

Com Tu veux!

La Gazette de la Fondation KASA pour les francophones



Edito

Voilà, c'est fait : la Saison de la Francophonie édition 2014 vient de se terminer. Elle a été particulièrement belle cette année : il suffit de se rappeler qu'elle avait été inaugurée par un concert de Patricia Kaas et qu'elle se terminait, il y a quelques jours seulement, avec une visite d'Etat du président français François Hollande et un autre concert exceptionnel, celui de Charles Aznavour. Et entre ces deux événements majeurs – près de quatre centaines d'expositions, conférences, concerts, pièces de théâtre, présentations, autres événements concoctés avec amour et dévotion par la communauté francophone de l'Arménie. De quoi être fiers !

Parmi la multitude d'événements qui ont eu lieu durant ces deux mois de célébration de la Francophonie en Arménie, je me permets d'en souligner un, en rapport direct avec les obligations professionnelles que j'ai la chance d'exercer. C'est la création d'une Section arménienne de l'Union internationale de la Presse francophone (UPF), qui avait été officiellement lancée le 7 mai dernier.

Réalisée avec le soutien de l'Ambassadeur de France M. Henri Reynaud, cette nouvelle union professionnelle réunit les journalistes arméniens pratiquant le français dans le cadre de leurs activités professionnelles ou tout simplement, parlant le français pour l'amour de cette langue.

Elle est appelée à promouvoir la francophonie dans les moyens de communication en Arménie, à transposer sur le sol arménien les meilleurs pratiques qui existent dans le métier, mais surtout, à contribuer au développement de la liberté d'expression en Arménie – condition sine qua non pour l'exercice du métier de journaliste.

En nous réunissant dans cette union, nous, les journalistes arméniens francophones, espérons que par le biais de cette union professionnelle, c'est la tradition même de la liberté d'expression véhiculée par la culture de la presse française qui va gagner du terrain en Arménie, en contribuant au nouvel élan des médias en Arménie.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de nos activités.

Zara NAZARIAN
Présidente de la Section arménienne de l'UPF



Portrait du mois



Livre du mois



Sujet d'Actualité

Com Tu veux!

Numéro 7

La Gazette de la Fondation KASA pour les francophones

avril
mai
2014

Karine Khatchatrian, Directrice des ventes et de l'hébergement de l'Hôtel Europe

“Ne perds pas espoir, et bats-toi pour tes rêves.”

Kariné Khatchatrian, pouvez-vous vous présenter ?

Depuis l'ouverture de l'Hôtel en 2003, j'occupe le poste de Directrice des ventes et de l'hébergement de l'Hôtel Europe.

Pourquoi avez-vous accepté cette interview ?

Je trouve intéressant de présenter l'apport de l'Hôtel Europe dans le domaine de la francophonie en Arménie et de surcroît je ressens de la sympathie envers votre Fondation KASA, avec qui nous collaborons depuis le début.

Décrivez-nous votre métier, avec ses joies, ses frustrations et ses difficultés

J'ai fait mes études en français à l'Université d'État d'Erevan. Ensuite, je suis partie quelques temps en Bulgarie où j'ai continué à l'Université comme professeur de langue. Mais quand j'ai entendu parler de l'ouverture de l'Hôtel, j'ai décidé de changer de filière professionnelle. L'hôtellerie m'intéressait déjà quand j'étais étudiante et finalement je me suis retrouvée dans ce domaine, avec le français.

Je n'ai pas rencontré de réelles difficultés dans mon parcours professionnel. Je respecte mes fonctions et traite les demandes qui me parviennent avec beaucoup de sérieux.

Les premières années étaient difficiles dans le sens où nous n'étions pas préparés, n'avions pas d'instituts spécialisés, dans la vente ou le marketing. Au début des années 2000 nous commençons à peine à parler du domaine du commerce en milieu professionnel.

Dans notre travail quotidien, on continue toujours à apprendre, à se cultiver et à se développer.

J'ai demandé des conseils à des collègues, des fondateurs expérimentés, qui ont aussi un Hôtel à Paris, le Pavillon Monceau, ils m'ont beaucoup aidé.

J'ai également fait des stages à Paris et à Erevan.

Je parle bien sûr le français et l'anglais, deux langues indispensables pour travailler à l'Hôtel. Et, outre l'arménien et le russe, le bulgare et l'italien.

Quels conseils donneriez-vous à une personne qui veut travailler dans le domaine de l'hôtellerie ?

D'être à la fois toujours attentive et très active. D'avoir fait un minimum d'études, et de savoir au moins trois langues. Et de profiter des possibilités de stages à l'étranger qui s'offrent de plus en plus dans le cadre des études. Qui en a vraiment le désir peut y arriver.

Êtes vous engagé dans d'autres projets (culturels...)?

On ne peut pas exister et travailler ici sans un certain nombre de contacts, une vie culturelle. Il faut toujours être au

courant des nouveautés.

Par exemple, notre dernier grand événement était « le Beaujolais nouveau » que nous avons organisé, avec Air France et l'Ambassade de France pour le dixième anniversaire de l'Hôtel Europe. C'est la deuxième fois que nous l'organisons ici, la première fois c'était en 2010.

Le Beaujolais nouveau est un vin très jeune que l'on ouvre le troisième vendredi de Novembre.

Avec l'Ambassade de France nous avons organisé cet événement pour présenter les vins français et arméniens et pour souligner, voire renforcer les liens qui existent entre la France et l'Arménie.

Ce genre d'événement nous ouvre à un public très varié, et permet de parler de l'Hôtel pendant un certain temps. Cela fait aussi une bonne publicité aux vins français. Nous avons importé, en plus de ces différents vins, des fromages et des charcuteries français.

Ce petit morceau de France qui s'était retrouvé dans l'Hôtel Europe, montre encore que l'interculturalité en Arménie est belle et bien présente.

Robert Guédikian, réalisateur du film “Voyage en Arménie”, a tourné plusieurs scènes à l'Hôtel et certains membres de la diaspora arménienne sont venues à l'Hôtel et ont retrouvé les décors du film, qui n'ont pas changé. À signaler que Monsieur Guédikian aime beaucoup notre hôtel et ne reste qu'ici lorsqu'il séjourne à Erevan.

Est-ce difficile de se faire une place professionnelle dans le milieu de l'hôtellerie quand on est une femme ?

Je peux dire qu'au début c'était effectivement difficile de se faire accepter en tant que femme; dans ce milieu circulait l'idée toute faite que ce n'était pas un métier pour nous. Mais j'ai surmonté ces difficultés dès le début, et aujourd'hui je me sens très à l'aise sur mon lieu de travail. Il faut que chaque personne respecte le travail des autres.

Quel est le salaire moyen d'un spécialiste de vente dans le domaine de l'hôtellerie en Arménie ?

Je ne peux pas vraiment répondre, car cela varie pour chaque hôtel.

Quels conseils pourriez-vous donner à la jeunesse tant arménienne qu'européenne ?

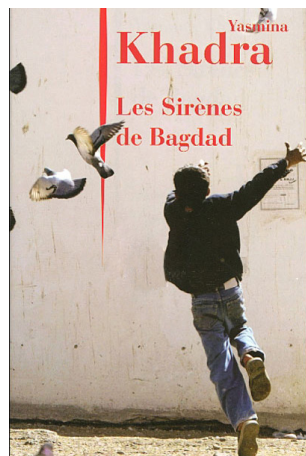
De toujours se développer, continuer à se cultiver pour pouvoir se réaliser. Et bien sûr de trouver du plaisir à ce que l'on fait !

Quelle est votre devise préférée ?

Ne perds pas espoir, et bats-toi pour tes rêves.

Livre du mois

Venez découvrir ce livre dans
l'une des deux bibliothèques de
KASA



Les Sirènes de Bagdad de Yasmina Khadra

“Les sirènes de Bagdad” est une histoire sensible et discute des phénomènes récents perturbant les populations des pays orientaux. Kafr Karam est un petit village aux confins du désert irakien, loin de guerre que viennent déclencher les Occidentaux. Mais le conflit va rattraper cette région où la foi, la tradition et l'honneur ne sont pas des mots vides de sens. Quand une nouvelle humiliation vient profaner ce qu'un Bédouin a de plus sacré, alors s'ouvre le temps de la colère et de la riposte...

L'avis de Anahit Chiladjian, membre du club de lecture à Gumri.



L'histoire “Les sirènes de Bagdad” nous oblige à penser différemment. La situation qui est présentée; la pauvreté, celle de ces gens qui perdent espoir; est d'après moi très préoccupante. Je pense que les jeunes ne doivent pas perdre espoir et doivent continuer à se battre pour une situation critique, quel que soit le pays. Mais dans le cas présent, le risque est de tomber dans le radicalisme, dans le terrorisme. “Les sirènes de Bagdad” nous rappelle que ces pays en guerre ont toujours besoin d'aide! Ce que l'on peut tirer comme leçon, c'est que la guerre demande toujours de gros sacrifices, à une population qui n'a souvent rien demandé...

Yasmina Khadra, de son vrai nom Mohamed Moulessehoul, est né en 1955 dans le Sahara algérien. Il est aujourd'hui connu et salué dans le monde entier où ses romans sont traduits dans 32 pays.

Son roman “Les sirènes de Bagdad” achève une trilogie consacrée au dialogue de sourds qui oppose l'Orient et l'Occident. Lauréat des prix des libraires, prix des Tropiques, du Grand Prix des lectrices, du prix littéraire des lycéens, ainsi que du prix des lecteurs du Télégramme, on voit en lui un romancier de premier ordre.



Prochain club de lecture: Samedi 24 mai de 15h à 16h30.

Ouvert à tous. Gratuit.

Livre annoncé: Neige - Maxence Fermine

A la fin du XIX siècle, au Japon, le jeune Yuko s'adonne à l'art difficile du haïku (de petits poèmes en 3 vers et 17 syllabes) contre l'avis de son père...

Dans une langue concise et blanche, Maxence Fermine cisèle une histoire où la beauté et l'amour ont la fulgurance du haïku. On y trouve aussi le portrait d'un Japon raffiné où, entre violence et douceur, la tradition s'affronte aux forces de la vie.

Sujet d'Actualité

Avez-vous jamais pensé qu'en achetant un produit vous choisissiez de soutenir un système économique précis ?



Anna Gulkhandanian, animatrice du club de français.

“Je crois que c'est normal qu'en achetant un produit nous soutenons le producteur et sa politique, et je fais toujours attention à certains critères, par ex. le pays ou la société qui le vendent. Je tâche toujours à acheter majoritairement de l'alimentation arménienne, ainsi je soutiens les sociétés locales et je suis rarement déçu de la qualité, par contre je n'achète jamais de cosmétique de basse qualité venant de Turquie. On trouve généralement de bons produits pas trop cher et ce sont le plus souvent les petits commerces qui les proposent et non les grands supermarchés. Cette manière permet de soutenir aussi les petites entreprises.”

Remerciements:

Un grand merci aux membres de nos différents clubs pour leur enthousiasme et leur bonne humeur.

Sans vous, rien ne serait possible...



Satenik Saribekian, 22 ans, boursière de KASA, membre du club de lecture et de la Pause cinéma.

“Quand on fait des achats, on tâche de choisir des produits de bonne qualité. Et ces derniers temps, je préfère acheter des produits régionaux.

Je crois qu'il faut penser au développement de son pays avec l'aide de ses compatriotes. Par là, je veux dire qu'il faut soutenir le développement de notre économie et de notre position sociale.

Notre pays n'a pas encore un niveau de production très élevé, donc nous sommes obligés d'importer beaucoup de produits de l'extérieur, mais je reste confiante et j'espère qu'un jour ça ne sera plus utile.

La population augmente sans cesse et la nature ne peut pas nourrir tout le monde. De plus, la surproduction est nuisible pour notre terre et notre santé.”

Contacts

Fondation
Humanitaire
Suisse KASA

Nous recherchons des volontaires pour rejoindre notre équipe de journalistes:
[envoyez votre CV et lettre de motivation](#)

Présidente de la rédaction: [Monique Bondolfi](#)
Rédactrice en chef: [Zara Papikian](#),
Responsable de la diffusion: [Zara Papikian](#) (zara.papikian@kasa.am)
Journalistes: [Zara Papikian](#), [Anna Unoupoghlian](#), [Florian Girod](#),
[Ludivine Mauriot Longhi](#),
Graphisme: [Florian Girod](#) Photographie: [Araxia Haroutunian](#)

Com Tu veux!

La Gazette de la fondation KASA pour les francophones

Focus sur l'Hôtel Europe

Noubar TATARIAN

Directeur de l'Hôtel Europe



Date de création: Été 2003

Domaine d'activités: Hôtellerie, commerce

Implantation: 38 rue Hanrapetutyan, Erevan 0010

Langue(s) pratiquée(s):



Nombre de collaborateurs: 40

Adresse du siège social: 38 rue Hanrapetutyan, Erevan 0010

Monsieur Tatarian, qui êtes vous?

Parcours professionnel

J'ai un diplôme d'hôtellerie et de management de l'université Notre Dame à Beyrouth, au Liban. Pendant mes études, j'ai fait deux stages à l'hôtel Riviera, l'un durant l'été 1996 concernant la réception, les réservations et les chambres. Le deuxième en 1997, ou j'ai donc appris la cuisine, le sushi bar et le service. J'ai commencé à travailler dans un hôtel ***, toujours à Beyrouth, en tant que réceptionniste, et après un an j'ai été promu responsable de la réception. Quelques mois plus tard, on m'a proposé le même poste dans l'hôtel **** Riviera. Et après environ 7 mois, j'ai occupé le même poste dans un nouvel hôtel ***** qui préparait son ouverture, le Royal. Un an plus tard, c'est l'Hôtel Europe de Erevan qui m'a proposé de diriger l'établissement.

L'hôtel Europe a ouvert ses portes en été 2003.

Il y a trois fondateurs, tous d'origine arménienne; deux Français et un Américain.

Les deux Français sont des propriétaires d'agences de voyage en France, à Paris et à Lyon; des personnes professionnelles qui travaillaient déjà dans le domaine du tourisme depuis les années 70.

Pourquoi avoir ouvert cet hôtel en Arménie ?

Dans les années 90, début 2000, il manquait d'hôtels de bonne qualité en Arménie, qui comprennent les besoins des touristes. Et comme les fondateurs avaient déjà de l'expérience, ils savaient très bien ce qui manquait dans le service à la clientèle.

Qu'est ce qui fait la particularité de l'hôtel Europe ?

Tout d'abord son emplacement au cœur d'Erevan. Et le fait qu'il a réussi à créer et préserver un accueil européen. La décoration des chambres est simple et accueillante, pour toucher un large panel de clients, tout comme le reste de l'hôtel.

La majorité de notre personnel est francophone, ce n'est pas un critère d'embauche mais une préférence. En effet, vu que 2/3 de notre clientèle est francophone, nous insistons pour que notre personnel parle le plus possible le français.

S'il nous arrive d'engager quelqu'un qui ne parle pas français, nous lui demanderons d'apprendre la langue dans les mois suivants. Nous avons un contrat avec un centre d'enseignement de langues, où un employé nouvellement embauché va apprendre les bases requises de la langue française dans les trois mois.

Deux phases sont à valider pour que cette personne puisse continuer à travailler au sein de notre établissement.

Pourquoi avoir choisi ce nom pour l'hôtel ?

Choisir le nom Hôtel Europe était un moyen de faire le lien entre la France et l'Arménie, car les agences Saberatours à Paris, dont le directeur est Levon Baghdassarian, et Sevan Voyage à Lyon dont le directeur est Varoujan Sargsyan; ont une agence ensemble en Arménie. Donc ils ont cherché ce qu'ils avaient en commun: l'Europe.

Ils ont voulu ouvrir une "petite Europe" en Arménie, entendez un hôtel avec des concepts européens.

Quelles difficultés ont rencontrées les fondateurs concernant l'ouverture de l'hôtel ?

La création de l'hôtel fut bien difficile car la situation de l'époque était bien différente de celle de maintenant.

Commençons par les problèmes de construction: on souffrait d'un sérieux manque de matériaux, et même pour l'équipement de l'hôtel, nous avons dû importer la majorité des meubles.

Ensuite le défi était de trouver un personnel qualifié.

Et aujourd'hui quelles sont les difficultés ? Par exemple, par rapport au contexte économique ?

Les tarifs sont fixés de façon à couvrir les frais de gestion avec une certaine marge de bénéfice, mais il faut simultanément garder des tarifs compétitifs pour rester dans la course. Les tarifs des chambres varient selon les saisons; en hiver une chambre coûtera à partir de 70 € et en été elle peut monter jusqu'à 130 €.

En ce qui concerne le marketing, notre stratégie consiste à ne pas trop survaloriser l'image de l'hôtel dans les différents supports publicitaires existants; de la sorte, lorsque le client arrive dans sa chambre, il ne peut qu'être agréablement surpris!

C'est ce qui fait notre renommée dans le monde entier et en particulier en Europe: la qualité du service, le confort, la sécurité et l'atmosphère chaleureuse.

En ce qui concerne notre clientèle, elle n'est pas aussi variée que celle que j'ai pu rencontrer au Liban par exemple.

Erevan n'est pas encore une ville cosmopolite.

Concernant la langue française dans votre travail ?

Je suis en contact permanent avec la clientèle francophone, et des sociétés françaises et francophones travaillent régulièrement avec l'Hôtel; je peux mentionner entre autre l'ambassade de France, CAFA (Club d'Affaires Franco-Arménien) ainsi que de grandes entreprises françaises d'Arménie.

Pensez-vous qu'un jeune arménien aurait les mêmes possibilités que vous, c'est-à-dire de commencer avec un poste à faible responsabilités et de finir Directeur d'un hôtel par exemple ?

A mon avis, un jeune en Arménie a beaucoup plus de chance de faire ce genre de parcours qu'un jeune en France ou ailleurs en Europe, et beaucoup plus rapidement. Vu qu'en Arménie le secteur de l'hôtellerie n'est pas encore très développé, c'est au jeune de décider s'il veut faire sa carrière dans le secteur de l'hôtellerie ou non. Tout dépend de l'individu, de la manière dont il prend

son métier au sérieux. Le problème c'est que beaucoup des jeunes arrivent ici et demandent d'emblée un poste à haute responsabilité; alors qu'ils devraient commencer modestement pour pouvoir grimper les échelons et accepter de travailler dur pour réussir, comme je l'ai fait au début de ma carrière.

Que pensez-vous des formations en hôtellerie en général en Arménie ? Quels sont les besoins ?

Le niveau reste faible. J'aimerais bien voir arriver des instituts européens; et payants, une condition obligatoire selon moi pour obtenir une certaine qualité professionnelle. Et des écoles hôtelières devraient s'ouvrir en Arménie, où la discipline est un mot d'ordre, où il serait obligatoire de ne parler qu'anglais ou français, admis que les langues créent un esprit et une ouverture sur le monde.

Quelles qualités doit avoir un directeur d'hôtel ?

Beaucoup, dans de multiples domaines, allant de la gestion, aux ressources humaines et à la comptabilité, de la cuisine au service et à l'accueil.



Quels sont les besoins actuels de l'hôtel ?

Ils sont nombreux. En particulier:

- Un personnel réellement qualifié et motivé.
- Une stratégie sérieuse de la part des responsables du tourisme et même du gouvernement pour intensifier le secteur touristique en Arménie.

Comment arrivez-vous à avoir un site web performant ?

Le site a été créé en Arménie par des arméniens.

Nous avons travaillé très sérieusement sur l'accessibilité, le design et le contenu. En ce moment nous mettons surtout l'accent sur une meilleure accessibilité de notre site, pour qu'il soit très bien classé lors des recherches effectuées sur les moteurs de recherche.

Que pouvons-nous souhaiter à votre hôtel pour la suite ?

J'aimerais une approche beaucoup plus professionnelle et moderne, comme je disais, une stratégie plus sérieuse pour le secteur touristique. Pour moi, le secteur des services est celui qui a le plus d'avenir en Arménie, même s'il n'y a pas encore assez de sociétés actuellement.

Et ici je ne parle pas que des hôtels, il faut retravailler au niveau des agences de voyages, des compagnies aériennes, des restaurants, des guides, pour que l'Arménie soit bien placée sur la liste des pays touristiques.