « exceptionnelle ». Le taux d'occupation annuel de l'hôtel a été de 58 %, contre 45 % en 2007. En termes de revenus, 2008 égale l'année 2004, avec 25 millions de dollars de chiffre d'affaires. Et pour 2009, il espère enregistrer de meilleurs résultats et renforcer l'image du Mövenpick en tant qu'établissement pour une clientèle d'affaires. Celle-ci représente déjà 60 % de l'activité, grâce aux dix salles de conférence de l'établissement aux 298 chambres. Il souhaite que ce pourcentage augmente non pas au détriment du tourisme, étant donné que cette clientèle est saisonnière et que l'hôtel a enregistré un taux d'occupation de 100 % pendant 37 jours durant l'été 2008, mais pour augmenter ses revenus tout au long de l'année. Pour ce faire, Alain Châtel s'est tourné vers les communautés d'affaires suisse, comme le Swiss Business Council, mais aussi française.

Depuis le second semestre 2008, l'équipage d'Air France réside par exemple au Mövenpick.

Le nouveau directeur général relance aussi le restaurant français, Le Méditerranée, ouvert il y a six ans. Le dimanche, c'est avec un "brunch champagne" à 46 dollars qu'Alain Châtel souhaite attirer la clientèle. Et pour l'été, il envisage de proposer, une fois par semaine, des soirées asiatiques au restaurant de la piscine. Huit petites maisons seront disposées en cercle, autour des tables placées au milieu. Chaque maison aura sa spécialité. « Un concept déjà testé à Dubaï et Oman, et qui devrait séduire les Libanais », assure Châtel.

### Mövenpick

- Avenue du Général de Gaulle, Raouché
- **Groupe hôtelier** : Mövenpick Hotel & Resorts
- **Propriétaire de l'immeuble** : groupe Kingdom dirigé par le prince al-Walid ben Talal
- 298 chambres
- 5 étoiles
- 400 employés en haute saison
- **Taux d'occupation 2008** : 58 %

## THOMAS FLINDT, DG DU SHERATON FOUR POINTS

Arrivé en août 2008 en provenance du Pakistan, Thomas Flindt, le nouveau directeur général du Sheraton Four Points, situé non loin de Verdun, constate avec regret que « les habitants du quartier ne connaissent pas l'hôtel ». « Nous sommes certes référencés par les guides touristiques et notre clientèle vient principalement du Koweït et d'Arabie saoudite, mais à Beyrouth, nous ne sommes pas connus », explique ce Danois qui officie depuis 25 ans chez Sheraton. Pour 2009, sa priorité est d'implanter correctement cet hôtel quatre étoiles sur le marché. Selon lui, l'absence de visibilité de son établissement est due en particulier à la situation sécuritaire de ces dernières années. Inauguré fin 2004, l'établissement de 132 chambres n'a pu se développer correctement. Ses deux prédécesseurs ne sont pas restés plus d'un an. L'intérim a été assuré

par Jad Shamseddine qui est directeur du département marketing. Thomas Flindt veut profiter de l'effervescence touristique de ces derniers mois pour lancer une campagne marketing de plus de 200 000 dollars. Mailing list, publicité, appels téléphoniques, tous les moyens seront utilisés pour que le taux d'occupation de cet établissement, dont le ticket moyen est de 250 dollars, atteigne les 70 % en 2009. En 2008, il était de 55 %, « dans la moyenne des établissements de la ville », assure le directeur général.

### Sheraton Four Points

- Boulevard Saëb Salam, Verdun
- **Groupe hôtelier** : Starwood
- **Propriétaire** : Verdun 5000 dirigé par Fahed Dayekh
- 132 chambres
- 4 étoiles
- 110 employés
- **Taux d'occupation 2008** : 55 % →



**GHASSAN NAAMAN, DG DU MONROE HOTEL, MARKAZIA HOTEL ET DU PRINTANIA PALACE HOTEL**

Ghassan Naaman est arrivé en 2007 à la direction générale de ces trois hôtels de luxe. Appartenant à Pierre Achkar, c'est la première fois que ces trois établissements



ont un seul et même directeur général. Avant son arrivée, c'était la fille de Pierre Achkar, Hala Achkar, qui était directrice des opérations. La nomination de Naaman a été rendue possible par le ralentissement du secteur en 2007 qui ne justifiait pas la présence de trois directeurs généraux. Malgré la reprise de l'activité, Naaman assure qu'il peut toujours tenir les rênes. Lorsqu'il était en Espagne, à la fin des années 1980, il était directeur général du Don Carlos à Marbella, hôtel de 450 chambres et 16 restaurants, contre 320 chambres pour les trois hôtels réunis. Et ce d'autant plus que le Printania est un hôtel saisonnier, ouvert seulement de mai à septembre, à Broummana.

Espérant que l'année 2009 restera calme, Ghassan Naaman souhaite en profiter pour repositionner le Monroe Hotel comme un hôtel d'affaires grâce à ses huit salles de conférences, son auditorium et sa salle de banquet. La clientèle affaire représente actuellement 60 % des ventes. Au total, une campagne de marketing d'un montant de 100 000 dollars est en cours pour les trois enseignes.

**Monroe Hotel**

- Rue Kennedy
- **Groupe hôtelier** : Capital Hospitality SAL,

dirigé par Pierre Achkar

- **Propriétaire de l'immeuble** : ministère de la Défense
- 120 chambres
- 4 étoiles
- 80 employés
- **Taux d'occupation** : 50 %

**Markazia Monroe Suites**

- Rue de Syrie, Solidere
- **Groupe hôtelier** : Capital Hospitality SAL, dirigé par Pierre Achkar
- **Propriétaire de l'immeuble** : Saoudi Invest
- 77 suites
- 4 étoiles
- 50 employés
- **Taux d'occupation** : 48 %

**Printania Palace**

- Broummana
- **Groupe hôtelier** : Capital Hospitality SAL, dirigé par Pierre Achkar
- **Propriétaire de l'immeuble** : Pierre Achkar
- 125 chambres
- 5 étoiles
- 15 employés hors saison, 40 durant la saison
- **Taux d'occupation de mai à septembre** : 80 %



**MARK TIMBRELL, DG DU ROTANA GEFINOR**

Rotana Gefinor, ouvert depuis 2000, n'a connu "que" quatre directeurs généraux jusqu'à présent. Mark Timbrell est le dernier arrivé, en avril 2007. Malgré les "événements", dont la bataille de Nahr el-Bared, il a préféré rester. « C'est mon premier poste en tant que directeur général, je ne voulais pas partir », explique cet Anglais venu tout droit de Jordanie. Heureux de voir la situation se stabiliser, il envisage maintenant une augmentation des prix des 164 chambres et appartements de l'hôtel.

« Depuis 2006, le Rotana Gefinor n'a pas révisé ses tarifs alors que tout le monde vit l'inflation des prix au quotidien, sans compter l'augmentation du salaire minimum », se justifie-t-il. Une revalorisation des tarifs de 10 % qui sera toutefois accompagnée d'une amélioration du service. L'Internet sans fil devrait être installé dans toutes

les chambres, et non plus seulement dans les pièces communes. Des écrans plats viendront habiller les murs des suites et du Club Rotana Gefinor. Enfin, le salon principal ainsi que le restaurant devraient faire peau neuve. Pour le moment, le montant des investissements n'est pas connu. L'accord avec les architectes a été fraîchement signé. « Ce n'est encore qu'à l'état de projet », explique Mark Timbrell.

**Rotana Gefinor**

- Rue Clemenceau
- **Groupe hôtelier** : Rotana
- **Propriétaire** : plusieurs, mais le principal est Amal Hourani
- 128 chambres et 36 appartements
- 5 étoiles
- 170 employés
- **Taux d'occupation 2008** : en croissance de 15 % par rapport à 2007

## **BERNARD DE VILLÈLE, DG DU METROPOLITAN PALACE HOTEL ET DU HABTOOR GRAND HOTEL**

C'est début février que Bernard de Villèle a posé ses valises à Beyrouth. Ce Français arrivé tout droit de Dubaï est le nouveau directeur général des luxueux hôtels de Sin el-Fil. L'ancien direc-



teur général, un Égyptien, est parti en septembre. Depuis, le poste était à pourvoir. Deux directeurs ont été nommés pour la gestion de chacun des établissements que Bernard de Villèle chapeautera. Cette structure pyramidale est une première pour ces établissements justifiée par la reprise du tourisme au Liban et la nécessité d'un changement dans le management. Arrivé en période faste, le nouveau directeur général veut faire des deux établissements Habtoor « des hôtels cinq étoiles avec un service sept étoiles ».

Ce Français, qui travaille depuis plus de 30 ans dans l'hôtellerie, s'active pour faire de la "ville Habtoor" un centre d'animation, grâce notamment à l'ouverture en avril du Mall, une galerie de cinq étages avec plus de 70 magasins.

Mais ses ambitions ne s'arrêtent pas là : « Je voudrais que cette petite "ville Habtoor" devienne une destination de week-end à elle seule », explique le directeur général. Le spa du Habtoor Grand Hotel, qui a coûté quelque sept millions de dollars, devrait également avoir un nouveau partenaire, dont le nom n'est pas encore révélé. Autre projet : un restaurant français, Le Ciel, situé au 31<sup>e</sup> étage de l'hôtel.

Depuis janvier, le Habtoor Grand Hotel a signé avec la chaîne Preferred Hotel Group, une compagnie de réservation préférentielle. Ouvert en 2004, il a su s'imposer sur le marché du luxe, grâce notamment à ses trois suites de 1 100 mètres carrés et ses 18 suites royales à thème.

Dans le même temps, un nouveau restaurant a ouvert au premier étage de l'établissement : al-Dyafah. Un buffet international qui peut accueillir jusqu'à 60 personnes. Des nouveautés qui devraient séduire une clientèle, principalement venue du Golfe, mais aussi européenne. Bernard de Villèle s'attend à une année 2009 « exceptionnelle », l'année 2008 ayant été bien meilleure que celle de 2004. Les deux hôtels ont affiché complet pendant tout l'été.

### **Metropolitan Palace Hotel**

- Horch Tabet, Sin el-Fil
- **Groupe hôtelier** : groupe Habtoor
- **Propriétaire de l'immeuble** : groupe Habtoor
- 183 chambres, dont 20 suites
- 5 étoiles
- 250 employés
- **Taux d'occupation en 2008** : NC

### **Habtoor Grand Hotel**

- Horch Tabet, Sin el-Fil
- **Groupe hôtelier** : groupe Habtoor
- **Propriétaire de l'immeuble** : groupe Habtoor
- 195 chambres, dont 3 suites de 1 100 m<sup>2</sup>
- 5 étoiles
- 350 employés
- **Taux d'occupation en 2008** : NC



## **GEORG WEINLAENDER, DG DU PHOENICIA INTERCONTINENTAL**

C'est mi-février que Georg Weinlaender a été nommé directeur général du Phoenicia InterContinental.

Depuis le départ en 2007 de Joseph Coubat, seul directeur général libanais depuis l'ouverture de l'hôtel en 1961, le poste était occupé par Jan Ifsic, alors directeur de l'hôtel.

Ces deux hommes ont eu à gérer le plus prestigieux hôtel de Beyrouth en période de crise.

Joseph Coubat était arrivé en juillet 2006, peu après le déclenchement de la guerre. Et Jan Ifsic, qui seconde actuellement Georg Weinlaender, était à la tête du Phoenicia lorsque la situation sécuritaire du pays était instable.

Cet Autrichien, nouvellement arrivé, est le quatrième directeur général depuis la deuxième ouverture de cet hôtel emblématique du Liban en 2000.

### **Phoenicia InterContinental**

- Minet el-Hosn
- **Groupe hôtelier** : groupe InterContinental
- **Propriétaire de l'immeuble** : famille Salha
- 446 chambres
- 5 étoiles
- 966 employés
- **Taux d'occupation** : NC