



Glacier 3000: depuis le Col du Pillon, une télécabine amène les visiteurs directement sur le Scex Rouge, où toute l'année environ 70 pour cent des excursionnistes et 30 pour cent des amateurs de sports de neige découvrent l'or blanc, la nature et la montagne.



Le «Peak Walk by Tissot» a catapulté Glacier 3000 dans la ligue des meilleures adresses alpines.

Glacier 3000:

L'histoire d'une remontée mécanique déficitaire qui s'est transformé en une destination rentable toute l'année

Au cours des dernières années, Glacier 3000 est passé d'un domaine skiable régional aux rendements fluctuants à un univers d'aventures rentable toute l'année et au rayonnement international. Cela a été rendu possible grâce à une réorientation stratégique de l'offre touristique, une nouvelle conception de la gastronomie et un partenariat ambitieux à 3000 mètres d'altitude.

Texte: Sabine Born | Images: Rolf Neeser et m.à.d.

Glacier 3000 est une destination d'excursion et un domaine de ski et de randonnée dans les Alpes vaudoises. La station de départ se trouve au Col du Pillon, dans la commune des Diablerets. Depuis le rachat des remontées mécaniques par Gstaad 3000 AG en 2005 et le changement de direction au profit de Bernhard Tschannen un an plus tard, le domaine a connu une transformation remarquable passant de remontées mécaniques ancrées dans la région mais avec des saisons fluctuantes à une destination ouverte à l'année avec un concept gastronomique rentable et une marque qui fait aujourd'hui sensation jusqu'en Asie.

«Ma mission était de positionner Glacier 3000 comme une destination d'excursion attrayante, d'augmenter sa visibilité internationale et d'attirer aussi bien les voyageurs en groupe que les individuels», explique le PDG Bernhard Tschannen. C'est ainsi qu'il s'est



Dans les deux restaurants du bâtiment réalisé par Mario Botta, le nombre de places assises est passé de 300 à 400. S'y ajoutent 80 places intérieures et extérieures dans le carnotzet voisin. Glacier 3000 jouit également d'une popularité croissante en tant que lieu d'événements.

rendu en Asie et en Amérique, nouant des contacts et mettant en place des partenariats régionaux ciblés. Des projets comme, entre autres, la «Highlights Lake Geneva Region», une association comptant des prestataires de renom comme le GoldenPass, le Château de Chillon, la compagnie de navigation CGN, le Musée Olympique et la Maison Cailler sont nés de ces échanges. L'objectif: faire de Glacier 3000 une escale attrayante sur les itinéraires classiques entre Interlaken, Lucerne, Milan et Paris.

Un domaine skiable plus grand

Il y a sept ans, il a fallu prendre un virage stratégique: «Alors que la destination était florissante, le domaine skiable enregistrait des pertes malgré tout. La solution la plus économique aurait été de cesser l'exploitation des pistes de ski», explique Bernhard Tschannen. «Mais, compte tenu de la grande quantité de neige en cette région de Gstaad, nous avons opté pour une extension ciblée.» Deux attractions spectaculaires ont fait mouche: le «Black Wall», l'une des pistes les plus raides du monde avec une pente de plus de 100

pour cent, et le «Peak Walk by Tissot», le seul pont suspendu au monde qui relie deux sommets. Deux attractions qui ont fait le tour du monde et marqué définitivement Glacier 3000 sur la carte touristique mondiale. Puis est venu un coup du sort: le 18 septembre 2022, un incendie détruit une partie de la station d'arrivée de Glacier 3000. Par chance, personne n'a été blessé et le téléphérique est resté intact, mais le bâtiment a subi des dommages importants. La reconstruction a été réalisée à nouveau selon les plans de l'architecte tessinois Mario Botta. Deux ans plus tard, le nouveau bâtiment a été inauguré – avec un concept énergétique durable et une gastronomie moderne au gaz.

Efficace grâce à la cuisine de production au pied des installations

«Un point de départ important pour le nouveau concept de restauration a été la cuisine de production de Hugentobler Système de cuisson suisse dans le restaurant du Col du Pillon au pied des installations, qui a été construite en 2021 – avant l'incendie déjà», explique Bernhard Tschannen. «À l'époque, l'idée



Le Restaurant Botta est l'un des trois restaurants de Glacier 3000. Il offre un service à la table et une cuisine régionale raffinée.



Restaurant Le 3 est passé au système de commande numérique Lightspeed avec le soutien de GastroPerspektiv.



Avec le restaurant du Col du Pillon au pied des installations et la cuisine de production qui y a été installée, la gastronomie de montagne a été renforcée.



Le Carnotzet a été construit à l'emplacement de l'ancienne station de montagne et sert des classiques suisses avec un beau panorama.



Les restaurants sont dans le noir – grâce à une lettre d'intention, les deux parties en profitent: Gstaad 3000 avec son PDG Bernhard Tschannen et Hugentobler Système de cuisson suisse, représentée ici par Yves Krähenbühl (à g.) et Bruno Dietz (à dr.).

était une meilleure gestion du flux de clients, une qualité constante et la maîtrise des coûts. Auparavant, les changements de personnel fréquents et les variations en matière de qualité avaient compliqué les processus. S'ajoutaient à cela les interruptions dues aux intempéries: en raison de sa situation exposée à 3000 mètres d'altitude, l'exploitation était régulièrement interrompue pendant plusieurs jours en cas de mauvais temps. Les redémarrages rapides entraînaient auparavant du gaspillage alimentaire et une charge de travail accrue pour l'équipe.»

«La nouvelle cuisine de production permet une exploitation nettement plus robuste», explique Bruno Dietz, Key Account Manager chez Hugentobler Système de cuisson suisse. «En cas de mauvais temps, l'équipe de la vallée peut produire environ 70 à 80 pour cent des plats à l'avance, qui seront réchauffés et préparés plus tard en montagne pour être servis frais. Après l'incendie, les deux cuisines de montagne ont été systématiquement adaptées à ce système: l'accent a été mis sur la régénération et non sur la production.» Un élément central du restaurant Le 3 est également le passe généreusement dimensionné, qui permet un service rapide. «Dans l'ensemble, nous avons obtenu une plus grande efficacité et une meilleure qualité des repas dans un espace plus petit», souligne Bernhard Tschannen.

«Le redressement est réussi. Ce qui était auparavant déficitaire est aujourd'hui géré de manière rentable – les entreprises de restauration sont dans les chiffres noirs.»

Bernhard Tschannen, PDG de Gstaad 3000 AG.



L'Alpine Coaster est la piste de luge sur rail la plus haute d'Europe et stimule l'activité estivale.

L'équipe de Hugentobler Système de cuisson suisse a tiré le meilleur parti possible de l'espace réduit du Glacier 3000.



Tantôt dix, tantôt plusieurs centaines de clients – des fluctuations que l'équipe doit pouvoir gérer. Une production en avance dans la vallée a permis de planifier et d'assurer une disponibilité immédiate après les phases de mauvais temps sur la montagne.



«C'est un système flexible qui garantit durablement la rentabilité et la stabilité de l'équipe, mais aussi la qualité des repas.»

Nadja Widmer, responsable de la restauration.

Conseil et exécution tout-en-un

Hugentobler a développé le nouveau concept en collaboration avec son équipe de coaching GastroPerspektiv. «Les experts de Schönbühl nous ont accompagnés tout au long du processus de développement allant de l'analyse SWOT à l'optimisation des processus et au choix de la technique de cuisine appropriée, sans oublier le conseil et la planification.» En résultent trois restaurants avec trois concepts autonomes, adaptés à un public varié:

- Swiss & traditional: le Carnotzet, avec ses 80 places à l'intérieur comme à l'extérieur, constitue un contraste marquant avec l'architecture moderne du Restaurant Botta voisin. On y sert des plats du terroir, traditionnels et conviviaux comme la fondue, la raclette ou les macaronis d'alpage.
- Quick & international: le restaurant Le 3 mise aujourd'hui sur un système de commande numérique au lieu du self-service d'antan et une carte



Des collaborateurs régénèrent des plats sous vide dans deux grands combisteamer de Hugentobler Système de cuisson suisse.

des menus ornée de nombreuses images. L'offre est vaste, allant de la soupe d'orge au butter chicken. La commande est numérique et le service se fait directement à table – rapidement, simplement et sans faire la queue.

- **Cosy & tasty:** le Restaurant Botta avec service à table, situé au quatrième étage, ravit par sa cuisine régionale raffinée, son service attentionné et ses vins suisses. Il accueille les clients qui souhaitent célébrer les repas à la montagne.

Ce qui a été passionnant dans cette réorientation, c'est une lettre d'intention entre Glacier 3000 et Hugentobler Système de cuisson suisse. Un document qui a posé les bases d'un partenariat à long terme. «Nous avons obtenu des conditions spéciales sur les prestations de conseil, Hugentobler une participation à la plus-value économique des optimisations», explique le PDG Bernhard Tschannen et le Key Account Manager Bruno Dietz d'ajouter: «De tels modèles exigent une confiance mutuelle, de la transparence et la publication de chiffres. Mais ils fonctionnent. Actuellement, une douzaine de partenariats de ce type sont en cours.» Un modèle coopératif qui incite à l'excellence et apporte au client des gains d'efficacité tangibles et une satisfaction durable. Bernhard Tschannen dresse un bilan positif: «Le redressement est réussi. Ce qui était déficitaire

auparavant est aujourd'hui géré de manière rentable – les entreprises de restauration sont dans les chiffres noirs. Déjà avant l'incendie et encore plus aujourd'hui.»

Construction de cuisines à 3000 mètres

L'ensemble de la planification a été un défi, l'installation des cuisines à 3000 mètres en représentait un autre. Une prouesse logistique pour ainsi dire. «Tous les éléments de cuisine ont dû être transportés par les remontées mécaniques, en partie pendant l'exploitation», explique Yves Krähenbühl, responsable de la planification des cuisines chez Hugentobler Système de cuisson suisse, en charge de la réalisation technique. «Le soutien de l'exploitant des remontées mécaniques a été formidable. Il y avait des



L'accent a été mis sur la régénération des repas et sur des capacités de stockage suffisantes pour entreposer en toute sécurité des repas préparés plus tôt.



Pour une pré-production réussie, les collaborateurs doivent respecter systématiquement des normes définies.

«De tels modèles nécessitent une confiance mutuelle, de la transparence et la publication de chiffres. Mais ils fonctionnent.»

Bruno Dietz, Key Account Manager de Hugentobler Système de cuisson suisse.

procédures claires et chaque jour, on décidait du transport en fonction des conditions météorologiques. Nous devons être très spontanés. Si l'accès n'était pas possible en raison des conditions météorologiques, nous en profitons pour faire avancer des projets en parallèle en Valais.»

De plus, l'altitude a eu un impact sur les paramètres de construction, les processus de cuisson et le personnel. La cuisson est plus longue, la pression atmosphérique a une influence sur la ventilation et même les joints en silicone réagissent différemment, ce qui entraîne par exemple une légère déformation des châssis. De plus, tous les collaborateurs n'ont pas réagi de la même manière face à la charge physique à 3000 mètres. Ces multiples défis nécessitaient de garder la tête froide, de mettre en place des processus fiables et de faire preuve d'une grande flexibilité. Le duo Bruno Dietz et Yves Krähenbühl, qui a fait ses preuves, a joué un rôle décisif: leur expérience, leur calme et leur routine ont clairement fait la différence.

Aujourd'hui, toutes les unités de restauration de Glacier 3000 sont équipées pour travailler indépendamment des conditions météorologiques et peuvent gérer leur charge de travail de manière autonome. Qu'il



Les Hold-o-mats de Hugentobler Système de cuisson suisse disposent d'un système de déshumidification raffiné qui permet de garder les aliments panés particulièrement croustillants.

pleuve ou qu'il fasse beau, les équipes restent efficaces. «S'il y a peu d'activité en haut de la montagne, nous produisons en amont dans la vallée avec les mêmes collaborateurs. C'est un système flexible qui assure durablement la rentabilité et la stabilité de l'équipe, mais aussi la qualité des repas», conclut Nadja Widmer, responsable de la restauration.



Une coopération historique: Bernhard Tschannen (à droite), PDG de Gstaad 3000 AG, Bruno Dietz (à gauche), Key Account Manager, et Yves Krähenbühl, responsable de la planification des cuisines de Hugentobler Système de cuisson Suisse SA, avec Nadja Widmer, responsable de la gastronomie.



Pour en savoir davantage



Gstaad 3000 AG
Route du Pillon 253
1865 Les Diablerets
www.glacier3000.ch



Hugentobler Système de cuisson Suisse SA
Gewerbestrasse 11
3322 Schönbühl
www.hugentobler.ch