



«Nous essayons d’être toujours dans le coup. Nous consacrons 3 à 4 millions de francs par année aux rénovations»

Felix Dietrich,
ancien directeur du Waldhaus

Holidaycheck qui, depuis six ans, publie, en début d’année, le rating des 10 meilleurs hôtels de 35 pays.

L’intérieur de l’hôtel est à l’aune du paysage qui l’entoure: à la fois majestueux et paisible. Le Grand Hall, un gigantesque salon, semble plonger au cœur de la nature grâce à de grandes baies vitrées. Les couloirs sont grandioses et mènent à des chambres sobres et lumineuses, classées en trois catégories: nostalgiques, classiques et modernes dont le prix va de 460 à 1000 francs, pour deux personnes, avec demi-pension. Certains parquets sont d’époque, comme le mobilier de quelques chambres, et toutes les portes s’ouvrent avec de vraies clés. Cet établissement de 8 étages appartient à la même famille depuis 5 générations, des générations qui se sont toutes succédées aux commandes de cet impressionnant paquebot qui compte 150 employés, dont une quinzaine de nouveaux collaborateurs par saison. «A family affair since 1908» est d’ailleurs le slogan qui figure sous le logo de l’hôtel.

Le poids de l’histoire

Assis au bar de l’hôtel devant un jus de fruit, Patrick Dietrich, 36 ans, dirige le Waldhaus Sils depuis 2010, aux côtés de son frère aîné Claudio. Leur sœur, Carla Lehner-Dietrich est, elle, directrice du nouveau SPA. Ce père de famille a commencé sa vie professionnelle par un apprentissage de cuisinier, avant de fréquenter l’école hôtelière de Lucerne et de travailler dans des hôtels en Suisse et aux Etats-Unis. Au fait, par trop lourd à porter le poids de l’histoire? «Je le ressens, mais ce n’est pas pesant. Ça donne plutôt de la force. Ce qui est plus lourd, c’est devoir assurer le succès pour continuer à long terme.» Si la distinction attribuée par le portail de réservation Holidaycheck a réjoui les frères Dietrich et leur équipe, ils restent modestes. «Nous n’avons pas sauté au plafond. Ils sont d’ailleurs trop hauts. Et n’est pas non plus une raison d’affirmer: «Nous

L’hôtel suisse que le monde préfère

Plus d’un million d’utilisateurs de la plateforme Holidaycheck élisent chaque année les dix meilleurs hôtels de 35 pays. En Suisse, le fameux Waldhaus de Sils Maria est ressorti vainqueur. Reportage

PAR **SABINE PIROLT**

PHOTO: GIAN GIOVANNOLI

UNE COLLINE QUI DOMINE Sils Maria, village grison de quelque 650 habitants épargné par les résidences secondaires, à 1800 mètres au cœur de l’Engadine. Perché au sommet de la petite montagne, le Waldhaus, un hôtel 5 étoiles aux airs de château du début du XXe siècle, domine une immense plaine d’un blanc immaculé: le lac de Sils gelé et recouvert de neige. Au loin, grandioses, les Piz Lunghin,

Materdell et Lagrev veillent sur ce coin du monde, au carrefour de la culture germanique et latine, avec l’Autriche à l’est et l’Italie au sud. «Ici, le temps suspend son vol», pourrait clamer le poète. Calme, nature et déconnexion, c’est bien ce que viennent chercher les clients dans ce fameux établissement qui a servi de décor aux films «Rien ne va plus» (1997) de Claude Chabrol et «Sils Maria» d’Olivier Assayas (2014). Il vient d’être consacré meilleur hôtel de Suisse par le million d’utilisateurs de la plateforme

LA MONTAGNE MAGIQUE
Perché sur sa colline, le Waldhaus domine le lac de Sils, gelé en hiver.



sommes les meilleurs!» Disons que l'on ne peut pas dire que l'on fait tout faux. Ici, la situation géographique est magique.» Le jeune père de famille concède tout de même: «C'est une bonne nouvelle, agréable à lire dans les journaux.»

Rester dans le coup

On l'aura compris, la forfanterie n'est pas le genre de la maison. Mais si le poids des générations assoit son homme et évite d'attraper la grosse tête, il n'empêche pas d'innover. Depuis quatre ans, le jeune duo prend le pouls de sa clientèle en lui envoyant des questionnaires. «Les gens nous ont apporté beaucoup d'idées.» Et si les clients de longue date affirment que rien n'a changé au fil du temps – ce qu'ils disent apprécier – ils se trompent. «Nous essayons d'être toujours dans le coup. Nous rénovons constamment nos chambres et restaurons le mobilier. Nous consacrons 3 à 4 millions de francs par année aux rénovations. Nous venons également d'inaugurer un nouveau SPA de 1400



LE SPA
Le Waldhaus s'est adapté à sa clientèle avec un circuit bien-être de 1400 mètres carrés.

(à gauche)
Le charme Art déco du salon bleu.

(en haut à droite)
Les frères Claudio et Patrick, la 5^e génération de Dietrich à diriger l'établissement.

PHOTOS: GIAN ANDRI GIOVANNOLI/KMU FOTOGRAFIE/ MART ENGELN



«Les vacanciers ne veulent pas avoir affaire à des soldats ou à des esclaves»

Felix Dietrich,
ancien directeur du Waldhaus

mètres carrés qui a nécessité 10 millions d'investissement et deux ans de travaux. Même si notre branche est un domaine à risque, nous avons toujours pu bénéficier de prêts.» De fait, l'établissement, aussi somptueux soit-il, n'offre pas le luxe d'autres hôtels de sa catégorie. «Nous sommes l'enfant sauvage des 5 étoiles», rit Felix Dietrich, ancien directeur et père de Patrick et Claudio.

C'est Josef Giger et son épouse Amalie, qui avaient dirigé des hôtels prestigieux dans toute l'Europe, qui ont fondé le Waldhaus et ouvert ses portes en 1908, après deux ans et demi de construction. Agé de 60 ans, le patriarche compte quarante ans d'expérience. Il mettra tout son savoir dans son hôtel. Pour choisir l'emplacement idéal par exemple, il installera des échafaudages à trois endroits différents dans la vallée, observant le lever et le coucher du soleil, la température, la force des vents, la neige et encore la pluie. Durant cent-dix ans, l'hôtel est resté dans le giron familial, tantôt repris par une fille ou un fils de la tribu, d'où le changement des noms de famille. Les générations ont traversé des périodes de vaches maigres, particulièrement lors des deux guerres mondiales, se serrant les coudes et travaillant sans salaire.

Aujourd'hui encore, le clan Dietrich-Kienberger applique une politique «familiale» qui permet la bonne marche des affaires. Felix Dietrich, explique. «Nous avons toujours été ouverts et transparents. Une fois par année, nous donnons tous les chiffres et les informations aux quelque 20 membres de la famille. Ils comprennent depuis deux ou trois générations que cet hôtel n'est pas une vache à traire et que si les temps sont difficiles, les dividendes ne sont pas payés aux actionnaires.» Autre règle d'or: les bénéfices sont réinvestis et la majorité des actions sont en mains de ceux qui travaillent à l'hôtel. «Nous avons mis cette décision sur papier et tout le monde l'a respectée jusqu'à présent.»

Bon pour l'âme

La clientèle est à 80% suisse et allemande. La moyenne des séjours s'élève à 5 nuits. Le Waldhaus Sils ne travaille que très peu avec booking.com. «Nos clients sont fidèles et nous contactent directement.» Un des facteurs de leur réussite? «A mes yeux, le plus important est d'être humain, aimable et d'aimer ce que l'on fait. Les vacanciers ne veulent pas avoir affaire à des soldats ou à des esclaves. Il n'y a pas encore de robots, mais peut-être que dans vingt ans, ce sera le cas. Notre chance ici, c'est de pouvoir encore vivre comme dans l'ancien temps.» C'est justement ce qu'apprécient leurs hôtes, comme la genevoise Corinne Eggly, fidèle cliente. «Ici, on se fait du bien à l'âme. On peut vivre un moment de paix entouré de gens d'une grande gentillesse.»

Hôtel Waldhaus Sils Maria, Via da Fex 3, 081 838 51 00, waldhaus-sils.ch