



Tout le personnel, de la femme de chambre au maître d'hôtel, a suivi les cours et les conseils dispensés par une consultante en étiquette.



Le Mirador Kempinski a rouvert début juillet après dix mois de travaux pour un investissement de 50 millions de francs.



Les cours d'étiquette ont passé en revue l'accueil, la tenue ainsi que les services à proposer aux clients de l'hôtel.

Un palace à l'école des bonnes manières

MONT-PÉLERIN

Après avoir investi 50 millions de francs pour rénovations et agrandissement, l'Hôtel Mirador Kempinski mise sur l'étiquette. Un savoir-vivre à la mode, aussi bien dans un cinq-étoiles que dans les banlieues françaises.

STÉPHANIE ARBOIT TEXTES
ÉDOUARD CURCHOD PHOTOS

Fessier et ventre serrés, épaules dégaïées, talons collés. Un garde-à-vous à l'armée? «Non, la posture que doivent adopter, tout sourire, les employés du Mirador à l'écoute des désirs d'un client. Avant la réouverture du cinq-étoiles début juillet, ils sont tous - de la femme de chambre au maître d'hôtel - passés entre les mains expertes de Marie-Claude Metrot. Cette consultante en étiquette et protocole - qui a commencé sa carrière à Genève - a connu des palaces et des personnalités sur quatre continents. Elle a veillé pendant neuf ans au respect des standards de qualité du fameux Ritz, à Paris.

La politesse opère donc son grand retour. Nadine de Roth-

schild en a fait son fonds de commerce avec ses livres et son académie. Une émission de télé-réalité fait un tabac, où l'on voit des hôtes se plier en quatre pour bien recevoir. A Glion, l'Institut Villa Pierrefeu, qui forme des jeunes filles - surtout étrangères - à savoir se comporter dans la haute société, enregistre une hausse de plus de 10% d'inscriptions ces dernières années.

«L'affaire de tous»

C'est que, après un laisser-aller analysé par certains comme la somme d'une éducation plus permissive et d'un manque de temps des parents, tout le monde se pique de savoir-vivre. «C'est comme la mode: elle revient tout le temps, affirme Arsène Bouakira, animateur de rue en France. Mais c'est l'affaire de tous.» Car, en dehors d'un échange commercial tel qu'il peut se concevoir entre un employé et un client du Mirador, la politesse structure le lien social, et ce à différentes époques et dans différentes cultures.

C'est donc bien l'enjeu: vivre ensemble (*lire ci-contre*). «Ces règles servent à cela!» insiste Viviane Neri. Mais leur application ne doit pas être figée dans

le temps, nuance la directrice de l'Institut Villa Pierrefeu: «Leur origine provient du bon sens, mais si on les perpétue alors que la technique a évolué, cela devient du non-sens! On peut par exemple couper sa salade avec un couteau depuis l'invention des lames en acier inoxydable. Alors que, avant, cela posait un problème d'entretien et donnait mauvais goût.»

Un atout marketing

Au Mirador, Cristina, femme de chambre, se réjouit de la formation dispensée avec un credo: «Ramener des gens de l'ombre à la lumière.» Seff, qui travaille depuis dix-huit ans dans le cinq-étoiles, insiste sur cet aspect. «Avant, même si on ne le disait pas, il y avait l'idée que certains métiers étaient moins bien. Ici, on valorise tout un chacun.»

Outre l'aspect humain, l'intérêt se joue aussi au niveau financier pour le palace. «Comme le client qui évolue dans le luxe ne pense plus, j'apprends au personnel à se muer en promoteur qui recommande des services», affirme Mme Metrot. Et le Mirador a de quoi proposer: du spa à l'esthétique dentaire en passant par les restaurants. ■



PROTOCOLE «Attention, on ne parle pas au-dessus de la nourriture ou d'un verre», rappelle Marie-Claude Metrot au personnel du Mirador Kempinski. MONT-PÉLERIN, LE 28 JUILLET 2009

La politesse, sésame de citoyenneté

«Non seulement la politesse est un atout pour la vie, comme un permis de conduire dans les relations avec les autres, mais en plus elle participe de la citoyenneté, est un outil contre le racisme et un moyen de faire baisser la violence.» Arsène Bouakira parle en connaissance de cause: cet animateur social enseigne depuis 2003 la politesse dans les quartiers défavorisés de Montpellier, notamment par le biais d'ateliers théâtraux. En compagnie de Nadine de Rothschild, il a écrit *Réussir l'éducation de nos enfants*, sorti en mars.

Selon lui, beaucoup de parents ont baissé les bras. «Les enfants auxquels on n'a pas enseigné le savoir-vivre se retrouvent dans une situation défavorable. Et ce dès l'école primaire et jusque dans le monde professionnel, car le regard d'un employeur se pose sur le comportement, la ges-

tuelle, sans oublier le langage.»

L'éducateur prône le savoir-être pour dépasser les différences, d'âge ou de culture. «Les enfants qui disent bonjour entrent plus facilement en relation avec les autres, quelle que soit leur couleur de peau.» Selon l'animateur, le code de conduite dépasse le niveau des individus. «C'est une manière d'être davantage citoyen que d'apprendre à se comporter vis-à-vis d'un pays: comment y vivre et se conformer à ses règles.»

Arsène Bouakira en profite pour tirer la sonnette d'alarme: «L'éducation est du ressort des parents, mais les enfants passent huit heures par jour à l'école. L'Etat doit donc lui aussi agir. Je ne dis pas qu'il faut laisser de côté les maths ou les autres matières. Mais il faut plus de cours de savoir-vivre. Je serai inquiet si on ne fait rien ces prochaines années.»