

# 2 lesoirimm

Jeudi 2 décembre 2021

---

# Un hôtel doit provoquer des émotions, inspirer

Thierry Jousse est un homme dynamique, passionné, extraverti. Chief Operating Officer du groupe Everland, il estime que l'hôtellerie doit proposer une véritable expérience à ses clients par le biais de services complémentaires.

BRIGITTE DE WOLF-CAMBIER

## Comment êtes-vous entré dans le métier ?

Après des humanités classiques, des études commerciales et de communication, j'ai lancé, avec mon beau-frère et ma sœur, le service catering d'un *business club* à Gand sous le nom Club of Flanders. A 20 ans, j'étais responsable de l'organisation d'événements de 100 à

2.500 personnes. C'était une période fantastique, au cours de laquelle nous avons ouvert plusieurs restaurants.

A 25 ans, je me suis dit que je voulais davantage développer, laisser une trace en travaillant beaucoup tout en m'amusant. J'ai suivi des cours à la Golden Tulip Business School pour comprendre le métier de l'hôtellerie. Trop souvent, on considère ce métier de manière classique, mais la réalité d'aujourd'hui en fait une activité qui exige de la créativité et beaucoup d'inspiration à tous les niveaux hiérarchiques.

Une caractéristique de notre métier est de traduire chaque problème en opportunité pour avancer. C'est à ce titre que nous avons décidé avec plusieurs collègues de joindre nos forces sous la bannière « Ambitious Brussels », pour faire bouger les choses à Bruxelles. Notre objectif est de créer une véritable vision à long terme pour la destination Bruxelles tant sur le plan touristique que sur le plan des investissements et des affaires. Il faut que Bruxelles soit prête à assumer la place qu'elle mérite amplement sur un plan national et international.

## Aujourd'hui, vous êtes responsable opérationnel pour le groupe Everland ?

Après les expériences dans le monde du catering & événementiel au début des années 90, j'ai choisi le changement en dirigeant ma carrière dans les différents niveaux de l'hôtellerie. Tout d'abord dans des appart-hôtels, passant par des 3, 4 et 5 étoiles. En 2010, j'ai commencé à travailler pour des investisseurs pour lesquels j'ai eu la responsabilité de traduire mes stratégies en retour sur investissement. A part la gestion des opérations journalières, c'est très excitant de créer, organiser une ouverture d'hôtel, qu'il soit petit ou grand... Avec Everland, j'ai eu la possibilité d'ouvrir de nouveaux hôtels : le Hygge Hôtel, d'inspiration scandinave, le Yadoya, plus inspiré du Japon, et tout récemment, en août dernier, le Scott (au quartier Louise) qui était jadis le Pantone, un hôtel qui a été entièrement rénové par l'architecte d'intérieur Michel Penne- man. Et cela ne s'arrête pas là, car nous lançons encore quelques ouvertures de petits et grands hôtels. Everland gère des hôtels à Bruxelles, Londres, Paris et est en cours de création d'un hôtel de

plus de 600 chambres à Rome. Une quinzaine de grands projets sont dans le *pipeline*. Vous voyez, mon métier est passionnant, car il comporte de nombreux défis tout en offrant une grande liberté pour gérer les opérations.

## Sous quel angle se positionne le groupe ?

Nous ne souhaitons pas nous profiler comme un simple groupe hôtelier qui offre des services de base, mais qui plutôt sort du conventionnel et crée de réelles expériences. Chaque hôtel est différent et propose des expériences diversifiées, à la mesure de la grande diversité de nos hôtes.

## Le groupe Everland a-t-il été touché par la crise ?

Le secteur horeca a beaucoup souffert de la pandémie durant les 12 à 18 derniers mois. Malgré cela, Everland a décidé de ne pas rester inactif et de rénover plusieurs de ses hôtels. Nous avons décidé d'investir dans de nouveaux concepts, des matériaux différents, au moment où beaucoup de monde désinvestissait.



« Je vais plusieurs fois par an à l'université Les Roches de Malaga et à Genève rencontrer les leaders de demain, non pas pour leur donner des cours, mais pour les inspirer. » © DR

