

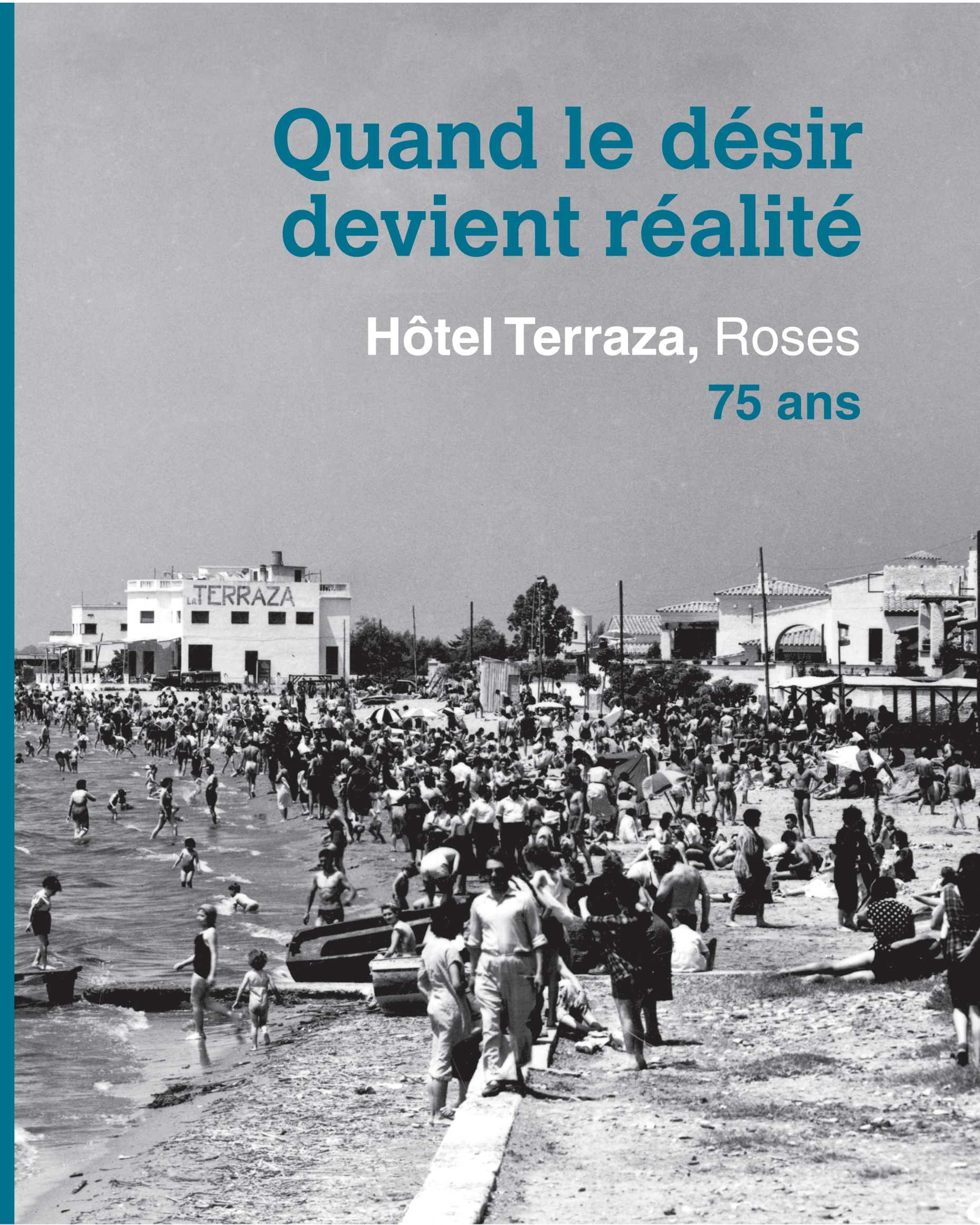
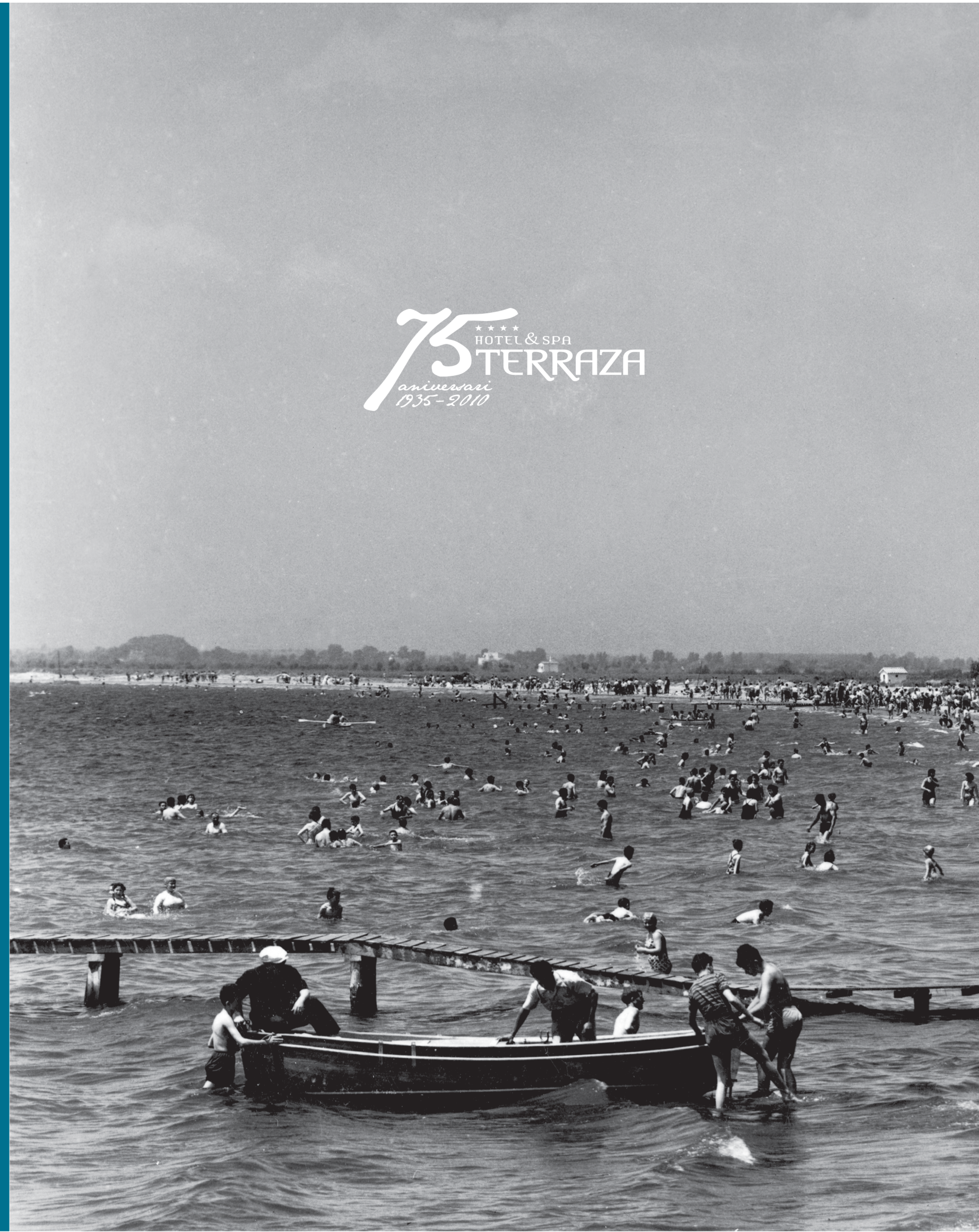
75^{*****}
HOTEL & SPA
TERRAZA
anniversaire
1935-2010

Quand le désir devient réalité Hôtel Terraza, Roses

75
ans

Quand le désir devient réalité

Hôtel Terraza, Roses
75 ans



Photographie: Meli

La plage de Roses dans les années 50, avec l'Hôtel Terraza au fond
Roses beach in the 1950s, with Hotel Terraza in the background

Quand le désir devient réalité

Hôtel Terraza, Roses
75 ans

Janvier 2010

Publication spéciale en mémoire du 75e anniversaire de l'Hôtel Terraza

Publié par**Production**

Topete, 19 - 17493 Vilajuïga

www.visual13.com

video@visual13.com

Coordination

Vicenç Asensio et Marta Puigsegur

Realisation DVD

Vicenç Asensio

© du texte

M. Mercè Cuartiella Todolí

© 2010 BRAU edicions

Dinamarca, 1 - 17600 Figueres

www.brauedicions.com

Photographie

Toti Ferrer, Vicenç Asensio et archives de la famille Gotanegra

Archive Josep Fajol i Soler (page 12 *Roses, avant l'Hôtel Terraza*. Auteur: Valentí Fargnoli)

Photo de couverture

Meli

Conception et maquette

Abdón Jordà Costa

Assistance linguistique

Link Traduccions

Impression

Gràfiques Alzamora S A

Dépôt légal: GI-1382-2009

Sans l'autorisation écrite et préalable des titulaires du copyright, la reproduction totale ou partielle de cet ouvrage et du DVD qui l'accompagne est interdite, de même que le sont leur traitement informatique et leur transmission par quelque moyen que ce soit : électronique, mécanique, photographique, via l'enregistrement ou par d'autres méthodes.

**Quand le désir
devient réalité**

Hôtel Terraza, Roses
75 ans

Présentation

L'ouvrage que nous présentons ici, *Quand le désir devient réalité. Hôtel Terraza, Roses, 75 ans*, aspire à témoigner de l'histoire des soixante-quinze ans de «la Terrassa», comme l'appellent la plupart des habitants de Roses, et à mettre en relief le travail de ceux qui nous ont précédés et grâce auxquels nous sommes toujours ici aujourd'hui.

En premier lieu, nous évoquerons notre grand-père Norat, le visionnaire qui a jeté les fondations de ce merveilleux projet, il y a maintenant soixante-quinze ans, après avoir pratiquement fait le tour de la planète en apprenant ce beau métier; un pionnier qui, en fin de carrière, est revenu s'établir dans son village, auquel il s'est consacré corps et âme le restant de sa vie malgré de longues périodes de pénurie, surtout de 1939 à 1950, année où la frontière a été rouverte et où les premiers touristes ont commencé à arriver. Souvenons-nous aussi de grand-mère Visitació, laquelle, en dépit d'une santé fort délicate, a toujours été à ses côtés: ensemble, ils ont fait prospérer l'hôtel jusqu'au milieu des années soixante. En second lieu, ce livre est un hommage à notre père, Norat Gotanegra Vilà, hôtelier créatif et moderne, homme en avance sur son temps, auquel nous devons la restructuration de l'Hôtel Terraza tel que nous le connaissons aujourd'hui, homme toujours à l'avant-garde, qui ne vivait que pour sa famille et son hôtel et qui, avec notre mère, Mercè Portell, actuelle clé de voûte de l'établissement depuis le décès de notre père, a tenu les rênes de l'affaire jusqu'à 1995.

Enfin, par cet ouvrage, nous désirons aussi rendre hommage à l'équipe de collaborateurs qui nous ont épaulés durant ces années, pour tout ce qu'ils ont fait et apporté à l'hôtel, ainsi qu'à tous les élus municipaux qui, par leur engagement au service de la localité, ont fait de Roses, théâtre de nos vies, une destination d'excellence touristique. Et j'ai laissé pour la bonne bouche les plus importants de tous, nos chers clients, dont l'indéfectible constance nous a permis de réaliser le rêve de notre grand-père, construire un hôtel sur la plage de sa chère Roses, mais aussi l'ambition de notre père, le faire prospérer et le hisser à la place qu'il occupe aujourd'hui, soixante-quinze plus tard.

Merci infiniment à tous: à nos clients, à nos collaborateurs, aux élus municipaux et, tout spécialement, à nos grands-parents et parents, qui ne sont plus parmi nous mais ont initié et consolidé ce projet, et nous ont laissé leur *savoir-faire*.

MIQUEL GOTANEGRA I PORTELL

Il y a soixante-quinze ans, grand-père Norat a vu et pressenti que Roses serait un jour une référence d'excellence touristique, et il a commencé à y bâtir un avenir solide à force de travail et d'efforts. Norat et Mercè Portell, ont su consolider avec intelligence et constance les piliers de l'un des meilleurs restaurants et hôtels de Catalogne.

Grâce à vous, Miquel, Antoni, Norat et Neus, le rêve de l'aïeul Norat est devenu une réalité. Vous avez largement comblé les attentes de vos parents, vous avez apporté goût, innovation et un engagement sans réserve au service de Roses. L'Hôtel Terraza, l'hôtel de Norat, a devant lui un avenir inégalable sous la direction de vos enfants. Grâce à vous, Roses est spéciale et unique. Merci du fond du cœur et qu'il en soit ainsi pour longtemps.

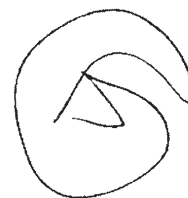


MAGDA CASAMITJANA I AGUILÀ
Maire de Roses

Toute l'équipe de elBulli adresse ses compliments à la famille Gotanegra en ce 75^e anniversaire de l'Hôtel Terraza, qui représente de nombreuses années d'efforts et d'engagement pour arriver à faire de l'hôtel ce qu'il est aujourd'hui, un établissement de référence. Ensemble, nous nous sommes vus grandir, évoluer, nous adapter aux nouvelles réalités et, de ces moments partagés, est née une longue amitié. Meilleurs vœux et continuez ainsi!

A stylized, handwritten signature in black ink. The name 'Ferran Adrià' is written in a cursive, flowing script. The 'F' is large and prominent, and the signature ends with a long, sweeping underline.

FERRAN ADRIÀ

A stylized, handwritten signature in black ink. It consists of a large, circular loop that encloses a smaller, more complex shape, possibly representing the letters 'J' and 'S'.

JULI SOLER





• Rosas • Ampurdà •

Un hôtel sur la plage

En 1935, Honorat Gotanegra Marcó inaugure un hôtel sur la plage de Roses, l'Hôtel Terraza. L'idée semble insensée et beaucoup trop originale à certains, mais le jeune Norat, comme on le surnomme, sait parfaitement ce qu'il veut: un établissement au bord de la mer. Pas en ville, sur la place ou la promenade, mais au bord de l'eau. Et on l'imagine, campé sur ses deux jambes, à une distance offrant une bonne perspective, fumant une cigarette et contemplant le bâtiment blanc et solitaire, fruit d'une idée qui en fin de compte a pris corps.

Cet homme de trente-quatre ans, entreprenant et travailleur, est issu d'une famille laborieuse; en effet, sa mère achetait du poisson qu'elle distribuait aux commerçants d'Olot et de Besalú, à une époque où une femme douée de tant d'énergie et de décision n'était pas chose courante. Norat, qui a hérité de son caractère résolu, est assez jeune pour être encore enthousiaste, mais suffisamment âgé pour avoir eu le temps de voyager et d'acquérir de l'expérience. Bien que vivant durant le premier tiers du XX^e siècle, une époque où il n'était pas insolite de finir sa vie au village natal, sans avoir jamais dépassé les limites de la région, il a sillonné l'Europe et l'Amérique, pour observer et apprendre. Ses séjours à Paris, Anvers et en Argentine l'ont aidé à comprendre la mécanique hôtelière en usage dans d'autres pays, à engranger expériences et connaissances pour réaliser son propre projet. Un projet, comme s'en souvient sa fille Neus, que beaucoup jugeaient audacieux et hardi, et qui inspirait une confiance modérée aussi bien à ses amis qu'à ceux qui l'étaient moins, mais que Norat était quant à lui absolument convaincu de voir aboutir.

Nous sommes au tournant des années 20 et Paris, qui a inauguré le siècle avec l'Exposition Universelle de 1900 et les Jeux Olympiques, vit intensément ce qu'on appelle la *Belle Époque*. La ville bouillonne d'artistes et d'idées, et accueille des centaines de visiteurs désireux de connaître la *ville lumière*. En 1919, la première ligne aérienne commerciale est inaugurée entre Paris et Londres, deux des grandes métropoles européennes de l'époque, et la capitale française est une halte incontournable pour tous ceux qui veulent en voir les merveilles de leurs propres yeux (la Tour Eiffel, la Seine, le Jardin des Plantes, le Musée du Louvre), dîner dans ses res-

Honorat Gotanegra Marcó, fondateur de l'Hôtel Terraza

Honorat Gotanegra i Marcó, founder of Hotel Terraza



taurants élégants et goûter ses spécialités culinaires. Dans cette ville, Norat s'installe un temps à l'hôtel que régendent les parents de Jeanne Moreau, future vedette du cinéma français; le père de l'actrice, Anatole Désiré Moreau, est à la fois hôtelier et restaurateur –il tient un bistrot à Montmartre–, et Norat a l'occasion d'apprendre les secrets de la cuisine française à ses côtés. Norat Gotanegra restera à Paris quatre ans –plus deux années à Anvers– à apprendre les techniques culinaires européennes et comment fonctionne la restauration d'une ville accoutumée à recevoir des visiteurs et dont la machinerie touristique tourne à plein régime.

Après l'Europe, ce sera le tour de l'Argentine, où Norat a un parent susceptible de l'introduire dans le milieu de la restauration. Il n'y regarde pas à deux fois et décide de s'embarquer pour Buenos Aires et de franchir l'Atlantique pour s'instruire encore, à une époque où la traversée se fait en bateau et, par sa durée, met à rude épreuve la patience et les nerfs des passagers.

Durant le premier tiers du XX^e siècle, la capitale argentine est déjà l'une des plus grandes villes du monde, tant par le nombre d'habitants que du point de vue de la culture et du trafic commercial. Norat y travaillera six ans, au restaurant Munich Constitución. Là, il observe, rassemble informations, connaissances et expériences, et réfléchit aux pratiques touristiques qu'il pourrait ramener au pays natal pour y réaliser son rêve, l'hôtel sur la plage. Outre Buenos Aires, il visite aussi dans ce même but Mar del Plata –située sur la côte sud-est de la province–, qui est alors la villégiature des classes aisées, et dont les visiteurs, dans une atmosphère raffinée et aristocratique, prennent le soleil, jouent à la roulette et pratiquent le golf. Ses parents d'Argentine, qui l'ont pris en affection, aimeraient le voir rester –ils viendront d'ailleurs lui rendre visite à plusieurs reprises sur la Costa Brava– mais il a les idées claires: son destin est à Roses, où il a depuis longtemps décidé ce qu'il veut faire.

L'année 1935 n'est sans doute pas la meilleure pour entreprendre une affaire, mais Norat Gotanegra ne choisit pas, telle est l'époque qu'il lui a été donné de vivre et il ne peut se douter qu'un an plus tard l'avenir du nouvel édifice qui se bâtit au beau milieu de la plage sera durement compromis par la déclaration de guerre. Les efforts qu'il a déployés pour construire l'hôtel, les idées nouvelles qu'il a apportées –notamment le standard et le téléphone dans toutes les chambres–, l'enthousiasme qu'il a mis dans le projet, il n'aura pas la possibilité d'en profiter comme il l'avait cru.

La Guerre Civile éclate en juillet 1936, et deux modèles de pays s'y affrontent de la pire manière qui soit. Là où les insurgés contre la République s'imposent et prennent le pouvoir, les éléments de gauche sont liquidés (socialistes, communistes et anarchistes sont emprisonnés et passés par les armes sans ménagements), tandis que dans les localités demeurées en zone républicaine la situation est différente.

Une perspective de la terrasse et des dépendances de l'hôtel au milieu du siècle dernier

A view of the terrace and the hotel premises in the middle of the last century

Le personnel du Terraza fait une pause, le temps de se faire immortaliser en photo

The Terraza staff members stop for a moment to be immortalised by a photograph

Documents relatifs à l'achat de poutres pendant la construction de l'Hôtel Terraza, en 1935

Documents referring to the purchase of girders during the building of Hotel Terraza in 1935

HIERRO - ALMACÉN DE HIERROS Y ACEROS
ACCESORIOS - MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS
N.º 2320
Barcelona 10 de Mayo de 1935

SOCIEDAD ANÓNIMA LLOPART
entrega a *Honorato Gotanegra de Roses*

N.º de libro	Descripción	Cant.	Unid.	Precio Unit.	Precio Total	Ch.
16	vigas de 160 al y 6'25 m	1872		56		
17	100 6'25 m	1872		53		
18	200 al y 12'25 m	237		61		
19	T de 60 y 6' m	28		57		
20	vigas de 140 y 4'15 m					
21	120 al y 3' m					
22	140 al y 4' m					
23	120 al y 3'30 m					
24	120 al y 3'15 m	2708		53		

Permitida por la Agencia Marbell, con 75 bueltas a cada 1

FUNDACIÓN DE HIERRO - ALMACÉN DE HIERROS Y ACEROS - TARRAGONA
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS AMERICANAS
SOCIEDAD ANÓNIMA LLOPART
CONDICIONES BÁSICAS DE COMPRA Y VENTA

Barcelona 10 de Mayo 1935

Hierros- Ja/c.

Mr. M. Honorato Gotanegra
Restaurant
Roses (Gerona)

Muy Sr. nro :

Por la presente nos es grato manifestarle que hemos entregado hoy a la Agencia Marbell, en su cargo pedido de vigas cuyo detalle encontrará va, en nuestra factura No. 2320 que adjuntamos, y cuyo importe de : Pesetas 2.640,00 hemos cargado en su apreciable cuenta.

Ahora bien, para recordarle del saldo de la misma, ponemos en circulación la letra a su cargo a 8 días vista por un importe de Pesetas 65,00 la cual no dudamos habrá de merecer su mejor acogida.

Quisiéramos aprovechar la ocasión para reiterar-nos de va, atentos y afines. S. S.

adjunto:
1- Factura
1- Albarán

Calpurnio Antón







mel



La plage de Roses dans les années 50, déjà bon-dée, avec l'Hôtel Terraza au fond (page précédente)

Roses beach packed with people in the 1950s, with Hotel Terraza in the background (previous page)

La famille Gotanegra sur la terrasse de l'hôtel

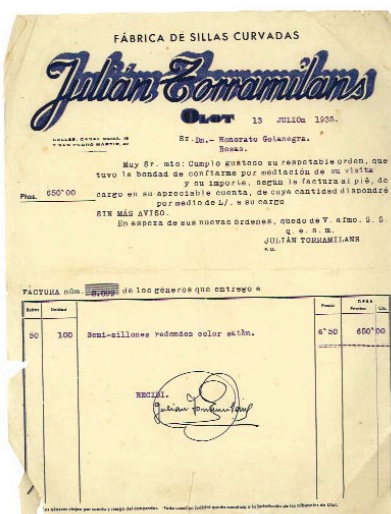
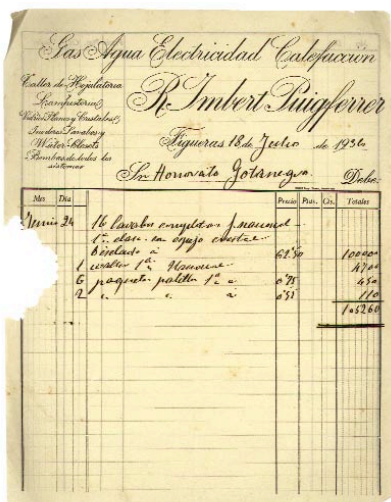
The Gotanegra family on the hotel terrace

Norat et Visitació, la première génération du Terraza

Norat and Visitació, the first generation of Hotel Terraza

Factures d'achat de matériaux pour l'Hôtel Terraza; l'une d'elles est datée du 18 juillet 1936

Bills for the purchase of material for Hotel Terraza, one of which is dated 18 July 1936



À Roses, comme dans d'autres villages restés fidèles au gouvernement légitimement établi, s'amorce une série d'expériences révolutionnaires visant à transformer la société du point de vue économique et social: des saisies, des expropriations ou des collectivisations sont pratiquées dans différents secteurs, la publication du bulletin paroissial de Santa Maria de Roses est interrompue, on fait la chasse aux membres du clergé. Les tensions politiques affluent, mais aussi, hélas, les conflits personnels, les vieilles rancœurs, ainsi que les vengeance et les comptes à régler. La violence contre les éléments jugés dissidents –prêtres, hommes politiques locaux de droite ou simples citoyens conservateurs– existe aussi dans les rangs républicains. L'été 1936 sera tout particulièrement funeste à cause de ce qu'il est convenu d'appeler «promenades», euphémisme tragique qui désignait alors l'action d'emmenner quelqu'un pour l'exécuter.

La guerre, inutile de le dire, est un moment terrible pour quiconque. Les simples citoyens sans engagement politique ni souci particulier en dehors des problèmes du quotidien subissent aussi les conséquences de cette période de chaos dont personne n'a l'assurance de réchapper, à un moment où tout se précipite, où on agit dans l'urgence, en toute hâte et sans contrôle. Des excès sont commis en territoire républicain comme du côté des insurgés, il suffit souvent d'une simple dénonciation ou d'un soupçon. Tout peut être argument à représailles, selon le camp qui détient le pouvoir dans la région: avoir de l'argent ou appartenir à un parti de gauche, fréquenter l'église ou croire en la justice sociale. Les entrepreneurs sont souvent associés à l'idéologie que défendent les Nationaux, et Norat Gotanegra reçoit un avertissement: on le recherche pour l'emmener en «promenade». Ce sont des instants d'angoisse et de peur. Des amis lui conseillent de traverser la frontière pour sauver sa vie, de fuir et de voir venir les événements en lieu sûr. Norat a épousé Visitació Vilà et il a une petite fille, Neus, qui est née l'année même. À contrecœur, il laisse femme et enfant à Castelló d'Empúries, où les parents de Visitació ont une maison; Norat se convainc que ceci leur permettra d'être relativement épargnées par ce premier coup et que, de son côté, il pourra passer de l'autre côté de la frontière l'esprit relativement tranquille. L'hôtel est abandonné, à la merci des événements.

Comme tant d'autres bâtiments, il sera saccagé, occupé, on y fera du feu à même le sol. Les événements ultérieurs le maltraiteront et le détruiront, triste paradoxe: cet endroit destiné aux loisirs et aux vacances est dévasté à un moment où l'idée de prendre du bon temps, d'être heureux en passant quelques jours près de la plage, dans une atmosphère tranquille et détendue, a été supplantée par la nécessité de survivre, par l'horreur, la misère et la mort. La guerre amènera des temps difficiles, l'incertitude et un autre enfant, Norat, qui naît en 1937.





L'ancien emplacement du Terraza, en bordure de mer (page précédente)

The former site of the Terraza, right on the shore linede mar (previous page)



Neus Gotanegra au premier plan, avec l'Hôtel Terraza au fond, sur une plage encore peu urbanisée

Neus Gotanegra, in the foreground, with Hotel Terraza in the background, when the beach was still hardly developed





Mais, comme toutes choses, la guerre s'achève elle aussi. La famille Gotanegra rentre chez elle, avec une Visitació malade des poumons et deux enfants en bas âge, pour trouver un bien triste panorama. L'hôtel est en piteux état et tout est à refaire: rafraîchir les peintures, réparer les dégâts, tout remettre en ordre si l'on veut recommencer. Il faut surtout ne pas se laisser vaincre par le découragement et apprendre à vivre avec la nouvelle situation. Pour remonter la pente, une seule solution, celle qui de tout temps a donné les meilleurs résultats: travailler.

Les premières années sont difficiles pour tout le monde et force est d'accepter toutes sortes de clients. Le tourisme est encore pratiquement inexistant; au début de l'après-guerre, pour se déplacer à l'intérieur du pays, il faut posséder un sauf-conduit qui peut être exigé et contrôlé à tout moment par le police et qu'il y a lieu de noter sur les registres hôteliers avec le numéro de passeport. Ce registre de clients, il faut le présenter à la police, car les autorités franquistes veulent maintenir le contrôle sur la population, et il faut respecter les formalités établies. L'hôtel vivote grâce aux banquets de militaires, aux messieurs de Figueres qui viennent y passer la journée avec leurs aventures, ou aux hôtes accueillis dans le cadre du programme «Éducation et repos», une des œu-

Neus Gotanegra à côté de l'une des premières réclames de l'Hôtel Terraza

Neus Gotanegra beside one of the first advertisements for Hotel Terraza

Le pouvoir de la publicité était déjà fort dans les années 40. Contrat pour une annonce du Terraza dans la presse

The power of advertising already prevailed in the 1940s. Contract of a press advertisement for the Terraza

Anuncios RA-GA		TARIFA DE ANUNCIOS		Publicaciones, Fomento del Turismo Español	
PUBLICIDAD MODERNA EN PRENSA-RADIO-ESPECTACULOS ETC.		1 año - 2.000		Playas y Costa Brava Catalanas	
MADRID: José Antonio, 34 - Tel. 3038		1/2 año - 1.000		Única Edición anual, Junio 1945	
BARCELONA: Regio de Hita, 94, 1.º		1/4 año - 500		(Duplicado)	
Agencia de Prensa n.º 6407 (Madrid)		1/8 año - 250			
		Quinta de Cincoavientos 100			

Don Neus Gotanegra con domicilio en Barcel
 por de Barcel calle de ... n.º ... contra la inserción de
 un anuncio del negocio de un ... por una sola vez en la Publicación Playas y Costa Brava
 Catalanas por el precio de ... ajustándose a las condiciones que se citan a continuación.

TEXTO DEL ANUNCIO

Hôtel Terraza
Albergo de la Playa de Figueras
Barcelona España - Especialidad en...

- 1.º Este contrato deberá ser firmado por el dueño del Establecimiento o persona que legalmente le represente, caso contrario RA-GA podrá cargar las responsabilidades a que hubiere lugar.
- 2.º Los gastos de clichés, dibujos, fotografías, etc., serán de cuenta del Sr. Anunciante y a cargo de la Agencia anunciadora los impuestos que giren en la actualidad o en lo sucesivo este anuncio contratado.
- 3.º El texto del anuncio deberá ser entregado antes de transcurrir ocho días de la firma de este orden, en su defecto se publicará el espacio con la palabra "Reservado".
- 4.º Publicidad RA-GA no se hace responsable de los compromisos que no estén consignados en este contrato.
- 5.º El cobro importe del anuncio, solamente podrá efectuarse la Ag. RA-GA, mediante recibo debidamente firmado y sellado, en las condiciones que se citan en el artículo 1.º al entregar el comprobante de haber sido publicado.
- 6.º Este documento se considerará firme después de firmado, suscribiéndolo ambos contratantes a la jurisdicción de los Tribunales de Madrid caso de...

Por el anunciante: Neus Gotanegra 28 de Mayo de 1945
 Por el representante: ...



Une Panhard Dyna Z garée devant l'Hôtel Terraza, dans les années 50

A Panhard Dyna Z parked in front of Hotel Terraza, in the 1950s

vres sociales de l'organisation syndicale franquiste créée en 1940, qui se charge de promouvoir, selon les critères du régime, diverses activités culturelles, sportives et récréatives, et notamment des séjours dans des établissements de loisirs à l'intention de divers groupes.

Peu à peu, les temps les plus difficiles s'écoulent, et passé l'immédiat après-guerre, débutent les années 50. Neus Gotanegra, alors presque une adolescente, se souvient qu'à l'époque l'Hôtel Terraza était l'un des rares établissements de Roses. Sa clientèle se composait d'hôtes nationaux, principalement catalans mais aussi madrilènes. Il disposait de 16 chambres seulement –il en totaliserait 60 à la fin de la décennie– et d'un personnel assurant toutes sortes de besoins, premièrement les chambres, puis le service dans la salle de restaurant; des jeunes filles de la région, de Pau et de Palau-saverdera, qui portaient l'uniforme et servaient la clientèle avec beaucoup d'attention et d'amabilité.

Peu à peu, des banquets de noces y sont organisés et les familles de Figueres, Gérone et Barcelone qui peuvent se le permettre célèbrent à l'hôtel le mariage de leurs enfants. Le travail de bureau est assuré par Visitació, la femme de Norat, et Neus, laquelle, tout comme son frère, prend part aussitôt qu'elle le peut aux tâches de l'hôtel.



Norat et ses enfants, attablés à la fraîche après le travail

Norat with his children, sitting round a table outdoors after work

La terrasse originelle du Terraza, à laquelle l'hôtel doit son nom

The original terrace of Hotel Terraza, which gave the hotel its name

Visitació Vilà et une toute jeune Neus Gotanegra, avec une partie de l'équipe féminine de l'hôtel

Visitació Vilà and young Neus Gotanegra with some of the female staff of the hotel

Une perspective du Terraza depuis la mer, à la fin des années 50

A view of the Terraza from the sea, in the late 1950s







Une des choses dont Neus Gotanegra se souvient avec le plus de netteté à propos de son père, c'est sa puissance d'innovation. Toujours désireux d'améliorer et de renouveler l'édifice, il a une idée nouvelle pour la salle de restaurant: inaugurer des *dîners dansants*, des repas en musique. Il installe un tourne-disques dans la salle, à proximité des tables: les convives peuvent ainsi écouter de la musique tout en mangeant, puis, s'ils le souhaitent, danser un peu.

L'amertume laissée par le conflit armé commençant à s'estomper, les hommes et les femmes qui ont vécu la guerre comme autant de citoyens anonymes, sans prendre parti, aspirent à retrouver la joie et l'envie de vivre; ils ont besoin de motifs –ou d'excuses– pour être heureux à nouveau. L'Hôtel Terraza sert à manger à l'intérieur, mais aussi, faisant honneur à son nom, sur la terrasse, pour ceux qui préfèrent dîner en contemplant les étoiles. L'établissement offre la possibilité d'une soirée romantique ou tout simplement agréable, durant laquelle, après si longtemps, la musique se fait à nouveau entendre et où tout le monde peut rêver, en dégustant les spécialités maison et en écoutant les chanteurs à la mode, que les choses ne peuvent désormais que s'améliorer.





La présence des touristes européens, un contraste avec la vie catalane de l'époque

The presence of European tourists, a contrast for the Catalan life of the time

Norat Gotanegra et une touriste, montrant à l'objectif les langoustes du déjeuner

Norat Gotanegra and a tourist displaying the lunchtime lobsters

Peter Riegg en train de danser dans une des salles de l'hôtel

Peter Riegg dancing in one of the hotel reception rooms

Norat fait en outre construire des douches à l'extérieur du restaurant; ainsi, les estivants qui ont passé la journée sur la plage, à profiter du soleil et de la mer, peuvent lorsqu'ils en ont terminé revenir à l'hôtel, se doucher, se changer et prendre un bon repas en écoutant Antonio Machín, The Platters, Frank Sinatra ou José Luís et sa guitare. L'idée s'avère formidablement populaire, non seulement parmi les habitués du restaurant, mais encore parmi tous ceux qui ne peuvent pas se permettre de dîner dehors. La musique se déverse à l'extérieur, vers la plage, et tout le monde peut ainsi en profiter. Neus raconte que certaines personnes de Roses disaient: «Allons écouter la musique de Norat», et qu'elles s'installaient à proximité de l'hôtel, sur le sable, à discuter et à rire au son de mélodies comme *Bye, bye love* ou *Quizás, quizás, quizás*. Cette idée, se souvient-elle, son père l'avait ramenée d'Argentine, où il avait vu que ce genre de restaurants musicaux remportait un énorme succès.

L'arrivée de plus en plus massive du tourisme se produit à partir des années 50, favorisée par la proximité de la frontière européenne, par la douceur du climat et par des prix très bon marché comparativement à la voisine Côte d'Azur. Cette activité économique, que le régime de Franco encourage et soutient comme une espérance de revenus

pour la société, comporte alors une marge de liberté supplémentaire dans la mesure où elle suppose des contacts avec les visiteurs, et donc une meilleure connaissance du monde extérieur.

Les Européens –Français et Suisses pour la plupart au cours de cette première période– arrivent au volant de leurs voitures de rêve; Mercedes, Volkswagen, Dodge ou Volvo, elles sont admirées par les autochtones comme d’authentiques merveilles de l’automobile, conduites par des étrangers, ces gens qui s’habillent si différemment et viennent d’au-delà les Pyrénées. L’hôtel ne désemplit pas et, outre un excellent service à la clientèle –marque de fabrique de la maison–, un climat agréable et des prix plus compétitifs que ceux en vigueur en Europe, un des attraits pour les visiteurs est la gastronomie locale. Norat est en effet un excellent cuisinier, que sa formation, son expérience et son intuition ont transformé en maître-queue; parmi les plats figurant à sa carte, on peut déguster les recettes les plus représentatives du terroir: *suquet* (matelote) de poisson, riz, sole, calamars, langouste au grill ou encore la spécialité de la maison, le poulet à la langouste. Pour préparer ce plat, Norat possède un vivier à crustacés; les clients qui le commandent pour le dîner peuvent ainsi voir sortir la bête toute vivante de l’eau, direction la cuisine, pour revenir un peu plus tard, accommodée, à leur table.

Norat concocte les menus un peu en fonction de la clientèle de l’hôtel; le fait de connaître son métier sur le bout du doigt lui facilite la tâche à cet égard. Il y a une ribambelle de plats pensés pour chaque jour de la semaine: macaronis le lundi, riz à la casserole le jeudi et, le dimanche, champagne de Peralada, biscuit ‘ivre’, crème au moka et *carajillo* (café arrosé). Les clients viennent généralement en famille; parents, enfants et souvent même grands-parents s’installent quinze jours à trois semaines à l’hôtel, d’ordinaire en pension complète; il faut un cuisinier hors pair pour préparer des plats à la fois savoureux et variés, sans lasser ses hôtes et en les contentant tous. Les produits doivent toujours être les plus frais; Norat se rend au marché en vespa et revient chargé comme une bête de somme, à grand peine aperçoit-on encore la moto, enfouie sous paniers et cabas.

Nombreux sont les clients qui se font tirer le portrait avec le cuisinier et sa famille –Visitació, Neus, Norat junior– et leur envoient ensuite la photo en signe de gratitude. La devise en vigueur dès les débuts de l’Hôtel Terraza, ‘recevoir le client comme s’il était chez lui’, s’est perpétuée et reste d’actualité; les clients apprécient cet accueil privilégié qu’ils ne trouvent pas ailleurs et ils en sont reconnaissants. À part les étrangers, l’établissement reçoit aussi des célébrités locales, de Josep Pla –qui fait l’éloge de la cuisine de Norat dans l’un de ses livres– à Gala et Salvador Dalí, qui, comme tant d’autres, viennent déguster les spécialités toujours délicieuses de Norat.

Au début des années 60, Norat commence à accuser la fatigue. Il se bat depuis de nombreuses années et sa santé n’est plus tout à fait ce

Norat père et Norat fils affairés aux fourneaux

Norat father and Norat son at work in the kitchen

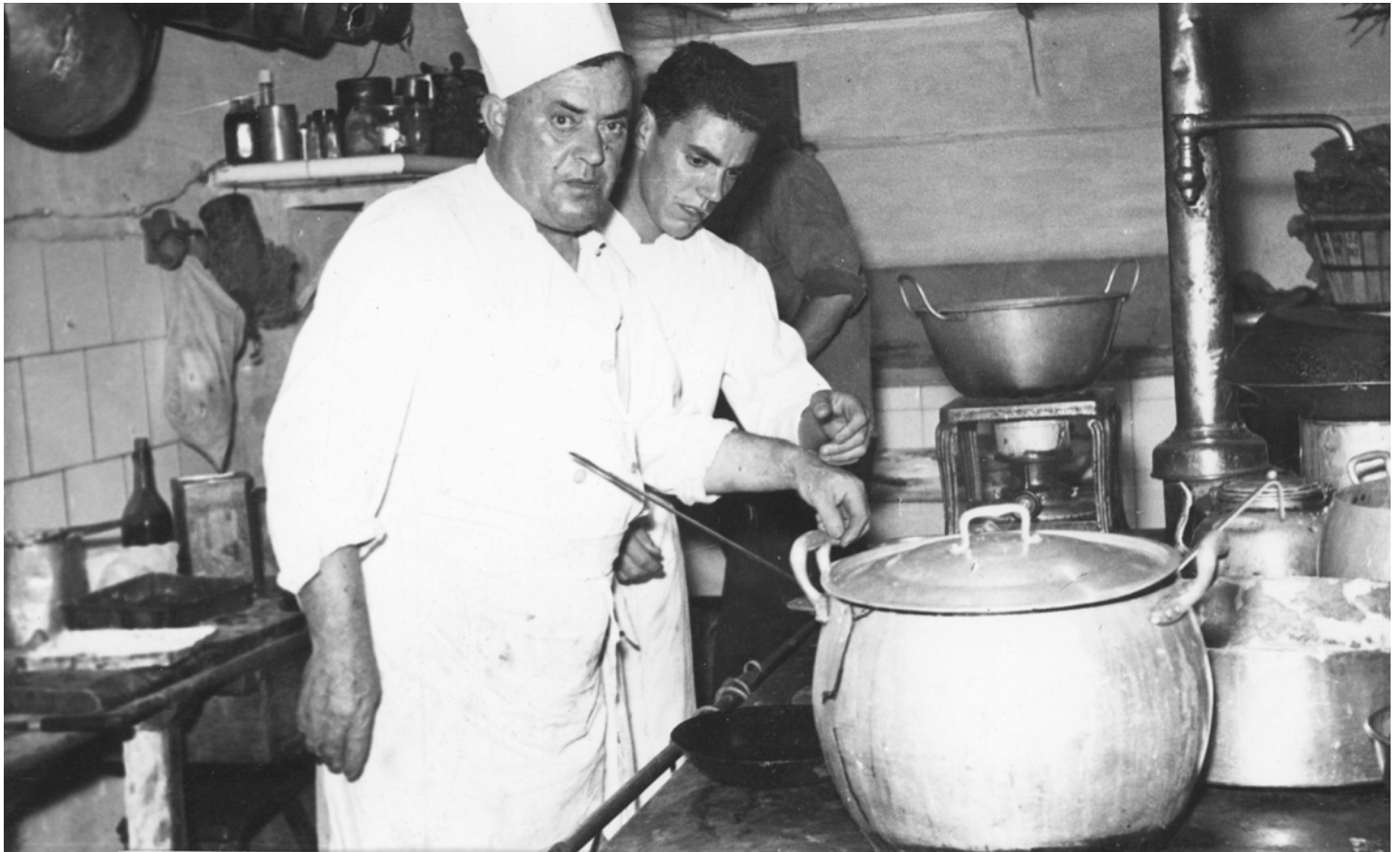
Dans la cuisine du Terraza, le travail cède aussi la place au rire

There is also time for smiles while at work in the Terraza kitchen

Norat Gotanegra en plein coup de feu

Norat Gotanegra amid the kitchen activity







qu'elle était; bien que Norat junior en soit le successeur naturel et indispensable, l'hôtel a besoin de renforts. Les Gotanegra décident de contacter Lluís Fernández, un jeune cuisinier qui a fait ses classes à Barcelone et travaille à l'époque au Motel Empordà de Figueres, inauguré il y a peu. Lluís n'est pas un inconnu pour les propriétaires du Terraza: après la guerre, lorsque Visitació a dû prendre du repos et qu'il lui a fallu aller respirer l'air de la montagne, elle a fait plusieurs séjours à Maçanet, où elle s'est liée d'amitié avec les parents du jeune homme. Cette coïncidence facilitera l'entente et l'intégration de la nouvelle recrue dans la cuisine de l'hôtel.

Lluís n'a pas encore vingt ans, mais cela fait longtemps qu'il est derrière les fourneaux; pas étonnant puisqu'il a débuté dans la profession à treize ans. Malgré sa longue expérience, il apprendra énormément aux côtés de Norat, qu'il considère comme un grand cuisinier. Avec lui, il perfectionne les plats d'influence française, les recettes de la grande cuisine et la préparation, du poisson surtout. De son séjour au Terraza –deux bonnes années bien remplies, plus une saison de temps en temps à titre amical pour donner un coup de main–, Lluís n'a que d'excellents souvenirs: il y a travaillé, certes, mais il s'est beaucoup amusé aussi, il y a connu sa future épouse –qui tenait le bar de l'hôtel–,





Catalans et étrangers, attablés
ensemble à l'Hôtel Terraza

*National and foreign tourists
sharing a table at Hotel Terraza*

Champagne et bon repas après
une rude journée

*Champagne and a good meal
after a hard day's work*

Norat Gotanegra trinquant avec un client

Norat Gotanegra raising a toast with a guest

il y a appris d'un bon maître et, surtout, il a noué une grande amitié avec la famille Gotanegra, amitié qui reste vive aujourd'hui encore, au bout de presque cinquante ans. Parce qu'il était jeune, peut-être, ou bien parce que ces années ont été décisives pour lui, il se souvient de son passage au Terraza comme d'une époque magnifique.

Hormis la passation de responsabilités qui commence à se produire au Terraza, l'activité même de l'hôtel connaît des modifications d'un autre ordre. Neus Gotanegra a fait la connaissance d'un jeune Suisse, Peter Riegg, dont elle est tombée amoureuse. Elle l'épouse en 1959 et part à Zurich entamer une nouvelle vie. De son côté, Norat junior rencontre la jeune Mercè Portell, venue à l'hôtel à l'occasion du mariage de son frère, et convole en 1961. Les enfants ont grandi et ils prennent leur envol.

Né avec le siècle, Norat Gotanegra a cinquante-neuf ans au début des années 60: fatigué et malade, résolu à laisser la place aux jeunes générations, il a commencé à associer aux décisions ce sang neuf qui a été élevé à l'hôtel depuis sa naissance et possède désormais suffisamment d'expérience et d'aptitudes pour décider: la relève générationnelle est inévitable, et tout en espérant que la retraite ne soit pas immédiate, il sait bien qu'il devra tôt ou tard laisser l'établissement dans les meilleures mains.

De père en fils

Norat Gotanegra Vilà n'a que vingt-quatre ans le jour de son mariage. Nous sommes en 1961, l'homme n'a pas encore marché sur la lune, les Beatles sont à peine connus et le triomphe de Massiel à l'Eurovision n'est qu'un rêve qui semble inaccessible aux spectateurs espagnols du concours.

Norat regarde sa femme, Mercè Portell, désormais Mme Gotanegra, superbe, devisant avec les invités dans la salle de banquets, et il ne peut s'empêcher de penser que leur histoire d'amour est liée à l'hôtel, comme à peu près tout ce qui lui arrive. Il est vrai que l'établissement a été –et le sera encore avec davantage d'intensité– le théâtre des événements marquants de sa vie. C'est là qu'il a grandi, c'est là qu'il est tombé amoureux et c'est là –il ne le sait pas encore en cette radieuse après-midi de 1961– qu'il élèvera ses quatre enfants. Il vient de finir le service militaire et sa sœur est partie vivre à l'étranger; il est jeune, jeune marié et il sait que, peu à peu, il devra prendre la responsabilité de l'affaire familiale et perpétuer la lignée d'hôteliers. En 1961, tout sourit à Norat Gotanegra.

Norat junior, Neus, Visitació et Norat père,
sur le seuil de l'hôtel à la fin des années 50

*Norat son, Neus, Visitació and Norat father
at the door of the hotel in the late 1950s*



C'est dans les salons de l'hôtel que Norat remarque Mercè. Son père, client de l'Hôtel Terraza depuis toujours, y a organisé les repas de noces de ses enfants. Mercè se souvient qu'elle et Norat avaient déjà été présentés avant cela –la région n'est pas grande et les jeunes gens ont tendance à fréquenter les mêmes cercles–, mais c'est lors de la fête de mariage de son frère qu'ils se sont liés d'amitié.

Et de l'amitié à l'amour, dans leur cas, il n'y a eu qu'un pas. Ils se fiancent bien vite, mais Norat est très jeune et ne peut pas encore disposer de l'avenir à son gré; à la fin des années 50, des obligations inévitables s'imposent à lui, l'une d'elles étant le service militaire: Norat doit partir sous les drapeaux, plus précisément dans la marine. Tous les plans seront donc ajournés jusqu'à ce qu'il ait accompli son devoir envers l'État, et Norat devra à sa double condition de cuisinier et de polyglotte d'être affecté à diverses destinations au sein de l'armée. La première, où il restera peu de temps, il l'obtient en qualité de cuisinier dans un sous-marin; c'est dans ces bâtiments, dit-on, que sont destinés les meilleurs éléments du métier. Mais le fait de parler plusieurs langues –chose peu courante



Le *Juan Sebastián Elcano*, navire-école de l'armée espagnole

The Juan Sebastián Elcano Navy Forces training ship

Norat Gotanegra et d'autres soldats, pendant son service militaire dans la marine

Norat Gotanegra and other companions during his military service in the Navy





chez nous à la fin des années 50— prime sur sa virtuosité aux fourneaux, et Norat est affecté au navire-école de l'armée espagnole, le *Juan Sebastián Elcano*. Une fois sur le bâtiment, sa maîtrise du français, de l'anglais, de l'italien et de l'allemand le désigne comme l'homme le plus qualifié pour un poste à responsabilité: assister le futur roi Juan Carlos.

Norat a tout juste vingt ans, mais il n'a pas perdu son temps. L'été, quand l'hôtel était bondé, il y a travaillé; l'hiver, il a mis à profit la baisse de fréquentation pour faire des stages —à Barcelone, à Paris, en Suisse— qui lui ont permis d'acquérir de nouvelles techniques culinaires. Dans ce dernier pays, il s'est fait embaucher dans un restaurant germanophone, où il a en outre perfectionné son allemand. Les caractéristiques particulières des lieux, où plusieurs langues officielles coexistent sans heurts, l'aident à pratiquer l'allemand au restaurant où il reçoit la formation, mais également le français lorsqu'il se lie d'amitié avec des personnes qui le parlent, et encore italien, puisque plusieurs de ses collègues sont italophones. Il est doué pour les langues et, ce qui vaut peut-être mieux encore, il sait tirer parti des chances qui s'offrent à lui.

Maintenant que le voici dans la marine, il profite de la moindre escale pour courir visiter hôtels et restaurants, partout où le *Juan Se-*

Norat Gotanegra avec le personnel de l'hôtel et quelques hôtes, montrant un magnifique poisson avant de l'emporter à l'office

Norat Gotanegra with hotel staff and visitors, displaying a magnificent fish before bringing it into the kitchen

Toast en l'honneur des jeunes mariés, Peter et Neus

Toast for Peter and Neus, the young bride and bridegroom

Neus Gotanegra s'installe en Suisse après son mariage

Neus Gotanegra settles in Switzerland after her wedding



bastián Elcano met à l'ancre, complétant ainsi ses connaissances sur l'industrie hôtelière d'autres pays, s'informant et apprenant dans le but d'améliorer l'affaire familiale lorsqu'il rentrera à la maison.

Pendant que Norat fait son service militaire, le temps passe aussi à Roses, et de grands changements se produisent. Ses parents, Norat et Visitació, ont acheté les terrains d'à côté, tout en s'étendant vers l'intérieur et, dans cet espace –futur emplacement de l'hôtel actuel–, ils ont bâti sur deux étages un prolongement de l'édifice primitif, qui leur a permis d'aérer l'hôtel et d'en augmenter le chiffre d'affaires. Pour Neus Gotanegra, sa sœur, des changements se profilent également à l'horizon: promise au jeune Suisse Peter Riegg, elle commence à parler de mariage.

Peter et Neus se sont connus à l'hôtel –il ne pouvait en aller autrement–, cette fois-ci grâce à Norat en quelque sorte, qui s'est fait durant son séjour en Suisse de nombreux amis, dont certains viendront le voir plus tard et en profiteront pour passer leurs vacances à Roses. Parmi ces connaissances, une jeune helvète viendra séjourner quelques temps avec son frère, Peter Riegg, et c'est ainsi que Neus Gotanegra rencontrera son futur mari. Les voies de l'amour sont toujours impénétrables.





Fin de la décennie, des travaux d'agrandissement commencent à l'Hôtel Terraza

*Hotel Terraza was extended in the late
nineteen-fifties*



Peter et Neus se marient en décembre 1959, alors que Norat est encore à l'armée; ce mariage signifie donc deux bras en moins pour l'affaire familiale, à un moment de plein essor touristique. Le consentement paternel n'est donné que contre la promesse de la jeune fille de revenir donner un coup de main en été, lorsque la pleine saison aura rempli à nouveau l'hôtel. Les parents de Neus souhaitent qu'elle étudie à l'école hôtelière et qu'elle suive ainsi la tradition familiale, y compris au-delà des frontières, mais la vie a d'autres projets pour elle. Neus étudiera et obtiendra son diplôme en Suisse, certes, mais elle ne dirigera jamais d'affaire ayant un rapport avec le secteur; elle rejoindra l'entreprise qu'a montée son mari, dans le monde de l'automobile. De cette date, l'hôtel ne représentera plus pour elle que le passé, les vacances, les séjours auprès de la famille, le retour aux racines quelques semaines par an.

Lorsque Norat revient du service militaire, ses parents ont une conversation avec lui et Mercè. La santé de Visitació est délicate –ses poumons sont mal en point et elle-même ne se sent plus les forces d'antan–. Avec Norat père, elle aimerait voir la jeune femme s'adjoindre à eux à l'hôtel, comme une sève nouvelle pour une besogne qui, parfois, s'avère épuisante. Ils voudraient qu'elle vienne les épauler l'été, au plus fort de la période touristique, mais nous sommes au début des années 60 et il faut, pour régulariser les situations, respecter des règles sociales extrêmement strictes. Une jeune fille ne quitte pas la maison pour aller prêter main forte à son petit ami dans ses affaires; par contre, une femme mariée peut le faire lorsqu'elle va partager la vie de son mari. Nous sommes en pleine dictature et la condition de la femme n'est pas, ni de très loin, l'égale de celle de l'homme; la correction veut que l'on passe de la tutelle du père à celle du mari, l'idée d'une femme indépendante, capable de décider seule, de travailler et de vivre sans rendre de comptes à personne n'existe pas –et encore moins chez nous–. Sous Franco, appartenir au sexe féminin signifiait devoir demander une autorisation pour tout acte d'ordre juridique ou financier et ne pas être libre d'administrer ses propres biens, de porter plainte ou de solliciter un passeport; cela signifiait, en définitive, vivre sous la protection de l'homme, de préférence le mari si l'on était en âge de se marier. C'est pourquoi l'arrivée de Mercè au sein de la famille Gotanegra est considérée comme quelque chose de naturel, à condition d'avoir lieu au travers du mariage. Mercè se rappelle que ses parents s'étonnèrent dans un premier temps de son intention de se marier si jeune, à vingt ans à peine, mais qu'ils ne s'y opposèrent pas car ils savaient leur fille suffisamment responsable et réfléchie pour prendre ses propres décisions. C'est ainsi que l'on recommença à parler de mariage chez les Gotanegra, avec une Mercè toute jeunette, qui passe devant l'autel à peine âgée de vingt ans et se joint dès le premier jour au service de l'hôtel.







Inondation aux portes de l'Hôtel Terraza,
dans les années 60 (page précédente)

*Floods near Hotel Terraza in the 1960s
(previous page)*



Norat Gotanegra au milieu des années 60

Norat Gotanegra in the mid 1960s

Visitació Vilà à la réception de l'hôtel,
à la même époque

*Visitació Vilà at the hotel reception,
in the same period*

S'ils se marient en 1961, les enfants arrivent bien vite. Le premier, en 1962, est baptisé Norat, comme le veut la tradition familiale. En 1964, naît Miquel et, en 1966, Toni. La fille, Neus, les rejoindra un peu plus tard, en 1971. En dix ans à peine, le jeune couple se transformera en famille nombreuse, et les nouveaux mariés sans expérience en parents expérimentés.

Dès qu'ils sont mariés, Norat et Mercè commencent à prendre peu à peu la responsabilité de l'hôtel. Pour Mercè, la vie change énormément, non seulement en raison de sa nouvelle condition de femme mariée, mais aussi parce qu'elle découvre ce que signifie diriger une affaire de ce genre. N'ayant jamais travaillé dans ce secteur, elle raconte que, du jour au lendemain, elle n'a plus eu un seul jour de repos. Soudainement, la voici plongée dans un monde sans dimanches, où les journées sont interminables, où l'on travaille toujours lorsque les autres se reposent. Les usages des touristes étrangers sont quelquefois choquants pour cette jeune fille qui a été élevée au village, et Mercè s'étonne parfois de la désinvolture des estivants, qui attendent de l'hôtel qu'il les aide discrètement à organiser leurs affaires, pas toujours en accord avec la stricte moralité du pays. Nous sommes dans les années 60 et l'arrivée du tourisme représente une véritable révolution eu égard à l'étroitesse de vues qui règne chez nous, une bouffée d'air frais s'engouffrant à travers une trouée d'où l'on aperçoit le monde, d'autres modèles de vie, des comportements absolument normaux aux yeux des Européens, qui eux ne peuvent s'empêcher d'admirer les habitants de ce pays gris vivant sous le joug d'une dictature catholique et moraliste.

C'est à cette même époque que Lluís Fernández intègre la cuisine du Terraza. Norat père, dont la santé se fait délicate, s'accorde un peu de repos et part une saison durant prendre les eaux à Amélie-les-Bains; au jeune Norat de prendre les rênes de la cuisine. Lluís et Norat deviendront collaborateurs au travail, amis fidèles à toute heure et compères d'une foule d'anecdotes. Norat a alors un peu plus de vingt-cinq ans, Lluís une vingtaine d'années; cette proximité d'âge et la complémentarité de leurs caractères renforceront chaque jour davantage leur relation. Norat et Lluís s'occupent de la cuisine et, le service terminé, font une ronde dans les locaux. Il y a toujours quelque chose à faire: réparer une chasse d'eau ou un robinet qui fuit alors que l'hôtel est comble, tailler les oliviers ou nettoyer la fosse septique –les eaux usées se déversaient dans un puits qu'il fallait vider à coups de seau– quand le travail diminue. Lluís se souvient encore de cette répugnante besogne, qu'il exécutait avec Norat: tous deux descendaient dans le puits, chaussés de bottes pour la chasse aux canards et, seau après seau, ils le vidaient; tout le contenu du puits –les temps étaient autres– finissait dans la mer. Et Lluís d'expliquer qu'il fallait ensuite se doucher dix, douze, voire quinze fois, pour parvenir à se débarrasser de la puanteur.

Mercè Portell avec le petit Norat, premier né du couple, vers 1963

Mercè Portell with little Norat, the couple's first child, circa 1963

Les grands-parents Visitació et Norat donnent la main à la jeune génération

Grandparents Visitació and Norat hold the hands of the new generation

Norat Gotanegra et Mercè Portell se marient en 1961

Norat Gotanegra and Mercè Portell get married in 1961







L'heure du bain est toujours une fête pour les tout-petits
Bath-time is always good fun with a newborn baby

Norat Gotanegra et Lluís Fernández
sur la plage avec le petit Norat
*Norat Gotanegra and Lluís Fernández
with little Norat at the beach*

Trois générations dans la cuisine
Three generations in the kitchen

L'addition d'un déjeuner à l'Hôtel Terraza,
dans les années 50
*Bill for a lunch at Hotel Terraza
in the 1950s*

HOTEL LA TERRAZA *L. Bon*
HONORATO GOTANEGRA *3 Outlets*
TELÉFONO 31 *20 Junio* **ROSAS**
(COSTA BRAVA)

	Puertas	Cts.
Timbre		
<i>Amor</i>	<i>25-</i>	
<i>paella</i>	<i>45</i>	
<i>filet</i>	<i>50</i>	
<i>pelach</i>	<i>24</i>	
<i>Café y vino</i>	<i>25</i>	
<i>paella y vino</i>	<i>15-</i>	
	<i>234</i>	
15 % Servicio		
Vino-Cerveza		
Agua mineral		
Café		
Licores		
15 % Servicio		
Total Pesetas		

Lluís Fernández a en mémoire beaucoup d'anecdotes de cette époque où le travail était dur mais les relations aimables. Lorsque Norat père rentre de sa cure en France, il est suffisamment rétabli pour reprendre la direction de la cuisine, mais il le fait désormais en totale collaboration avec son fils et avec la participation de son jeune adjoint et ami. Au travail, Lluís apprend le métier d'un maître, Norat père, qui l'envoie au marché acheter le poisson chez l'oncle Pere et lui enseigne ses secrets culinaires. En dehors du travail, les rapports sont également étroits: Lluís accompagne Norat père au football, dans une Fiat Millecento immatriculée à Madrid, achetée à l'ambassade du Vatican. Lluís raconte qu'ils partaient de l'hôtel vers le milieu de l'après-midi et, comme à l'époque les possesseurs de voiture étaient rares, Norat père allumait un cigare genre 'barreau de chaise', et ils allaient faire un tour dans Roses ou à Figueres avant de voir le match.

Les journées de travail sont pénibles. Ils se lèvent de bonne heure pour commencer à cuisiner car, au cœur de l'été, il faut préparer à manger pour un hôtel plein à craquer en pension complète. Entre le petit-déjeuner et le repas de midi, ils restent aux fourneaux jusqu'aux premières heures de l'après-midi, puis, après déjeuner, empoignent la caisse à outils et partent à l'assaut des robinets qui gouttent, des chasses qui perdent, des portes qui ferment mal. Pas question de musarder cependant, car avant sept heures, il leur faut regagner la cuisine pour le dernier repas de la journée. Leur dîner, ils le prennent plus tard, lorsque les clients ont terminé le leur et, souvent, pour combattre la chaleur étouffante de l'été, ils piquent une tête avant de manger à la fraîche, en dépit des moustiques, qui à l'époque étaient nombreux et virulents. Après dîner, ils s'en vont du côté du bar, pour y servir des cocktails et donner un coup de main à celle qui en a la charge, la future épouse de Lluís. Fréquemment, outre les clients de l'hôtel, le bar est rempli d'anglais qui logent dans les établissements environnants mais préfèrent le Terraza pour y boire un verre: un joli chahut de langues pêle-mêle. Bien des soirs, en plus, on danse jusqu'à deux heures, deux heures et demie du matin. Et au matin, rebote, un jour après l'autre, il y a peu de place pour le repos; n'oublions pas que nous sommes dans les années 60 et que les journées de travail –surtout en été et sur la côte– n'ont pas de durée établie; on termine quand l'ouvrage est terminé et il n'est guère concevable de revendiquer davantage de temps libre pour la vie personnelle et les loisirs.

Lluís se souvient qu'il dormait à l'hôtel et que, tant qu'il y a travaillé, l'hôtel a été sa vie: il y avait son emploi, sa petite amie et ses copains. Avec le temps, la vie lui a apporté d'autres occupations, l'a amené à entreprendre, à voler de ses propres ailes. Son amour et ses amis, en revanche, il les a toujours conservés.

Tandis que les hommes s'affairent à la cuisine et s'occupent de l'entretien, Visitació, et surtout Mercè, se chargent de la logistique de

l'hôtel. Pour chaque client, elles établissent une fiche avec le nom, le numéro de la chambre et les dates d'arrivée et de départ. Elles y notent également ses préférences, et s'il y a lieu de tenir compte d'une particularité quelconque pour le cas où l'intéressé réitérerait sa visite. Toute l'administration est manuelle: fiches, factures et réservations. Ce n'est que beaucoup plus tard que la technologie s'emparera de ces tâches, lorsque les temps nouveaux exigeront des factures plus complexes, que les informations s'archiveront dans un disque dur ou que s'imposera la réservation en ligne. Bien que l'informatisation ultérieure ait permis d'améliorer le rendement de manière spectaculaire, Mercè déplore la perte de certains avantages du vieux système manuel, et notamment cet historique du client, détaillé et construit petit à petit.

Dans la dynamique de travail du Terraza, pas de temps mort; quand l'hôtel est plein, l'attention accordée à la clientèle engloutit temps et énergies, et quand l'affluence diminue, il faut se consacrer à la maintenance des installations, aux réparations nécessaires et aux améliorations; les parents de Norat ont la santé fragile et les enfants naissent bientôt: la vie se résume ainsi, travail, sacrifice, effort. Enceinte de son premier enfant, Mercè a un accident avec la sortie de fumées et de cendres de la cuisine, et la grossesse se complique. À la naissance de l'enfant, les médecins diagnostiquent qu'il faudra l'opérer dans les premières années de sa vie. Mercè a encore un souvenir très vif de l'angoisse avec laquelle elle a vécu ces premiers moments et de l'inquiétude que lui inspirait la santé de son garçon.

Au cours d'un séjour du petit Norat à l'hôpital, en 1964, alors qu'on attend son opération à la clinique Teknon, un nouveau malheur frappe la famille Gotanegra: Mercè est victime d'une hémorragie cérébrale. Le fait que les premiers signes de l'affection se manifestent à l'intérieur d'un hôpital est décisif. L'alerte est donnée immédiatement et, heureux concours de circonstances, la présence sur les lieux d'un médecin ami du père de la malade favorise une rapide identification des symptômes et un traitement immédiat: avoir pu poser un diagnostic précoce facilitera le bon rétablissement de Mercè.

La vie s'écoule au rythme du travail et de la naissance des enfants. À Norat, est venu s'adjoindre Miquel, son cadet de deux ans, et voilà que Mercè est à nouveau enceinte. L'année 1966 apportera le troisième fils de la famille, Antoni, mais aussi une perte majeure avec le décès de Norat père, le fondateur de l'hôtel, l'homme qui a enfanté cette idée singulière et a su matérialiser ses rêves en des temps difficiles à force de travail et d'efforts. La mort d'un père est toujours un choc—Norat junior est encore très jeune, il n'a pas encore fêté ses trente ans— mais en l'occurrence, c'est également tout un pan de l'histoire de l'Hôtel Terraza qui disparaît. Cette première génération, qui a créé et porté l'affaire à bout de bras, est comme décapitée: le père n'est plus, et la mère a une santé fort délicate.

Une image peu habituelle: Roses sous la neige en 1962. Au fond, l'Hôtel Terraza

An unusual sight: snow at Roses in 1962, with Hotel Terraza in the background

Vue aérienne de l'hôtel dans les années 60 (page suivante)

Aerial view of the hotel in the 1960s (next page)







Lors de cette décennie, en effet, avec les derniers feux du franquisme et les premières années de la transition vers la démocratie, la façade ma-

Bill for a stay at the Terraza in 1963

56 | QUAND LE DÉSIR DEVIENT RÉALITÉ

Norat Gotanegra junior prend la relève
aux fourneaux du Terraza

*Norat Gotanegra son takes over
in the Terraza kitchen*

Mercè Portell à la réception,
dans les années 70

*Mercè Portell at the hotel
reception in the 1970s*



ritime de Roses s'apprête à se transformer. La ville envisage de construire une longue promenade maritime qui renforcera encore sa facette touristique, fournira de nouvelles places de stationnement et, grâce à l'espace gagné sur la mer, permettra de tirer parti de la bande de terre le long de la plage. Il s'agit-là d'un ambitieux projet de rénovation du front de mer qui implique deux propositions: la promenade en question et le port de plaisance. La décennie n'en verra néanmoins aboutir qu'une seule, la première; en raison d'une polémique effrénée au sujet de son emplacement, il faudra attendre trente ans pour que le second volet devienne réalité.

Pour la famille Gotanegra, tous ces changements ont une simple conséquence: la construction future de cette nouvelle infrastructure municipale exige de libérer la bande de terrain face à la mer, et le réaménagement urbanistique de l'agglomération implique forcément des bouleversements pour les citoyens. L'Hôtel Terraza sera l'un des bâtiments touchés par le projet: l'édifice, selon l'idée originelle de Norat Gotanegra, en 1935, avait été construit en bordure de mer; il fallait le retirer de l'endroit où il s'élevait depuis quarante ans, pour le réédifier une vingtaine de mètres plus à l'intérieur, là où se dressait maintenant son premier agrandissement.

Norat profite de l'occasion pour entamer une transformation de fond en comble, pour redessiner entièrement le Terraza. En raison des différentes phases d'agrandissement qui se sont succédées au fil des années, l'hôtel présente au milieu des années 70 une structure éclatée en plusieurs édifices; Norat décide de regrouper l'établissement en un



seul bloc qui abritera tous les services, jusqu'à lors distribués dans les différents locaux. Ceci représente une métamorphose radicale, beaucoup plus qu'un simple déménagement dans l'espace et une petite rénovation: c'est un véritable changement de concept, grâce auquel, sur la base d'une tradition vieille de quatre décennies, l'Hôtel Terraza pourra renaître sous la forme d'un nouveau bâtiment plus moderne qui contiendra tous les services existants, et d'autres, nouveaux ceux-là, et marquera un avant et après dans son existence.

Le développement et l'amélioration de la ville imposent ces changements aux personnes qui y vivent et doivent savoir s'adapter au passage du temps et aux nécessités de l'agglomération à laquelle elles appartiennent; avec beaucoup de flair, les Gotanegra saisissent cette chance de transformer et d'améliorer leur établissement. L'inévitable tristesse que suscite en eux la disparition du bâtiment original se voit compensée par l'enthousiasme de mettre en œuvre un nouveau projet. D'ailleurs, profitant de la chance que lui offrent les circonstances qu'il a à vivre, Norat conçoit une infrastructure sans précédent: il fait édifier quatre étages souterrains de 800 m², et y installe toutes sortes de services –une nouvelle salle de réunions, le gymnase, la buanderie et le garage– qui améliorent ceux dont l'hôtel disposait déjà, créant une structure beaucoup plus renforcée qui transforme le Terraza en un hôtel moderne et compétitif et le hisse à un niveau supérieur. Il faut savoir qu'en dépit du recul de quelques mètres opéré par rapport à l'emplacement d'origine, les terrains restent face à la mer et que ceci implique des travaux d'in-

Les trois petits Gotanegra, profitant d'une journée de plage

The three young Gotanegra children enjoying a day at the beach

Mercè et ses trois fils, Norat, Miquel et Toni

Mercè and her three sons: Norat, Miquel and Toni

Les frères Gotanegra au complet, avec l'arrivée de la petite Neus

The Gotanegra family is completed with the arrival of little Neus





génierie novateurs pour l'époque: un projet audacieux mais réussi, qui permettra de convertir l'hôtel en un établissement d'avant-garde.

Nous sommes en 1977, et le pays est en train de changer. Franco est mort et le processus démocratique avance tant bien que mal dans la transition, en veillant à ne pas trébucher. L'Hôtel Terraza s'inscrit dans cette époque de changements avec une métamorphose qu'il parvient à mettre au point de manière avantageuse et enrichissante; la démolition de l'édifice le plus ancien permet la naissance de nouvelles installations modernes et centralisées, et le transfert définitif se révèle un pas en avant. Quoi qu'il en soit et malgré la joie que représente la réinstallation du Terraza dans une nouvelle infrastructure, plus moderne et mieux armée pour l'avenir, la disparition du bâtiment originel est un moment-clé dans la vie de Norat et de Mercè; pour eux, l'ancien hôtel est davantage que quatre murs: il est le paysage de leurs souvenirs, le théâtre des années qu'ils ont tissées l'un près de l'autre; ça fait mal de l'abattre –souvent, les lieux finissent par incarner ce qu'on y a vécu, et il s'en est passé des choses dans le vieil hôtel– mais l'avenir est en marche, inexorable, et aller de l'avant signifie, de toutes façons, laisser des choses derrière soi.

Dans les années 70, un projet de cette envergure se heurte forcément à mille et une embûches, certaines graves, d'autres moins; les Gotanegra se souviennent encore des brusques pluies torrentielles de janvier 1977 et de la grande inondation qui s'en suivit, dévastant les nouvelles installations, alors que le souterrain n'était encore qu'un gigantesque trou à ciel ouvert où il fallait descendre les machines de la blanchisserie. Pourtant, de la même manière qu'ils apparaissent, si l'on y met suffisamment de ténacité et de résolution, les problèmes finissent par se résoudre; les travaux prennent fin en 77, avec la démolition de l'ancien édifice. Une nouvelle ère commence pour l'hôtel.

Ces améliorations, ces rénovations, marquent un tournant pour le Terraza: toute la besogne abattue par la génération précédente, qui a permis le démarrage de l'affaire, se voit transformée grâce à Norat, qui saura faire de l'établissement un nouvel hôtel, meilleur encore, lui ouvrira d'autres perspectives et fournira ainsi aux générations suivantes une base robuste sur laquelle ériger ce qu'est aujourd'hui le Terraza, un hôtel aux services irréprochables.

Arrivent les années 70, période de transformations politiques majeures, période d'ouverture pour un pays trop longtemps emprisonné dans le carcan franquiste, période où l'atmosphère de renouveau incite à marquer des tendances différentes. Et les changements se poursuivent. Désormais l'hôtel n'ouvrira que six mois par an, de Pâques à octobre; ces années-là, on y installera également un court de tennis et une piscine climatisée, annoncés comme autant d'attraits pour la clientèle puisque, à l'époque, peu d'établissements bénéficient de tels services. Norat est allé jusqu'aux Pays-Bas chercher la bâche de protection de

Les travaux commencent

Building work begins

Quatre étages au sous-sol, une véritable œuvre de génie civil

Four underground floors, an engineering feat

Le nouvel hôtel commence à prendre forme

The new hotel starts to take shape





La métamorphose du Terraza à la fin des années 70:
des vieilles installations à l'hôtel moderne

*The transformation of the Terraza in the late 1970s:
from the old premises to the modern hotel*

Des murs qui tombent, la fin d'une étape
Walls coming down mark the end of a stage



cette installation aquatique: il a pour principe, afin d'améliorer le service, de toujours choisir des équipements novateurs, d'où qu'ils proviennent en Europe, et le pays où il lui a été donné de vivre accuse beaucoup de retard par rapport à l'autre côté des Pyrénées. Pour la gestion administrative, il acquiert également une machine à facturer manuelle qui permet de tenir à jour la paperasse, comme l'exige la loi. Dans cet appareil rudimentaire, mais extrêmement moderne à l'époque, il faut introduire le solde de la veille et chacun des mouvements de la journée. La laborieuse tâche de facturation s'en trouve allégée, mais il n'en faut pas moins consacrer une heure à une heure et demie, tous les soirs, à comptabiliser les additions de chaque chambre et à les ajouter aux factures.

À l'hôtel, l'organisation du travail va au train de l'affluence touristique qui, à la manière d'une rivière en crue, ne cesse d'augmenter depuis la réouverture de la frontière, passé l'immédiat après-guerre. Les banquets de noces, par trop incompatibles avec un établissement bondé de touristes, y ont été abandonnés. À la fin des années 70, ce sera le tour de la pension complète, trop laborieuse à assurer dans un hôtel qui, les jours chargés, arrive à héberger quelque trois cent personnes. Il faut rationaliser un peu le volume de travail, jauger jusqu'où on peut aller, ne pas vouloir donner plus qu'on ne peut offrir sans rabaisser le niveau de qualité ni dépasser ses forces.

Les années passent et les enfants grandissent. Dès qu'ils en ont l'âge et selon leurs possibilités, ils mettent la main à la pâte: laver les fraises à l'office, fouetter la crème fraîche –les Français étaient ravis par les fraises chantilly–, mettre le couvert, repasser les serviettes –l'amidon du linge leur faisait les mains lisses–, aider à charrier le lait ou le charbon pour la cuisinière, porter les valises ou montrer les chambres aux hôtes. Miquel raconte qu'une de ses nombreuses tâches consistait à ronéoter les menus: on tapait une feuille à la machine pour chaque repas, puis on en faisait des copies, midi et soir; ordinateurs et photocopieuses n'étaient encore que des rêves lointains. Les plats allaient de la salade catalane au poulet à l'estragon ou à la ratatouille, en passant par les cannellonis Rossini, le cassoulet, les gnocchis à la piémontaise, la raie au beurre noir ou le melon au jambon. Et, pour dessert étoile, le *pyjama*. L'Hôtel totalisant parfois trois centaines de clients en pension complète, il fallait préparer chaque jour trois cent petits-déjeuners, déjeuners et dîners: planifier les plats, les cuisiner, les servir, mettre et retirer le couvert, ronéoter les menus... un labeur énorme qui se verra simplifié par la suppression de la pension complète à la fin de la décennie.

Le milieu dans lequel se forment les enfants Gotanegra obéit à une série de consignes qui marqueront leur caractère, surtout celui des deux aînés, Norat et Miquel. Étant les premiers et ayant vécu une époque très dure à la peine, ils ont appris à faire tout ce qu'il était né-

Le court de tennis, un service dont l'Hôtel Terraza se dote dans les années 70

The tennis court, a new service for Hotel Terraza in the 1970s

La piscine climatisée, un luxe peu fréquent à l'époque

The heated pool, an infrequent luxury in those days

Norat et Toni devant l'affiche «Piscine climatisée», une des nouveautés de la décennie

Norat and Toni in front of the poster for the "heated pool", one of the novelties of the decade







L'entrée de l'Hôtel Terraza dans les années 70

The entrance to Hotel Terraza in the 1970s

cessaire de savoir à l'époque: réparer le brûleur de la chaudière à fioul, aller à la rescousse d'un client coincé dans l'ascenseur, remplacer le joint d'un robinet, installer un lit d'appoint ou déboucher un sanitaire. Norat a appris à ses fils à se débrouiller seuls, à dépendre le moins possible d'autrui; il leur a fait prendre conscience de la nécessité de savoir résoudre eux-mêmes n'importe quel problème, d'apprendre des langues, d'être toujours à la pointe du progrès.

Les années d'enfance des frères Gotanegra sont liées à l'hôtel, leurs jeux associés aux activités qui s'y déroulent, leurs allées et venues dépendantes des horaires qu'il impose. Norat et Miquel, les grands frères, sont les premiers à s'y mettre. Leur condition d'aînés les situe en première ligne lorsqu'il faut participer sans se ménager à toutes les tâches qui demandent ou permettent leur concours; ce sont eux qui entament ce chemin de labeur que leurs parents leur inculquent: l'hôtel est la priorité et il faut répondre à tous ses besoins car il s'agit de l'affaire familiale, source de revenus et de prospérité qu'on ne doit pas négliger et qui mérite toutes les précautions. Antoni les suit de près, il n'a que deux ans de moins que son frère Miquel, et jusqu'à Neus met la main à l'ouvrage, dès qu'elle est assez grande pour suivre l'exemple que ses frères aînés lui ont donné. Les garçons ne sont pas maîtres de leur temps libre; ils ne peuvent pas prendre rendez-vous avec leurs copains pour jouer au foot, se payer une glace ou, plus tard, passer le dimanche après-midi au cinéma. Toni se souvient qu'il devait toujours demander à ses amis où ils seraient quand il aurait fini son travail, pour pouvoir aller les rejoindre et s'amuser un peu à son tour, car il ne pouvait jamais prendre rendez-vous de bonne heure comme tout le monde. Toutes les activités sont suspendues aux horaires de l'hôtel, des horaires qui se dilatent et occupent toutes les heures de la journée; en effet, il y a toujours quelque chose à faire, quelque chose à terminer ou à commencer, quelque chose qui a été laissé en plan dans un coin de ce lieu qui les accueille et les enchante, qui, en définitive, est leur maison, mais n'en est pas moins absorbant et tyrannique, et leur forge un caractère différent des autres enfants qui n'ont pas d'affaire familiale, qui ne vivent pas, ne bénéficient pas et ne subissent pas le privilège d'être les enfants de l'Hôtel Terraza.

Parce qu'il en offre aussi, des privilèges, l'hôtel: c'est excitant de pouvoir se cacher dans tous les coins, de voir ce que les hôtes ne voient pas, ce qu'il y a derrière, les rouages, la machinerie. Ça donne un sentiment d'importance de pouvoir inviter ses copains à la piscine climatisée, qui laisse tout le monde bouche bée à une époque où il n'est guère courant de posséder de tels équipements –Neus s'y revoit, en train de barboter avec ses amies, après s'être acquittée de ses obligations–; c'est drôle de voir de près les voitures européennes, si différentes de celles des gens du coin, d'apprendre à reconnaître immédiatement d'où

Neus, prenant le soleil avec des clients de l'hôtel

Neus sunbathing with hotel residents







viennent les clients étrangers, d'acquérir quelques mots dans d'autres langues, d'être en contact, d'une certaine manière, avec l'Europe.

L'hôtel les contraint et les conditionne, certes, mais il les rend aussi fiers de leur situation. Et c'est dans les limites de cette dualité, ils le savent, qu'il leur faut s'efforcer à toute heure pour conserver et perpétuer une affaire qui constitue le patrimoine de la famille, et ils savent aussi que ce patrimoine est un actif dont beaucoup d'autres familles ne jouissent pas, que les frères Gotanegra grandissent et qu'est venue l'heure de décider ce qu'ils feront de leur avenir.

Mercè et Norat laissent leurs enfants décider ce qu'ils veulent faire de leur vie. S'ils le souhaitent, ils peuvent rester travailler à l'hôtel; s'ils préfèrent étudier dans une branche sans rapport avec l'affaire familiale, s'envoler loin de l'hôtellerie et tâter d'autres domaines, aucun diktat paternel ne les en empêchera. La décision est bientôt prise: tous les quatre sont nés, ont grandi et ont vécu à l'hôtel, en y assurant toutes les tâches possibles, et tous les quatre décident de poursuivre le travail que leur père, et leur grand-père auparavant, ont mené à bien: continuer l'Hôtel Terraza à eux quatre, perpétuer ce que leur père leur a enseigné et donner ce que chacun, à la mesure de ses propres talents, peut apporter pour la bonne marche de l'affaire.

On estime chez nous, et c'est important, que les entreprises familiales doivent être dirigées par quelqu'un qui les a vécues de l'intérieur, depuis l'enfance, qui en connaît les soubassements, qui les a éprouvées de A à Z, qui y a fait toutes les besognes, qui a dû naviguer par gros temps et s'en est sorti: c'est la meilleure façon de contrôler tous les mécanismes, d'être prêt à surmonter les écueils, de comprendre et d'aimer la mécanique complexe qui doit fonctionner aussi sûrement qu'une horloge pour que tout tombe pile-poil. La famille Gotanegra a ainsi vécu l'apprentissage d'un labeur qui a exigé toutes sortes de renoncements et d'efforts, mais grâce auquel elle se perçoit aussi avec orgueil comme la dépositaire d'une tradition hôtelière de trois quarts de siècle.

Au début des années 80, l'hôtel tourne à plein régime, au point de posséder une carte avec la mention «hôtel complet» qu'il lui faut utiliser fréquemment durant la haute saison. Les touristes continuent d'arriver en masse —le cycle de croissance ne s'arrêtera qu'à la fin de la décennie suivante—, les petits Gotanegra, surtout les aînés, commencent à sortir de l'enfance et, grâce à de récents travaux, les installations se sont encore améliorées. Au commencement de la décennie, il n'y a pas d'activité plus rentable pour l'établissement que le service de chambre + petit-déjeuner, et le Terraza est plein jusqu'à la garde pendant les vacances, les ponts et les jours fériés. Avant d'attribuer une chambre, il faut se demander laquelle convient le mieux à chaque client: comme l'édifice a été

L'Hôtel Terraza, vu des airs (page précédente)

Hotel Terraza seen from the air (previous page)

L'Hôtel Terraza depuis la route de Roses

Hotel Terraza seen from the road to Roses

La piscine et le jardin depuis le ciel

Bird's eye view of the pool and the garden



construit en plusieurs phases, les chambres n'ont pas toutes la même structure, ni le même agencement; il faut viser juste et choisir le type de chambre qui plaira le plus à chaque hôte. Miquel se souvient qu'il lui suffisait parfois d'un simple coup d'œil sur la nationalité, la voiture ou la montre de l'intéressé pour en augurer les préférences. Il faut au demeurant mettre au point des stratégies pour rationaliser au maximum l'espace disponible: les chambres avec vue sur la mer sont attribuées, en priorité, pour trois personnes –lit deux places et lit d'appoint– et, de préférence, on tâche de les louer aux habitués qui font de longs séjours plutôt qu'aux visiteurs de passage qui ne resteront qu'une nuit. Pour autant, aussi plein que soit l'hôtel, une chambre est toujours laissée libre jusqu'à vingt-deux heures, pour le cas où se présenterait un problème avec une réservation. La consigne est la suivante: le client ne doit en aucun cas se sentir floué; il faut être à la hauteur de ses attentes et lui offrir exactement ce qu'il a demandé, nulle excuse n'est admissible à cet égard et c'est pourquoi il faut se prémunir à l'aide de solutions stratégiques de ce genre.

Les effectifs sont nombreux; en plus du personnel de l'hôtel –celui des chambres, de la salle à manger, de la cuisine et de la réception–, les Gotanegra emploient un peintre, un maçon et des administratifs –une secrétaire s'occupe exclusivement de la correspondance et des menus–, ce qui leur permet d'assurer le volume de travail grandissant qu'engendre le Terraza.

L'année 1985 voit l'arrivée du premier ordinateur au Terraza. Il a coûté six millions de pesetas, réclame une pièce climatisée et requiert que Miquel Gotanegra fasse un stage à l'Hôtel Princesa Plaza de Madrid pour en apprendre le fonctionnement et le rendement que l'on peut en tirer. Sur place, Miquel rencontre une organisation entièrement différente et comprend ce que signifie de passer de la gestion manuelle à la gestion automatisée, encore qu'il en coûte énormément au début d'abandonner les fiches papier et de ne disposer que de données virtuelles. Les Gotanegra conservent encore quelques-uns de ces premiers appareils informatiques, en guise de témoignage d'une époque de changements.

Avec l'informatisation, arrive également un nouveau système de gestion et de réservations. Norat, qui le découvre dans une revue spécialisée, saisit instantanément les économies qu'il permettra de réaliser en matière de facturation; celle-ci s'effectuera peu à peu, en temps réel, et l'on n'aura plus besoin de la faire tous les soirs avec les dépenses du jour, en tenant compte des tickets et en notant tout ce que les clients ont consommé durant la journée. Une autre amélioration, le téléphone automatique, vient remiser l'ancien système par impulsions, qu'il fallait traduire en montant de communication, puis ajouter à la facture, et l'incorporation de la dépense de ce appareil à la facture générale permet d'économiser le traitement d'une personne affectée aux communications longue distance à longueur de journée. Pour les chambres, une

Toni et quelques touristes au bar du Terraza

Toni and some tourists in the Terraza lounge bar

L'hôtel offre toujours de bonnes occasions de se faire des amis. Miquel avec des hôtes de son âge

The hotel is always a good place to make friends. Miquel with guests of his own age

Vue de l'hôtel depuis la plage, à la fin des années 70

View of the hotel from the beach in the late 1970s





autre nouveauté: les minibars électroniques, dont chaque consommation est reportée directement sur le compte du client.

Téléphone automatique, facturation téléphonique directe et établissement de la facture en temps réel, tous ces avantages sont fort séduisants, aussi Norat décide-t-il de consentir un gros investissement pour se hisser à l'avant-garde du secteur en matière technologique.

Mais le temps des vaches grasses ne dure pas éternellement. Le marché fluctue et, après plusieurs années de vent en poupe, d'autres viennent où le travail commence à diminuer. Vers le milieu des années 80, pressentant le recul de l'essor touristique, Norat, toujours entreprenant et en avance sur son temps, décide d'ouvrir un grill-room au cinquième étage et de renouer avec la cuisine. L'hôtel dispose ainsi de deux services de restauration: à midi, le grill, où les hôtes peuvent faire un bon repas, avec vue imprenable sur la baie de Roses, et le soir le buffet, au rez-de-chaussée.

C'est à l'arrivée de la décennie suivante, avec la libéralisation du transport aérien et la baisse des coûts de ce service, que le concept de

Les années 80: un grill est installé au cinquième étage

In the 1980s, a grill restaurant was installed on the fifth floor

Des repas différents, à la manière des années 80: un buffet varié et raffiné

Meals in the 1980s style: a select assorted buffet



Père et fils, affairés dans la cuisine
dans les années 80

*Father and son working in the kitchen
in the 1980s*



tourisme commence à changer: chez l'estivant, se fait jour une tendance grandissante à quitter ses pénates plusieurs fois par an, à fractionner ses vacances en petits segments de quelques jours dans de grandes capitales européennes où un agenda très serré ne laisse pas une minute de répit. Les longs séjours dans un lieu tel que Roses, où l'on peut se reposer, visiter des sites culturels et naturels, profiter des joies de la plage et avoir le temps pour toutes sortes d'activités ne sont désormais plus un choix retenu par tout le monde, et le volume de tourisme décroît. Tout ceci, associé au fait que la Catalogne commence à être perçue comme une destination onéreuse –peut-être parce qu'il en apparaît d'autres meilleur marché– modifie grandement le panorama. Le moment est venu de faire un nouveau pas en avant, d'acquérir le trait de caractère qui distinguera le Terraza des autres hôtels, de trouver la différence qui le détachera du lot: en 1991, l'Hôtel Terraza change de catégorie, passant de trois à quatre étoiles. Pour obtenir cette étoile supplémentaire, une ribambelle de changements destinés à améliorer les installations et le service ont été nécessaires. Désormais, l'établissement compte moins de chambres standards et davantage de suites, il cible une catégorie de public un peu plus exigeante qu'auparavant, s'adresse aux couples –dont le pouvoir d'achat est

souvent plus élevé et qui attendent des prestations plus raffinées— plutôt qu'à la famille —dont les charges financières sont forcément plus élevées— et vise une clientèle préférant séjourner dans un endroit tranquille avec un bon service, où elle sait qu'on la recevra de manière irréprochable, et pour qui la recherche d'un prix modique est un facteur secondaire au regard de la qualité de l'accueil et des possibilités qu'offre l'hôtel.

Durant toutes ces années, l'Hôtel Terraza a changé et s'est transformé au rythme de la ville, du flux touristique dont il vit, de la famille qui le dirige. Toujours aller de l'avant a été la consigne de sa permanence dans le panorama hôtelier de la ville, parce qu'être stationnaire revient à reculer, parce qu'il faut rester aux aguets, anticiper les changements à venir et prévoir ce qui peut être bon pour les affaires, non pas aujourd'hui seulement, mais aussi demain. C'est justement cette stratégie qui a permis à la famille Gotanegra de fêter le 75^e anniversaire de l'Hôtel Terraza.

Un hôtel de la dernière génération

L'Hôtel Terraza met à la disposition de sa clientèle des installations spacieuses et modernes

Guests can avail of Hotel Terraza's large modern spaces



Dans les années 30, celles mêmes de l'inauguration de l'Hôtel Terraza, William Wellman tourne *Beau Geste*, un classique du cinéma d'aventures, avec Gary Cooper et Ray Milland dans les rôles principaux. Pour ceux qui n'auraient pas vu ce film, rappelons qu'il relate l'histoire de trois frères qui s'engagent dans la Légion étrangère suite à une affaire d'honneur. Cette décision, prise par l'un d'eux à titre individuel, les deux autres l'adoptent sans hésiter tant le lien fort et profond qui existe entre eux passe avant toute autre considération. Le film débute par une citation en voix-off qui nous éclaire sur la nature de leurs relations; présentée sous forme de proverbe, un peu comme si elle était tirée des *Mille et une nuits* –n'oublions pas que l'action se situe au beau milieu du désert–, elle nous donne la clé du récit: «L'amour d'un homme pour une femme croît et décroît comme la lune, l'amour fraternel, lui, est constant et durable comme la lumière des étoiles».

En effet, le fait d'être frères comporte une relation particulière et différente de toutes les autres: il suppose une histoire commune, une égalité des forces et des chances, une saine compétition. Il implique coopération, complicité, affinité et parfois aussi, divergence d'opinions. Entre frères, on peut tout se dire, tout se pardonner, car un lien supérieur aux circonstances concrètes à l'origine des conflits prévaut au sein de la relation.

Telle est la parenté qui unit les membres de la dernière génération de l'Hôtel Terraza, jusqu'ici dirigé par un couple de propriétaires –les fondateurs tout d'abord, Norat et Visitació, puis ceux qui ont poursuivi leur tâche, Norat et Mercè–, et aux destinées duquel président désormais les frères Gotanegra.

Les quatre frères –Norat, Miquel, Toni et Neus– ont grandi à l'hôtel et avec l'hôtel car, si elle y travaillait, la famille y vivait aussi. Il a été, au sens propre, leur maison. Ils en connaissent tous les recoins, ils y ont exercé les emplois les plus divers, de monter les valises à laver les fraises, de repasser les serviettes à chercher une place de stationne-

ment pour les hôtes. Ils ont vécu tous les processus de transformation qui se sont succédés au fil des années, ils y ont pris part au début puis en ont été les promoteurs, ils ont accompagné l'évolution de l'hôtel; comme le dit Norat, ils le considèrent quasiment comme un membre de la famille à part entière.

Depuis leur plus tendre enfance, ils ont toujours su qu'ils travailleraient dans l'affaire familiale; jamais ils n'ont envisagé de partir. Aussi, quand les parents leur ont laissé le choix et proposé, s'il y allait de leur bonheur, d'orienter leur formation vers un domaine différent de l'hôtellerie, ils n'ont pas hésité à refuser cette possibilité et à réaffirmer leur posture: le moment venu, tous ont choisi de vivre et travailler au Teraza, apportant à l'affaire leurs qualités personnelles, renforçant graduellement leur degré de responsabilité respectif; c'est donc tout naturellement qu'ils s'y sont intégrés.

Diriger un hôtel à quatre n'est pas chose facile. Même lorsqu'on partage une même vision d'ensemble, il peut y avoir diversité d'opinions et critères autour des questions concrètes qu'il faut résoudre au quotidien. La stratégie des frères Gotanegra a consisté à fractionner la tâche en plusieurs départements: chacun dirigeant un secteur différent de l'hôtel et se chargeant de divisions concrètes, il y a moins d'interférences quotidiennes, dont on sait qu'elles sapent tout autant la confiance que la disparité d'opinions lors des grandes décisions. Les frères Gotanegra se connaissent très bien, ils savent quels sont les qualités et les défauts des uns et des autres, ils en anticipent les réactions et ceci leur permet de mieux travailler, d'envisager les questions à la fois avec délicatesse



et franchise, de camper sur leurs positions tout en restant à l'écoute des observations d'autrui. Ils se côtoient depuis si longtemps et ont tant d'histoire commune derrière eux qu'ils peuvent se heurter et faire la paix sans rancune, travailler sans tenir compte d'un accès de mauvaise humeur passagère ou d'enthousiasme excessif. Un peu à la manière de vases communicants qui se compensent les uns les autres, ils atteignent l'équilibre par la confrontation d'opinions, toujours enrichissante –même s'il en coûte parfois– et ceci leur permet de tirer parti de ce que chacun d'eux a de meilleur. Dans un accord tacite pour faciliter l'entente, les Gotanegra ont convenu de n'associer à la direction de l'hôtel aucun étranger à la famille; c'est là une bonne façon de ne pas multiplier le nombre de personnes habilitées à prendre des décisions quant à la marche de l'établissement. Diriger une affaire familiale n'en demeure pas moins compliqué. Souvent, l'entourage –conjoint, enfants, amis– a du mal à comprendre cet engagement exclusif et fréquemment absorbant que l'hôtel exige des quatre frères: ils doivent être disponibles en permanence pour en résoudre le moindre problème, courir à droite à gauche pour pallier toutes sortes d'urgence, y engloutir des heures et des heures afin que les choses aillent comme sur des roulettes et que les imprévus ne se muent pas en obstacles. Ce mode de vie, seul le comprend qui exerce la profession et sait progresser à la force du poignet.

Des quatre frères Gotanegra Portell, l'aîné est Norat. Convaincu que son avenir était lié au secteur, il a fait des études de tourisme et assume la responsabilité de la maintenance du Terraza. Son travail consiste à

L'Hôtel Terraza vu de la plage

Hotel Terraza seen from the beach

Le jardin de l'hôtel, l'endroit idéal pour se détendre et prendre le soleil

The hotel garden, a place for relaxing and sunbathing

Norat Gotanegra vaquant à ses occupations quotidiennes

Norat Gotanegra going about his daily tasks





prendre soin des installations et du matériel, à veiller à ce que tout fonctionne comme si on venait de l'étreindre. Il connaît sur le bout du doigt la structure de l'hôtel, les besoins et les possibilités de l'équipement, il peut conseiller aux techniciens –avec lesquels il doit travailler en étroite collaboration– comment résoudre, à un moment donné, un problème affectant n'importe quelle infrastructure, et quels doivent être les résultats. Il s'occupe également de certains aspects relatifs à la sécurité qui, en cas de problème, doivent être démêlés par un membre de la direction.

Le travail, explique-t-il, a beaucoup changé depuis qu'il a débuté dans la profession. S'il doit rester disponible pour les imprévus, les nouvelles technologies lui ont offert beaucoup de liberté: inutile désormais d'être présent sur les lieux à toute heure, comme c'était le cas dans les années 80; il suffit que l'on puisse le localiser. Auparavant, quand il a commencé à se charger de son secteur, il devait avertir chaque fois qu'il sortait, et préciser où il allait et quand il reviendrait: il fallait qu'il soit disponible, en permanence, pour tout problème à résoudre. Avec les années, un système de bip récepteur a été mis en place –l'hôtel émettait un signal quand on avait besoin de le consulter et il fallait qu'il le rappelle par téléphone–, puis, finalement, est arrivé le portable. Ce petit appareil a été une véritable révolution. En effet, grâce à lui, il a acquis beaucoup plus d'indépendance.

Comme tous les frères, et bien qu'il ait pris part très tôt à toutes les tâches relatives à l'hôtel, sa participation aux responsabilités qu'implique la direction du Terraza s'est précipitée lorsque le père est tombé malade, au début des années 90, et que les enfants ont dû s'impliquer davantage, chacun dans son secteur, non seulement dans le travail lui-même, mais encore en termes de prise de décisions. Dès cet instant, en qualité de responsable de la maintenance, Norat est requis pour toute question relevant de sa compétence: lorsque le contrôle électronique d'une porte tombe en panne et que le client ne peut plus entrer dans sa chambre, lorsqu'un hôte distrait oublie le code qu'il a saisi dans le coffre-fort de sa chambre, Norat doit être là pour les tirer d'affaire. Le dévouement au service de l'hôtel s'apparente à une mission exclusive et il devient difficile de concilier la vie privée et le temps libre avec les journées de travail.

Norat se souvient qu'un des premiers systèmes d'ouverture de porte à carte utilisés dans l'hôtel était conçu de telle manière qu'il devait, si jamais la serrure se grippait, aller arranger le coup en personne parce qu'il fallait pour cela saisir des codes bien précis connus de lui seul. Comme il habitait encore à l'hôtel à l'époque, il lui arrivait de devoir se lever aux aurores pour remédier aux conséquences d'un excès de zèle d'un client qui, ayant forcé en introduisant la carte, avait endommagé le système. Aujourd'hui, avec le système actuel, il n'a pas besoin d'être sur place pour remettre les choses en ordre: un simple signal, envoyé depuis un micro-processeur portable, lui permet de réparer ce qui ne fonctionne plus.

Dîner près de la piscine, un des plaisirs qu'offre le Terraza

Dinner beside the pool, one of the big little pleasures of the Terraza

La famille Gotanegra a toujours voulu que l'Hôtel Terraza soit équipé de systèmes dernier cri –minibars, serrures des portes, facturation, téléphone...–. Norat et Mercè tâchaient toujours de se procurer les moindres nouveautés susceptibles de faciliter la vie des hôtes de l'établissement: ils avaient été les premiers à équiper les chambres de fers à repasser, de sèche-cheveux, de téléviseurs, de robinets thermostatiques... Ils allaient toujours aux salons de tourisme, surtout à Paris, pour voir des nouveautés; Norat a perpétué ce penchant pour l'innovation constante, ce désir et, à la fois, ce besoin de rester à l'affût de tout nouvel appareil capable d'améliorer tant soit peu la vie dans l'hôtel.

Mais les systèmes que l'on installe pour améliorer le service et simplifier le travail ne donnent pas tous les résultats escomptés et il faut parfois changer son fusil d'épaule, évaluer si les avantages sont réellement supérieurs aux inconvénients qu'occasionne le nouveau système et, sinon, rectifier le tir. Dans les années 80, le Terraza s'est pourvu d'un système de minibars électroniques équipés de petits guichets individuels dont l'ouverture commandait la facturation directe du produit sur le compte de la chambre, à la réception. Moderne, ingénieux, censément conçu pour épargner du travail, celui-ci s'est dans la pratique révélé quelque peu casse-tête: les gens soulevaient fréquemment les guichets sans rien y prendre, et il fallait ensuite vérifier ce que le client avait réellement consommé. Comme l'entreprise installatrice n'assurait pas non plus les réparations, il a finalement été décidé de changer de système: aujourd'hui, le minibar du Terraza ne contient que des eaux minérales, offertes gracieusement, et s'il souhaite autre chose, le client dispose du service en chambre.

Actuellement, pour Norat, se maintenir au courant des nouveautés du secteur est beaucoup plus simple grâce aux nouvelles technologies. Depuis qu'Internet existe, plus besoin ou presque de faire le tour des salons hôteliers, ni d'avoir autant de catalogues. Tous les renseignements sont disponibles sur la Toile, on peut y comparer prix et prestations, voir tous les modèles et, chose plus importante encore, lire les opinions d'autres utilisateurs depuis son propre écran informatique. Grâce à ces outils, Norat peut aussi améliorer la gestion de son secteur: la maintenance des infrastructures est une tâche dont on minimise parfois l'importance lorsqu'elle se déroule sans accroc, mais qui peut s'avérer véritablement chaotique quand les choses ne roulent plus comme il le faudrait.

Le second des Gotanegra, Miquel, n'a que deux ans de moins que son frère Norat. Directeur de l'hôtel, c'est lui qui conçoit les stratégies pour capter la clientèle et s'occupe de la coordination des différents secteurs –réception, bar, chambres...–, ainsi que de résoudre les problèmes d'ordres divers qui se présentent au cours de la journée. Au milieu des

Norat Gotanegra, responsable de la maintenance

Norat Gotanegra, head of maintenance

Norat Gotanegra en pleine activité

Norat Gotanegra at work











Une des vues magnifiques qu'on peut contempler depuis l'Hôtel Terraza (page précédente)

One of the magnificent views that can be seen from Hotel Terraza (previous page)

Miquel Gotanegra, directeur de l'Hôtel Terraza

Miquel Gotanegra, manager of Hotel Terraza



Miquel Gotanegra au travail dans son bureau

Miquel Gotanegra working in his office

années 90, lorsque le père tombe malade, Miquel, de même que ses frères, intègre pleinement et avec davantage de responsabilités les tâches directives de l'hôtel; Mercè a besoin de temps pour être avec son mari et l'accompagner au long de ce dernière et douloureuse partie de sa vie. Norat père, âme de cette seconde génération à la tête du Terraza, décède en 1995, laissant à ses enfants le soin de diriger l'hôtel.

Pour Miquel Gotanegra, une devise doit les maintenir en première ligne: toujours devancer les désirs du client. Être à l'affût de ses préférences, anticiper les nouvelles tendances qui commencent à s'affirmer, avant qu'elles se popularisent, telle est la clé pour occuper toujours l'échelon du dessus, pour se distinguer de la concurrence.

D'après Miquel, trois éléments différentient le Terraza des autres établissements hôteliers; tout d'abord, et c'est son principal objectif, l'accueil préférentiel de la clientèle. L'hôtel commence, à partir des années 90, à allonger progressivement sa saison, au point, les cinq dernières années, de rester ouvert de la première semaine de mars au Jour de l'An. Ceci a plusieurs avantages: en couvrant une plus longue période d'activité, la structure de l'hôtel gagne en stabilité et peut se permettre un personnel davantage spécialisé. Le Terraza embauche ainsi une équipe ayant fait du marché hôtelier son métier et, partant, professionnelle. Il s'agit d'hommes et de femmes qui ont reçu une formation spécifiquement adressée au secteur, d'où, forcément, de meilleures qualités de travail et d'attention du client. S'il arrive ponctuellement de renforcer les effectifs en prenant un extra les jours de pointe, le gros de l'équipe est stable, ce qui contribue à améliorer le service. Les réservations relèvent également de cet accueil prioritaire. Le Terraza n'a jamais connu de situation d'*overbooking*, et chaque hôte trouve à son arrivée à l'hôtel exactement ce qu'il a réservé, dans les conditions dont il a été convenu avec lui.

Le second facteur différentiel de l'Hôtel Terraza est son restaurant. Nombre d'hôtels de vacances de la côte possèdent un buffet. Cela a également été le cas du Terraza, dans les années 80, du temps de Norat père, lorsque en avoir un était une nouveauté et une exigence des clients; plus tard, ayant compris que le buffet ne permettait pas d'élaborer le type de cuisine qu'ils souhaitaient offrir, les Gotanegra ont décidé de s'en passer. Ce qui intéresse désormais le Terraza, c'est une restauration de qualité, avec une cuisine basée sur les produits du terroir, alliant tradition et nouvelles techniques, avec la juste dose d'élaboration mais pas de recherche excessive. Inutile de déguiser le produit, de l'ornementer; il suffit qu'il soit bon et bien préparé. Cela, c'est Toni, le troisième des frères, qui s'en charge, ainsi que l'excellente équipe de cuisine qu'il chapeaute.

Troisième facteur distinctif, l'aménagement du spa a permis à l'hôtel d'offrir une nouvelle prestation. Le spa du Terraza a été l'un des premiers à être installés, en réponse à la tendance grandissante parmi la

clientèle des hôtels de vacances à rechercher des services sortant de l'ordinaire. À la fin des années 90, l'hôtel commence par se doter d'un jacuzzi, d'un sauna et d'un service de massages, puis, voyant que la proposition remporte du succès et que la tendance s'impose sur le marché, la direction de l'hôtel décide en 2004 d'inaugurer le spa. Aujourd'hui qu'elle s'est démocratisée et que plusieurs hôtels la proposent, une telle installation peut sembler ordinaire dans les établissements d'une certaine catégorie, mais le Terraza a été un précurseur en la matière. Pour l'heure, suivant la ligne d'innovation et de rénovation constante qu'ils se sont fixée, les Gotanegra travaillent déjà à d'autres projets.

Pour clé de voûte de son développement, l'affaire a également les nouvelles technologies. Que l'hôtel soit équipé du téléphone dans toutes les chambres ou d'un bureau de poste ne suffit pas, il faut offrir bien davantage au client. La centrale de réservations directes par Internet, gérées par le biais du site web, facilite l'accès du visiteur à l'hôtel. Toujours au travers de la page virtuelle, il est possible de recueillir les opinions des clients et de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour améliorer ce qui a lieu de l'être. Vingt-cinq ans en arrière, peut-être ces commentaires n'auraient-il pas eu autant de portée: il n'était pas chose courante alors de s'en servir d'orientation à l'heure d'apporter des modifications ou, tout simplement, le client n'était-il pas conscient d'avoir le droit de se plaindre si quelque chose ne tournait pas rond. De nos jours, les opinions des hôtes on-line favorisent l'autoévaluation constante et aident les responsables de chacun des secteurs à rectifier ce qui ne va pas.

Nanti d'une formation spécifiquement axée sur le tourisme et ayant rempli les fonctions de vice-président du Patronat de Tourisme Costa Brava Girona et de président du département Tourisme de la Chambre de commerce de Gérone, Miquel Gotanegra connaît bien les salons hôteliers d'Europe, et il possède une bonne formation pratique et suffisamment de flair pour pressentir les changements qui ne cessent de se produire dans sa branche. Il y a une dizaine d'années, lors du Fitur –le grand rendez-vous des professionnels du tourisme, à Madrid– un expert de la question lui prédit la disparition imminente de tous les gros opérateurs du secteur qui seront incapables d'apporter de la valeur ajoutée à leur affaire; selon lui –pronostic alors inconcevable, pratiquement de l'ordre de la science-fiction–, les gens réserveront bientôt directement de chez eux, depuis leur ordinateur personnel, et ce sont les professionnels pour lesquels prime le traitement direct avec le client qui tireront les marrons du feu. Miquel prend bonne note et décide d'adopter une série de mesures qui lui permettront non seulement de rester sur la carte hôtelière sans anicroche, mais encore de s'y distinguer, c'est-à-dire de garder un maximum de visibilité: ceci implique de mettre régulièrement au point des stratégies, de proposer des promotions, des paquets, des formules attrayantes pour plaire à la clientèle,

La piscine du spa, avec sa vue panoramique splendide

The spa pool with its excellent panoramic view





en plus des prix fixés pour la saison –comme le voulait la tradition à l’époque de Norat père–, en sachant que toute mesure tant soit peu efficace sera rapidement copiée par la concurrence.

Miquel assure que son secret consiste à avoir fait de son travail une passion: quand on s’implique de bon gré, on n’épargne ni les efforts ni les heures et, forcément, ça finit par se sentir.

Le troisième frère Gotanegra, Toni, est le chef cuisinier du Terraza. Enfant, sa santé fragile l’amène à passer de longs moments avec son père, lequel, fréquemment, le conduit chez le médecin. D’emblée, il manifeste beaucoup d’intérêt pour la cuisine, l’un de ses jeux préférés consistant à rivaliser avec son père quant aux modes de préparation de certains plats; il est bientôt tout à fait clair qu’il reprendra le flambeau aux fourneaux du Terraza.

Tout jeune encore, il court déjà les restaurants pour apprendre de nouvelles techniques; l’hiver, quand l’hôtel ferme, ses parents l’envoient voir du pays. Paris tout d’abord, il a alors tout juste seize ans, puis Barcelone, la Galice, la Cantabrie, le Sud de la France, la Bretagne...





Antoni Gotanegra à la tête de sa brigade
Antoni Gotanegra directing his kitchen team

Miquel Gotanegra et Jordi Pujol,
 en conversation à l'Hôtel Terraza
*Miquel Gotanegra and Jordi Pujol
 conversing at Hotel Terraza*

Le président Pujol, signant le registre
 de visiteurs de l'Hôtel Terraza
*President Pujol signing the visitors' book
 at Hotel Terraza*

Quelques semaines chez un cuisinier, quelques semaines chez un autre, c'est ainsi qu'il apprend toutes sortes de techniques, selon l'ouvrage à faire et la spécialité de l'établissement: pâtes italiennes, cuisine sous vide, spécialités locales... Il travaille avec les plus grands chefs –ceux du Ritz et de plusieurs établissements étoilés au Michelin–, et rencontre parfois des professionnels, ex-collaborateurs du Terraza, que cela amuse d'enseigner la cuisine au fils de leur ancien maître. De restaurant en restaurant, il fait son apprentissage et, une fois qu'il maîtrise les techniques élémentaires, les cuisiniers qui les lui ont enseignées l'adressent à d'autres établissements, où il pourra poursuivre sa formation en acquérant d'autres aptitudes culinaires et d'autres recettes.

C'est à Paris, où il travaillera un temps dans la cuisine d'un hôtel, qu'il apprend ce qu'est la restauration pure et dure dans un établissement de ce genre. La cuisine de restaurant et la cuisine d'hôtel sont deux choses tout à fait différentes. La restauration laisse plus de place à la création que la cuisine d'hôtel, où l'artisan l'emporte sur l'artiste. Comme le dit Toni lui-même, au restaurant on est compositeur, à l'hôtel simple musicien. Le métier de cuisinier d'hôtel offre à qui l'exerce moins de chances de briller, mais réclame de très solides bases puisqu'il faut sa-

voir apprêter toutes sortes de plats et passer brillamment, chaque jour, l'examen de la clientèle. Il peut arriver, sur une courte période, qu'un hôte mange à plusieurs reprises au restaurant de l'hôtel et que, la familiarité aidant, l'établissement perd son caractère exceptionnel; certains jours le client est de bonne humeur, d'autres moins, mais ses attentes restent les mêmes: il veut bien manger, et l'équipe a le devoir de ne pas le décevoir.

La variété est aussi un facteur primordial en matière de cuisine d'hôtel. Le menu doit changer tous les jours, afin que l'hôte qui reste trois semaines puisse déguster à chaque repas des plats différents et variés; il faut aussi qu'il y en ait un peu pour tous les goûts. La carte d'un restaurant, avec vingt plats de saison proposés soir après soir à des clients différents, se révèle absolument inefficace dans un établissement devant servir la même clientèle plusieurs soirées de suite; le cuisinier d'hôtel doit avoir beaucoup plus de tours dans son sac que celui d'un restaurant classique.

Une des pièces fondamentales pour dresser une bonne carte est l'équipement dont on dispose. L'Hôtel Terraza possède des installations de qualité, pensées pour assurer une bonne offre gastronomique aux hôtes de l'établissement. L'équipement de la cuisine a énormément changé entre le moment où le grand-père Gotanegra a inauguré l'hôtel et celui où Toni Gotanegra a pris les rênes de la cuisine. Le restaurant du Terraza avait débuté avec une cuisinière à charbon, suffisante pour un restaurant tournant à plein régime, mais malcommode dans la mesure où il fallait la recharger, en charrier le carburant et le stocker, avec la dépense d'énergie et de temps que cela impliquait. L'arrivée de la gazinière avait été un immense progrès: plus pratique et plus propre, elle permettait une économie d'énergies puisque l'on ne dépendait plus de l'approvisionnement en combustible. Avant d'acquérir son piano actuel, l'Hôtel Terraza fonctionnait avec une gazinière Flores Valles, une marque réputée de matériel électroménager industriel qui avait peu à peu innové et perfectionné ses produits afin d'offrir au marché des appareils robustes, fiables et fonctionnels. Actuellement, l'hôtel dispose d'une cuisinière française de la maison Bonnet, qui fabrique des pianos haut rendement 'à la carte', en fonction des besoins de chaque restaurant. La technologie la plus avancée et les techniques novatrices sont en l'occurrence indispensables, de même qu'est nécessaire un appareil de précision permettant de contrôler au plus près les températures, facile à nettoyer et peu gourmand en énergie.

À *La cuina d'en Norat*—le nom que porte le restaurant du Terraza, en hommage bien entendu à la lignée familiale—, Toni et son équipe apprêtent toutes sortes de plats, internationaux et traditionnels, mais toujours avec des produits de saison. C'est là un critère auquel l'établissement ne renoncera jamais: la matière première utilisée à l'office est celle que l'on

Antoni Gotanegra, chef de La Cuina d'en Norat

Antoni Gotanegra, chef at La Cuina d'en Norat

Antoni Gotanegra en pleine action

Antoni Gotanegra at work





trouve chaque jour au marché. Sa devise: donner la priorité au produit local –s’il faut choisir, plutôt un confit de canard que des boulettes de cerf– et, toujours, de la meilleure qualité.

La cuisine de l’hôtel repose sur la cuisine traditionnelle catalane –n’oublions pas qu’ici nombre de recettes et de tours de main se sont transmis de grand-père en père et de père en fils–, mais avec un rien de créativité. Toni pense que le client apprécie cette touche d’innovation: il s’agit de pratiquer une cuisine ayant pour fondement ce qui se fait depuis toujours, avec une pincée de personnalité, qui ne dénature pas le plat mais lui confère une certaine originalité. C’est là l’équilibre le plus difficile à trouver, élaborer le plat traditionnel, le réinterpréter, mais sans excès, le recomposer de manière à le rendre compréhensible par tous. Le client d’hôtel ne peut pas manger raffiné tous les jours; certes, il souhaite une cuisine soignée et bonne, bien apprêtée, avec une touche personnelle, mais elle doit rester suffisamment simple pour pouvoir être absorbée quotidiennement.

À *La cuina d’en Norat*, on tient compte des préférences des hôtes. C’est pourquoi le Terraza met aussi à son menu les plats de toujours: calamars en beignet, croquettes, légumes cuits à cœur, asperges vertes au gril, tortilla de pommes de terre...; ces plats en côtoient d’autres, plus raffinés et audacieux, pour les palais que tentent l’aventure. Le secret, selon Toni Gotanegra, consiste à équilibrer la carte en y inscrivant et des propositions recherchées et d’autres davantage quotidiennes.

Une des caractéristiques de *La cuina d’en Norat* est d’être dépendante de la clientèle qu’accueille l’hôtel: il faut tenir compte de ses ho-

La Cuina d’en Norat, le restaurant de l’Hôtel Terraza

La Cuina d’en Norat, the Hotel Terraza dining room

La préparation d’un plat, un travail de précision

Preparing a dish is a task requiring precision



raires, de ses préférences, de ses habitudes, de ses besoins. Il faut être disposé à préparer un menu spécial si quelqu'un se sent un peu pa-traque ou si un vieil habitué vous prie de lui servir une spécialité absente au menu. L'hôte d'hôtel diffère aussi de celui du restaurant par les habi-tudes: il s'attarde souvent à table, il n'est pas pressé. Il prend un apéri-tif, dîne et prolonge la conversation après le repas. Il est généralement très sincère dans ses jugements, ce qu'apprécie beaucoup l'équipe de cuisine, qui jamais ne reçoit ainsi de louanges imméritées. Parfois, le restaurant du Terraza accueille aussi des convives de l'extérieur, no-tamment lors des dîners dégustation que l'hôtel organise tous les mois.

Toni Gotanegra a appris des techniques un peu partout lors de ses années de formation, mais il doit une grande partie de ses trucs culi-naires à l'héritage familial: doué d'un sens inné de la cuisine, son père avait eu la curiosité, alors que personne n'y recourait encore, d'utiliser toutes sortes de procédés culinaires qui ont depuis été mis à la mode comme le comble de la modernité. Ainsi, Norat père lui a-t-il appris à cuisiner les ingrédients séparément, pour les réunir ensuite lors de la préparation finale du plat, lorsqu'une telle pratique n'était pas encore courante. Ceci, Toni l'a expérimenté avec d'autres techniques, notam-ment la cuisson en sachets sous vide, apprise dans les années 80 au Negresco, à Nice, bien des années avant que le procédé se popularise et que s'en développe la technique d'application.

Pourtant, Toni reconnaît l'importance de ce qu'ont apporté au monde de la cuisine des chefs tels que Ferran Adrià, avec des ustensiles et des techniques nouvelles, un laboratoire permanent de re-



À la cuisine, le travail réclame une attention de tous les instants et un contrôle minutieux

Work in the kitchen requires constant atten-tion and attentive supervision





Écllosion de couleurs et de textures dans l'assiette

Show of colours and textures in a dish

Détail d'une table dressée

Detail of a laid table

De délicieux desserts pour conclure le repas

Delicious desserts to end the meal





cherche et la volonté de démocratiser de nouvelles méthodes. Vivante, la cuisine évolue et, grâce à une nouvelle fournée de chefs, elle a su s'inventer de nouveaux savoir-faire, mettre au point de nouveaux appareils, revisiter des présentations qui ont révolutionné l'univers de la restauration.

Pour Toni, c'est très clair, il est désormais exclu que la cuisine fasse marche arrière: si la base demeure le plat traditionnel, toutes les innovations apportées ne peuvent qu'y être présentes d'une façon ou d'une autre. Au moment de cuisiner un plat, outre les fondamentaux –justesse du point de cuisson, température idéale–, on recherche d'autres aspects: renforcer le goût à l'aide d'un croustillant, d'un parfum donné, d'un déshydraté, d'une présentation novatrice... L'assiette doit séduire l'œil, contenir la juste ration et, plus important encore, elle doit être savoureuse et plaire au client car, de l'avis de Toni, on ne doit jamais perdre de vue que l'objectif final reste le goût. Et, à cet égard, mieux vaut ne pas forcer le trait, car en dépit des contrastes et des surprises, il faut au bout du compte que le plat soit agréable au palais.

Quoi qu'il en soit et malgré ces réflexions autour de la cuisine créative et des nouvelles méthodes, Toni garde en tête une chose que son père avait coutume de dire: pour savoir si un cuisinier est bon ou mauvais, il suffit de lui demander de faire une omelette. C'est assurément avec les plats simples que l'on démontre son savoir-faire.

Neus, la benjamine des Gotanegra, s'occupe de l'administration de l'hôtel. Elle a fait des études d'économie, avec l'intention, déjà, de mettre sa formation et ses talents au service de l'entreprise, qu'elle n'a jamais envisagé de quitter; comme ses frères, elle a ça dans le sang. Le fait de vivre depuis toujours au et pour le Terraza a engendré cet amour inconditionnel des Gotanegra pour leur hôtel. De temps en temps, quand il y a beaucoup de travail et bien qu'elle possède un logement ailleurs, Neus y dort encore durant de courtes périodes, par commodité. Quand, ponctuellement dans l'année, les démarches s'accumulent et les journées se prolongent tard et commencent tôt, elle profite davantage des heures – et se souvient du bon vieux temps– si, comme lorsqu'elle était gamine, elle transporte temporairement sa résidence au Terraza.

Neus, qui aime s'occuper des hôtes et discuter avec eux, leur exposer les services que propose l'hôtel et les possibilités qui s'offrent à eux –pour recourir à une métaphore culinaire, on pourrait dire que, dans ce domaine, elle baigne dans son jus–, aurait peut-être préféré une profession davantage en contact avec la clientèle; mais la gestion administrative est primordiale dans ce secteur et il faut lui consacrer tous les efforts nécessaires pour qu'elle roule sans accroc. Quand elle en a l'occasion, de temps en temps, elle s'échappe un moment à la réception ou ailleurs dans l'hôtel, là où il est plus facile de vivre ce mouvement

Sergi Arola et Antoni Gotanegra, cuisinant ensemble le jour de l'hommage rendu à elBulli

Sergi Arola and Antoni Gotanegra cooking together on elBulli homage day

Ferran Adrià, Xavier Sacristà et Antoni Gotanegra dans la cuisine du Terraza, le jour de l'hommage rendu à elBulli

Ferran Adrià, Xavier Sacristà and Antoni Gotanegra in the Terraza kitchen on elBulli homage day



qui l'enchant, le va-et-vient de la clientèle. Son travail l'amène à collaborer étroitement avec son frère Miquel, lequel, vu les fonctions qu'il exerce, partage avec elle plusieurs domaines d'activité.

Bien qu'elle soit née, qu'elle ait grandi et vécu à l'hôtel, et qu'elle n'ait jamais songé à embrasser une profession quelconque dans un autre secteur, elle reconnaît que sa vie a été conditionnée, à bien des égards, par le fait que sa famille possède et dirige le Terraza. Enfant, elle n'allait jamais jouer chez ses copines, c'était elles qui venaient se distraire à l'hôtel. Il arrivait que Neus les fasse travailler un peu: pour avoir du temps libre, il fallait tout d'abord qu'elles l'aident à terminer la tâche qu'on lui avait confiée –laver des fraises, par exemple–, après quoi elles pouvaient aller profiter de la piscine, nager et barboter. Benjamine d'une fratrie de quatre, et fille par-dessus le marché, Neus a vécu un peu contradictoirement le fait d'avoir trois frères aînés, bien qu'elle se soit impliquée dans le travail avec autant d'intensité que les autres Gotanegra; tour à tour, elle s'est sentie protégée par sa condition et, à la fois, exclue de l'équipe soudée que formait le secteur masculin. Comme pour faire mentir le cliché qui a trop longtemps associé la femme aux tâches culinaires, elle ne ressent pas la moindre attirance pour les four-

Neus Gotanegra, absorbée par la tâche quotidienne

Neus Gotanegra, immersed in her daily work



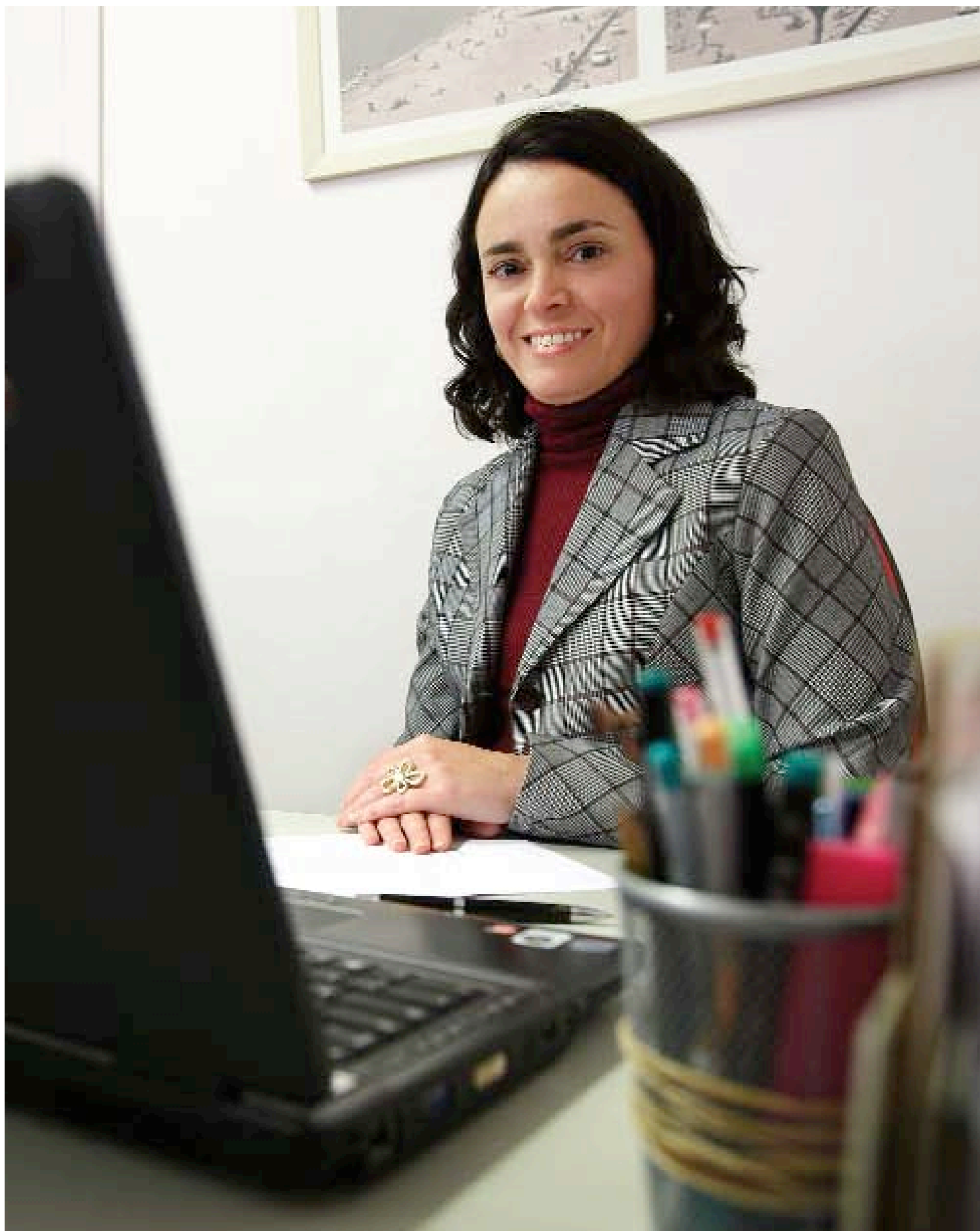
Neus et Miquel Gotanegra, travaillant en équipe pour la bonne marche de l'hôtel

Neus and Miquel Gotanegra working as a team to keep the hotel running smoothly

neaux, peut-être parce qu'ayant toujours vécu au Terrassa, elle n'a jamais eu besoin de cuisiner: quand venait l'heure du repas, elle trouvait toujours la table chargée de plats exquis tout préparés, et ceci— conséquence supplémentaire, en l'occurrence un avantage, de vivre à l'hôtel —ne l'a pas précisément incitée à s'intéresser à cette activité.

Depuis toujours, les amis et l'entourage de Neus ont du mal à comprendre le dévouement, l'abnégation presque, que représente pour elle son travail, le fait d'être toujours disponible, jours fériés et loisirs compris. L'hôtel contraint, d'une certaine manière, à être de garde: chacun dans sa partie bien sûr, mais aussi pour répondre aux imprévus qui, à tout moment, peuvent se produire; la disponibilité doit être absolue, ou presque. Par-dessus le marché, s'il était besoin d'ajouter quelque chose, les périodes les plus chargées coïncident souvent avec celles où le reste de la population prend du repos: Pâques, l'été, les ponts dont profitent les clients pour prendre plaisir au Terraza, c'est au travail que les passent la famille Gotanegra et le personnel de l'hôtel.

La gestion comptable a bien changé depuis le temps de grand-mère Visitació, quand toutes les dépenses étaient notées à la main, et



Neus Gotanegra, responsable
de l'administration de l'Hôtel Terraza

*Neus Gotanegra, head of administration
at Hotel Terraza*

qu'il suffisait d'en faire la somme pour connaître le montant à régler par le client, puis d'archiver le papier dans une chemise. Aujourd'hui, l'administration assume une responsabilité fondamentale au sein d'une affaire et l'Hôtel Terraza ne fait pas exception à cet égard. Neus y investit le temps nécessaire et, depuis son département, contribue à ce que l'hôtel aille comme sur des roulettes.

C'est dans les dix dernières années que l'Hôtel Terraza s'est radicalement transformé. À compter de la regrettable maladie et du décès du père, les frères font bloc et se décident à analyser en profondeur la structure de l'hôtel, à en détecter les carences éventuelles et à ne pas ménager leur peine pour aller de l'avant. Viennent les premiers travaux: mieux intégrer dans la structure de l'édifice le bar du rez-de-chaussée, avec vue sur la plage, remplacer la piscine, supprimer des chambres individuelles et accroître le nombre de suites... Tous ces changements ont en partie pour origine des études de marché mettant en lumière les penchants actuels du public. Il faut bien l'admettre, l'âge d'or de la pleine occupation hôtelière est révolu; fini le temps où l'on avait plus de travail qu'on n'en pouvait assurer, il faut s'atteler à la tâche sans attendre une minute si l'on veut que l'affaire tourne rond. Quand la basse saison le permet, les banquets de noces reprennent —la pratique en avait été abandonnée lorsque le boom touristique ne laissait d'autre occupation qu'accueillir les étrangers inondant nos plages—. Pour cela, des équipements sont nécessaires: salles modulaires, cuisines équipées, brigades de collaborateurs externes.

Le concept de l'Hôtel Terraza est celui du *work in progress*, celui de la création en cours, où rien ne doit jamais être considéré comme clos et acquis, où il faut rester perméable aux changements et constructifs vis-à-vis des problèmes. C'est une idée d'établissement proche de l'hôtel français, où perdure cet esprit de maison d'accueil offrant un service personnalisé, et où le client reste la priorité.

Le Terraza a donc connu trois générations de propriétaires. Et l'avenir? Les frères Gotanegra aimeraient que l'hôtel reste une entreprise familiale, tout en reconnaissant que cela comporte certaines difficultés puisque la famille s'est passablement agrandie.

La quatrième génération Gotanegra n'a pas vécu l'hôtel avec la même perspective que ses parents; les plus jeunes le perçoivent comme l'établissement de leur père ou de leur mère, important certes, mais pas fondamental dans leur vie. Ils ont été élevés dans des familles davantage pluridisciplinaires, dont l'un des parents n'était pas directement lié à l'hôtel, et la grande différence entre ces jeunes gens et leurs parents tient à leur degré d'implication: eux n'ont pas vécu l'hôtel à toute heure et à tout moment.

Splendeur du couchant à l'Hôtel Terraza
(page suivante)

*Evening splendour at Hotel Terraza
(next page)*





Compte tenu de ces éléments, les frères Gotanegra s'emploient à inculquer aux jeunes l'esprit qui a animé le Terraza ces soixante-quinze dernières années, dans l'espoir que cette nouvelle génération, éduquée selon d'autres paramètres, comprenne la nécessité et l'opportunité de continuer d'aller de l'avant, et ce qu'il peut y avoir de stimulant à faire prospérer une affaire qui constitue depuis si longtemps le patrimoine de la famille.

Ils ont conscience que cette quatrième génération n'aura pas la même vision qu'eux, comme ils en avaient eux-mêmes une différente de leurs propres parents. Les temps ont changé et toutes ces situations qu'ont vécues les frères Gotanegra, rentrer de l'école, poser son cartable et se mettre à servir des cafés, à sécher des couverts ou à laver la vaisselle, tout cela n'existe plus. Maintenant la vie est différente et, à part l'hôtel, les jeunes ont d'autres sollicitations. Pourtant, la famille est convaincue de savoir transmettre la philosophie qui a animé l'affaire génération après génération; la preuve en est qu'un membre de la dernière fournée a rejoint les effectifs de l'hôtel: Marina Gotanegra, fille de Miquel, âgée de seize ans, y travaille maintenant depuis deux étés. À l'évidence, les membres les plus jeunes poursuivront la tâche entamée par l'arrière-grand-père et continueront de faire de l'hôtel un établissement de premier plan.

Peut-être la réussite du Terraza réside-t-elle dans le sentiment de confiance et de sécurité que donne le travail entre gens du même sang, entre personnes profondément unies et engagées, pour qui la compétence et le bel ouvrage sont une nécessité. Ou dans la capacité à rester flexibles et à s'adapter à un milieu sans cesse changeant où il faudra à coup sûr résoudre un nombre élevé de petits conflits. Ou encore dans l'aptitude à maintenir la stabilité et le cap du navire malgré la houle et les écueils.

Une chose est sûre, c'est la somme de tous ces facteurs qui a permis à l'Hôtel Terraza d'atteindre son soixante-quinzième anniversaire. Gageons qu'il en fêtera bien d'autres encore.

La famille Gotanegra au grand complet

The complete Gotanegra family





Les voix de l'hôtel

L'Hôtel Terraza est une véritable institution dans le panorama touristique de Roses. Sa tradition et sa solidité, la cuisine savoureuse et raffinée de son restaurant et les services qu'il offre le situent parmi les premiers établissements du littoral de la Costa Brava. Ceci, il le doit à un facteur dont la famille Gotanegra a toujours soigneusement tenu compte: le client, l'objet de tous ses efforts, le destinataire final de tout son savoir-faire. L'hôte est la pièce maîtresse de l'engrenage touristique, l'élément indispensable sans lequel le secteur ne peut survivre, la raison d'être de l'industrie hôtelière.

Le traitement préférentiel accordé aux hôtes a toujours été une des consignes du Terraza, caractéristique qui l'a distingué d'autres établissements. En contrepartie, l'hôtel a fréquemment été récompensé par la fidélité d'une clientèle revenant d'année en année, sur deux, trois, quatre décennies, une clientèle qui sait qu'elle joue sur du velours en choisissant le Terraza et qu'elle y sera traitée et accueillie comme à la maison.

Grâce à cette fidélité, la famille Gotanegra tisse des liens personnels avec ses clients, qu'elle accompagne, en quelque sorte, au gré des événements majeurs de leur vie: souvent, les estivants ont commencé à descendre chez elle avec de tout jeunes enfants, que l'hôtel a vu grandir année après année, puis prendre leur indépendance. Ces enfants, qui ont poussé au fil de leurs séjours au Terraza, fondent à leur tour leur propre famille et, parfois, perpétuent la tradition familiale en revenant à l'hôtel, eux aussi, avec leurs conjoints et les nouveaux bambins qui naissent, consolidant ainsi un lien par-delà les générations. D'autres clients divorcent, se remarient et n'en passent pas moins leurs étés à l'hôtel avec leur nouvelle moitié, qu'ils présentent aux Gotanegra, certains d'être toujours bien accueillis. À l'hôtel, ils se sentent comme chez eux, ils savent que toutes leurs attentes seront comblées: le Terraza prend rendez-vous pour eux avec le notaire, l'avocat, le médecin ou tout autre professionnel dont ils peuvent avoir besoin, ou leur obtient des entrées pour un spectacle au Festival de Peralada.

Au Terraza, en effet, le client de l'hôtel a la priorité. Si organiser un banquet ou un congrès suppose de perturber la tranquillité des hôtes, si donner une table du restaurant à quelqu'un de passage suppose de

Voici les clients, raison d'être de l'Hôtel Terraza

Arrival of the guests, the raison d'être of Hotel Terraza





devoir en priver un client, hé bien on ne le fait pas; l'objectif étant d'épargner tout embarras aux hôtes, certaines mesures doivent être prises et on les prend sans hésiter. Éviter les banquets de noces en été en est un exemple, car les invités pourraient incommoder la clientèle estivale porteuse de shorts et de serviettes de bain.

Les visiteurs arrivent au Terraza, Roses leur plaît, ils s'y sentent bien. Certains découvrent l'hôtel par hasard, d'autres y viennent sur les recommandations d'un parent ou d'un ami. Peu à peu, ils s'acclimatent, découvrent les charmes du littoral et décident d'acheter une résidence secondaire sur la Costa Brava, à Roses même ou dans les environs. Ce ne sont pas pour autant des clients perdus. Bien qu'ayant un pied-à-terre dans le coin, beaucoup d'entre eux préfèrent en effet descendre à l'hôtel pour bénéficier des services qu'il offre: pouvoir profiter du spa ou savoir qu'ils ont à leur disposition un bon restaurant est pour eux une chose appréciable. Peut-être ne s'en serviront-ils pas tous les jours, mais avoir la possibilité de le faire leur plaît.

Le client du Terraza se sent écouté, choyé, accueilli, compris, accompagné par l'hôtel et le personnel qui y travaille et, pour que cela soit

La salle de restaurant à l'heure du petit-déjeuner

The dining room at breakfast time



Petit-déjeuner au Terraza : variété,
qualité et service irréprochable

*Breakfast at the Terraza: variety,
quality and good service*

une réalité, les Gotanegra ont une consigne très claire qu'ils n'ont jamais perdue de vue. Malgré l'efficacité et le professionnalisme de l'équipe grâce à laquelle l'hôtel fonctionne, malgré son aptitude éprouvée à résoudre les problèmes de toutes sortes qui peuvent se présenter, quelqu'un de la famille, une tête visible, doit toujours être de garde, un Gotanegra doit être présent pour répondre ou tranquilliser le client face à un imprévu. Pour le personnel aussi, cela est important: c'est un soutien d'avoir toujours derrière soi un responsable qui veille, quelqu'un à qui recourir au besoin, une personne ayant l'autorité, le pouvoir de décision ou l'aplomb suffisant pour affronter toute éventualité. Ce rôle de garantie ultime, de sentinelle du Terraza pratiquement, les frères Gotanegra le tiennent assidûment, mais celle qui l'assume surtout, c'est la mère, Mercè, pour qui l'hôtel représente une vie tout entière à veiller au confort d'autrui.

Malgré la fidélité de nombreux clients, le profil général en a évolué au fil des ans. Il y a trois ou quatre décennies, l'hôtel était occupé par des familles, des groupes de gens qui se retrouvaient pour passer les vacances ensemble, aller danser ou faire des concours de pétanque, activités collectives qui avaient pour siège l'Hôtel Terraza. Avec les années, certains





clients se sont maintenus –Mercè se souvient encore de M. Batoni, client fidèle pendant cinquante et un ans, jusqu’à sa mort, qui retenait toujours le même nombre de jours et la même chambre, la 114–, d’autres ont changé, l’hôtel s’est tourné vers un public de couples, mais le secteur s’est transformé, lui aussi, et l’option consistant à passer une quinzaine de jours à la plage avec toute la famille a disparu peu à peu du panorama.

De plus, les périodes d’occupation maximale ont varié au fil des ans; si, dans les années 70, l’hôtel affichait complet tout l’été –aux moments d’affluence, quand Internet n’existait pas et qu’une grande partie de la gestion se faisait par courrier, une personne s’occupant uniquement de la correspondance était nécessaire–, désormais le pic de fréquentation se situe la première quinzaine d’août. Les plus vieux clients, toutefois, ont coutume de venir en juin ou en septembre, quand l’hôtel est plus tranquille, et ils s’enquière de Mercè et évoquent son dévouement au long des années. Pour eux, maman Gotanegra fait partie de l’essence de l’hôtel.

La nationalité des visiteurs elle aussi a changé avec le temps et si, auparavant, selon la décennie, prédominaient les Allemands, les Anglais ou les Italiens, maintenant le Terraza se nourrit essentiellement de Français et de Catalans, qui n’ont jamais manqué parmi ses hôtes. Ce qui n’a pas changé d’un iota en soixante-quinze ans, c’est le traitement direct avec le client: le Terraza n’a jamais travaillé avec des agences ni avec des tour-opérateurs, il gère ses clients un à un, en aucun cas comme un paquet touristique.

Divers témoignages attestent de ces caractéristiques du Terraza qui, lorsqu’on ne connaît pas la famille, pourraient paraître exagérées.

M. et Mme Allaman, un couple de français, fréquentent l’hôtel depuis quarante-six ans. La première fois, en août 1963, ils ont découvert le Terraza un peu par hasard, à la faveur d’une balade le long du littoral catalan. Après ce premier séjour, ils n’ont jamais cessé d’y revenir. Au début, ils venaient l’été, mais depuis leur retraite, ils séjournent à Roses trois fois l’an, en mai, juillet et septembre. Au Terraza, ils se sont liés d’amitié avec d’autres hôtes, dont certains se retrouvent tous les mois de juillet, se téléphonent ou s’écrivent. Ils se souviennent avec plaisir des concours de pétanque qu’ils organisaient devant l’hôtel dans les années 70 et 80, avec des concurrents français, belges, hollandais, allemands... Le soir, dans le salon du Terraza, tout le monde assistait à la remise de la coupe et c’était le père Gotanegra qui récompensait les vainqueurs. L’hôtel était alors davantage familial: ils y venaient avec leurs enfants, qui sont adultes aujourd’hui, et il leur arrive maintenant de venir aussi avec leurs petits-enfants.

Les Allaman se rappellent parfaitement de l’hôtel de la première époque, avec grand-père Gotanegra à sa tête, un jeune Norat père et

À Roses, la nuit brille d’un éclat particulier
(page précédente)

A glittering night at Roses (previous page)

Mercè Portell, l’âme de l’Hôtel Terraza

Mercè Portell, the soul of Hotel Terraza





M. et Mme Allaman, clients de l'hôtel depuis les années 60

Mr and Mrs Allaman, hotel guests since the 1960s

Pans Schomper et Jove Graftdyk descendent à l'Hôtel Terraza depuis plusieurs dizaines d'années

Pans Schomper and Jove Graftdyk have stayed at Hotel Terraza for decades



un Norat junior d'à peine deux ans; les premiers temps, ils ont même logé dans le bâtiment d'origine. Ils ont vécu les travaux d'agrandissement et le changement d'emplacement définitif, et ils apprécient cette constante évolution, la modernisation des installations, bref que le Terraza les surprenne, chaque année, avec telle ou telle nouveauté.

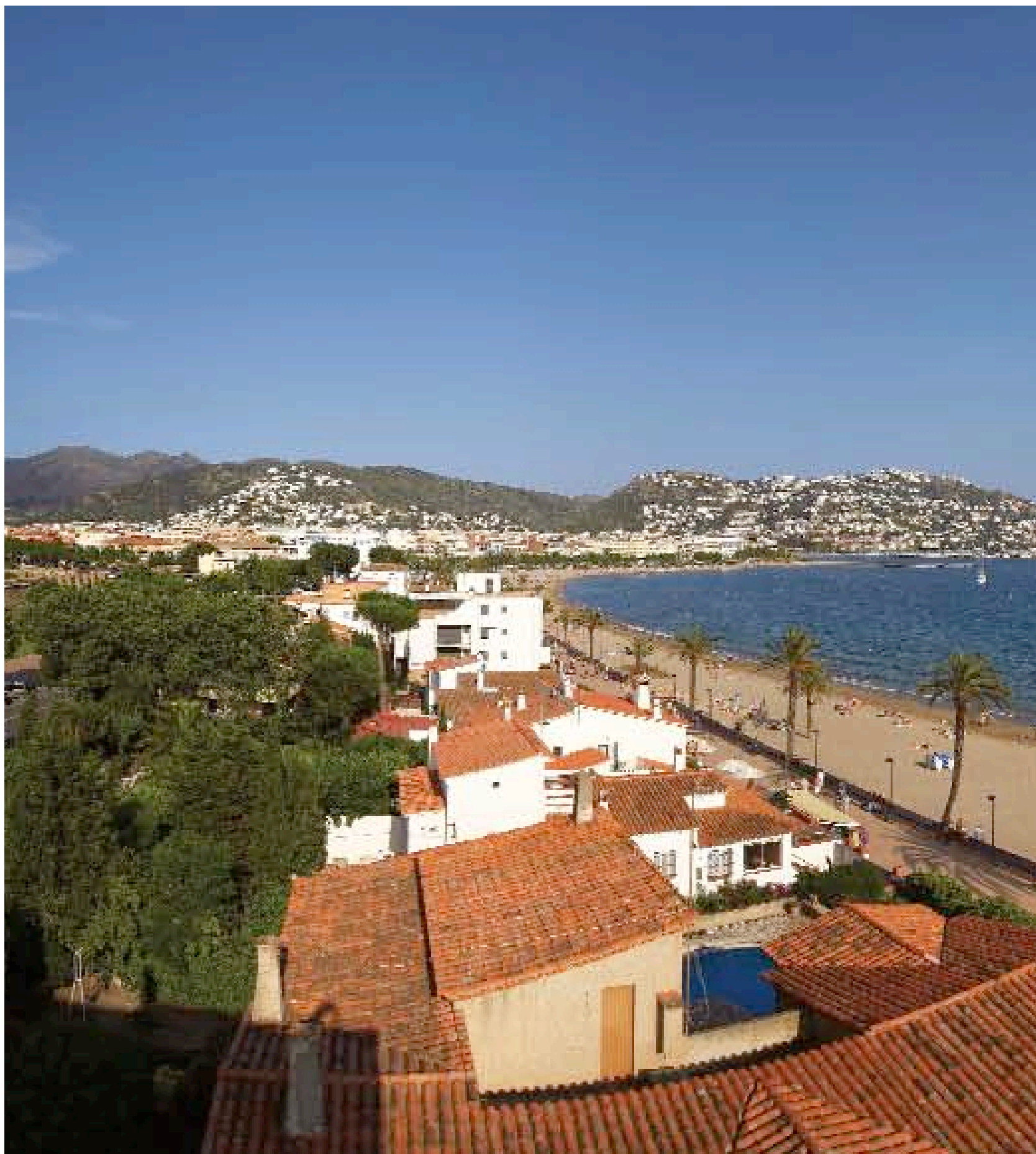
Ils préfèrent le Terraza à d'autres options pour diverses raisons, notamment son emplacement face à la mer, la cuisine, qui a certes changé de style à chaque génération mais a su se maintenir de qualité, et l'accueil réservé à la clientèle.

Leurs visites régulières les ont amenés à connaître les employés, toujours diligents et aimables, qui ont pris leur retraite avec les années, ou à partager la tristesse de tous à la mort des grands-parents ou de Norat père. Ils ont vu grandir les quatre frères, dont ils se souviennent qu'ils aimaient, enfants, rester constamment dans l'eau et qu'ils couraient toujours les embrasser lorsqu'ils les voyaient. Ils considèrent la famille Gotanegra comme de bons amis, respectueux et aimables, avec lesquels –ils insistent sur ce point– ils n'ont jamais eu le moindre problème.

Laisser la voiture, aller partout à pied, se promener et se détendre, voilà les premières choses que les Allaman aiment faire à leur arrivée. Plus jeunes, ils avaient de nombreuses activités mais, depuis qu'ils ont pris de l'âge, ils préfèrent un séjour plus tranquille. Ils ont bien souvent recommandé le Terraza et ont coutume de prendre des dépliants pour les distribuer à ceux de leurs amis dont ils savent qu'ils apprécieront le bon accueil, des gens polis et respectueux qui se trouveront à l'aise au Terraza, car, comme ils le disent eux-mêmes, «Tout le monde est content de l'hôtel».

Ils demandent toujours la même chambre, que, dans la mesure du possible, ils obtiennent généralement et, s'ils devaient qualifier l'hôtel en un mot, celui-ci serait *excellent*. Ils aiment tant le Terraza qu'ils l'ont choisi pour y célébrer leur cinquantième anniversaire de mariage: avec la famille et les amis, un menu spécial, champagne et visites de environs –Roses et la Citadelle–, la fête ne pouvait être qu'une réussite. Pour eux, le Terraza est le numéro un, et c'est pourquoi ils l'ont choisi et n'ont jamais été tentés de changer d'hôtel. Comme pour résumer leurs sentiments envers l'hôtel, ils s'exclament: «On est enchantés!».

Pans Schomper est né en Indonésie en 1926, mais il vit en Hollande depuis 1947. Dès qu'il a émigré, il a cherché un endroit similaire à l'Indonésie où passer les vacances, mais un peu plus près de chez lui. Roses, qu'il a découvert en 1962, lui a semblé paradisiaque, avec les montagnes enneigées en toile de fond et la plage à ses pieds. Il s'est immédiatement épris du paysage, qui lui rappelait son pays. Il a donc acheté des terrains à Roses, y a fait construire quatre maisons, s'est acheté un bateau et, depuis lors, est venu chaque année. Lors de ses premiers sé-





Le paysage de Roses, un des atouts
de l'Hôtel Terraza

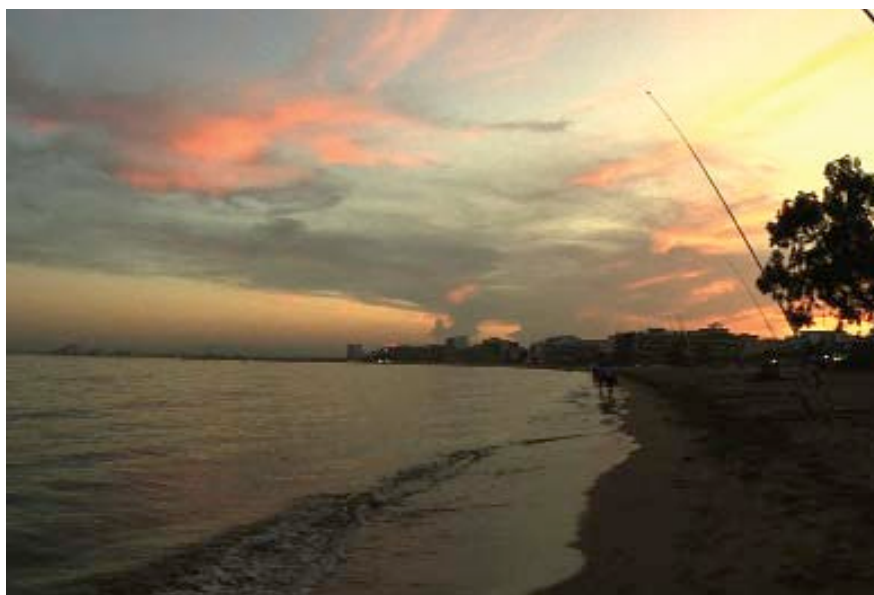
*The Roses landscape, one of the
assets of Hotel Terraza*

Vue aérienne de la piscine et du jardin

Aerial view of the pool and the garden

Crépuscule face à la mer

Evening-time beside the sea



jours dans l'Empordà, il descendait à l'Hôtel Duran de Figueres, mais un jour qu'il était en visite à Roses pour surveiller l'évolution de ses maisons en construction, il a découvert le Terraza. Il lui a plu et il y est resté.

De l'hôtel, il apprécie un ensemble de facteurs: d'une part, l'établissement est tenu par une famille catalane, et il peut ainsi avoir des rapports avec des gens du cru, ce qui lui paraît une bonne chose; ensuite, le Terraza diffère des hôtels gérés par des étrangers, qui n'ont pas grand-chose en commun avec la réalité des lieux. Il juge excellente la qualité du service, l'amabilité et la diligence des employés, et il adore la cuisine du Terraza: elle lui plaisait déjà beaucoup du temps de Norat père, qu'il considérait comme un très bon cuisinier, et il pense que Toni a incomparablement bien pris le relais aux fourneaux. Il juge également très positifs les aménagements qui ont été apportés aux installations, surtout les dernières années, et estime qu'ils ont contribué à améliorer chaque fois davantage les services.

Il a recommandé l'hôtel à diverses personnes, amis et collègues d'entreprise, et tous ceux qui ont suivi ses conseils en ont été enchantés. Il trouve l'atmosphère accueillante, il aime la nourriture, les chambres avec vue sur la mer, l'état irréprochable des installations et l'amabilité du traitement. Bien que possédant des maisons à Roses, il loge toujours au Terraza, où il trouve toutes les commodités et se sent vraiment à son aise. Peu ami du changement, il évoque même avec tristesse les fois où, étant venu pendant les rares mois de fermeture de l'hôtel, il a dû s'installer ailleurs. Il a coutume de passer une semaine tous les deux mois à Roses, et trois semaines en été.



Pans Schomper a de l'hôtel de très bons souvenirs, amassés au cours de ces nombreuses années de séjours continus. Lorsqu'il pense au Terraza, les magnifiques soirées passées dans les salons de l'hôtel, avec ses filles, à écouter la musique que distillait le pianiste lui reviennent tout particulièrement en mémoire, peut-être parce qu'il est lui-même musicien. S'il doit décrire l'hôtel brièvement, il dit «In my opinion, the perfect best hotel from Roses», le meilleur, la perfection absolue. Il est ravi que la famille Gotanegra ait atteint son soixante-quinzième anniversaire à la tête de l'établissement et souhaite au Terraza une vie longue et prospère.

Jove Graftdyk est d'accord pour apprécier l'atmosphère catalane que l'on respire dans l'hôtel et l'environnement naturel dans lequel il s'inscrit. Pour elle, les points forts du Terraza sont l'amabilité de l'accueil, qui en fait un endroit extrêmement confortable, et les aménagements qui sont régulièrement apportés aux installations, afin d'offrir d'année en année un meilleur service. Si elle reconnaît que chaque saison a son propre charme –sauf le mois d'août où il y a trop de monde à son goût–, elle préfère venir à Roses au printemps, lorsque les arbres sont en fleurs. Une des choses qui lui plaisent le plus du Terraza, c'est qu'elle a l'impression de rentrer chez elle quand elle en passe la porte.

Si les clients sont un élément indispensable pour la bonne marche de n'importe quel établissement touristique, l'autre face de la monnaie, pilier tout aussi nécessaire voire davantage, est l'équipe qui travaille en

Les clients du Terraza peuvent déguster la meilleure cuisine

The Terraza guests can enjoy the finest cuisine

Un verre de vin, complément indispensable d'un bon repas

A glass of wine is an absolute must with every good meal

À toute heure, le bar du Terraza accueille les visiteurs

The Terraza lounge bar welcomes visitors at any hour





coulisses pour que tout aille comme sur des roulettes, l'ensemble des individus qui, chacun depuis son poste de plus ou moins grande responsabilité –mais tous également importants: rappelons que l'hôte apprécie la perfection des détails et ceci n'est possible que si chacune des tâches est faite avec efficacité–, parvient à faire du Terraza un endroit particulièrement prisé pour ses prestations. Souvent, profitant de ce qu'offre une installation hôtelière ou un restaurant, on ne prend pas assez garde au travail que dissimulent les actes du quotidien: chambres fin prêtes pour les hôtes, salle de restaurant préparée pour les repas, installations passées en revue dans le moindre détail... Parvenir à ce que le client ne voie que de bons résultats implique le travail d'une équipe entière, efficace, organisée et bien coordonnée qui, à la manière d'une armée souvent invisible, veille à ce que les visiteurs n'aient aucun motif de se plaindre.

Pedro Bacallao est le maître d'hôtel du Terraza. Depuis 1995, il reçoit et prend soin des clients dans la salle de restaurant. Un des traits principaux qu'il relèverait à propos de l'hôtel est que les clients s'y sentent bien. Au restaurant, ils se laissent souvent conseiller par le personnel avant de choisir un plat ou parmi les diverses options du menu,





Un moment de calme au milieu des allées
et venues quotidiennes

A quiet moment in the middle of the daily bustle

Pedro Bacallao, maître d'hôtel du Terraza,
en pleine action

*Pedro Bacallao, the Terraza maître
d'hôtel, at work*

Les nouvelles technologies contribuent
au bon déroulement du travail

New technology helps to get through the work

et ils sont suffisamment en confiance pour demander un riz bouilli ou une soupe de légumes quand ils se sentent en petite forme.

Pedro explique qu'être maître d'hôtel dans un hôtel ou dans un établissement de restauration exclusivement, cela fait deux. À l'hôtel, on côtoie le client pratiquement tous les jours au petit-déjeuner, et souvent aux repas; la pension n'est certes pas une obligation, mais de nombreux hôtes mangent néanmoins à l'hôtel parce qu'ils en aiment la cuisine, ce qui implique un genre de rapports différents de ceux qu'on peut avoir avec un client de passage. Parmi les habitués, certains lui laissent souvent le soin de choisir le menu, parce qu'ils ont confiance en son jugement et préfèrent se laisser guider, alors que d'autres font leur sélection eux-mêmes car ils savent parfaitement ce qu'ils veulent; d'après Pedro, il n'est pas inutile d'être un peu psychologue pour savoir distinguer ceux auxquels il y a lieu de recommander un plat de ceux dont il vaut mieux attendre qu'ils fassent leur choix eux-mêmes. Occasionnellement, il lui arrive même de proposer à un client une spécialité ne figurant pas au menu, si réellement il ne trouve rien à son goût parmi les plats du repas.

L'âge moyen de la clientèle du Terraza tourne actuellement autour de la cinquantaine; c'est là une donnée dont il faut tenir compte en pré-





parant la carte et en fixant les horaires de la salle à manger, qui dépendent également un peu du pays d'origine de chaque client: les hôtes français, d'autant plus s'ils sont âgés, veulent dîner plus tôt que les catalans ou les espagnols, d'où la possibilité d'assurer plusieurs services à chaque repas. Fréquemment, après le service du dîner, l'hôtel organise des soirées avec musique en direct ou un spectacle.

Outre la question de l'horaire, la nationalité détermine de nombreuses différences entre les clients; Pedro pense que les clichés, même s'ils sont effectivement des généralisations, reposent sur une base réelle et qu'il faut prendre en considération les caractéristiques de chaque pays si l'on veut servir les hôtes comme ils l'attendent. Actuellement, les clients sont majoritairement français; la clientèle allemande a beaucoup baissé ces dernières années. L'évolution du tourisme s'est aussi fortement fait sentir en matière de mœurs: maintenant les gens mangent et boivent moins, et le client du Terraza préfère la qualité à la quantité.

Le fait que les clients se sentent bien accueillis par l'hôtel instaure un climat d'empathie qui porte aussi les employés à sympathiser avec les hôtes; ainsi se crée une ambiance conviviale dans laquelle il est plus facile de travailler. De l'avis de Pedro, l'hôte apprécie l'attachement réel qui caractérise cette relation entre établissement et clientèle, et permet d'établir des rapports de confiance et de complicité élevés; il se souvient, à titre d'exemple, qu'il est arrivé qu'un client ait un accident, que le personnel avertisse ses proches et aille même les chercher à l'aéroport. En plus de cette relation pratiquement personnelle entre visiteur et employé, Pedro souligne la confiance du client dans l'honnêteté de l'hôtel: l'hôte sait avec totale certitude qu'on ne lui facturera que les services auxquels il a eu recours, et ce climat l'aide à se livrer et à se détendre, chose pour quoi, en définitive, il est venu en vacances.

Pedro considère la brigade d'employés comme l'une des clés de voûte du bon fonctionnement de son travail, et ceci dans deux directions: d'une part, la cuisine —à cet égard il s'entend parfaitement avec Toni Gotanegra et les autres cuisiniers, avec lesquels il peut discuter n'importe quel détail relatif à l'élaboration des menus—, et de l'autre, le personnel de salle, dont la coordination lui incombe— Pedro préfère une bonne personne à un bon serveur: la seconde caractéristique peut s'acquérir, pas la première—. Pour lui, il est indispensable que la camaraderie règne au sein de son équipe, car ceci facilite la tâche et instaure un climat agréable que le client remarque immédiatement et qui le met à l'aise.

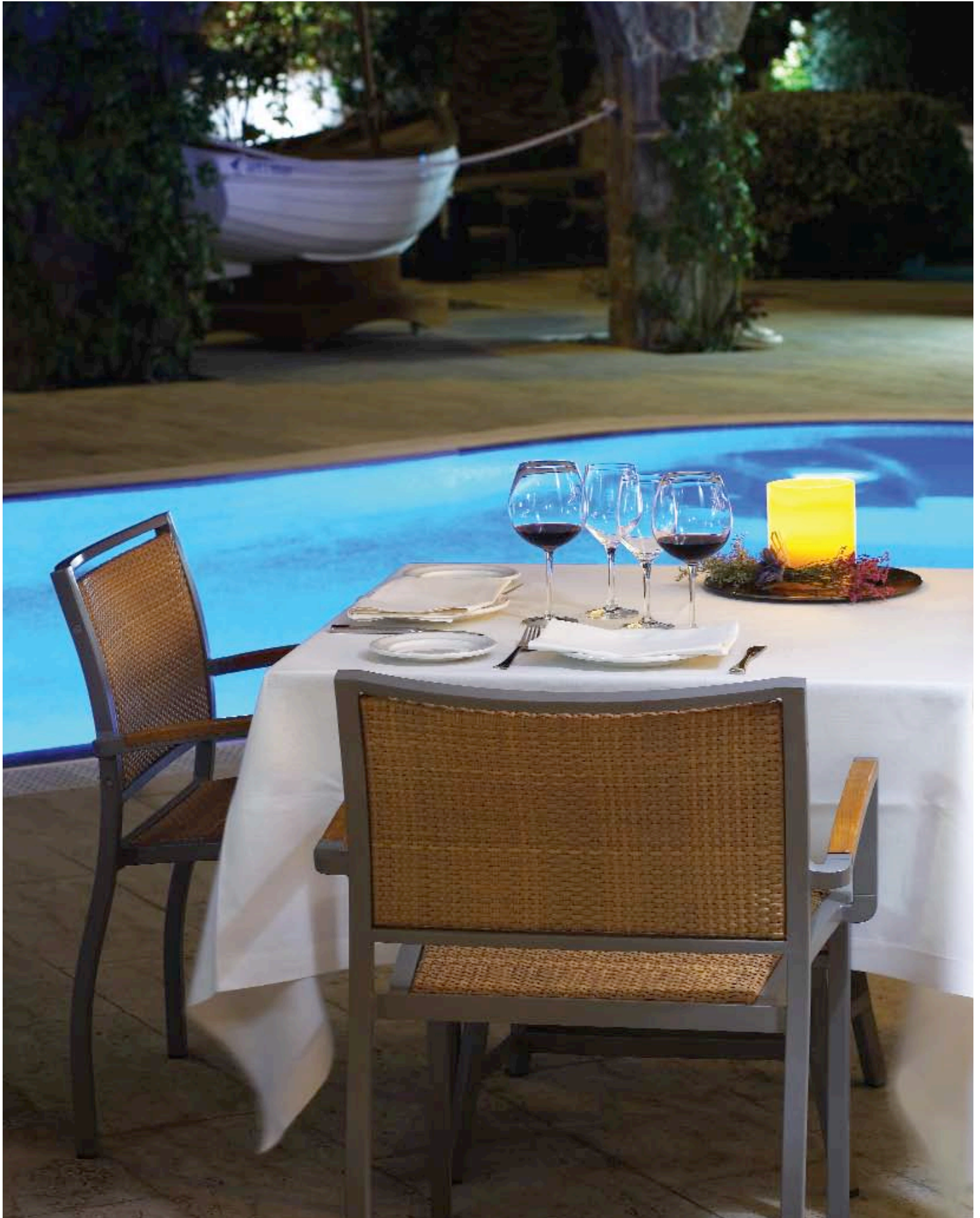
À son avis, dans un hôtel familial, le travail n'a rien à voir avec celui d'une chaîne hôtelière. Dans un établissement comme le Terraza, l'implication personnelle est très importante, tandis que dans un établis-

Le jardin face à la mer, une oasis de paix et de tranquillité (page précédente)

The garden overlooking the sea, an oasis of peace and quiet (previous page)

L'objectif de l'Hôtel Terraza : faire en sorte que le séjour de ses clients soit toujours agréable

The Hotel Terraza aim is to make the guests' stay enjoyable





Francisco Javier Hornos, réceptionniste en chef

Francisco Javier Hornos, head of reception

La réception de l'hôtel, centre névralgique
des relations avec le client

*The hotel reception, nerve centre
for relating to the guests*

sement appartenant à une chaîne hôtelière, les employés se limitent à exécuter la besogne qui leur a été assignée pour la journée, puis rentrent chez eux: en l'occurrence, il n'y a pas de vision globale de l'affaire, une vision où le rôle de chacun est fondamental et où le résultat final dépend de la somme des efforts de tous.

La relation avec la direction est également très différente: au Terraza, la confiance règne entre responsable et employé, les travailleurs se sentent soutenus par l'encadrement lorsqu'il y a lieu de prendre des décisions. S'il existe une série de protocoles à suivre face à certains problèmes standards, tout prévoir est impossible, et il peut arriver que le responsable d'un département se trouve dans l'obligation d'adopter une décision donnée: l'intéressé la prend alors en se fiant au bon sens, certain que sa décision ne sera pas mise en question et que, au pire, si la direction la juge contestable, les commentaires opportuns lui seront faits en privé pour le cas où se représenteraient des circonstances similaires.

D'autre part, pour la tranquillité des employés et des clients, un membre de la famille Gotanegra est toujours disponible –en personne à l'hôtel ou localisable par téléphone–, quelqu'un peut toujours être consulté en cas d'urgence. Mercè est sans doute la tête la plus visible, la personne qui passe le plus de temps au Terraza: sa vie est si intimement liée à l'hôtel que l'empathie avec l'établissement est totale. Sa philosophie de travail est devenue un exemple pour tous et elle est la véritable *alma mater* du Terraza.

Francisco Javier Hornos, Xavi, est le chef réceptionniste: il a débuté au Terraza en mars 2000 et sa mission consiste à contrôler les réservations, les arrivées et les départs des clients, ainsi que les différents tours de service de son équipe. Comme son nom l'indique, la réception est l'endroit où l'on accueille les hôtes, où l'on recueille leurs remarques, leurs demandes et leurs éventuelles réclamations. Il faut de la ressource et de la souplesse pour faire face aux impondérables qui peuvent se présenter au cours de la journée, et aussi de la vitalité et de l'imagination pour contenter les clients; souvent, la réception est le centre de l'hôtel, l'endroit d'où partent en direction des divers départements les indications nécessaires pour satisfaire les besoins des résidents. Il doit toujours y avoir quelqu'un de garde: il faut organiser des tours, assurer une coordination entre les différentes personnes qui s'y succéderont au cours de la journée. La nécessité s'impose de tenir un registre où seront notés tous les incidents, afin que le responsable présent à la réception ait connaissance de toutes les particularités de la journée –si un hôte a sollicité un service externe, s'il a fallu chercher pour lui un renseignement ou noter une réservation pour le restaurant–. Il importe que l'information passe entre un tour de garde et le suivant sans rompre la chaîne, ainsi le client peut être certain que ses demandes seront bien exécutées. Encore une

Mercè Portell: l'Hôtel Terraza est toute sa vie

Mercè Portell: Hotel Terraza is her life



fois, il faut devancer les désirs du visiteur, être à son écoute, lui montrer que l'on tient compte de ses remarques, s'adresser à lui –si possible– dans sa langue, faire en sorte qu'il se sente à l'aise et bien accueilli.

À son poste de chef réceptionniste, Xavi bénéficie de beaucoup d'autonomie pour résoudre les problèmes; tout dépend bien entendu de leur ampleur. S'il ne s'agit que d'un changement de chambre, la difficulté n'est pas bien grande, mais d'autres imprévus peuvent surgir qui requièrent d'en référer à la direction. À cet égard, Xavi s'estime parfaitement soutenu. Il sait qu'à tout moment du jour ou de la nuit, la direction reste localisable pour lui répondre et chercher avec lui d'éventuelles solutions, aussi travaille-t-il avec la tranquillité et la confiance que donne l'assurance d'être couvert par ses supérieurs. Une telle organisation permet d'adopter des solutions rapides dont le client est reconnaissant, car elles ne comportent ni atermoiements ni retards inutiles.

Xavi s'efforce de maintenir une bonne ambiance au sein de son équipe, en respectant les particularités personnelles de chacun. En tant que responsable du service, il est ouvert aux suggestions que peuvent faire les employés et souple à l'heure d'accepter les idées susceptibles d'améliorer le travail: conserver ce qui fonctionne bien et mettre à profit les initiatives nouvelles qui contribuent à perfectionner le fonctionnement de certains aspects.

Au demeurant, les rapports de la réception avec les autres départements de la maison sont parfaitement coordonnés. Xavi considère le Terraza comme une petite famille et, par conséquent, il lui semble logique de travailler pour un objectif commun: il faut avoir une perspective globale, savoir que tous les éléments sont liés et faire en sorte qu'ils tournent rond, sans accroc, ou c'est le client qui en pâtira. Le fait que le gros du personnel soit vétéran au Terraza et travaille ensemble depuis fort longtemps contribue à renforcer cette détermination. Une équipe stable favorise l'esprit d'entreprise, chaque employé ayant à cœur de soigner l'image de l'hôtel. Xavi est partisan de faire son travail de la meilleure manière possible pour sa propre satisfaction, en espérant également que cela profitera à l'entreprise. Puisqu'il en fait partie, il a tout intérêt à ce que le Terraza soit un hôtel d'excellence. Il s'est fixé l'objectif de contenter le client afin qu'il revienne y séjourner, mais aussi qu'il recommande l'hôtel à ses parents ou ses amis. Dans la dynamique de travail du Terraza, le bouche à oreille est primordial et procure un type d'hôte qui rend visite à l'établissement parce qu'il en a entendu parler. Ce mode de fonctionnement libère l'établissement de toute dépendance vis-à-vis des tiers –opérateurs touristiques ou voyages organisés–, puisque le client de l'hôtel est un client direct dans 95% des cas. Ces deux options de travail sont incompatibles, et le Terraza préfère, depuis toujours, traiter directement avec ses hôtes.

Élégance et distinction, toujours, à l'heure du repas

Elegance and distinction at meal time

De bons rapports entre les membres de l'équipe, chose fondamentale pour que tout aille sur des roulettes

The human relationships among the team members are basic if everything is to run smoothly





Et Xavi d'insister une fois encore: ce qui fait la différence de l'hôtel, c'est sa proximité avec le client. L'objectif consiste à faire en sorte que le visiteur se sente comme dans une résidence secondaire, l'attention apportée à soigner la relation créant des liens tout à fait particuliers, proches de l'amitié. Quand le client réserve, s'il a déjà séjourné au Terraza, on le reconnaît, on se souvient de lui; c'est un peu comme si, d'une certaine façon, arrivait un membre de la famille. La conception de Xavi, véritable philosophie du Terraza, pourrait se résumer par la phrase suivante, prise pour consigne par les employés de l'établissement «Que puis-je faire, de mon poste, pour que le client se sente encore mieux?».

Cette relation entre clients et hôtel engendre un haut degré de confiance; Xavi explique qu'à leur arrivée, certains hôtes garent leur Ferrari, lui en donnant les clés et l'autorisent à la déplacer au besoin, montrant ainsi qu'ils confient leurs possessions à l'hôtel en toute tranquillité. Une telle confiance cependant, il faut la mériter. L'hôtel se doit d'être à la hauteur des attentes qu'il suscite. Il est vital que les informations fournies soient fiables à cent pour cent, et cela le Terraza y met un point d'honneur. La personne qui vient passer ses vacances à

La salle de réunions, un autre des services qu'offre l'Hôtel Terraza

The meeting room, another Hotel Terraza service



l'hôtel attend probablement celles-ci depuis longtemps, aussi faut-il la satisfaire d'emblée: rien de plus irritant que de mal commencer un séjour hors de chez soi. Quand le client arrive, il est indispensable que tout aille comme sur des roulettes; la première impression qu'inspire l'hôtel donne souvent le ton de ce qui va suivre. «L'humeur du client à son arrivée», commente Xavi, «et l'humeur du client quand il part sont complètement différentes». C'est à l'hôtel qu'il revient d'opérer ce changement: recevoir un visiteur stressé, nerveux et désireux de profiter de son séjour, et prendre congé d'un hôte détendu, ravi et comblé.

Pedro et Xavi s'accordent à louer la flexibilité du personnel du Terraza. Bien que ses fonctions soient parfaitement définies, il peut, à l'occasion, donner un coup de main à une autre section de l'hôtel; entre les divers départements, l'harmonie règne. À eux tous, ils rassemblent ce qu'il y a lieu de savoir au sujet du client pour le choyer, sachant que, selon leurs habitudes ou leurs préférences, certains hôtes ont davantage de rapports avec la réception, d'autres avec le personnel de salle, d'autres encore avec le service en chambre. Pour tous deux, le secret de la longévité de l'hôtel tient à ceci: le client doit passer avant tout.

Les installations de l'hôtel, toujours prêtes au service du client

The hotel amenities are always ready for the guests





La mer et les montagnes en toile de
fond, un des attraits de Roses

*The sea with the mountains in the back-
ground, one of the attractions of Roses*





Elisabeth van den Bergh, Lisa, travaille à l'Hôtel Terraza depuis 13 ans. Au départ, limitée au secteur marketing, sa mission consistait à renforcer l'image de l'hôtel hors de Roses. L'objectif était la promotion du Terraza: visibilité dans les salons, présence accrue sur Internet, consolidation du site web... Depuis, suivant l'évolution de l'hôtel, dont la dimension s'est elle aussi accrue, le travail de Lisa a énormément changé. Ce qui dans un premier temps n'occupait qu'une seule personne est devenu le travail de toute une équipe et, si au départ les obligations de Lisa embrassaient davantage de domaines —elle pouvait résoudre des questions de direction, de commerce, voire, si nécessaire, effectuer un remplacement à la réception ou veiller aux besoins du camping—, elle s'est finalement axée plus particulièrement sur le secrétariat d'administration, se spécialisant dans les ressources humaines, les certifications environnementales et les démarches de toutes sortes, paperasse fondamentale pour la bonne marche de l'hôtel. Lisa apprécie beaucoup d'avoir pris part à la transformation de l'hôtel, et s'enorgueillit d'avoir contribué à cet ensemble de modifications qui ont fait du Terraza un établissement meilleur.

Lisa estime qu'il est fondamental, pour une entreprise familiale telle que le Terraza, que la communication existe. Avant d'arriver à par-

Elisabeth van den Bergh, secrétaire de direction

Elisabeth van den Bergh, executive secretary



Les bureaux du Terraza, à plein régime
The Terraza office, working at full capacity

ler avec la personne qui décide vraiment, on perd tellement de temps, dans les multinationales, à débattre telle ou telle question de service en service, lors de réunions superflues et d'étapes intermédiaires. Ici, le contact est plus direct, plus proche, et les années passées ensemble ont fini par polir et fluidifier les rapports. Le travail de Lisa l'a amenée à collaborer étroitement avec Miquel Gotanegra, qui, à son avis, est une personne tout à fait réceptive aux propositions, aux idées, aux possibilités d'amélioration et même aux critiques qu'il lui arrive de présenter. La dynamique de travail du Terraza est telle que toute proposition est abordée et débattue lors de réunions périodiques avec la famille –les décisions relatives à l'hôtel sont prises en commun, ce qui a le don d'en accélérer la mise en œuvre—. Ce pour quoi il faudrait d'interminables assemblées d'entreprise, on le résout ici lors de réunions familiales et, une fois admise la nécessité d'apporter une amélioration, des mesures sont planifiées en vue de sa future mise en œuvre.

La philosophie d'entreprise du Terraza, ajoute Lisa, se perçoit à force d'y travailler. Il est parfois difficile de résumer la trajectoire de l'hôtel et d'en expliquer la méthode de travail, surtout aux périodes d'occupation maximale, mais c'est une chose qui s'apprend sur le tas, très vite.

Chaque département sait parfaitement intégrer le personnel de son équipe et lui transmettre les consignes élémentaires du Terraza, à l'aide d'explications ou par l'exemple, fondamental pour inculquer le style de l'hôtel. Ils sont chargés de communiquer les lignes de travail et la politique de l'entreprise, surtout aux nouveaux collaborateurs temporaires; le personnel fixe ou celui qui revient chaque année travailler à l'hôtel, lui, est déjà pétri de cet esprit d'entreprise.

L'une des choses que Lisa préfère de l'Hôtel Terraza, c'est qu'il soit situé à Roses. Elle précise que la famille Gotanegra s'intéresse de très près aux améliorations urbanistiques ou aux installations municipales, qu'elle les applaudit et s'y adapte afin que l'amélioration de la ville bénéficie à tous ceux qui l'habitent. Si Roses prospère, ses habitants ont une meilleure qualité de vie et l'hôtel va de l'avant. La question est d'importance pour le Terraza, qui, à choisir, préfère travailler avec des fournisseurs ou des entrepreneurs locaux, renforcer ainsi les affaires enracinées dans le tissu de l'Empordà et traiter avec ses proches voisins.

Lisa est satisfaite de la nature de sa mission, qu'elle considère très créative: devoir sans cesse échauffer des stratégies d'amélioration, relever de nouveaux défis, donne du piquant à un travail déjà peu monotone en lui-même. De Miquel Gotanegra, son supérieur direct, elle souligne justement cette caractéristique, le torrent continu d'idées qu'il lui faut laisser couler et convertir en actions concrètes, avec toujours pour objectif d'améliorer le Terraza. Elle juge très positive son expérience de collaboration avec lui.

Au long de ces années de travail passés côte à côte avec la famille Gotanegra, Lisa a souvent entendu parler de Norat Gotanegra père, de son labeur de plus de trente ans à la tête du Terraza, de sa vision d'avant-garde. Elle aurait aimé connaître cet innovateur, cet homme en avance sur son temps, qui savait évoluer et miser sur des initiatives capables d'apporter de la valeur ajoutée à l'établissement et qui, sans aucun doute, a inspiré ses enfants. Quant à l'avenir, elle pense qu'en se démarquant des autres établissements, en assimilant le tourisme de soleil et de plage comme une limitation à laquelle il convient de trouver des alternatives, et en devançant ses concurrents avec des idées toujours neuves, le Terraza s'est assuré une parcelle bien à lui dans le panorama touristique du XXI^e siècle. Lisa est convaincue qu'avec les années, ceux qui sont encore les 'enfants' Gotanegra se battront pour conserver cet espace.

Car le défi que représente l'Hôtel Terraza, ouvert avec un beau sens de l'initiative il y a maintenant soixante-quinze ans et poursuivi des décennies durant avec enthousiasme et obstination, la génération

La baie de Roses, magnifique attrait pour le visiteur

The Bay of Roses, a magnificent attraction for visitors

Le jardin du Terraza, un endroit idéal pour le repos

The Terraza garden, an ideal place for resting



montante va devoir le relever à son tour; le passage de témoin entre pères et enfants sera la relève naturelle que tous prévoient pour très bientôt à la direction du Terrazza, un passage de témoin qui s'est déjà produit auparavant à deux reprises. L'injection graduelle de sève nouvelle, d'idées de jeunes gens désireux de dire leur mot et d'apporter d'autres points de vue et d'autres connaissances, ouvrira une nouvelle étape pour cette affaire qui s'est transmise de pères en fils et de fils en petits-fils —et le sera aussi, la famille Gotanegra n'en doute pas, de petits-fils en arrière-petits-fils—, en une ligne ininterrompue de continuité depuis le déjà lointain fondateur de l'hôtel, Norat Gotanegra Marcó, cet entreprenant jeune homme qui, il y a soixante-quinze ans, eut l'idée de construire un hôtel sur la plage de Roses.

Les différents logotypes de l'hôtel au fil des ans

The hotel logos over the years

Mercè Portell avec ses petits-enfants,
la nouvelle génération du Terraza

*Mercè Portell with her grandchildren,
the new generation at the Terraza*



75
aniversari
1935-2010

★★★★
HOTEL & SPA
TERRAZA

HOTEL
LA TERRAZA

HONORATO GOTANEGRA

*

HOTEL LA TERRAZA



ROSAS

HOTEL LA TERRAZA



ROSAS
COSTA BRAVA - ESPAÑA

HOTEL
TERRAZA ***

★★★★
HOTEL
TERRAZA

★★★★
HOTEL
TERRAZA

★★★★
HOTEL & SPA
TERRAZA
ROSES - COSTA BRAVA

Récompenses

Au fil des années, l'Hôtel Terraza a reçu diverses récompenses:

1966. Titre de Maître rôtisseur décerné à M. Honorat Gotanegra Marcó par la Confrérie de la chaîne de rôtisseurs.

1973. Titre de Pionnier de l'hôtellerie pour la région de Gérone décerné à M. Honorat Gotanegra Vilà par la Chaîne des rôtisseurs, le Syndicat régional de l'hôtellerie et des activités touristiques, la Délégation régionale du ministère de l'Information et du Tourisme et la Communauté touristique de la Costa Brava.

1986. Diplôme touristique de la Généralité de Catalogne décerné à l'Hôtel Terraza.

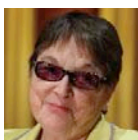
1994. Médaille du Tourisme de Catalogne décernée à M. Honorat Gotanegra Vilà.

1995. Prix de l'École de tourisme Ferran Agulló de Gérone, décerné à la famille Gotanegra de l'Hôtel Terraza lors de la XIX^e nuit du Tourisme «pour perpétuer une tradition dans le monde de l'hôtellerie».

2006. Diplôme de reconnaissance aux établissements de plus de 50 ans décerné à l'Hôtel Terraza par l'Association d'hôtellerie de l'Alt Empordà.

Les principaux acteurs

Ce livre n'existerait pas sans un certain nombre de personnes qui ont voulu et su partager leurs souvenirs et leurs expériences. En parlant avec elles, il a été possible de restituer l'histoire du Terraza, les détails de chaque époque et le point de vue de ceux qui l'ont vécue. Tout ce que raconte *Quand le désir devient réalité. Hôtel Terraza, Roses, 75 ans* est le fruit de ces conversations, durant lesquelles les principaux acteurs des diverses étapes de ces soixante-quinze années ont déroulé le film des moments de vie qu'ils ont partagés avec l'hôtel. Sans eux, il n'aurait pas été possible d'écrire cette histoire, mémoire vive qu'il est juste de préserver.



Mercè Portell i Poch



Norat Gotanegra



Neus Gotanegra Vilà



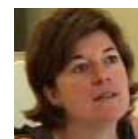
Francisco Javier Hornos



Miquel Gotanegra



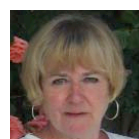
Pans Schomper



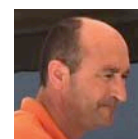
Elisabeth van den Bergh



Antoni Gotanegra



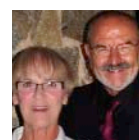
Jove Graftdyk



Pedro Bacallao



Neus Gotanegra



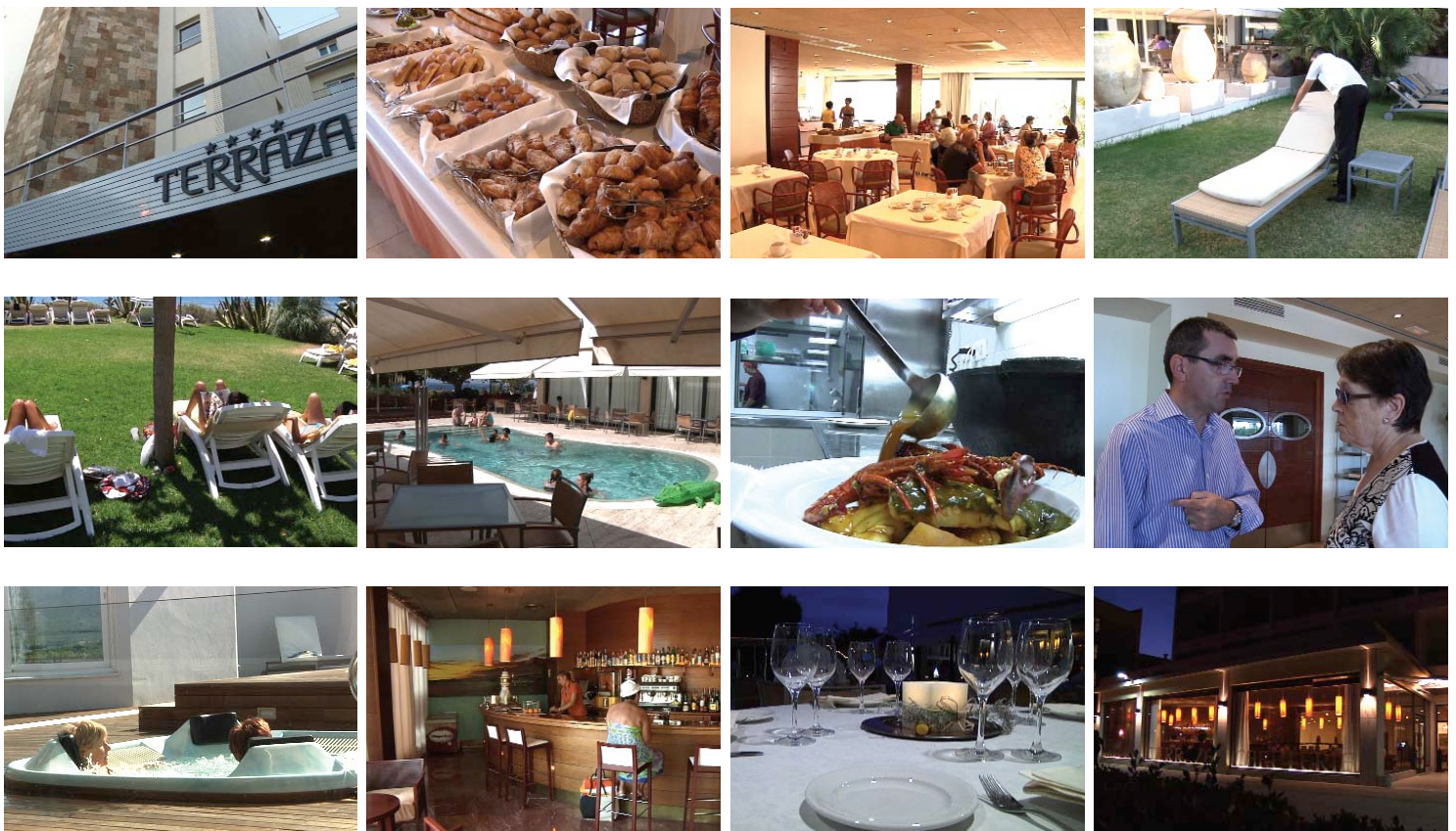
Sr. i Sra. Allaman



Lluís Fernández

Le DVD

Le DVD documentaire qui accompagne le livre présente le fonctionnement quotidien de l'Hôtel Terraza au long d'une journée de travail, du début du service au petit matin. Aux côtés de la famille Gotanegra, il suit pas à pas la vie de l'hôtel en haute saison, et montre au travail chacun de ses membres –des frères Gotanegra au personnel temporaire–, pleins d'enthousiasme et tendus vers un objectif commun: combler les attentes de la clientèle et faire de chaque journée une nouvelle réussite collective. Telle a été la raison d'être de l'Hôtel Terraza pendant ces 75 ans.



When the Wish Came True. Hotel Terraza, Roses, 75 years

Foreword

When the Wish Came True. Hotel Terraza, Roses, 75 Years responds to our wish to present a compilation of the seventy-five year history of «la Terrassa», as it is known to most people from Roses, and to highlight the task of those who went before us and who made it possible for us to be here today.

In the first place, we wish to remember our grandfather Norat. He was a visionary who laid the foundations for this marvellous project seventy-five years ago, after travelling half way around the world learning this fantastic trade; a pioneer who, at the end of his journey, settled in his home town, to which he dedicated body and soul for the rest of his life and where he spent long periods of penury, especially from 1939 to 1950, at which point the border was opened and the first tourists began to arrive. We also wish to remember our grandmother Visitació who, despite her delicate state of health, was always there to lend him a hand: they built up the hotel together until the mid nineteen-sixties.

Secondly, the book pays homage to our father, Norat Gotanegra i Vilà, a modern, creative hotel-keeper, always in the vanguard and ahead of his time, the person behind the restructuring of Hotel Terraza as we know it today. He was a man who lived solely for his family and his hotel and who, together with our mother, Mercè Portell, now the backbone of the business, held the reins of the hotel until his death in 1995.

Finally, we also want to pay homage to the team of co-workers who have given us their support over these years, for all they have done and have contributed to the hotel, and to all the municipal authorities who, by their dedication to our town, have made Roses into a tourist destination of excellence. I would like to conclude with the most important of all, our dear guests who, with their great loyalty, have fulfilled our grandfather's dream of building a hotel by the beach in his beloved Roses, and our father's wish to make it grow into what it is today, seventy-five years later.

We would like to express our gratitude to everybody: to our guests, to our co-workers, to the municipal authorities and above all to our departed grandparents and father, who began and consolidated this project and who have bequeathed us all their *savoir-faire*.

MIQUEL GOTANEGRA I PORTELL

Dedication from the Mayor of Roses

Seventy-five years ago, grandfather Norat predicted that Roses would become a place of reference for tourism excellence and, with his effort and hard work, he laid the foundations for a solid future of quality. Later on, his son Norat, together with Mercè Portell, applied their intelligence and resoluteness in order to consolidate the pillars of one of the best restaurants and hotels in Catalonia.

It is thanks to you, Miquel, Antoni, Norat and Neus, that grandfather Norat's dream has come true. You have more than fulfilled expectations and furthermore you have added good taste, innovation and total commitment to Roses. The Terraza, Norat's hotel, has an unsurpassable future in the hands of your children. Your lifelong work has made Roses into a special, unique place. Many thanks and many happy returns.

MAGDA CASAMITJANA I AGUILÀ
MAYOR OF ROSES

Dedication from elBulli restaurant

From elBulli we wish to congratulate the Gotanegra family on the 75th anniversary of Hotel Terraza, representing many years of effort and dedication to make the hotel into the reference establishment it is today. We have seen each other grow, evolve, adapt to new realities, and these shared moments have given rise to a long friendship. Congratulations and keep up the good work!

FERRAN ADRIÀ AND JULI SOLER

A hotel by the beach

In 1935, Honorat “Norat” Gotanegra i Marcó opened a hotel at Roses beach, called Hotel Terraza. The idea seemed mad and was too original for some people, but young Norat knew what he wanted: a hotel by the beach. Not a hotel in the town, on the main square or on the promenade, but a hotel down at the water’s edge. We can imagine him standing there with a cigarette in his hand, contemplating from a distance the solitary white building that would finally make his dream come true.

The vigorous 34-year old entrepreneur came from a family with drive. Norat’s mother used to buy fish and sell it on to fishmongers from Olot and Besalú, in an age when women did not normally show such energy and decisiveness. Norat inherited his mother’s determination; at thirty-four he was still young enough to retain his dreams, but old enough to have travelled and to have gained experience. In the first third of the 20th century, it was not unusual for people to live and die in the same place without ever venturing beyond their county borders, but Norat had travelled to Europe and South America to observe and learn. His trips to Paris, Antwerp and Argentina helped him to understand how hotels worked in other countries, while he gathered the experience and skills that he would need to carry out his project. Norat’s daughter Neus recalls how the project seemed audacious and risky to many people and his friends and acquaintances placed little trust in its success, but her father was completely convinced that he would succeed.

In the early 1920s, Paris, which had ushered in the new century with the 1900 World Fair and the Olympic Games, was immersed in the *Belle Époque* period and was teeming with artists and ideas, with hundreds of visitors still flocking in to see the *ville lumière*. In 1919, the two great European metropolises of Paris and London were connected by a commercial airline; Paris was a must for all those who wished to see the wonders of the French capital, the Eiffel Tower, the Seine, the Louvre Museum and the Jardin des Plantes, dine in fine restaurants and savour the culinary specialities. In this city, Norat stayed for a while at a hotel belonging to the parents of Jeanne Moreau, the future icon of French cinema. The father of the actress, Anatole Désiré Moreau, also owned a bistro in Montmartre, and Norat took the opportunity to learn the secrets of French cuisine working by his side. Norat Gotanegra stayed in Paris for four years, and two more in Antwerp, becoming familiar with European cooking techniques and restaurant management in a city accustomed to receiving visitors and with a fully equipped tourism industry that was operating at full throttle.

After Europe, it was Argentina, where Norat had a relative who could introduce him to the catering world. Without giving it a second

thought, he decided to set off for Buenos Aires and to cross the Atlantic in order to continue learning, at a time when travelling from Europe to South America was by ship and the long voyage was wearisome and nerve-wreaking.

By the first third of the 20th century, Buenos Aires was already one of the greatest cities in the world, both in terms of population and also of culture and business. Norat worked for six years at Munich Constitución I restaurant, where he observed, gained information, skills and experience, and pondered on all the aspects of tourism that he could export when he returned home to make his dream of a hotel by the beach come true. As well as Buenos Aires, with the same objective, he also visited Mar del Plata on the south-east coast of the province, which was, at that time, an upper-class tourist resort with a select, aristocratic atmosphere, where visitors came to sunbathe, play golf and try their luck at the gambling table. By this time, the Argentinean relatives had become fond of Norat and wanted him to stay on –they were to visit the Costa Brava later on several occasions– but he was sure that his destiny was in Roses, where he had known for some time what he wanted to do.

1935 was probably not the best time to set up a business, but Norat Gotanegra did not choose the times he lived in. He could not foresee the outbreak of the Spanish Civil War barely one year later, which would paralyse the future of the new hotel by the beach. He would not be able to enjoy the result of all the effort he had put into the building of the hotel, all the new ideas that he had incorporated (there was even a switchboard with a telephone in each room!), and all the hopes and dreams that he had invested in his project.

The Civil War broke out in July 1936 and the country became politically split in the worst possible way. In towns where the insurgents against the Republic took over power, left-wing elements (socialists, communists and anarchists) were ruthlessly imprisoned or shot; in the towns of the Republican zone the situation was different. In Roses, as in other towns loyal to the legitimately established government, precisely on account of the start of the conflict, a series of revolutionary experiences was carried out to transform the social and economic structure of society. A whole series of seizures, expropriations and collectivisations occurred in different sectors, the Santa Maria de Roses parish newsletter was ceased, and members of the clergy were persecuted. Political tension came to the fore, as unfortunately did personal animosities, unresolved problems and, sometimes, rankling vengeance. The violence against elements considered as dissidents –priests, local right-wing politicians or simply conservative citizens– also occurred among the Republicans. During the summer of 1936, many ill-fated individuals were “taken for a walk”, the tragic metaphor used when a person was taken away for execution.

The war, needless to say, was a terrible time for the citizens. Ordinary people with no political involvement, with only day-to-day

concerns to worry about, suffered the consequences of that time of chaos; nobody could be sure of their own safety in that moment when people were acting and reacting in a state of urgency, out of time and beyond control. Excesses were committed in both the Nationalist and Republican zones, often in response to an unfounded report or suspicion. Retaliation could occur for any reason, depending on which side held power in the area: the simple circumstances of owning property and attending church or of belonging to a left-wing faction and believing in social justice could be considered as cause for reprisal. Businessmen were often associated with the Nationalist ideology and Norat Gotanegra received a warning that he would be “taken for a walk”. It was a time of fear and anguish. Some friends advised him to cross the French border in order to save his life, to flee to a safe place and wait to see how events turned out. By that stage, Norat was married to Visitació Vilà and the couple’s baby daughter, Neus, had been born that same year. Reluctantly, he left his wife and child in Castelló d’Empúries, where the family owned a house. Norat hoped that this would keep them relatively safe, and was able to make his way over the border into France with his mind somewhat more at ease. The hotel by the beach was abandoned to the mercy of events.

The building was sacked and occupied, as so many others at the time, with a fire burnt inside and further damage perpetrated. The hotel was finally destroyed by a succession of events, in a sad paradox of a place of leisure and holidays being devastated at a time when the idea of enjoying happy, relaxing days at the beach was replaced by the need to survive, horror, misery and death. Wartime brought hard times and incertitude to Norat and Visitació, and the birth of another child, Norat, in 1937.

Like everything else, the war eventually came to an end. The Gotanegra family returned home with their two small children and with Visitació suffering from her lungs. They were met by a sorry sight. The hotel had been greatly damaged, and needed to be completely redone –repaired, repainted and refurbished– before starting up once more. It was crucial to face up to the new situation and not succumb to dejection. If one wants to start again, there is only one solution, which has always given the best results: work.

The first years were hard for everybody and they had to accept all sorts of guests. Tourism was practically inexistent at the time and in order to travel inland just after the war travellers were required to carry a safe-conduct pass which could be demanded at any moment by the police and which had to be noted in the hotel register along with their passport number. The guest register had to be brought to the police: the Franco authorities wanted to keep the population under control and the required formalities

had to be complied with. The hotel survived with military receptions, gentlemen from Figueres coming to spend the day with their lady friends, and guests from the “Education and Relaxation” social program, set up in 1940 by the Franco trade union organisation to promote (within the parameters of the regime) cultural, sporting and leisure activities, such as group holidays in leisure establishments.

The difficult post-war years passed slowly and the 1950s began. Neus Gotanegra, barely a teenager at the time, recalls that Hotel Terraza was one of the only hotels in Roses. The guests were all from Spain, mostly Catalans but also from Madrid, and the hotel had only sixteen rooms, but by the end of the decade this number was to rise to sixty. The staff carried out all manner of tasks, first cleaning the rooms and then serving in the restaurant, and consisted of girls from the county, from Pau and from Palau-saverdera, who wore a uniform and provided cordial, attentive service for the guests.

The hotel started to hold wedding receptions, and well-to-do families from Figueres, Girona and Barcelona came to celebrate their children’s nuptials. Norat’s wife Visitació handled all the office work and young Neus began to do jobs around the hotel as soon as she was old enough, as would her younger brother later on.

One of the things that Neus Gotanegra recalls above all of her father is that he was a man of innovating ideas, always thinking up ways to improve and modernize his business. He had a new idea for the dining room: to start *diners dansants*, i.e. suppers with musical accompaniment. He set up a record player in the dining room, near the tables, and the guests could listen to music during their meal and afterwards, if they wanted, dance a little.

The bitterness of the Civil War gradually became a thing of the past and men and women who had lived through the war as anonymous citizens, without political involvement, now wanted to go back to enjoying life and sought reasons or excuses to be happy again. Hotel Terraza had an indoor dining-room and, as its name suggests, a terrace where guests could spend a pleasant or romantic evening, dining outdoors under the starry sky, with music playing again after so many years of doing without. This was a place where people could dream for a while of better days to come as they tasted the hotel specialities and listened to the singers in fashion at the time.

Norat had showers installed just outside the dining-room, so that holiday-makers could shower and change after a day at the beach, before dining in style to the strains of Antonio Machín, The Platters, Frank Sinatra and José Luís y su Guitarra. The idea met with great success, not only with the restaurant regulars but also among those who could not afford to have a meal out. The songs could be heard along the beach and were enjoyed by one and all. Neus recalls how some people from Roses would “go to hear Norat’s music”, and

would sit down near the hotel on the sand where they could chat and laugh as they listened to melodies such as *Bye Bye Love* and *Quizás, Quizás, Quizás*. She recalls that her father had brought the idea back from Argentina, where this type of musical restaurants was very popular.

The arrival of tourists from abroad *en masse* started during the 1950s, encouraged by proximity to the European border, the benign climate and the affordable prices compared to those of the nearby Côte d'Azur. The Franco regime promoted tourism to stimulate the economy, despite the fact that contact with foreign visitors brought about a certain degree of freedom and greater knowledge of the outside world.

The Europeans (mostly French and Swiss during this first period) arrived in their fabulous Mercedes, Volkswagens, Dodges and Volvos. The local population had only seen such style in the movies, and they gaped at the cars and the drivers with their different lifestyles, coming from beyond the Pyrenees. Hotel Terraza was by now in full swing, offering its usual excellent service, a pleasant climate, competitive rates when compared to European prices, and the attractive Catalan cuisine. Norat's experience, training and natural intuition had made him an excellent cook. The *à la carte* menu included characteristic Catalan dishes such as fish *suquet*, rice casserole, sole, squid, grilled lobster, and the hotel speciality of chicken and lobster stew. For this dish, Norat kept a tank of live lobsters and guests had the opportunity of seeing how the live crustacean was taken out of the water, cooked, and served up at table.

Norat knew the restaurant business so well that he was able to make out the hotel menus to suit the tastes of the guests. There was a series of different dishes for each day of the week: macaroni on Monday, rice casserole on Thursday, and Peralada champagne and cake laced with coffee cream and *carajillo* on Sunday. Guests used to come in family groups, with parents, children and often even grandparents as well, and stayed for two or three weeks in the hotel, usually at full board; one had to be an expert cook to make tasty, varied dishes that would not tire the guests. The products were always the freshest: Norat would go to the market place every day on his Vespa and fill up the saddle bags. The motorcycle was so laden it could hardly be seen under all the baskets.

Many guests took snapshots of themselves with Norat, Visitació, Neus and young Norat, which they sent them as a mark of gratitude. The hotel motto of making guests feel as if they were at home has been strictly adhered to since the very beginning of Hotel Terraza; guests appreciated the service and preferential attention not always found elsewhere. As well as the foreigners, there were also many illustrious local guests such as Josep Pla, who praised Norat's cuisine in one of his books, and Gala and Salvador Dalí, who came to taste Norat's exquisite dishes.

By the early 1960s, Norat was starting to feel tired. He had struggled for many years, and his health was beginning to fail. Young Norat was the obvious successor, but in the meanwhile the hotel needed reinforcements. The Gotanegras decided to contact Lluís Fernández, a young Barcelona-trained cook who was working at the recently opened Motel Ampurdán. Lluís was no stranger to the Terraza owners: when Visitació needed rest and mountain air after the war, she spent periods of time in Maçanet where she struck up friendship with Lluís' parents. This acquaintance facilitated understanding and the arrival of the boy into the hotel kitchen.

At the time, Lluís was not yet twenty years old, but he had been working as a cook for a long time. He had started in the trade when he was thirteen. He had a good deal of experience, but learned much from Norat, whom he considered to be a great cook. With him, Lluís honed his skills in French-style dishes, classical cuisine and, above all, fish recipes. Lluís retains good memories from his time at Hotel Terraza, two years working full-time and a couple of other seasons lending a helping hand in the kitchen, when the work was hard but there was also time for fun. He met his future wife, who was in charge of the hotel bar, learned a lot from his good teacher and, above all, forged a lifelong friendship with the Gotanegra family which still exists today, nearly fifty years later. Lluís recalls his time at Hotel Terraza as a wonderful period in his life, possibly on account of his youth at the time or because those years were decisive for his personal life.

Over and above the inevitable hand-over of hotel responsibilities, in due course other changes took place that also affected Hotel Terraza. Neus Gotanegra met and fell in love with a young man from Switzerland called Peter Riegg. They married in 1959 and left for Zurich to start their life together. Young Norat met Mercè Portell at her brother's wedding in the hotel and they were married in 1961. The Gotanegra children were now grown up and making their own way through life.

Norat Gotanegra, born at the beginning of the century, was fifty-nine years old by the start of the 1960s. He was feeling tired and ill and had already started to step aside for the next generation, gradually accepting new ideas from the children who had been brought up in the hotel since the day that they were born and who now had sufficient capability and experience to take decisions. The next generation would inevitably take over the business and, although Norat did not wish to retire immediately, he knew that he was leaving his hotel in the best of hands.

From father to son

Norat Gotanegra i Vilà was only twenty-four years old on his wedding day. In 1961, man had not yet landed on the moon, the Beatles were an up-and-coming pop group, and Massiel's triumph in the Eurovision Song Contest was still a remote pipe-dream among the Spanish fans of the programme.

Norat watched his radiant bride Mercè Portell chatting to the guests at their wedding reception and could not fail to realise that the story of their love, like most other things that happened to him, was linked to the hotel. Hotel Terraza had always been, and would continue to be even more so from now on, the stage on which the important events of his life were played out. Norat had been brought up in the hotel, had fallen in love in the hotel and, although on that lovely 1961 afternoon he could not know what the future held in store, would bring up his own four children in that same hotel. Norat had just completed his military service and his sister had left to live abroad; he was young, he had just got married and he knew that, little by little, he would have to take full responsibility for the business and perpetuate the family saga of hotel-keepers. As popular wisdom would have it, in 1961, it seemed that Norat Gotanegra had been born with a silver spoon in his mouth.

Norat first noticed Mercè in the reception rooms of the hotel. Her parents were regular guests at Hotel Terraza and celebrated their children's weddings there. Mercè recalls that she had already been introduced to Norat. The county is small and young people tended to move in the same social circles, but their friendship only really began on the day of her brother's wedding.

Friendship soon turned into love and the couple became engaged shortly afterwards. However, Norat was still young and not yet free to decide on his own future. At the end of the 1950s there were unavoidable obligations which could not be put to one side and one of these obligations was the military service. Norat had to do his military service and, moreover, in the Navy. He had to postpone all other plans until he had fulfilled his duty to the State. As a cook fluent in foreign languages, Norat was posted to different places during his military service. First, he served briefly as a cook on a submarine, where it was said that only the best were sent. The fact that he spoke several languages, unusual in Catalonia at the end of the 1950s, was more important than his cooking experience and meant that he was transferred to serve on the *Juan Sebastian Elcano* training ship. Norat's mastery of French, English, Italian and German qualified him for a post of responsibility as assistant to the young Juan Carlos, future King of Spain.

Norat had just turned twenty but he had not wasted his time. He had worked at the hotel during the busy summer seasons, but had

used the winter months when there were not so many tourists to train in Barcelona, Paris and Switzerland, where he learned new culinary techniques. In that Central European country, he worked in a German-speaking restaurant, which allowed him not only to learn different cooking techniques but also to gain mastery of the language. The particularities of the place, where several different official languages naturally coexist, helped him to practise German in the restaurant where he was being trained, French with his French-speaking friends, and Italian with the many Italian-speaking cooks in the kitchen. His gift for learning languages was complemented by his facility for turning every opportunity to his own advantage.

In the army, whenever the *Juan Sebastian Elcano* put into port, Norat would rush ashore to check out the hotels and restaurants in the city and learn more about the hotel industry in other countries, gathering information with the idea of improving the family business.

While Norat was on his military service, time was also going by in Roses and brought some major changes. His parents, Norat and Visitació, had bought up the surrounding land, and had built a 2-storey extension onto the original building somewhat further back from the beach, on the site of today's hotel. This gave the hotel more space to expand and their business increased accordingly. Things had also changed for Neus, who had become engaged to Peter Riegg, and wedding plans were afoot.

Neus and Peter first met at the hotel, as was natural, and this time, to a certain extent, it was thanks to her brother. Norat had made many friends during his stay in Switzerland and some of them came to see him later on in Roses, using the opportunity to spend their holidays there. Among these acquaintances there was a girl from the Helvetic Confederation who came to spend a few days with her brother, Peter Riegg, which enabled Neus to meet her future husband. The paths of love are always difficult to foresee.

Neus and Peter were married in December 1959, when Norat was still doing his military service. This meant that the family business had lost two pairs of hands at a moment when tourism was expanding very rapidly. Neus' father gave the marriage his blessing on condition that his daughter returned to help out in the hotel during the busy summer season. Norat and Visitació's idea was for Neus to train in a Swiss hotel school and carry on the family tradition; however, life had other plans for her. Neus completed her diploma course in Switzerland but never worked again in the hotel sector; she joined her husband in the automobile company which he was to set up some time later. For Neus, the hotel now came to mean no more than childhood memories and the place where she spent her family holidays for a few weeks every year.

When Norat came back from his military service, his parents engaged him and his fiancée Mercè in a serious conversation.

Visitació's health was delicate and she was suffering from lung problems and was not as strong as she used to be. Both parents wanted the girl to come and work in the hotel, bringing new energy into a demanding and sometimes exhausting business. They needed Mercè to lend a hand during the busy summer season, but the rigid social norms of the 1960s required a more formal arrangement. In those days, a girl could not leave her parents' home to help out in her fiancé's family business, but a married woman could join her husband at his work. This was at the time of the dictatorship and a woman's position was by no means equal to that of a man; it was considered proper for a girl to leave her parents' house only upon marriage. The idea of an independent woman working and taking her own decisions without having to give explanations did not exist at that time in this country. Under the Franco government, a member of the female sex needed her father's authorization for any financial or juridical undertaking. She was not free to administer her own property, lodge a formal complaint or apply for a passport; she was expected to live under the protection of a man, preferably a husband if she was of marriageable age. For this reason, it was deemed fitting for Mercè to take her place in the Gotanegra family only after marriage. Mercè recalls her parents' surprise on hearing of her intention to marry at such a young age when she was only just twenty years old. However, they did not oppose their daughter's marriage, trusting that she was sufficiently mature and responsible to take her own decisions. Wedding plans were afoot once more in the Gotanegra household, with a very young Mercè joining the hotel business the day after her wedding when she was just twenty years old.

They were married in 1961 and started a family immediately. Their first child was born in 1962 and was called Norat, following the family tradition. Miquel was born in 1964, Toni in 1966 and Neus in 1971. The young and inexperienced couple of ten years previously had become the parents of a large family of four children.

From their wedding day on, Norat and Mercè gradually began to take over the responsibility of running the hotel. Mercè's life completely changed, not just on account of her new situation as a married woman but also as she discovered what it meant to be in charge of a business venture. She had no previous experience of working in the hotel sector and recalls that, after her marriage, she never again had a day off work. She was plunged into a world without Sundays, working long hours when everybody else was relaxing in their free time. The lifestyles of the foreign tourists were sometimes shocking for a young girl with a village upbringing; Mercè was often surprised by the lax behaviour of the holiday-makers, who expected hotel staff to collaborate discretely in their love affairs, which were not always in accordance with the strict morality of the country. The arrival of the first tourists in the 1960s may have brought a breath of fresh air, but it was also a huge up-

heaval for the narrow-minded mentality of the time. Tourism provided a peephole into behaviour and lifestyles that were absolutely normal to European eyes but which exercised considerable fascination on the inhabitants of this grey country living under a moralistic, Catholic dictatorship.

Lluís Fernández joined the Hotel Terraza kitchen team at this point in time. The elder Norat, whose health was becoming delicate, took a rest from work and went to take the waters in Amélie-les-Bains. He left young Norat in charge of the kitchens, during which time he and Lluís Fernández shared many experiences and anecdotes and started up a firm friendship. Norat was just over 25 years old and Lluís was about 20; their similar age and compatible personalities cemented what would become a long-term closeness. Norat and Lluís looked after the cooking together and, when they finished up in the kitchen, they did the rounds of the hotel, where something was always waiting to be done. There were repairs to be done on dripping taps or tanks when the hotel was full; olive trees to prune and the septic tank to empty when business was slacker. Lluís still remembers how he and Norat would go about the very unpleasant task of cleaning out the septic tank. They put on waders and sloshed out bucket after bucket. The contents were thrown straight into the sea –those were other times. Afterwards they would have to shower ten, twelve or fifteen times to rid their bodies of the stench.

Lluís Fernández recalls many other anecdotes from that period when the work was hard but friendships were new and flourishing. When the elder Norat came back from taking the waters in France, he was sufficiently recovered to take over the kitchen again, but he now worked in collaboration with his son and the young assistant cook who was his friend. Lluís learned much from the skills of the elder Norat, who showed him the tricks of his trade and sent him to buy fish from Uncle Pere at the marketplace. The cordiality continued after work, and the elder Norat used to drive Lluís to watch football matches in a Madrid-registered Fiat Millecento that he had bought from the Vatican Embassy. Lluís remembers how they would leave the hotel in mid-afternoon and, since few people owned cars in those days, the elder Norat took pleasure in motoring around Roses or Figueres with a big cigar in his mouth before going on to watch the match.

The workdays were long and arduous. They rose at crack of dawn for an early start in the kitchen where, at the height of the busy season, they had to prepare three meals a day for the hotel guests. They worked hard right through the morning until the mid-day meal. After lunch, they got out their toolboxes and went upstairs to fix dripping taps, leaking tanks and gaping doors. There was no time to lose because at half past six they had to be back in the

kitchen to prepare the last meal of the day. The cooks dined after the guests had finished, and they would often slip down to have a dip in the sea before enjoying their meal outside in the cool night air, despite the numerous irritating mosquitoes of the time. After supper, they would head back to the bar to serve cocktails, helping out wherever they were needed. The girl in charge of the bar was later to become Lluís' wife. As well as the hotel guests, the lounge-bar would be full of English people from other hotels who preferred to drink at the Terraza. Good fun was had by all in a babble of different languages, and the dancing often went on until two or half past two in the morning. The following morning it was up again and back into the kitchen, and so on, day after day, with little time for rest. It must be remembered that working hours were not regulated in the 1960s, especially on the coast in summer, and the shifts ended when all the work was done. It would have been unthinkable to demand more free time for leisure and private life.

Lluís recalls his years with the Gotanegra family when Hotel Terraza was his whole life. He had his work, his fiancée and his friends there. Later on, life led him to undertake other endeavours, set up businesses and branch out independently. However, he was to retain his love and his friends for ever.

While the men took charge of the cooking and the maintenance work, Visitació and Mercè organised the hotel logistics. They kept an index card for each guest, bearing the name, room number, check-in and check-out dates, and made a note of the preferences or special requirements for when clients came back. All the paperwork was done by hand, including index cards, invoices and reservations; modern technology was not introduced until much later on, by which time invoicing had become more complex, information needed to be filed on a hard disc and reservations could be made on-line. In spite of the enormous advances of the computer age, Mercè still regrets the loss of some aspects of the old manual system, such as the meticulous card index guest record which she had compiled over the years.

There was always a steady amount of work to get through at Hotel Terraza. When the hotel was full, the hours flew by in looking after the guests; when things were slower, there was maintenance work, repairs and improvements. Norat's parents were in a delicate state of health, and his own family was growing rapidly. His whole life was work, effort and sacrifice. When Mercè was expecting their first child, she had an accident with the smoke vent in the kitchen. Complications developed in the pregnancy, and after the baby's birth, the doctors diagnosed that he would have to be operated on during the first years of his life. Mercè still vividly recalls the anguish of those early days and the worries about her son's health.

In 1964, the Gotanegra family had another setback. One day, when little Norat was in Teknon Clinic for an operation, Mercè suffered a brain haemorrhage. Luckily for her, this happened when she was in the hospital. The hospital staff was alerted and prompt attention from a doctor friend of the family enabled her symptoms to be identified and treated immediately. The speedy diagnosis was crucial for Mercè's recovery.

Life went on, between working at the hotel and bringing up a family. Miquel was born two years after Norat, and Mercè was soon pregnant again. The third child of the family, Antoni, was born in 1966. That year also marked the death of the elder Norat, the founder of the hotel, who had had the original idea which he had made come true by dint of hard work and resolve throughout a very difficult period of history. Death of a parent is always sad and young Norat was not yet thirty at the time, but in this case it meant the disappearance of part of the history of Hotel Terraza. The father's demise and the mother's delicate health heralded the takeover from the first generation that had started and developed the family business.

Norat and Mercè completely took over the management of the hotel from then on, as the mother was ill and Neus was living in Switzerland. Despite his sadness at the terrible loss, Norat assumed his new responsibilities willingly and with ease, having always known that this moment would eventually come to pass. As his father had before him, Norat had his own ideas on how to run a business and was convinced he could build up the hotel that he had inherited.

Visitació looked after the young grandchildren while Norat and Mercè threw themselves into the hotel, aware of the need to make it theirs and to undertake all the responsibilities left vacant by the father's death. Hard work was the couple's motto, as learned from the previous generation. The elder Norat had inculcated in his son the idea that prosperity comes from hard work done to the best of one's ability; there was no other way to live; the hotel was their life and the hotel meant work and effort; it also brought satisfaction but basically it meant working round the clock and putting in as much effort as humanly possible, even at the expense of family life. It was no laughing matter for the second generation to take over the hotel, to select and look after the employees (Norat often sought alternative employment for the cooks when the hotel closed from October to Holy Week from 1968 onwards), to keep an eye on suppliers, to look after the guests and to solve unforeseen hitches... All these matters took precedence over the family needs, which tended to get put off for later, way down on the list of priorities; after all, the business was for the good of the family, and the children's future depended on things running smoothly and prosperously. Norat had inherited this philosophy from his father and

was to pass it on to his own four children, the third generation, who would preserve the essentials while adapting it to their own criteria and the changing times.

In 1971 Mercè and Norat's last child was born and the family was completed with little Neus, a girl at last, after three boys running around the hotel. As the youngest child and the only girl, Neus received special attention from all the family but she also had to find her own way in a mostly male environment.

Hotel Terraza was completely transformed in the mid 1970s, which represented a major step forward for the business. Norat and Mercè had the shrewdness to recognise the deep changes which were taking place in Roses and decided to update their 1960s hotel into a modern, innovative establishment.

In that decade, the Franco regime was coming to an end and during the first years of the Transition period, the seafront at Roses was getting ready for a facelift. The town was considering a long seafront promenade that would attract even more tourists, create parking space, reclaim land from the sea and put the strip of land along the shore to better use. The ambitious seafront renovation project originally included a marina as well as the promenade, but in the end only the promenade was built. The proposed situation of the marina generated controversy, which would not be resolved until thirty years later.

For the Gotanegra family, the main consequence of all these changes was that the whole strip of shoreline had to be free for the new promenade to be built. The urban reorganisation of the town brought about a series of changes for the inhabitants and Hotel Terraza was affected by the project. In 1935, Norat Gotanegra had had the original idea to place the building right by the sea and now, 40 years later, it would have to be moved twenty metres back from the beach, to the site where the first extension had already been built.

Norat took advantage of the situation. He embarked on a complex transformation of Hotel Terraza and redesigned the entire building. By the mid-1970s, several extensions had been added on and the hotel was spread out all over the place. Norat decided to unite the whole business into one single unit. This was obviously a much more radical metamorphosis than simply changing site or making a few small alterations; it was a radical new concept of transforming the 40-year old Hotel Terraza into a more modern establishment, with all the existing services and some new amenities. The transformation would mark a before and after in the history of the hotel.

Development and improvements for the town of Roses brought changes for all the people that lived there, who had to adapt to the times and to the needs of their town. The Gotanegra family was well able to absorb the changes and they introduced improvements with

a business eye to the future. Their natural sadness at the disappearance of the old building was soon compensated by enthusiasm for the new project. Norat seized the opportunity presented to him by the circumstances. He drew up an exceptional plan for a new building with four underground levels of 800m² each, designed to accommodate a conference room, a gym, a laundry and a car park, thus improving existing amenities and creating a much more solid structure to upgrade the Terraza into a modern, competitive hotel. It must be remembered, however, that the new building was still very near the shore, representing a feat of engineering for the age. The audacious project made the hotel one of the leading establishments of its day.

By 1977 the whole country was undergoing change. Franco was dead and democracy was tiptoeing through the Transition period, trying not to stumble over its feet. Hotel Terraza also changed, with a successful metamorphosis which benefited and enhanced the business. The demolition of the old building paved the way for installing modern centralised amenities, and when the final move came it meant a great step forward. Norat and Mercè were delighted with the new site, the modernisation of Hotel Terraza and their new perspectives for the future, but the disappearance of the old building was an important stage in their lives. The old hotel was more for them than just four walls. It was the landscape of their memories and the life they had built up together side by side. They were sad to see the old place go, as places often take on the lives they have sheltered, and there had been much life indeed in the old Hotel Terraza, but the future marches on inexorably. If we are to go forward, we must leave some things behind.

In the 1970s, such an ambitious project inevitably came up against a thousand and one large and small obstacles. The Gotanegras remember the unexpected torrential floods of January 1977 which damaged the unfinished building, when the future basement was still a gaping hole waiting for the laundry machinery to be lowered in. However, as the problems arose, the Gotanegras applied their usual tenacity and resolve and found solutions. The new hotel was completed in 1977 and the old building was demolished. A new era had started for the hotel.

These developments marked a turning point for the Terraza. The previous generation had worked hard to build up the business, which Norat was now transforming into a new updated hotel. New horizons opened, upon a solid modern base, which the next generation would take over and create the excellent Hotel Terraza of the present day.

The 1970s was a period of major political change. The country that had been caged by a 40-year dictatorship was opening up and an atmosphere of renovation encouraged emerging trends. The Terraza was also changing. The hotel now opened for only six months a year, from Holy Week to October; a tennis court and indoor hea-

ted pool were built to attract guests, at a time when these were still a novelty. Norat went to Holland to purchase a pool cover. It was his habit to seek out the most advanced innovations in other parts of Europe, since the country where he lived was still backward compared to the other side of the Pyrenees. He also introduced a manual invoicing machine for keeping the guests' invoices up to date, something which is now required by law. The simple machine was very much ahead of its time: the hotel employees were able to enter the previous day's balance and all the items of the current day. This had the advantage of speeding up invoicing, but it also meant an extra hour's work each evening to add all the vouchers from each room onto the corresponding invoice.

The hotel organisation was determined by the increasing volume of tourists who had been coming in ever since the opening of the French border in the period following the Civil War. Wedding receptions were discontinued as events of this kind could not be held when the hotel was full of tourists. By the late 1970s, full-board pension was no longer sustainable in high season when there were three hundred guests to be catered for. The work had to be carefully measured and rationalised, so as not to take on more than was possible without lowering the standard or exceeding the limit of effort required.

The years went by. The children grew up and, as soon as they were old enough, helped out in the hotel tasks wherever they could. They washed strawberries in the kitchen and whipped cream for the *fraises Chantilly* so beloved of French tourists; they laid the tables; they ironed napkins (and their hands became soft from the starch used for the table linen); they helped to bring pails of milk and buckets of coke into the kitchen; they carried up suitcases and showed guests to the rooms. Miquel recalls that one of his many chores was to make stencil duplicate copies of the menus. Computers and photocopiers were still a pipe-dream and the menus for lunch and dinner had to be typed out and copied every day. Dishes on the hotel menu included Catalan cold meat salad, *cassoulet* bean stew, chicken à *l'estragon*, cannelloni *alla Rossini*, chicken served with *ratatouille*, gnocchi *alla piemontesa*, skate with black butter, and melon with cured ham. The star dessert was the "pyjama", a concoction consisting of slices of tinned peach served with crème caramel and ice cream, and topped with whipped cream. The hotel hosted up to 300 full-board guests, which involved planning, preparing and serving daily breakfasts, lunches and suppers for 300 people, as well as laying and clearing the tables, and making copies of the menu. This enormous amount of work was simplified when the hotel discontinued full-board pension at the end of the decade.

The Gotanegra siblings were brought up in an atmosphere which left a strong imprint on their characters. This was especially true of

the two eldest, Norat and Miquel, who grew up at a time of ferociously hard work, and learned from an early age to perform all the hotel chores, whether it was mending the heating system burner, rescuing a guest stuck in the lift, changing the ball-bearings on the taps, bringing up an extra bed or unblocking a lavatory. Norat taught his children to be self-sufficient and to depend on others as little as possible. He made them aware of the need to learn languages, to solve problems on their own, and to keep themselves up to date with the latest trends.

The childhood of the Gotanegra siblings was linked to the hotel, their games were related to hotel activities, and their comings and goings were regulated by the hotel work routine. Norat and Miquel, the eldest children, were the first to join the hotel team. Their position as the eldest sons meant that they were the first to be called on for any jobs that needed doing, and they were the first to make their way along the path laid out for them. The hotel took priority over everything else: whatever needed to be done was done. This was the family business, the source of income and prosperity, which could not be ignored or overlooked. Antoni was the next to join the team, two years after Miquel, and finally Neus as soon as she was old enough to follow in her brothers' footsteps. The teenage children could never decide what to do in their free time; they could not arrange to meet their pals to play football on the dried-up river bed, to spend Sunday afternoon at the cinema, or even to have an ice cream on a summer evening. Toni recalls that he could never meet his friends like everybody else, but always had to find out where they might be when he finished work, so that he could meet them for a bit of relaxation. All the activities revolved around the never-ending hotel schedule, where there was always work to be done, some task to be finished or to be started, something that was waiting to be done in some corner of the space in which they were brought up. The hotel was their home but it was also an absorbing, tyrannising home that forged a character unlike that of other children who had no business and did not experience, enjoy and suffer from the privilege of being the children of Hotel Terraza.

The hotel did indeed confer certain privileges. It was exciting to slip in and out and see what the guests could not see, what was behind the scene, the entrails, the machinery. They felt important to be able to invite their friends for a swim in the heated indoor pool, which impressed them at a time when it was a luxury enjoyed by the very few; Neus recalls splashing in the pool with her friends after she had finished her duties. It was fun to get a closer look at the European cars, so different from those owned by the people in the town, to learn to immediately recognise the different countries of origin of the foreigners, to learn some words in other languages, and to feel in contact, somehow, with Europe.

The hotel imposed its rules and obligations, but at the same time it made the children proud of their position. The Gotanegra siblings

grew up with this duality, knowing that they had to work hard to keep up the family business but also knowing that many other families did not have such assets. The time came round to deciding what they would do with their future.

Mercè and Norat left their children free to decide what they would do with their life. They could choose to work in the hotel if they wished; they could also opt to study something different, fly far away from the hotel world and try their luck in other fields. No family imposition would impede their choice. The decision was soon taken. All four children had been born and reared in the Terraza and had carried out all sorts of tasks and all four decided to carry on their father's work and that of his father before him, and to manage the hotel together, continue what their father had taught them, with each one contributing their own particular talents to the business.

In our country, a family-run enterprise must be run by somebody who knows the business from the inside, from an early age, who has worked their way up from the bottom, who has carried out all the tasks, who has had to get out of all manner of tight corners. This is the best way to control all the mechanisms, to be able to surmount obstacles, to love and understand the complicated machinery that makes a hotel run smoothly. The Gotanegra family had served their apprenticeship for a job demanding much effort and many sacrifices, but which also made them proud to be the heirs of a 75-year old tradition.

By the early 1980s, the hotel was operating at full steam and the "Fully Booked" card was often handed out in high season. Tourists kept coming in their droves and would continue to do so until the following decade. The Gotanegra children, especially the elder siblings, were grown up now and, after the latest building works, the hotel now boasted improved amenities. At the start of the decade, the most profitable side of the hotel was bed-and-breakfast, and the Terraza was packed out during the holiday season, long weekends and bank holidays. The successive enlargements meant that the rooms were no longer of uniform size or style, and the staff had to use their intuition to choose the most suitable accommodation for each guest. Miquel recalls that a quick glance at a guest's nationality, car and watch was often sufficient to guess their room preferences. Strategies had to be worked out to rationalise the space available. Seafront rooms were given to groups of three persons (double bed plus extra bed), and long-term regular customers were assigned their rooms before the one-nighters. However full the hotel was on any particular night, some rooms were always kept free until ten pm in case problems cropped up with reservations. Guests were not to feel disappointed in any way; their expectations had to be met and their requirements fulfilled to the last detail; excuses were simply not acceptable. Strategies were devised to make sure that everything ran smoothly.

The family employed a large staff. Apart from the regular hotel workers in the kitchen, restaurant, reception and rooms, the huge volume of work meant that they also employed a painter, a builder and extra administrative staff including a secretary for dealing with the menus and the correspondence.

In 1985, the Gotanegras installed their first computer. It cost the princely sum of six million pesetas and required an air-conditioned room. Miquel Gotanegra had to take a course at Hotel Princesa Plaza in Madrid to learn how to work the apparatus and get full value out of it. While he was there, Miquel observed a completely different type of organisation and realised the importance of replacing manual by computerised management, despite his initial shock at replacing the card index system for virtual data. The Gotanegras still have some of those early computers as a reminder of that time of change.

Computers brought in a new management and reservations system, which Norat had read about in a trade magazine and immediately realised their time-saving potential for invoicing, as each item of expenditure, vouchers, and services used by guests during the day had to be entered every evening. The automatic telephone was another improvement designed to eliminate the old system of counting units, calculating the cost and adding it to the bill. The cost of this device could be added onto the general bill, which saved the need for employing a person to put calls through all day. There was another novelty in the rooms: electronic minibars, which enabled items consumed to be put straight onto the guest's account.

The automatic telephone, direct telephone call billing, and invoicing in real time were tempting business advantages and Norat decided to make a major investment in order to place the hotel at the head of the sector in technology.

However, the boom years did not last forever. The market began to fluctuate and some very prosperous years were followed by other years with less work. In the mid 1980s, when it was starting to be clear that the volume of tourists was decreasing, Norat, with his usual good business sense, decided to keep ahead of events, open a grill restaurant on the fifth floor and go back to serving lunches. Guests could now partake of a midday meal in the grill restaurant with a superb view of the Bay of Roses as well as an evening buffet on the ground floor.

The concept of tourism really started to change in the 1990s, after the liberalisation of air transport and the lowering of the cost of flying. The growing trend was for people to take several short breaks each year, dividing their holidays into small segments of a few days in large European capital cities, with busy schedules that

left no time for relaxing. Gone were the days of long, restful holidays in places like Roses, where visitors could explore the area's cultural and natural amenities, enjoy the beach and still have time for a wealth of other activities. The volume of tourism started to decline and everything changed as Catalonia began to be seen as an expensive destination, possibly because other cheaper destinations were now emerging. The moment had come for a new step forward and something to differentiate the Terraza from other hotels. In 1991, Hotel Terraza changed category and went from being a 3-star hotel to a 4-star hotel. This involved many changes, designed to improve the amenities and the service in order to obtain the extra star. From then on, Hotel Terraza would offer fewer standard rooms and more suites, and cater for a more demanding type of guest than hitherto. Couples with higher purchasing power and

more refined tastes were targeted more than the harder-pressed family clients; the new guest profile were visitors seeking a quiet place with exquisite service and first-class amenities, for whom price would be a secondary factor after the top-quality attention and facilities offered by the hotel.

Throughout all these years, Hotel Terraza has adapted to changes in the town, to fluctuating tourism patterns and to the family members in management. The hotel motto has always been to look ahead, for staying put means falling back; to look out for changes today that will affect business tomorrow. These strategies have proved successful and the Gotanegra family is now celebrating the 75th anniversary of Hotel Terraza.

A state-of-the-art hotel

During the 1930s, in the same decade as Hotel Terraza was opened, William Wellman directed the classic adventure film *Beau Geste*, starring Gary Cooper and Ray Milland. For those who have not seen the film, it told the story of three brothers who joined the Foreign Legion to save their honour. In fact, only one of the brothers decided to enlist, but the strong links between them meant that all three joined up without hesitation. The film starts with an off-screen voice which illustrates the nature of their relationship, presented as a proverb, as if it were a quotation from *Arabian Nights* (let us not forget that the story takes place in the desert) which gives us the key to the story: "The love of a man for a woman waxes and wanes like the moon, but the love of brother for brother is as steadfast as the stars".

The relationship between siblings is indeed something special and different. They share the same background, have similar strengths and opportunities and engage in healthy rivalry. Sibling relationships involve cooperation, complicity, affinity and occasional differences of opinion. They can say anything to each other and will forgive everything because the link between them is stronger than the circumstances that may give rise to conflict.

A similar relationship exists among the members of the latest generation at Hotel Terraza. The hotel had previously always been managed by a husband-and-wife team, first the founders Norat and Visitació, followed by Norat and Mercè, and now the Gotanegra siblings are holding the reins.

The four siblings, Norat, Miquel, Toni and Neus, were brought up in the hotel and with the hotel; as well as working there, it was also their home. They know all its nooks and crannies, they have carried out all the different tasks, from washing strawberries to carrying up suitcases, from ironing napkins to parking the guests' cars. They had witnessed all the transformation processes over the years, they had seen things start up and helped them to develop over the course of the evolution of the hotel which, as Norat says, is almost like another member of the family.

Ever since their earliest childhood, they knew that they would end up working in the family business, and it never crossed their minds to do anything else. For that reason, when their parents offered them the choice of studying something different if that would make them happier, they immediately rejected the idea and strengthened their position. When their turn came round, they all took the decision to stay with Hotel Terraza, with each contributing their own particular qualities to the requirements of the business while gradually increasing their level of responsibility; joining the hotel came about in a very natural way.

It is not easy for four people to run a hotel together. They may share an overall vision, but have different opinions or criteria for

solving matters on a day-to-day basis. The Gotanegra siblings have worked out a strategy based on the division of tasks, with each taking responsibility for a different department of the hotel, thus minimising the minor daily interferences that are often more wearying than divided opinions over larger issues. The Gotanegra siblings have the advantage of knowing each other's faults and virtues very well, and are able to anticipate how the others will react in different circumstances. This enables them to work better together, to approach certain decisions with both diplomacy and honesty, and to maintain their own positions firmly while keeping an open mind to observations from the others. They have lived and shared so much together that they are well able to argue and make it up again with no ill feeling, and proceed without worrying unduly about fleeting moments of bad humour or excessive bouts of enthusiasm. They are somewhat like communicating vessels that mutually compensate one another and they achieve an equilibrium through their enriching contrast of opinions, although this is sometimes difficult, which enables them to contribute what is best from each one. The Gotanegras have a tacit agreement that nobody from outside the family will join the management team and complicate the decision-making task on how to run the business. Spouses, children and friends do not always understand the exclusive, often all-absorbing dedication of the four siblings to the hotel, where they must always be available to solve problems, rush in to cope with all sorts of emergencies, contend with unexpected situations, and work around the clock to make things go smoothly. The lifestyle can only be fully understood by the initiated few who know the huge personal effort required to keep a business going.

Of the four Gotanegra i Portell siblings, the eldest is Norat. He studied Tourism in the knowledge that he would work in the sector when he qualified. He is now head of maintenance at the Terraza, where he looks after the hotel amenities and equipment and makes sure that everything is kept in tip-top condition. He knows the hotel structure inside out, understands exactly how the equipment works and is able to instruct the technicians, with whom he works closely, how to solve problems affecting any of the infrastructures at any moment and what the result should be. Norat also takes charge of certain safety and security aspects which, when a problem arises, needs to be solved by a member of the hotel management.

Norat explains that the nature of his work has changed greatly since he took over. He still has to cope with unforeseen hitches, but new technology has given him a lot of freedom. His physical presence is no longer permanently required on the premises, as it used to be in the 1980s, and he can now be simply available to come if needed. When he first took over the hotel maintenance, he

was on call night and day and always had to say where he was going and when he would be back. He always had to be available in case there was a problem to be solved. As years went by, he introduced a bleeper system that alerted him by sending him a signal when the hotel needed to ask his advice on something or other, which could be done with a simple telephone call; and then finally the mobile phone arrived. This small device brought about a whole revolution and enabled Norat to achieve a much greater degree of independence.

Like all the siblings, and despite having worked from a very young age at all the different hotel tasks, his undertaking of the responsibilities involved in the management of the Terraza was precipitated when, at the beginning of the 1990s, the father fell ill and the children had to take over greater responsibilities earlier than expected. They joined the department for which they had been groomed, and suddenly found themselves at the heart of the decision-taking process. As head of maintenance, Norat was needed for every aspect related to his post of responsibility. If an electronic room key was broken and the guests could not get into their rooms, or if absent-minded guests forgot their safe-box code in their room, Norat had to solve the problem. The job at the hotel was all-absorbing and it was hard to fit private life and leisure into the work schedule.

Norat recalls one of the early room-key card systems installed in the hotel that was designed in such a way that, if any lock broke, he had to go along in person to mend it since he was the only one who knew the specific codes. At the time, he was living and sleeping in the hotel and was sometimes woken in the middle of the night to repair door locks which had got broken by guests trying to force the card in the wrong way. Today there is a new system that sends a signal from a portable micro-processor to fix the broken lock and Norat's physical presence is no longer permanently required on the hotel premises to restore things to their original state.

The Gotanegra family has always been interested in guaranteeing that Hotel Terraza is right up to the minute in all its state-of-the-art systems, such as mini-bars, automatic telephones, computerised invoices and electronic room-key cards. The elder Norat and Mercè always wanted to install the latest innovations for the hotel to make their guests' stay more comfortable. They were the first to equip the rooms with irons, hair-driers, television sets, thermostatic taps, and so on. They always attended trade fairs, especially in Paris, to see the most up-to-date equipment, and Norat has followed in his parents' footsteps with his constant innovations and new devices for improving different aspects of life at the hotel.

Sometimes, however, the systems set up to reduce the workload and optimise the service did not always work out as expected. The situation had to be corrected; each new device had to be

assessed as to whether the advantages outweighed the drawbacks. If something did not work out, it had to be changed. In the 1980s, for example, the Terraza installed a system of electronic mini-bars with the products placed in individual compartments. When guests opened up a compartment, the cost of the product within was charged directly to their account. This ingenious, modern system was supposed to save work but in actual fact it brought more headaches than solutions. Guests would often open up the mini-bar compartments out of curiosity, and then each invoice had to be checked to see what they had or had not actually consumed. The company that installed the mini-bars did not comply with its obligations to repair the system, and finally a decision had to be taken. From then on, the Terraza mini-bars would only contain a courtesy selection of mineral water; if guests want another product, room service is available.

Modern technologies have made it easier for Norat to keep abreast of innovations in the hotel sector, and Internet reduces the need to attend trade fairs and accumulate dozens of catalogues. With all the information available on-line, he can study the different models on the market, compare prices and qualities and, most importantly, read opinions of other users from his own computer.

Thanks to these tools, Norat has been able to improve the management of his department. When everything works smoothly in a hotel, the task of maintenance is often not appreciated; but if things do not run as smoothly as they should, then real disorder may ensue.

The second Gotanegra sibling, Miquel, is only two years younger than Norat. As hotel manager, he is in charge of devising strategies to attract clients, coordinating the various departments (reception, rooms, bar and so on) and solving large and small problems on a day-to-day basis. When his father fell ill in the mid 1990s, Miquel, his brothers and his sister had to start working at the hotel and take over full responsibility for its management; Mercè needed time to be at her husband's side during the last, painful period of his life. The elder Norat, the soul of this second generation at the helm of the Terraza, died in 1995 and his children were faced with the task of managing the hotel on their own.

Miquel's motto for keeping up the business is to stay one jump ahead of the guests' requirements. He keeps a weather eye out for user preferences and keeps up to date in all the up-and-coming new trends in the sector. The secret is getting in there first, consolidating the new trends before they become popular, and staying different from and one step ahead of the competitors.

Miquel believes that the Terraza has three features that differentiate it from other hotels. First and foremost, and as the main aim of the hotel, is the preferential treatment afforded to each and every guest. From the 1990s onwards, the hotel started to extend its sea-

son progressively until its current opening period from the first week in March until New Year's Day. The longer season lends greater stability to the hotel structure and enables the family to employ a more specialised, professional staff specifically trained to work in the hotel sector. There is an occasional intake of temporary workers, but the permanent staff of specifically-trained men and women makes for continuous high standards and improved service for the guests. Sometimes at peak periods the staff is reinforced with temporary workers, but most of the employees are permanent. The reservation system also reflects the preferential attitude shown to guests: Hotel Terraza has never had an overbooking problem, and when guests arrive at the hotel they are always given exactly what they have reserved under the agreed conditions.

The second differential factor of Hotel Terraza is the dining-room, as many hotels along the coast only provide a buffet meal. In fact, this used to be the case at the Terraza in the 1980s, in the time of the elder Norat, when buffets were a novelty and were requested by the guests. Later, however, the service was discontinued when the family realised that buffets were incompatible with the quality they wished to serve. The Terraza is now most interested in providing top-class cuisine based on fresh, local products in a combination of tradition and new techniques, with just enough but not too much sophistication. Good quality ingredients do not need dressing up. Chef Toni, the third brother, and his excellent team of cooks know that diners want their food to be well prepared and to taste good.

The third distinguishing feature of the Terraza came with the addition of a proper spa to meet the requirements of holiday makers seeking something out of the ordinary. By the late 1990s, the hotel had already installed a jacuzzi, a sauna and a massage room; the success of the idea, combined with market trends, led to the opening of a new spa in 2004. The Terraza was a pioneer in a venture that has since become more popular, with hotels of a certain category now offering similar services. Other projects are currently being developed, in accordance with the hotel tradition of constant innovation and renovation.

New technologies are also the keystone for the business side of the hotel. It is not enough that the hotel has a postal service and a telephone in each room. Direct on-line reservation by Internet facilitates access to the hotel, and the virtual platform enables the management to detect guests' opinions and preferences and to introduce improvements accordingly. Twenty-five years ago, opinions of the guests would probably not have been taken quite so seriously. Clients were not yet aware of their right to complain and managements had not acquired the habit of studying user comments to improve service. Today, on-line guest opinions provide a constant source of self-assessment that enables the different department heads to correct any detail that is not running as smoothly as it should.

Miquel Gotanegra was specifically trained to work in the hotel sector. He has occupied the position of Vice-president of the Costa Brava Girona Tourism Board, and he was also nominated President of Girona Chamber of Commerce Tourism Department. He has attended all the major European trade fairs and applies his experience and professional intuition to recognizing the constant changes in the sector. Some years ago, at Fitur, the major place of encounter for tourism professionals in Madrid, Miquel was warned by an expert in the sector that hotel wholesalers would soon go under if they did not incorporate some value-added differentiation; he also heard the science-fiction sounding idea that in the future people would reserve hotel rooms on-line from the comfort of their home, but that success would come to hoteliers prioritising personal dealings with their clients. Miquel took all this information on board and decided to adopt a series of measures designed not just to stay on the hotel map but to achieve and maintain a highly visible profile. This involved constantly thinking up new strategies to attract clients, special offers, packages and formulas that went beyond the standard seasonal rates of his father's time. At the same time, he was well aware that any success story would soon be imitated by competitors.

Miquel claims that his secret is putting passion into the work. If a person is happy in their job and throws all their time and energy into what they do, this will inevitably produce results.

Toni is the third Gotanegra brother and the Terraza chef. As a child, he was delicate and spent a lot of time in his father's company, making many trips to the doctor. He was interested in cooking from an early age, to the extent that one of his favourite games was to compete with his father to see who was best at making certain dishes on the hotel menu. It was soon clear that he would be the one to take over responsibility for the kitchens.

Young Toni did work experience in other restaurants to learn new techniques; at just sixteen years of age, when the hotel closed for the winter months, his parents sent him off to Paris, and later to Barcelona, Galicia, Cantabria, Brittany and the south of France for a few weeks with one chef and then a few more weeks with another, to learn new techniques in restaurants according to their different specialities, e.g. Italian pasta, *sous-vide* cookery or traditional local dishes. He worked under the best chefs, in establishments ranging from the Ritz to others awarded with Michelin stars, sometimes meeting cooks who had previously worked at the Terraza and were delighted to train the son of their former master. He went from one restaurant to the next in order to gain training experience, and once he had learned the basic techniques, the chefs sent the boy on to colleagues in other kitchens so that he could learn their recipes and cooking styles.

In the French capital, Toni worked in a hotel kitchen where he learned the specific art of cooking for a hotel dining-room, which requires a different set of skills from cooking in a restaurant. Restaurant cuisine can leave more room for creativity than cooking for a hotel, where the chef is more of a craftsman than an artist. As Toni himself claims, restaurant chefs are to composing music what hotel chefs are to playing it. More than personal dash and verve, a hotel chef must have a solid training and produce a range of dishes every day to meet the guests' requirements. Hotel guests take several meals in the hotel dining-room over a short period of time, so the novelty value inevitably wears off; guests may be in a good mood one day and out of sorts another, but they will always expect top-class food. It is the kitchen's job not to disappoint them.

Variety is also another primordial factor in a hotel kitchen. The menu must be changed daily so that long-term guests who are staying for three weeks can try a variety of different dishes at each meal over a two-week or a three-week stay; *à la carte* menus with twenty seasonal dishes served to different customers every night in restaurants simply do not work in a hotel where the clientele is the same night after night; hotel chefs must have many more resources than chefs in conventional restaurants.

One of the basic requirements for making out a good menu is to have good equipment, and the Hotel Terraza has always been well endowed with the first-class tools needed to offer a good-quality cuisine to the guests. The kitchens have changed considerably since the time that grandfather Norat inaugurated the hotel to when Toni took over the kitchen. The Terraza restaurant started with a coke-fired cooking range which was highly efficient and enabled the restaurant to work at full throttle, but required time to buy the solid fuel and carry it in and find space for storing it. Later on, the cleaner, more practical and energy-saving gas cookers were a great advance. For many years, the Hotel Terraza used a classic industrial gas stove manufactured by Flores Valles, a company that has constantly improved and updated its products right up to today's range of reliable, heavy-duty cookers. The hotel now uses a custom-built Bonnet range manufactured by the French firm specialising in high-yield kitchen equipment. State-of-the-art technology and new techniques are indispensable today, and the Terraza opted for this easy-to-clean, low-energy precision range. It is necessary to have precision tools that guarantee complete temperature control, that are easy to clean and that consume a small amount of energy.

In the Hotel Terraza dining-room, called La Cuina d'en Norat in clear homage to the family saga, Toni and his team serve seasonal products in a wide range of traditional and international dishes. The long-established hotel criterion dictates the use of fresh products bought daily from the market. The hotel gives priority to top-

quality local produce, e.g. preferring to serve duck confit rather than venison meatballs.

The cuisine is based on traditional Catalan cookery, with recipes and secrets passed down from grandfather to father and from father to son, but with a touch of added creativity. In Toni's opinion, clients enjoy a dash of innovation. It is necessary to have a cuisine based on time-honoured dishes but with an ounce of difference that confers originality to the dish without substantially changing its nature. It is hard to achieve the happy balance of re-interpreting a traditional dish without going too far, of re-composing a well-loved recipe without making it unrecognisable. Hotel guests cannot face sophisticated dishes every day of the week; they prefer well-prepared food served with a personal touch, but plain enough to be eaten every day.

La Cuina d'en Norat takes guest preferences into account, and the menu always includes old favourites such as squid rings fried in batter, croquettes, steamed vegetables, grilled green asparagus and potato omelette, alongside the daring or sophisticated dishes designed for more discerning palates. Toni Gotanegra's success comes from having a well-balanced menu that combines sophistication with time-honoured tradition.

One of the features of La Cuina d'en Norat is providing a service geared to the mealtime preferences, habits and requirements of the hotel guests. A different dish may be prepared for a guest feeling slightly unwell that day or for a regular customer wanting a house speciality that is not on the menu. Hotel guests act differently from restaurant customers, and tend not to be in a hurry and to take longer over eating. They start off with an *apéritif*, dine in leisure and sit over their meal afterwards. They also tend to give very sincere appraisals, which provide satisfaction to the kitchen team who never receive unwarranted praise. The Terraza dining-room sometimes caters for customers from outside the hotel, who usually come to partake of the increasingly popular wine-pairing suppers that the hotel organises every month.

Toni Gotanegra learnt many new techniques during his training years, but many of the tricks of his trade in the kitchen are based on the secrets handed down to him by his father, whose great intuition made him a pioneer in up-to-date procedures that only came to be the height of fashion later on. Toni learned from his father Norat, for example, the practically unheard-of method of cooking ingredients separately and then combining them for the final presentation, a practice which is now very common. The same is true of other techniques: he learned *sous-vide* cookery at the Hotel Negresco in Nice way back in the 1980s, many years before this type of cooking became popular and the necessary technology was developed for its application.

Toni, however, acknowledges the great contributions to the world of cookery made by chefs such as Ferran Adrià with his per-

manent research workshop, his innovative tools and techniques, and his determination to popularise the new methods. Cookery today is very much alive and kicking, and the current generation of chefs has opened up the field for the new techniques, devices and ground-breaking presentations that have revolutionised the restaurant world.

Toni is convinced that cuisine cannot turn back now. The basis of modern cuisine still lies in traditional cookery but the current innovations will be incorporated somehow or other. Food must obviously be well cooked and served at the right temperature, but other aspects are now coming in for consideration, e.g. enhancing taste with a crunchy titbit, a certain aroma, a dehydrated ingredient or a new and different presentation. The dish must be nutritionally correct and attractive to the eye, but it should also and above all be tasty and appealing. Toni is of the opinion that taste is the ultimate aim of cooking. This can not be brought in by force because, despite all the fancy contrasts and surprises, food must always be pleasurable to the palate.

However, despite all these reflections on new methods and creative cuisine, Toni always recalls what his father often used to say: if you want to know whether a cook is any good or not, you only have to ask him to cook a simple French omelette. It is probably by making something simple that he will best be able to demonstrate his *savoir-faire*.

The youngest of the Gotanegra siblings, Neus, is in charge of the hotel administration. She studied Economics with a view to putting her skills and talent to use in the family enterprise, which she never dreamed of leaving. The hotel business runs in her blood and, like her brothers, having lived in and for the Terraza all her life has given her the unconditional Gotanegra love for the hotel. Neus has a home of her own to run, but still sometimes finds it more convenient to sleep in the hotel, her childhood home, for brief periods. At certain times of the year when her work piles up, her day begins early and finishes late she temporally moves back into the Terraza where she can rise early and make more efficient use of her time, as in the old days, until her workload has been cleared.

Neus might have preferred to work in a department allowing her more direct contact with the guests. She enjoys meeting and talking to people, and feels at ease telling them about the hotel services and amenities. She feels more in her element in this aspect of the job. However, the administration department of a hotel is all-important and requires much dedication and effort to ensure that all runs smoothly without setbacks. From time to time, whenever she has a moment, Neus slips out to the reception office or other areas of the hotel where it is easier for her to see what is going on and observe the guests' comings and goings. Her work brings her into close con-

tact with her brother Miquel, the hotel manager, and their work overlaps to some extent.

Neus was born and reared in the hotel and never contemplated any other job, but she freely admits that many aspects of her life have been conditioned by the fact of her family owning and managing Hotel Terraza. As a child, she never went to play in any of her friends' houses; her friends came to play in the hotel, where she sometimes made them help her finish certain tasks that had to be done (for example, washing strawberries) before she could take time off to enjoy swimming and splashing around in the pool. As the youngest of four children and the only girl as well, Neus was aware of the contradiction of feeling both protected by her elder brothers and excluded from their tight-knit male world, despite her being just as involved in the hotel as the other members of the Gotanegra family. Shunning the long-standing, traditional idea that a woman's place is in the kitchen, it must be said that Neus has not shown the slightest interest in cooking, or maybe simply because since she has always lived in the Terraza, she has never had to bother with preparing food. An advantage of living in a hotel is that one does not have to cook, but at mealtimes there are always delicious dishes on the table. In Neus' case, the actual art of cookery has never held much appeal.

Throughout her life, it has been hard for Neus' friends and acquaintances to understand her almost exclusive dedication to work and her willingness to be available even when she has a day off or she is supposed to be on her free time. The truth is that one is permanently on duty in this type of business, not only to cope with eventualities in one's own department but with any unforeseen incident that might occur. And of course, to cap it all, the busiest periods at the hotel often coincide with leisure periods for the rest of the population who do not belong to the hotel sector. The Gotanegra family and their staff work right through Holy Week, long weekends and summer holidays, when the guests use their free time to enjoy staying at the Hotel Terraza.

The hotel administration has changed a lot since the days of grandmother Visitació, when all the guest expenditures were jotted down by hand, added up to calculate the amount due, put onto the account and filed away carefully in a folder. Proper administration is fundamental for any modern business today and Hotel Terraza is no exception to the rule. Neus puts in as much time as is needed to make sure that everything runs on oiled wheels from her department.

Over the last ten years, Hotel Terraza has been completely transformed from top to toe. After the unfortunate illness and death of their father, the Gotanegra siblings came together and embarked on an in-depth assessment of the structure of the hotel, detecting possible drawbacks and looking out for areas in which improvement was needed. They decided not to spare any effort to keep it going. They did market studies of current public trends,

they undertook major renovation works, integrating the sea-view ground-floor bar into the hotel structure, modernising the swimming pool, eliminating single rooms and increasing the number of suites... The golden years of the booked-out hotel and having more work than they could cope with were by now a thing of the past, and full concentration and dedicated efforts were now required to make things operate smoothly. When low season conditions permitted, the hotel now went back to hosting wedding receptions. This service had been discontinued in order to cater for the foreign visitors flocking to our beaches during the tourist boom period. Receptions required compartmentalised reception rooms, specially equipped kitchens and teams of outside workers coming in for each event, all of which were incompatible with catering for a fully-booked hotel.

The Hotel Terraza concept is that of *work in progress*, where nothing is carved in stone, where one must welcome change and maintain a constructive attitude to problems. This same concept is found in French hotels, where the spirit of hospitality, personal service and guest priority is still preserved.

The Terraza has now passed through three generations. What will the future hold in store? The Gotanegras would like the hotel to continue as a family business, while acknowledging the certain degree of complexity entailed by the enlargement of the family.

The fourth Gotanegra generation has had a different experience of the hotel from that of their parents; the younger members see the Terraza as their father's or their mother's business, but not necessarily as the centre of their own lives. They have been reared in multi-disciplinary families in each of which one of the parents is not directly linked to the hotel. The new generation has not lived in the hotel day in day out, year in year out, and so their degree of involvement is not as intense as that of the previous generations.

The Gotanegras are aware of all these elements, but still try to inculcate in their children the underlying philosophy that has guided

the Terraza management over the last 75 years. They hope that the new generation, although brought up within different parameters, will understand the need and the advisability to carry on and that they will find the stimulation to continue building up the long-standing family business.

They realise that this fourth generation may not share their vision of the hotel, just as they themselves departed from that of their parents before them. Times have changed, and these children never had to run home from school, leave their satchels and start serving coffees, drying cutlery or washing dishes. Life is different now and there is more than just the hotel for the young people of the family. However, their parents are sure that they will succeed in transmitting the philosophy that has sustained the business for generation after generation. Proof of this can be seen in the fact that Miquel Gotanegra's sixteen-year-old daughter Marina has worked in the hotel for the last two summer seasons. It would seem that the younger members of the family will indeed carry on the task started by their great-grandfather and continue to make the hotel a first-class establishment.

The key to the success of the Terraza may lie in the climate of trust and self-assurance that comes from working with one's own flesh and blood, with persons who are deeply united and committed to their job, who feel the need to be competent and to do things properly. Or maybe the secret lies in the family flexibility to adapt to their continually changing surroundings, where numerous minor obstacles always have to be surmounted. Or maybe it is because they have managed to keep steadily on course despite the obstacles and the ups and downs.

The truth is that the sum of all these factors has brought Hotel Terraza to celebrate its 75th anniversary. Happy anniversary.

Voices of the hotel

Hotel Terraza is a whole institution on the Roses tourism scene. The hotel's tradition, solid values, amenities and fine tasty cuisine place it among the top establishments of its kind on the Costa Brava shores. The Gotanegra success story comes undoubtedly from their long-standing philosophy of looking after guests. All their efforts and all their *savoir-faire* go towards pleasing their guests, who are, after all, the key component in the tourism machine, the essential element without which the sector cannot survive, and the *raison d'être* of the entire hotel industry.

One of the Terraza's mottoes and distinguishing features from other establishments has always been the preferential treatment given to its guests. In consequence, the hotel has often been rewarded by faithful clients who have come back year after year over two, three or four decades, secure in the knowledge that the Terraza will look after them well and make them feel at home.

This fidelity means that the Gotanegra family members have developed a personal relationship with their guests, with whom they have shared, to a certain extent, the important events of their lives. Summer visitors would often begin to come when their children were small, with the hotel staff seeing the youngsters grow up and start their own families as the years went by. They sometimes carry on the family tradition of staying in the Terraza into the next generation, and return to the hotel with their spouses and young children. Other clients may divorce and then remarry, but continue to spend their summer holidays at the hotel with their new partners, whom they introduce to the Gotanegras, knowing that they will receive the usual warm welcome. People tend to feel at home in this hotel, where they know that their every need will be taken care of. The Terraza will make an appointment with the notary, the lawyer, the doctor, or any other professional the guest may need; the Terraza will find you tickets to see a show at the Peralada Festival.

The guests take top priority at the Terraza, which simply does not run the risk of hosting a reception or a congress that may inconvenience the people staying at the hotel, or reserving a table for an outside customer if this means leaving a hotel guest without. The aim is always not to trouble the guests; this involves taking certain measures decisively, such as avoiding summer wedding receptions so as not to make holiday-makers with their shorts and towels feel ill at ease.

Visitors who stay at Hotel Terraza enjoy being in Roses and feel good here. Some stumble on the hotel by accident, others come on recommendation from friends or relatives. They get to know the town little by little, discovering the delights of the Gi-

rona coast, and sometimes decide to buy a holiday house in Roses or elsewhere on the Costa Brava. These clients are by no means lost as a result because, despite owning a house in the town, many prefer to stay at the hotel and enjoy its amenities, such as the spa and the fine restaurant. They may not use the hotel every day but they like to know that they can come whenever they so wish.

The Terraza guests feel welcomed, well-attended, understood, listened to, and made comfortable by the staff. However, despite the efficiency and professionalism of the hotel team, and their proven ability to deal with problems, the smooth running of the hotel is only possible due to the time-honoured motto of the Gotanegras, who make sure that there always is one visible member of the family at hand to cope with any unforeseen circumstance that may arise. It is important for staff members to know that there is always a member of the family present to take the ultimate responsibility and to provide support, somebody to refer to in case of doubt, a figure of authority with the necessary aplomb and power of decision for any eventuality. This ultimate role of hotel sentinel is usually undertaken by one of the Gotanegra siblings but also by their mother Mercè, for whom the hotel represents a lifelong concern for the comfort and well-being of others.

Hotel Terraza has many faithful clients, but the guest profile has also gradually changed over the years. Three or four decades ago, it catered mainly for families, groups of people spending holidays together, going dancing and playing pétanque at the hotel. Some of the original guests kept coming year after year. Mercè recalls one Mr Batoni, who came to the hotel for fifty-four years, until the year of his death, always for the same number of days and always in the same room 114. However, the Terraza is now more oriented towards couples, as changes have transformed the hotel sector and families no longer tend to spend a fortnight at the same beach.

The periods of maximum hotel occupancy have also changed over the years. In the 1970s, the hotel was fully booked all summer long and, in those days before Internet, they needed a person whose sole job was to look after the postal bookings. The busiest period is now the first fortnight of August, although regular guests still prefer to come in the quieter months of June or September. The old-timers always ask for Mercè, whose dedication over the years still represents for them the essence of the hotel spirit.

The nationality of the visitors has also changed with time. In previous decades the Terraza welcomed German, English and French tourists, but now the guests are mainly French and Catalans, who have always been regular clients. The guests have always contacted the hotel directly, and in its seventy-five years

of existence the Terraza has never worked with travel agencies or tour operators, preferring individual bookings to package holidays.

Testimonies from guests confirm everything that has been said, in terms that may seem exaggerated to those who do not know the hotel.

The Allamans are a French couple who have been spending their summer holidays at the hotel for the last forty-six years. Their first visit was in August 1963, when they came across the Terraza almost by accident on a trip along the Catalan coast, and they have been coming back ever since. At the beginning they came in summer but since their retirement they have been coming three times a year, in May, July and September. They have made friends with other guests at the Terraza, whom they call, write to and meet up with every July. They have fond memories of the pétanque competitions among the French, Belgian, Dutch and German visitors in the 1970s and 1980s, and of the evenings in the crowded Terraza lounge when the elder Gotanegra used to hand out prizes to the winners. At that time, the hotel was like one big family, and the Allamans used to come here with their children. They sometimes come now with their grandchildren.

They recall the first era of the hotel, with grandfather Gotanegra still in charge, his son Norat as young father and his grandson Norat a toddler of two years old. At the beginning, they used to stay in the old building; they witnessed all the successive extensions as well as the final move to the new premises. The couple appreciates the Terraza's constant improvements to its amenities and enjoys finding something new and different when they return each year.

The Allamans prefer the Terraza for various reasons, which include the seafront situation, the warm welcome they receive as guests, and the fine cuisine which has maintained its high quality despite or because of the changes introduced with each new generation.

Over the years they have known kind, diligent members of staff who have since retired, and shared the family sadness after the deaths of both grandparents and that of Norat father. They have known the four members of the third generation since birth, watched them as they were growing up, never happier than when splashing in the pool and running out to greet their parents' long-term guests with an affectionate kiss. The Allamans consider the Gotanegra family as good friends; they appreciate their kindness and thoughtfulness, and they insist that they have never experienced the slightest problem with them.

The first thing the Allamans like to do when they arrive is to leave their car and go everywhere on foot, relaxing as they stroll

around the area. When they were younger, they used to take part in a lot of activities but now that they are older they prefer to enjoy a more peaceful stay. They often recommend the Terraza and usually leave with a pile of brochures for friends who they know will appreciate the warmth, politeness and thoughtfulness at the Terraza. They say that "tout le monde est content de l'hôtel".

The Allamans always ask for the same room and, if they were asked to describe the hotel with one single word, it would be "excellent". They like the Terraza so much that they chose it for their 50th wedding anniversary celebration. The party could not fail to be a success, with family and friends, a special menu with champagne, and visits to the nearby town of Roses and its citadel. They consider the Terraza to be simply the best and have never been tempted to change hotel. They sum up their feelings towards the hotel by declaring: "On est enchantés".

Pans Schomper was born in Indonesia in 1926 but has lived in Holland since 1947. When he emigrated, he looked around for a place to spend his holidays that was similar to Indonesia but nearer home. When he discovered Roses in 1962, it seemed like paradise, with the snow-capped mountains in the background and the beach at his feet. He fell in love with the landscape, which reminded him of his country, purchased a site in Roses where he built four houses, and bought a boat. He has been coming back each year ever since, originally staying at Hotel Duran in Figueres. One day, on a visit to the site in Roses to see how his houses were coming on, he discovered Hotel Terraza, liked what he saw, and moved in.

Pans Schomper appreciates several aspects of the Terraza. He loves the fact that the hotel is run by a Catalan family, which means that he can meet local people. The Terraza is not like other hotels managed by foreigners who are unconnected to the reality of the area. He considers that the staff members provide excellent service, and extols their kindness and diligence. He has always adored the Terraza cuisine, right from the time of Norat father, whom he considered to be a top-class cook. He is of the opinion that Toni has followed admirably in his father's footsteps. He also appreciates the renovation work that has been done in the hotel, especially the recent improvements which have further enhanced existing services and amenities.

Pans has recommended the hotel to various people, including friends and business associates, who have all been delighted to follow his advice. He finds the hotel welcoming; he likes the food, the rooms overlooking the bay, the perfect state of the amenities, and his pleasant dealings with the hotel staff. Pans owns houses in Roses, but always stays at the Terraza, where he finds comforts to suit his needs and where he feels at home. He does not like

changing hotels, and on the few occasions when he has come in winter and found the hotel closed, he sought alternative accommodation with sadness in his heart. He usually spends a week in Roses every two months, as well as three weeks in summer. Pans Schomper has many good memories from all the years he has been staying at the Terraza. One memory that always comes to his mind on thinking back, possibly due to his musical interests, are the magnificent evenings spent with his daughters in the hotel lounge listening to the melodies played by the pianist. When Pans was asked to give a succinct description of the hotel, he declared it to be “in my opinion, the perfect best hotel from Roses”. He is very happy to know that the Gotanegra family is celebrating the 75th anniversary of their hotel and wishes the Terraza a long and prosperous life to come.

Jove Graftdyk also appreciates the natural setting of Hotel Terraza and its Catalan atmosphere. She likes most the personal touch, which makes the hotel such a very comfortable place to stay, and the constant renovations to improve the service for each new season. She thinks that each time of year has its own charm, except in August when there are too many people, but prefers to come to Roses in springtime when the trees are in blossom. One of the best things about the Terraza is that, every time she arrives, she feels as if she was at home.

In any tourism business, the clients are obviously the central figures, but the other side of the coin is just as important: the team of staff who work hard to make everything run smoothly, each of whom is of vital importance in their own department, regardless of their degree of responsibility. Guests value the careful attention to detail, which is only achieved when each and every hotel task is carried out with maximum efficiency. This is the reason why the Terraza is specially appreciated for its service. When we enjoy the amenities in a hotel or a restaurant, we often do not pay enough attention to the unseen hands behind the scenes that make our enjoyment possible, with rooms readied for our arrival, restaurant tables laid for us, and all the amenities in a perfect state of repair. Achieving good results requires an efficient, organised and well-coordinated team of people who, like an often invisible army, make sure that clients never have any cause to complain.

Pedro Bacallao is the maître d' of the Terraza, and his job consists in looking after the dining-room clients. He has worked at the hotel since 1995, and thinks that one of the outstanding features of the hotel is that people feel at ease. The clients trust the waiters to discuss the options on the menu, to advise them on their choice and even, if they are feeling out of sorts that day, to ask for vegetable soup or boiled rice.

Pedro explains that it is not the same to be the maître d' in a hotel dining-room as in a regular restaurant. In a hotel, the staff members meet the guests most days at breakfast and often for lunch and dinner too. Guests are no longer obliged to take their meals in the hotel, but many do so because they like the Terraza cuisine, and this involves a different type of relationship than with occasional clients. Regular guests often trust the maître d' to choose for them; others have their own preferences and like to choose for themselves. Pedro says that a bit of psychology is needed to know when to recommend a dish and when to wait for clients to make their own choice. Occasionally, if guests can really find nothing to their liking, Pedro will offer them a speciality that is not on the menu that particular day.

The average age of the Terraza guest is currently about fifty, a factor to be borne in mind when making out the menus and deciding on the dining-room opening hours. Different nationalities must also be taken somewhat into consideration, with French and older guests preferring to dine earlier than their Catalan and Spanish counterparts, which moreover allows for several sittings at each meal. The hotel often organises live music or cabaret evenings in the lounge after dinner.

The nationality of the guests makes for many other differences. Pedro believes that our stereotyped ideas are often based on reality and that the idiosyncrasies of each country must be taken on board to make everyone feel at ease. The number of Germans has declined in recent years, and nowadays the majority of guests are French. Tourists have also changed their habits and now the Terraza guests tend to eat and drink less than before, preferring quality to quantity.

The fact that guests are made to feel so welcome at the hotel generates a pleasant atmosphere in which the staff members empathise with the guests, thereby creating a cordial atmosphere in which to work. In Pedro's opinion, guests appreciate the close relationship with the staff, which leads to a high degree of mutual trust and support. He recalls that a guest once had an accident and the hotel called his relatives and even went to meet them at the airport. Pedro notes the way that guests implicitly trust the honesty of the hotel, knowing that they will only be charged for services of which they have availed, and this also goes towards creating the relaxed, trusting atmosphere that people seek when on holiday.

Pedro knows that his work goes smoothly because of the co-ordination between the waiters in the dining-room under his supervision and the kitchen, where his excellent relationship with Toni allows him to discuss details of the menu whenever necessary. Pedro claims to prefer waiters with good natures rather than good skills, saying that the latter can always be acquired but not

the former. He considers camaraderie among the staff as absolutely essential to make the work easier and create the good atmosphere which is immediately noticed and appreciated by the clients.

In his opinion, working in a family-run hotel is very different to working in a chain of hotels. Personal involvement is all-important in a business like the Terraza, whereas in a hotel chain the employees come in, do only the tasks assigned to them during the day and then leave. They do not have an overall vision of the business, where each person's role is important and the final result depends on the sum of the united efforts.

The relationship with the management is also very different. At the Terraza trust flows between the boss and the employee, and the workers feel that they receive support from above when decisions have to be taken. A set of standard protocols exists for solving routine problems but obviously not all circumstances can be foreseen. Department heads may sometimes have to take a decision on their own using their common sense, but secure in the knowledge that their decision will not be questioned. If the hotel management does not completely agree, the employee will be told in private and given instructions what to do next time a similar circumstance arises.

On the other hand, for the peace of mind of guests and employees alike, a member of the Gotanegra family is always near to hand, either at the hotel in person or easily located by phone, in case any urgent need for consultation occurs. The most visible head is probably Mercè, whose life has been so closely linked with the Terraza that she feels most for the hotel and works the longest hours. Mercè is the true driving force behind Hotel Terraza and her work ethic is an example for everybody.

Francisco Javier "Xavi" Hornos is head of reception. He started to work in the Terraza in March 2000 and his job is to supervise reservations, check-ins and check-outs and his staff's work shifts. Reception is the nerve centre of the hotel, where guests are welcomed, where their comments, requests and complaints are received. A receptionist must have resources and flexibility to solve the dozens of minor unforeseen situations that may crop up during the day, as well as the vitality and imagination needed to meet all the guests' requirements and send out orders to the different departments concerned. There is always somebody on duty, so shifts must be organised and staff coordinated throughout the day. A logbook is kept to record incidents as they occur so that the information chain is kept intact and the next person knows which guests have requested outside services, which need information, and which have made reservations for the dining-room. Once again, guests must be listened to and attended, if possible in their own language, their needs antici-

pated and taken into account, and all must be made feel welcome and at ease.

As head of reception, Xavi has a large amount of autonomy for solving problems, depending, of course, on the size of the problem. A change of room is not too hard to solve, but other predicaments may require him to consult with management. In this respect, Xavi feels he receives a lot of support and he works with the peace of mind that one member of the family is available day and night to come and help sort things out if necessary. Guests appreciate the speed and efficiency with which solutions can be found, without unnecessary waits and delays.

Xavi tries to create a good working atmosphere among the members of his team, with due respect for their individual particularities. As head of reception, he listens to suggestions from his subordinates and is quick to incorporate good ideas, keeping what works well and incorporating improvements when needed.

On the other hand, the relationship between reception and the other hotel departments is very well coordinated. Xavi sees the Terraza as a family in which each member works towards a common goal. A global vision is needed to see the inter-relatedness of all the different elements and to make things flow along smoothly in the interests of the guests' well-being. It is a help that most staff members have been working together for many years in the Terraza; a stable team creates a feeling for the business and the hotel image is seen to be important by one and all. Xavi believes in doing his job as well as possible, both for his own personal satisfaction and for the good of the company. He wants Hotel Terraza, of which he feels part, to be a place of excellence, and he wants the guests to be satisfied, to come back again and to recommend the hotel to their friends and relatives. Word of mouth is of primordial importance for the Terraza, where 95% of the guests are direct clients, which leaves the hotel free from depending on tour operators and package holidays. The two options are incompatible and the Terraza has always preferred to have direct dealings with its guests.

Xavi insists that proximity to the guests is the main differential feature of this hotel. The aim is for guests to feel as if they were in a home-from-home, and this makes for a very special, friendly relationship between staff and guests. When guests make a booking, if they have previously stayed at the Terraza, they are recognised and remembered as if they were a member of the family. Xavi sums up the hotel philosophy by posing the question that has by now become the staff motto "What can I do in my department to make the guest feel even better?"

This close relationship between the hotel and its guests creates a high degree of mutual trust. Xavi describes how guests so-

metimes park their Ferrari and hand him the keys, trusting him to move the car if necessary. Reciprocally, the hotel corresponds by meeting all the guests' expectations, and being careful to always provide reliable information. People look forward to their holidays for months on end and must be properly looked after from the moment they arrive in the hotel. There is nothing worse than getting off to a bad start, so things must run smoothly from the beginning. First impressions often mark the tone of a guest's stay at the hotel. "The guest's character on arrival is completely different to his character on departure" remarks Xavi. It is the hotel's job to bring about this change. The stressed out, nervous guest on arrival should be a happy, relaxed and satisfied customer on departure.

Pedro and Xavi agree that the Hotel Terraza staff members are very versatile. Each person has their own tasks to do, but may have to help out in another department at some stage during the day. Relationships between the departments are fluid and designed to provide guests with the best possible service. Some guests confide their preferences to the receptionists and others to the restaurant or room service staff, and this information is swiftly passed along the line. Both Pedro and Xavi believe that the secret of the hotel's long success is to give guests priority.

Elisabeth "Lisa" van den Bergh has been working at Hotel Terraza for thirteen years. She was originally employed to market the hotel and boost its image beyond Roses. The aim was to promote Hotel Terraza: at trade fairs, on Internet and through the website. Her work has now changed considerably, as the volume of hotel business has since increased, and what used to be the work of one person now requires a team. Lisa used to manage administrative and commercial aspects, and even step in at reception or supervise the campsite a little, but now she concentrates on management, human resources, environmental certificates and general hotel paperwork. Lisa values having been part of the transformation process of the hotel and is proud to have worked to carry out the series of changes that have made the Terraza into a better establishment.

Lisa feels that communication in a family-run company like the Terraza is fundamental, in contrast to a multinational where time is wasted in unnecessary meetings, inter-departmental discussions and intermediary stages before one can actually reach the person with power of decision. Contact is more direct here in the hotel, where years of team work have perfected a fluid approach to problem solving. Lisa's work brings her into close cooperation with hotel manager Miquel Gotanegra, whom she finds very receptive to her proposals and ideas for improvement and even to the criticisms that she may bring to his attention. The dynamics of

the Terraza mean that all proposals are discussed in regular meetings with the family, who take all hotel decisions together, thus making for speed and flexibility. The interminable board meetings of larger companies are replaced by family get-togethers. When a new need is perceived, plans are made to introduce improvement in the near future.

The Terraza company philosophy, says Lisa, is learned by working there. It is hard to sum up this hotel and to explain how it works in practice, especially in the busy season; one learns it immediately on the floor. The department heads know how to integrate the members of their team and transmit the basic tenets of the Terraza, either giving explanations or preaching by example, which is basic for showing people how the hotel operates. They are in charge of transmitting the work ethic and the company philosophy to one and all, especially to seasonal or new workers; permanent or annual staff members have long since learned the ropes.

One of the aspects that Lisa likes best about the Hotel Terraza is its situation in Roses. She says that the Gotanegra family takes a keen interest in the new amenities and town planning policies in the town, welcoming any improvements which will inevitably affect all the inhabitants of the locality. If Roses prospers, the townspeople's lives will also improve and the hotel will continue to advance. This is an important issue for the Terraza, as the family prefers to deal with local suppliers and contractors whenever possible, supporting other companies based in Empordà County and dealing with the people who live there.

Lisa is happy with the direction that her job has taken and enjoys its creative aspects. She is constantly working out improvement strategies and setting new goals for herself in order to make the job even more interesting. She admires her employer Miquel Gotanegra for his constant flow of new ideas which he puts into practice to improve the business. Lisa genuinely appreciates the experience of working with him.

Throughout her period of employment with the Gotanegra family, Lisa has often heard about the foresight of Norat Gotanegra father during the thirty-year period when he was the manager of Hotel Terraza. She would have liked to meet this forward-looking man, so much ahead of his time, whose keen business acumen and shrewd investments must surely have inspired his children. Lisa believes that the Terraza has already differentiated itself sufficiently to be assured of a place on the 21st century tourist map, when sun-and-sand tourism has run its course and alternatives will have to be sought. She is convinced that in the course of time the next Gotanegra generation will work hard to make this happen.

After 75 years of running Hotel Terraza with initiative, effort and enthusiasm, the next challenges will have to be taken up by the up-and-coming generation. The handover from parent to children has already happened twice before and is seen by one and all as the natural step forward for the hotel. The gradual incorporation of the vitality, the fresh ideas and the new skills of young people who want to have their say will be the next stage of a business that has

been handed down from parents to children and from children to grandchildren. The Gotanegra family is convinced that it will be transmitted from grandchildren to great-grandchildren, in an uninterrupted continuum from the far-off founder of the hotel, the young entrepreneur Norat Gotanegra i Marcó who, seventy-five years ago, had the idea of making a hotel by the beach at Roses.

Distinctions

Hotel Terraza has received various distinctions over the years:

1966. Maître Rôtisseur certificate awarded to Honorat Gotanegra i Marcó by the Confrérie de la Chaîne des Rôtisseurs.

1973. Pioneer of the Hotel Industry in Girona Province certificate awarded to Honorat Gotanegra i Marcó by the Chaîne des Rôtisseurs, the Hotel and Tourist Activities Provincial Union, the Provincial Delegation of the Ministry of Information and Tourism and the Costa Brava Tourist Community.

1986. Autonomous Government of Catalonia Tourism diploma awarded to Hotel Terraza.

1994. Turisme de Catalunya medal awarded to Honorat Gotanegra i Vilà.

1995. Ferran Agulló Tourism School of Girona prize awarded at the 21st Tourism Night to the Gotanegra family from Hotel Terraza, "For upholding tradition in the hotel world".

2006. Recognition of 50+year old Establishments diploma awarded to Hotel Terraza by the Alt Empordà Hotel Association.

The DVD

The DVD-documentary that goes with this book shows how Hotel Terraza functions on an everyday basis throughout a normal day's work, from the first early-morning service until the small hours of the night. Experience day-to-day life at the hotel in high season alongside the Gotanegra family and their team, and see how each one, from the Gotanegra siblings to the temporary staff, carries out their tasks with the will to achieve the common goal of meeting the guests' expectations and making each day into another joint success. This has been the *raison d'être* of Hotel Terraza for 75 years.

The main characters

This book has been possible thanks to a series of persons who wanted and were able to share their memories and experiences. By speaking to them it has been possible to reconstruct the history of the Terraza, the details of each period and the point of view of those who were there to witness them.

When the Wish Came True. Hotel Terraza, Roses, 75 Years is the fruit of these conversations, during which the main characters of different phases of the 75 years have recounted episodes from their lives related to the hotel. Without them, it would not have been possible to write this story, this living memory which must be preserved.



Sommaire

Présentation	7
Message de Mme le maire de Roses	9
Message de elBulli	11
Un hôtel sur la plage	15
De père en fils	37
Un hôtel de la dernière génération	77
Les voix de l'hôtel	109
Récompenses	142
Les principaux acteurs	143
Le DVD	145
Version anglaise	147

