

Seul le texte prononcé fait foi

Salon Gastronomica
10^e cérémonie de Remise
des Sésames de l'accueil
Palais de Beaulieu, Lausanne
6 novembre 2006

**Intervention de
M. Pascal Broulis,
Président du Conseil d'Etat et
Chef du Département des finances**

Mesdames et Messieurs,
(Salutations d'usage)

Il se trouve cette année que le président du Conseil d'Etat, auquel vous faites l'honneur de votre invitation, est aussi le chef du Département des finances.

Et si l'on a coutume de dire que l'argent est le nerf de la guerre, il est aussi le beurre de la gastronomie.

Tous les chefs multiétoilés qui rivalisent de virtuosité à quelques louches d'ici le savent trop bien : pas de mets raffiné sans gestion rigoureuse et point de subtil nectar sans investissement de fond(s).

Vous me voyez sans doute venir, Mesdames et Messieurs, et pas toujours de bon cœur, avec mon étiquette de percepteur et mon escarcelle cliquetante.

J'en devine même qui ironisent sur les savoureuses recettes fiscales ou la cuisine budgétaire, qui vaut bien la cuisine moléculaire.

Certes, le Grand argentier que je suis apprécie les plaisirs de la table et sait même se faire cuisinier à l'occasion.

Assez en tout cas pour vous affirmer ici aujourd'hui que l'on procède au Département des finances comme derrière les fourneaux : En SUIVANT SCRUPULEUSEMENT UNE RECETTE.

OUI, Mesdames et Messieurs, il en va de la planification des revenus et de la maîtrise des charges comme de la sauce Béchamel ou du canard à l'orange : la réussite tient autant à la recette qu'à sa judicieuse exécution.

Et puisque j'ai l'honneur de participer à cette 10^e cérémonie de Remise des Sésames de l'Accueil, je ne résiste pas à l'envie de vous livrer la recette de... l'accueil réussi.

Car les organisateurs comme les candidats de ce concours ne me contrediront pas : l'accueil digne de ce nom n'est pas un fruit mûr qui tombe de l'arbre à sourires.

L'accueil est un travail à part entière, trop souvent négligé, aussi astreignant et minutieux que la découpe de la brunoise de légumes ou l'exercice comptable.

Et qui dit travail dit formation. L'accueil réussi nécessite un véritable apprentissage. La prestigieuse Ecole hôtelière de Lausanne, comme celle de Glion ont fait de la formation à l'accueil leur plat de résistance.

A l'échelle plus modeste du canton, l'Association GastroVaud lutte pour renforcer le niveau de qualification et d'accueil parmi les restaurateurs et hôteliers du cru.

L'Ecole professionnelle de Montreux pour sa part, qui forme aux métiers de la bouche, a introduit dans son programme de cours un module consacré à l'accueil des clients.

Au chapitre des «Comportements à avoir», l'aide-mémoire distribué aux apprentis recommande (je cite): « Faire des suggestions, mais ne pas imposer votre choix au client».

Puis un peu plus loin : «Être vigilant pour le service sans être envahissant». Ou encore «Si un client réclame pour une chose ou une autre, vous devez le laisser parler». Et de conclure (je cite toujours) : «En tous les cas, prendre sur vous et ne pas dire que c'est la faute de...»

Soit exactement, vous en conviendrez Mesdames et Messieurs, les principes qui doivent s'appliquer également au chef des finances et des impôts.

J'en veux pour preuve la notice de bas de page, qui précise en ces temps de précampagne électorale : «Un client satisfait parlera de votre établissement à 3 personnes; un client insatisfait, lui, parlera à 10 personnes».

Je vous remercie de votre attention.