

INTERVIEW

Le Grand Hôtel Cravat,
boulevard Roosevelt.



PHOTO : GOOGLE MAPS

LIFESTYLE

« Iconic vintage »

Frédéric Braun

Au Grand Hôtel Cravat, le temps semble s'être arrêté. Dans son bar à cocktails des années 1950, Carlo Cravat, gérant de la vieille école, évoque l'histoire et l'avenir de cette maison de tradition.

woxx : Comment se porte l'hôtel aujourd'hui ?

Carlo Cravat : Cela fait quatre ans que nous n'avons plus de restaurants : le Normandy et la brasserie. Depuis, je m'occupe davantage de l'hôtel, qui va mieux, beaucoup mieux même. Entre autres parce que nous avons désormais un beau marché de Noël pour lequel des gens viennent exprès à Luxembourg, ce qui n'était pas le cas autrefois, où parfois le taux d'occupation autour de Noël ne dépassait pas les trois ou quatre chambres. Là, en revanche, l'hôtel était à moitié plein. Et il suffit de lire les commentaires enthousiastes sur TripAdvisor pour se rendre compte que la Ville de Luxembourg a su au cours des dernières années s'activer en faveur du commerce national et international, dans les pays limitrophes comme ailleurs : car il y a désormais des Anglais qui viennent au Luxembourg pour le marché de Noël. Il y a des correspondances de vols formidables et en fonction de la date d'achat du billet d'avion, ça roule : ils débarquent en fin de semaine et retournent chez eux le dimanche soir. Et puis avec des compagnies comme EasyJet, on a accès à des billets à 50 euros.

Le Grand Hôtel Cravat, c'est plus de 100 ans d'histoire. Racontez-nous un peu les origines.

Mon grand-père Nicolas Cravat a commencé l'hôtellerie en 1895. Mais c'est mon arrière-grand-mère, Allemande originaire de la région de Trèves et cuisinière, qui a fait la renommée du Cravat - en tant que restaurant. Le premier bâtiment était situé au coin de la rue Notre-Dame et de la rue Chimay. Au rez-de-chaussée, qui héberge aujourd'hui le Dean & David, on en aperçoit toujours les arcs. Au-dessus, il y avait trois étages avec des chambres. La maison est restée telle quelle jusqu'en 1932, quand elle a été démolie. Le bâtiment actuel date de 1938. En 1955 a été construite la partie hébergeant le bar. Nous ne possédions pas encore le bâtiment du milieu où se trouve la réception et qui a été construit en 1965. Au début, les clients devaient passer par le bar, par une porte transformée depuis en vitrine pour se rendre à la brasserie de l'autre côté. L'ensemble tel qu'on le voit aujourd'hui remonte donc à 1965. Avec des influences des années 1960 pour ce qui est du bar, des années 1970 dans le bâtiment du milieu et des années 1940 du côté de l'ancienne brasserie.

Le Cravat est l'une des dernières entreprises familiales dans l'hôtellerie. Comment assurez-vous la pérennité de l'hôtel ?

Je suis né en 1965, quand la partie du milieu a été achetée par mon grand-père. Il a alors certainement vu en moi un héritier, un peu comme chez les paysans. Et avec mon père, il a géré cette partie et l'a remboursée. Toute notre vie, nous avons dû rembourser l'une ou l'autre chose. En ce qui me concerne, j'aurai tout remboursé le jour de mes soixante ans. Nous serons alors à zéro. Ma mère Yvette, l'actuelle propriétaire, et mon père ont eu deux enfants : Paule, ma sœur, et moi-même, qui gère l'entreprise depuis 29 ans. J'aurai 54 ans courant janvier et j'espère pouvoir continuer ainsi pendant encore 11 ans. Mon fils est en train de passer sa première et a décidé l'année dernière qu'il aimerait faire l'école hôtelière à Lausanne, qui aura donc formé mon père, moi-même et mon fils. Vous me direz, rien de plus normal ! Mais avec mon épouse, nous nous sommes toujours dit que les enfants feront ce qu'ils veulent. Aucun d'eux ne sera forcé de reprendre l'entreprise. Car ce n'est pas qu'un travail, c'est également l'œuvre d'une vie. On y naît et on y meurt. Je le compare toujours au sacerdoce : c'est un travail qui fait bien vivre, mais où il ne faut pas compter les heures, le dévouement vis-à-vis de l'entreprise, des clients et du personnel. 'Ce n'est pas un métier, c'est une vocation (en français, ndlr) !' Mais que j'assume avec plaisir. Il n'y a eu que peu d'autres métiers que j'aurais aimé exercer.

Lesquels par exemple ?

J'aurais toujours voulu devenir officier et faire l'armée. Je suis un homme qui aime les structures. 'Un ordre n'est pas une base de discussion.' Pour gérer une entreprise comme celle-ci, il est toujours bon de demander l'avis des gens, mais il faut qu'il y en ait un qui a le dernier mot. Pareil à l'armée, où l'officier a le dernier mot et où le sous-officier ou le soldat ne peuvent pas simplement venir expliquer comment il faudrait faire autrement. Cela ne va pas. Évidemment qu'aujourd'hui tout est différent d'il y a encore une ou deux générations en arrière, où le patron était encore patron. De nos jours, le patron fait partie d'un système où tout lui est dicté, qu'il s'agisse du gouvernement, des syndicats ou de la délégation du personnel. Par conséquent, je fais partie de ceux qui parfois sont obligés de payer et auxquels il arrive de faire du bruit au tribunal, qui juge toujours en faveur des employés et rarement en faveur des patrons. Simplement, je suis d'avis que le patron, le propriétaire, celui qui apporte les finances, doit avoir le dernier mot. Que tous les autres se plient en quatre - dans le cadre légal, bien entendu ! Je ne fais quand même pas travailler mes employés pendant 60 heures par semaine. Mais ce qui s'est perdu, c'est cette disposition à faire ce que dit le patron.

Un certain dévouement peut-être...

Le Trianon, mythique
bar à cocktails.



PHOTO : PRIVE

Oui, même si avec la trentaine d'employés qu'il y a actuellement, cela se passe très bien. Quand j'ai arrêté le restaurant, il a fallu déclencher un plan social et j'ai été obligé là encore de le faire avec un syndicat, même si cela s'est très bien passé. Comme disait le syndicaliste qui s'en est occupé : mieux vaut un mauvais accord qu'une bonne faillite. Le 'mauvais accord' consistant à payer six mois de salaire aux employés. Ce n'était donc pas un si mauvais accord. Mais les syndicats le voient toujours d'un œil un peu différent. Bref.

Comment se présente l'hôtel aujourd'hui ?

Il est aujourd'hui composé de 59 chambres de trois qualités différentes : les chambres standards, les chambres superior un peu plus chics et grandes, mais du même style, et le quatrième étage rénové en 2009, que nous appelons 'executive floor' et qui compte 12 chambres de niveau cinq étoiles. Si bien que j'ai tout ce dont on a besoin par exemple pour l'accueil d'un patron qui débarque avec ses chefs de service. Avec lui qui dort dans l'executive, tandis que les chefs de service et le staff normal logent respectivement dans les superior rooms et les chambres standards. Ils habitent donc sous un même toit, avec des prix échelonnés, bien sûr, mais avec une certaine cohérence. J'ai décidé de ce modèle il y a 15 ans, pour être plus flexible. Il

y a eu un moment où j'ai réfléchi à l'obtention de cinq étoiles ou non. Et que s'est-il passé il y a dix ans ? Il y a eu un grand bruit et puis ç'a été la crise. Je crois que si j'avais mis tout à cinq étoiles, nous ne serions plus là aujourd'hui. Je me serai endetté et au final, cela aurait été trop pour moi. Notre politique est donc de rénover peu à peu l'hôtel, tout en gardant cette idée héritée des grands-parents d'un 'vintage hotel'.

Qu'est-ce que c'est ?

Les Anglais appellent cela 'iconic vintage hotel'. Le terme désigne une chose qui n'existe pratiquement plus et à laquelle les gens réagissent soit en disant 'wow !' soit en se disant : 'C'est un peu vieux !' C'est l'un ou l'autre. En se rendant sur TripAdvisor, en une journée on a droit à toutes sortes de commentaires. Ce qui moi me fait sourire, car mon rôle est d'assurer, de sorte que les gens qui viennent ici sachent où ils mettent les pieds. À ceux qui ne sont pas satisfaits, je demande toujours comment ils ont fait leur choix. On avance toujours la situation centrale et le prix. Et je leur dis : mais ce n'est pas ainsi qu'on réserve un hôtel. D'abord on se rend sur le site de l'hôtel, on regarde les chambres, on fait une tournée virtuelle, on lit les commentaires et puis on se forme une opinion. Et on réserve ensuite. Sinon, il n'y a qu'à aller au Sofitel, où on sait que ça sera toujours pareil. Mais cela ne

fonctionne pas pour des maisons classiques et traditionnelles comme celle-ci. Évidemment, on ne sait pas ce que va apporter la génération suivante. C'est une question de caractère aussi. Après tout, il faut s'identifier et suivre l'esprit du temps, même si j'aime nager à contre-courant.

De quoi avait l'air l'hôtel le jour où vous en avez assumé la gérance ?

La première chose que j'ai achetée, c'était un nouveau central téléphonique. Nous en avions un vieux de chez Siemens, qui ne fonctionnait plus. Et c'était à une époque où le téléphone rapportait encore de l'argent. Notre idée a toujours été d'acheter du très haut de gamme. Un peu comme pour les voitures : quand on achète une Rolls Royce, même si le prix d'acquisition est très élevé, on peut la garder en principe durant une ou deux générations. En tout cas concernant les vieux modèles... Aussi, il y a 15 ans, j'étais assis là avec un type de Microsoft qui m'a dit : 'Il y a une chose qu'il faut que vous installiez, c'est le wifi.' J'ai dit : 'Quoi ?' Il m'a dit que c'était pour l'internet. Je lui ai répondu : 'Qu'est-ce que c'est ?'

Et puis deux ans plus tard, tout l'hôtel était équipé en wifi. Il ne faut donc pas tout rénover, mais le faire de façon qu'en grattant un peu, les gens seront surpris de découvrir des éléments nouveaux derrière la façade du vieil hôtel. Il y a une semaine, nous avons lancé notre site internet flamboyant neuf avec une entreprise luxembourgeoise. Au début de cette année, on commencera la rénovation des chambres, étage par étage. Je consulte un architecte, on y jette un coup d'œil ensemble et puis je me rends à la banque - dans une de celles qui sont toujours luxembourgeoises... vous voyez sans doute laquelle... celle avec logo vert... et qui appartient toujours aux paysans. (Il rit.) Et puis je leur dis : 'Alors les gars, qu'est-ce qu'on fait ?' Le client, lui, ne se rend compte de rien. Ce qui est bien. Après tout, il doit penser que tout restera toujours pareil, même si en coulisses cela se développe sans cesse.