

le MAG!



# EDITO

Chères lectrices, chers lecteurs,

C'est avec une immense joie et une grande fierté que nous vous présentons le tout premier numéro du magazine d'eureka FORMATION, le centre de formation continue de l'hôtellerie et de la restauration neuchâteloise.

Ce magazine s'adresse à toutes celles et ceux qui, de près ou de loin, s'intéressent à l'évolution de ce secteur.

Dans ce premier numéro, vous découvrirez des entretiens exclusifs avec des professionnels de l'hôtellerie-restauration; un aperçu de nos nouvelles formations, ainsi qu'une rétrospective du club «la Suite».

*leMAG!* c'est aussi un concours pour les collaboratrices et les collaborateurs de nos établissements publics.

Nous espérons que ce magazine saura vous inspirer, que vous soyez un professionnel du secteur ou simplement un curieux désireux d'en savoir plus sur ce monde passionnant.

La formation continue, nous en sommes convaincus, est une clé essentielle pour l'innovation et le succès.

Bonne lecture!



**Laurence Veya**

Présidente de la CPNHR

*Commission professionnelle neuchâteloise  
de l'hôtellerie et de la restauration*

PUB

  
**FLORAPASSION**  
FLEURS & THÉS

  
**eureka**  
FORMATION

VOEUX2025

Alors que l'on se prépare à clôturer une année riche en défis et en succès, l'équipe d'eureka FORMATION vous exprime sa profonde gratitude. Chaque pas franchi et chaque réussite partagée renforcent notre engagement. La confiance des participants et des partenaires est notre véritable moteur: vous êtes notre plus grande force!

La participation à nos formations démontre que la formation continue est bien plus qu'un atout, c'est une véritable opportunité pour les entreprises. Les compétences développées au fil des ateliers permettent à chaque participant de s'épanouir dans sa vie professionnelle. L'équipe d'eureka FORMATION est honorée d'accompagner les professionnels du secteur dans ce voyage de croissance.

Nous tenons à saluer tous les engagements qui font briller notre profession et garantissent un avenir prometteur pour les générations à venir. Accueillons 2025 avec audace et détermination. Que cette nouvelle année soit une aventure riche de promesses et d'opportunités! Que nos collaborations continuent de grandir et d'évoluer ensemble.

! Meilleurs vœux pour une belle année 2025, remplie de bonheur et de succès!

L'équipe d'eureka FORMATION  
Agnieszka, Chloé, Carine, Karen et Laurence



## RIGUEUR & VIGUEUR

Face aux enjeux économiques actuels, tels que l'augmentation des coûts des marchandises ou les difficultés de recrutement du personnel, nous constatons qu'atteindre la rentabilité d'un restaurant est un défi constant. C'est pourquoi nous avons mis en place un pack exclusif.

Nous vous présentons ce pack en deux modules, avec des bonus à la clé.



Découvrez  
le pack



PUB



TEXTILES - OBJETS PUBLICITAIRES - TENTES - GONFLABLES - DÉCO VÉHICULES - ETC

# LA RESTO-RÉVOLUTION EST EN MARCHE!

Dans un marché ultra-concurrentiel et en constante évolution, une nouvelle génération de restaurateurs se distingue par une approche novatrice et dynamique, façonnant l'avenir de la restauration.

Ces visionnaires réinventent l'expérience culinaire pour répondre aux attentes changeantes de leurs clients. Ils intègrent des tendances telles que, les nouvelles technologies, qui permettent aux clients de visualiser des plats en 3D avec des descriptions détaillées et des informations nutritionnelles.

La nouvelle génération met en avant des concepts précis, axés sur: la durabilité et l'écologie (10% des établissements suisses renoncent à la viande), la personnalisation des réservations – Restaurant Pavillon, à Paris – , l'immersion sensorielle – Restaurant

Ultraviolet, à Shanghai – , une cuisine avec trois ingrédients (des produits bruts et authentiques), les boutiques-resto ou encore un retour aux sources avec une cuisine d'antan et un service au guéridon dans un environnement stylé (Auberge de la Croix d'Or, à Yens en Suisse).

Le succès des restaurateurs et des restauratrices dépendra de leur capacité à intégrer de nouvelles technologies, à se remettre en question, à se former en continue, ainsi qu'à une gestion efficace de leur établissement. L'intégration et l'investissement des collaborateurs sont essentiels. En réinventant les codes du métier, ils relèvent les défis contemporains et apportent une nouvelle dimension à la restauration.

David Garnier |

! Le restaurant Ultraviolet mise sur le luxe. Voici le texte qu'on peut trouver sur leur site internet [www.uvbypp.cc](http://www.uvbypp.cc):

Qu'est-ce que le luxe? .. L'or?

Pour ceux qui possèdent de l'or, le temps est un luxe.

Qu'est-ce que le luxe? .. Le temps?

Pour ceux qui ont du temps, le sens est le luxe. Le luxe serait-il ce que l'on n'a pas?

Le luxe est à portée de main, mais difficile à attraper et impossible à retenir. Il passe, il bouge, il vit, c'est un sentiment, une émotion: une expérience exclusive qui marquera la mémoire. L'émotion est la quintessence du luxe.





# CLUB «LA SUITE»

Imaginé par Sabrina Streit de l'entreprise de coaching NESWA et Karen Allemann d'eureka FORMATION, le club «la Suite» a été conçu pour les responsables d'établissements qui souhaitent grandir ensemble, échanger en toute confidentialité, et trouver des solutions à leurs défis professionnels.

Conçu à l'origine comme un projet d'une année, le club organise des ateliers impliquant activement les participants à travers des discussions riches, des exercices pratiques et des activités collaboratives qui se déroulent dans des lieux uniques et peu accessibles au public. Chaque rencontre développe un thème spécifique choisi au préalable par les membres du club. Parmi les sujets déjà abordés figurent l'intelligence artificielle dans la restauration; comment soutenir les professionnels dans une industrie 4.0; l'engagement émotionnel de la clientèle; comment garantir un service sur mesure ou encore l'intelligence émotionnelle.

En 2022, 43 participations ont été enregistrées lors des 4 rencontres à Neuchâtel.

En 2023, nous avons (ré)organisé 4 rencontres à Neuchâtel et ajouté 4 rencontres à La Chaux-de-Fonds, pour un total de 134 participations. Un succès!

Une fois par année, une rencontre cantonale est organisée afin de réunir tous les participants, intervenants et partenaires de «la Suite».



## ! Invitation adressée aux dirigeants d'établissements publics neuchâtelois

Vous souhaitez dynamiser votre établissement tout en partageant vos expériences? Les rencontres 2025 du club VIP «la Suite» sont faites pour vous! Les nouveaux membres sont les bienvenus! **Ajoutez ces dates à votre agenda dès maintenant et scannez le QR code pour vous inscrire:**

- Mardi 18 mars 2025
- Lundi 5 mai 2025
- Mardi 8 juillet 2025 – la rencontre cantonale
- Lundi 15 septembre 2025
- Mardi 2 décembre 2025





## JE FORME MES ÉQUIPES

Nous avons rencontré Antonio Torelli le temps d'une après-midi pour parler de son parcours, de son restaurant Maccarò à Marin, et de son équipe.

*Pourriez-vous nous parler de votre parcours et de ce qui vous a conduit à diriger ce restaurant à Marin?*

Je travaille quotidiennement dans le luxe italien et j'ai constaté que la frontière entre le luxe et l'hospitalité est de plus en plus fine. Curieux et friand de défis, j'ai eu envie d'explorer de nouvelles aventures. Grâce à mon amour pour la gastronomie italienne, l'ouverture d'un restaurant m'a paru être une suite logique dans mon parcours. Cette persévérance a payé car cette année, nous sommes entrés dans le top 50 européen (hors Italie) sous la rubrique «Excellent pizzeria»! Le Maccarò est mentionné sur le site italien [www.theworlds50best.com](http://www.theworlds50best.com) qui liste les meilleures pizzerias du monde.

*Pourquoi investir dans la formation de vos employés et employées? Décision personnelle ou stratégie d'entreprise?*

La formation est essentielle pour suivre les tendances et maintenir des standards de qualité élevés. Une équipe bien formée, compétente, garantit une expérience client exceptionnelle, ce qui est une priorité pour moi.

*Pourquoi eureka FORMATION pour la formation continue?*

Parce que ce centre de formation est le partenaire de proximité idéal pour répondre à nos besoins. L'expertise des formateurs assure des formations de qualité adaptées à notre secteur. De plus, leur réactivité et leur dynamisme sont des atouts précieux pour accompagner la croissance de notre équipe. Enfin, leur approche humaine fait toute la différence, car ils comprennent vraiment nos valeurs et les besoins de nos collaborateurs, ce qui en fait un choix évident pour nous.

*Quelle formation a eu le plus d'impact sur votre équipe?*

La formation «Intelligence émotionnelle». Dans le monde actuel, cette compétence est devenue essentielle dans un environnement où les interactions humaines sont au cœur de notre activité. Comprendre et gérer ses émotions, et celles des autres, a non seulement amélioré la communication au sein de l'équipe, mais a aussi renforcé la qualité de service que nous offrons à nos clients. Cette formation a véritablement transformé notre approche du travail en équipe et de l'hospitalité.

*Comment ces formations améliorent-elles l'expérience client?*

Elles permettent à l'équipe d'offrir un service plus personnalisé et attentif. Notre souhait est que chaque client se sente ainsi écouté et compris, dès qu'il entre dans notre restaurant.

*Quels sont vos projets pour développer les compétences de votre équipe?*

La formation continue est une de nos priorités pour maintenir et élever nos standards de qualité. Notre vision à long terme pour le restaurant inclut non seulement le développement des compétences de chacun, mais aussi de leur épanouissement personnel.

Alors que l'après-midi touche à sa fin, Antonio Torelli nous quitte avec un sourire serein et un regard tourné vers l'avenir. Dans son restaurant Maccarò, il continue de cultiver l'excellence avec passion, entouré d'une équipe qu'il considère comme une véritable famille. Entre traditions italiennes et innovations culinaires, Antonio ne cesse de relever de nouveaux défis, toujours guidé par la même flamme qui l'a mené jusqu'ici. Une aventure qui, sans aucun doute, réserve encore de belles surprises.

# EXPLOREZ DE NOUVELLES IDÉES POUR ENRICHIR VOS CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES

Saviez-vous que notre canton regorge de cafés et de restaurants (plus de 3 établissements publics pour 1000 habitants)?

Dans un tel contexte, se démarquer devient un véritable défi. Alors, comme collaboratrice ou collaborateur, comment fidélisez-vous vos clients? leur offrez une expérience qui les fera revenir?

La formation «**Transformez votre accueil en un engagement émotionnel**» est une occasion unique de découvrir des stratégies pour rendre chaque café, repas ou séjour mémorable. Chaque interaction avec un client, de l'accueil jusqu'au départ, peut être transformée en un moment clé pour que ce client revienne.

Nous vous invitons à participer à cette journée enrichissante en compagnie de Daniel Charbonnier, expert reconnu de l'hôtellerie et restauration. Il partagera avec vous ses meilleurs conseils pour créer des moments qui marquent les esprits, et pour que vos clients se sentent accueillis de manière authentique et bienveillante.



Pour plonger dans l'univers captivant de cette formation et découvrir son contenu exclusif, scannez le QR code dès maintenant!



## LE B.A.-BA D'UN-E EXTRA



Depuis 2023, eureka FORMATION et GastroNeuchâtel, en partenariat avec l'Université de Neuchâtel et le CPNE, ont formé près de 150 étudiantes et étudiants prêts à intégrer les établissements publics neuchâtelois en tant qu'extra au service. Cette formation de 6 heures met l'accent sur les gestes pratiques de base et les bonnes attitudes: sourire, disponibilité, regard attentif et réactivité sont au cœur du programme. Nombreux restaurants, bars et services traiteurs ont manifesté leur intérêt à engager des étudiants formés. En valorisant la formation des extras, c'est toute l'industrie qui en ressort grandie. Cette formation sera reconduite en 2025 pour la 3<sup>e</sup> année.

## Instant QUIZ!

Mets tes connaissances en hygiène à l'épreuve avec notre quiz! Découvre les 5 pratiques essentielles en cuisine que toute équipe doit maîtriser. Prêt à relever le défi?







## EUREKA FORMATION: NOTRE HISTOIRE, NOTRE MISSION

eureka FORMATION a été créée en 2015, fruit d'une collaboration unique entre les milieux patronaux (GastroNeuchâtel et HotellerieSuisse Neuchâtel-Jura) et les syndicats (Unia et Hotel & Gastro Union), dans le cadre de la Commission professionnelle neuchâteloise de l'hôtellerie et de la restauration (CPNHR).

Cette entente, relativement rare à l'échelle suisse, constitue une véritable réussite et mérite d'être préservée. Une partie de la redevance, prélevée sur le chiffre d'affaires des établissements publics neuchâtelois, est dédiée à financer la formation continue dans l'hôtellerie et la restauration.

Reconnue par les autorités, notre mission est de renforcer les compétences professionnelles de notre industrie, d'accompagner les tenanciers et leurs collaborateurs dans la formation continue. Cela se concrétise à travers des formations ciblées, abordant les thématiques telles que la sécurité alimentaire et hygiène avec l'application du Guide des bonnes pratiques, du droit du travail, de la gestion d'entreprise, de l'accueil, de la

connaissances des produits et techniques de travail et activités ainsi que du développement durable.

En proposant des formations adaptées aux besoins des responsables, nous leur permettons de se perfectionner, et de rester compétitifs dans un secteur en constante évolution.

Pour mener à bien notre mission, nous avons une équipe de cinq collaboratrices, soit 2 équivalents plein temps, basée à Saint-Blaise.

Nous sélectionnons nos formatrices et nos formateurs avec soin: chaque intervenant est issu du terrain et possède une solide expérience dans son domaine. Au-delà de leur expertise, ces professionnels ont un vrai talent pour transmettre leurs connaissances, offrant ainsi un apprentissage pratique et enrichissant.

Nous collaborons avec divers partenaires externes pour le bénéfice de notre secteur et restons en lien constant avec les acteurs de terrain, afin de répondre au mieux à leurs besoins.

### ! Découvrez notre nouvelle adresse!

- Nous sommes ravies de vous annoncer une bonne nouvelle: en janvier 2025, l'équipe d'eureka FORMATION emménagera dans de nouveaux locaux situés à la Route de Soleure 14, à St-Blaise. Ces nouveaux espaces sont en face de nos anciens locaux. Nous avons hâte de vous y accueillir pour l'une de nos formations, et de vous présenter non pas une, mais deux salles de classe. Ce nouvel environnement nous permettra de continuer à grandir ensemble.



CONCOURS

## GAGNEZ 2 PLACES VIP À FESTI'NEUCH

Vous travaillez actuellement dans un café, un bar, un restaurant, un hôtel dans le canton de Neuchâtel? Ce concours est pour vous!

### Comment participer?

Scannez le QR code, répondez aux 3 questions et le tour est joué!



*En quelle année a été créée  
eureka FORMATION?*

*En quelle année a été fondée  
la CPNHR?*

*Comment se nomme le club  
d'eureka FORMATION?*

Trouvez les réponses sur notre site internet: ne manquez pas votre chance, participez au tirage au sort! Le gagnant recevra deux entrées VIP pour le dimanche de Festi'Neuch 2025!

Participez au concours avant le 10 février 2025 et restez à l'affût: le tirage au sort aura lieu le 14 février 2025.

PUB



**NEUCHÂTEL**  
VINS • TERROIR

*leMAG!*

eureka FORMATION  
Route de Soleure 14  
2072 St-Blaise  
T 032 344 80 85  
info@eureka-formation.ch  
www.eureka-formation.ch

### Tirage

1'300 exemplaires  
1 édition par année: Décembre

Imprimé par Baillod SA  
Imprimé à Neuchâtel  
Graphisme par novae.design

### Horaires du secrétariat

Lundi au vendredi  
08h30 à 11h30  
13h30 à 16h30

Si vous souhaitez placer  
une publicité dans *leMAG!*  
ou devenir partenaire  
d'eureka FORMATION,  
contactez-nous.

---

La reproduction d'articles n'est  
permise qu'après autorisation  
expresse de la rédaction.

Dans ce magazine, le genre masculin est utilisé pour  
des raisons de simplicité et de facilité de lecture,  
notamment pour les personnes malvoyantes ou  
dyslexiques. Nous considérons la lecture avant tout  
comme un moyen de communication, non comme  
un outil politique.

---



SITE INTERNET



AGENDA



FACEBOOK



INSTAGRAM



LINKEDIN

PUB



IMPRESSUM

le MAG!