

Cinquante bougies et quelques cuisines

ANNIVERSAIRE • Ce week-end, le Centre Riesen de Granges-Paccot fêtait ses cinquante ans. Le spécialiste de l'électroménager et de l'agencement de cuisine est un leader régional qui s'est étendu vers Bulle et Payerne.

CHARLY VEUTHEY

Christian Riesen a 49 ans. Le Centre Riesen fête ses 50 ans. Le directeur de l'entreprise familiale «a usé ses fonds de culotte dans les dépôts et dans les ateliers de l'entreprise». Sa famille s'était installée à Fribourg à l'automne 1964, une année avant sa naissance. Pierre et Ruth Riesen étaient venus de Genève pour reprendre une entreprise à la rue de Morat, à l'emplacement du restaurant de Saint-Léonard.

Aujourd'hui, Christian Riesen est tout ce qu'il y a de plus Fribourgeois: «Pour assurer le succès d'une entreprise comme la nôtre, nous devons être parfaitement intégrés. Il est important d'établir des liens forts avec les gens.» Pascale Chenu, la directrice adjointe, abonde dans ce sens: «Il faut aimer le contact et aimer les gens. C'est comme ça qu'on fait la différence. On doit très bien connaître notre clientèle régionale pour la servir et pour anticiper ses besoins.»

A Bulle et Payerne

Le Centre Riesen est actif dans l'électroménager et l'agencement de cuisine (65% de ses activités), la fourniture de pièces automobiles, l'outillage et les machines de jardin (35% de ses affaires). Un étonnant mélange? «Cette variété est un héritage. Mes parents étaient distributeurs officiels pour Bosch, qui proposait des produits dans ces secteurs. A la fin des années 1970, poursuit Christian Riesen, nous nous sommes lancés dans les cuisines agencées qui devenaient la règle.»

L'entreprise est en pleine santé. Elle ne communique pas ses chiffres, mais l'ouverture de deux nouvelles succursales à Payerne, en 2010, et à Bulle, en 2013, donne un indice. Les deux directeurs acquiescent et expliquent les raisons de leur expansion: «Nous avons déjà de nombreux clients dans ces deux régions. Plus nous sommes proches d'eux, plus nous pouvons les fidéliser. A Bulle et à Payerne, nous avons engagé du personnel local», explique Christian Riesen. «Le plus étonnant, c'est que nous n'avons pas eu besoin de le chercher. Les candidatures spontanées ont suffi», souligne Pascale Chenu avec fierté.



Pascale Chenu et Christian Riesen: un duo à la tête d'une entreprise qui vient de fêter son demi-siècle d'existence. VINCENT MURITH

Elle a été engagée en 2007: «Quand j'ai repris la société, je ne voulais pas la diriger seul, c'était une évidence pour moi. J'ai donc cherché une directrice adjointe», explique Christian Riesen. Pascale Chenu rit: «J'étais en quelque sorte prédestinée à ce poste, puisque née quasiment le même jour que l'entreprise, en 1964. Nous avons développé une super dynamique avec Christian», confie-t-elle. A eux deux, ils dirigent aujourd'hui 60 collaborateurs sur leurs trois sites (6000 m² de locaux d'exposition et stockage). Ils forment aussi six apprentis et s'engagent pour permettre à des personnes en difficulté de se réinsérer dans le monde du travail. Le Centre Riesen a reçu le Prix de la réadaptation

professionnelle de l'Office AI du canton de Fribourg en 2007 et, actuellement, une collaboratrice finit sa formation dans l'entreprise après l'avoir commencée dans une institution spécialisée.

Passage obligé

La diversité des secteurs d'activité du Centre Riesen a pour corollaire la diversité des concurrents. «Nous avons des concurrents régionaux et nationaux, dans chacun de nos secteurs. Par rapport aux régionaux, nous avons l'avantage d'avoir un volume d'affaires suffisant pour être performants sur les prix. Par rapport aux nationaux, nous avons la proximité et la qualité du service. Les clients recherchent ces quali-

tés, pour autant que nous soyons dans les prix du marché.»

Durant la dernière décennie, l'entreprise a pu jauger sa solidité: «Nous avons vécu au milieu de Darty, Conforama et Media Markt. Ça a été une chance, car nous avons dû être très clairs sur notre identité et sur ce que nous voulions exactement proposer.»

Afin de rester proche de ses clients, le Centre Riesen ne manquerait une foire pour rien au monde. L'année dernière il a participé à celles de Fribourg, Bulle et Payerne. «Nous sommes allés pour la première fois à la Foire de Fribourg en 1965. Pour nous, elles sont essentielles. Elles offrent des possibilités de contact extraordinaires.»

L'entreprise pratique aussi largement le sponsoring pour marquer sa présence et pour s'impliquer dans la société fribourgeoise. Elle soutient aussi des projets caritatifs.

Comment voit-elle son avenir? «Nous espérons bien faire vivre le centre Riesen 50 ans de plus. Nous allons poursuivre notre expansion hors de Fribourg en fonction des opportunités. Nous avons un modèle d'affaires qui fonctionne, nous savons que nous pouvons le faire fonctionner ailleurs.» «Nous sommes persuadés, avec Einstein, conclut Pascale Chenu, que «la vie c'est comme une bicyclette, il faut avancer pour ne pas perdre l'équilibre». I

FRIBOURG

Nouveau départ pour l'Hôtel des Remparts

PROPOS RECUEILLIS PAR ANTOINE RÛF

Un peu plus d'un an après son ouverture, l'Hôtel des Remparts, à Fribourg, prend une sorte de nouveau départ avec un nouveau directeur, Peter Bütler, et affine son offre avec la mise sur pied d'un service de petite restauration et bientôt un bar. Si le taux d'occupation est resté en deçà des espérances durant la première année de fonctionnement, la présidente du groupe Hôtels et patrimoine Anne Southam entend bien garder à flot le navire amiral, le seul quatre étoiles, de son groupe hôtelier.

Quel bilan tirez-vous de cette première année aux Remparts?



Anne Southam: La mise en exploitation d'un hôtel créé par la transformation d'une ancienne usine, c'est plus compliqué que la reprise d'un hôtel existant. Aux Remparts, nous avons dû partir de rien, sur un territoire, dans un environnement politico-économique et avec une clientèle que nous connaissions peu. J'ai eu le soutien de la Chambre du commerce, des appuis de la Pro-

motion économique et du Fonds d'équipement touristique fribourgeois.

«Il a fallu tâtonner dans un premier temps. On a trouvé notre marché sur les fins de semaine, mais on a encore du travail à faire pour mieux calibrer l'hôtel sur son marché, aussi bien en termes d'offres forfaitaires adressées aux entreprises qu'aux sites internet de réservation.

Avez-vous atteint vos objectifs initiaux?

Sur ce premier exercice, notre taux d'occupation a un peu dépassé les 40%, alors que notre objectif était d'atteindre les 50%. C'était un objectif ambitieux, je m'en suis rendu compte après-coup. Nous avons eu de gros problèmes de chauffage et de ventilation, que nous avons pu résoudre durant la fermeture de Noël. Ils nous ont valu des commentaires assassins sur les sites internet spécialisés, mais depuis leur résolution, les avis positifs des clients sur notre hôtel sont montés en flèche. Nous sommes à 8,4 sur Booking.com et à 91% sur TripAdvisor.

Vous êtes satisfaite de l'exercice mais, au bout d'une année, vous changez le directeur d'une équipe qui gagne?

Si on a fait un exercice satisfaisant, c'est grâce au soutien extrêmement fort de tous les chefs d'établissement du groupe pour faire démarrer les Remparts dans de bonnes conditions. Ce premier exercice a marché parce que le groupe Hôtels et patrimoine dispose d'une équipe de direction très soudée, dynamique et compétente, qui a beaucoup aidé la direction de Fribourg. L'ancienne direction a été confrontée aux conditions très particulières d'une ouverture d'hôtel. Aujourd'hui, nous avons un directeur un peu plus costaud, et surtout qui a une large expérience, la capacité de décider et de hiérarchiser des problèmes.

Que verriez-vous encore à améliorer aux Remparts?

Il nous faut un bar, un endroit confortable et cosy où, comme dans tous les quatre étoiles, le client peut se poser dans un bon fauteuil club pour boire un verre, parler avec un ami ou recevoir. Ce sera fait d'ici à la fin de l'année. Pour pallier l'éloignement relatif des restaurants, dont nos clients ne se plaignent d'ailleurs guère, nous offrons depuis aujourd'hui un service de petite restauration légère et soignée, avec un personnel formé à la servir dans de bonnes conditions. I



Après un premier exercice un peu difficile, l'Hôtel des Remparts va affiner son offre. ALAIN WICHT