

Interview avec
Graziella Zanoletti,
directrice générale
de Elite Rent a car

Propos recueillis par
Sandra Vinciguerra

«Etre immigré pousse à la

52 terra cognita: *Que signifie ce prix pour vous?*

Graziella Zanoletti: Ce prix m'a offert un moment de calme, une pause pour réfléchir. La plupart du temps, on ne s'arrête pas pour penser à ce qu'on est. On vit dans la crainte: on ne sait pas combien de temps ça va durer, et puis il y a les problèmes quotidiens dans une PME. C'est rassurant de recevoir un prix, on peut enfin se remercier soi-même. Mais le Prix Veuve Clicquot m'a également permis de tisser de nouveaux liens. Avec les lauréates, nous venons de créer une association qui a comme but l'éducation des femmes à «l'entrepreneurship».

Tenue détendue, bienveillance, bijoux fantaisies – témoins de ses multiples voyages –, Graziella Zanoletti sait surprendre. La fondatrice et directrice générale de l'entreprise de location de voitures Elite Rent a car vient de recevoir le Prix Veuve Clicquot qui lui a été remis à la manifestation officielle à Reims. Lors de notre rencontre, elle a su battre en brèche les préjugés et proposer sa vision de l'immigration.

Quelles sont les qualités que devrait avoir une entrepreneuse?

De l'autonomie, de la créativité, savoir prendre des risques, l'intuition – de la persévérance. Nous aimerions donner une éducation très ciblée aux femmes qui pourront ensuite transmettre ces principes à leurs enfants. Ce qui est amusant, c'est que ce Prix Veuve Clicquot a récompensé de nombreuses femmes suisses d'origine étrangère.

Pourquoi, à votre avis?

Les femmes migrantes sont obligées de se confronter à de nouvelles règles, celles du pays où elles arrivent. Elles doivent sortir le plus positif d'elles-mêmes. Le défaut des personnes qui s'installent, c'est qu'elles n'osent pas sortir de leur communauté. Les immigrés ont encore peur alors qu'ils font partie intégrante du tissu professionnel suisse d'aujourd'hui.

D'où êtes-vous originaire?

Je viens d'un tout petit village dans une vallée très serrée, près de Brescia. J'avais envie de bouger tout le temps. Déjà petite, je voulais être hôtesse de l'air. Ma mère avait un permis de conduire, elle était donc la première à sortir régulièrement de la vallée. Elle allait en ville, et pour nous c'était comme un espace d'évasion. Quant à mon père, il avait une usine de fusils de chasse. Il représentait son entreprise et voyageait beaucoup. Mon frère, lui, est resté là-bas. Après ces deux jours à Reims, je me dis finalement que nous sommes tous très différents tout en étant tous commerçants, mais que j'ai hérité des aspirations de ma mère.

créativité»

Comment avez-vous démarré?

J'ai fait une formation pour enseigner à l'école primaire. C'était une formation tout à fait conventionnelle pour une femme de mon milieu. Et puis, j'ai décidé de partir en Suisse pour suivre mon mari. A partir de ce moment-là tout semble s'être mis en place pour que je suive mon chemin. J'ai d'abord travaillé une dizaine d'années au Club Med. Et puis, quand j'ai vraiment décidé de m'installer, de faire venir ma fille et de lui donner une bonne éducation, j'ai cherché un travail plus régulier.

Au début, j'ai fait ce qu'il était possible de faire. Je n'ai pas honte de dire que j'ai travaillé au noir, en temporaire. J'avais un peu d'expérience professionnelle et je parlais trois langues. J'ai répondu à une annonce pour un poste dans une société de location de voitures. Je ne connaissais pas grand chose au marketing, j'ai donc présenté un dossier d'après mon expérience de cliente, d'après ce que j'imaginai que les gens attendent d'une société de ce type-là. Au bout d'une année, ma façon de faire coûtait trop cher et j'ai été licenciée assez brutalement.

Je voulais être indépendante. A vrai dire, je faisais une très mauvaise secrétaire et une très mauvaise employée. Mon besoin d'autonomie était trop fort. J'avais mon budget dans la poche et mes idées. J'ai frappé à deux portes et l'une d'elles s'est ouverte: j'ai obtenu un prêt.

Le fait d'être femme et migrante a-t-il été une barrière?

Je pense que l'on a beaucoup de chances en tant qu'immigré: le succès est à nous. Cette disgrâce temporaire qu'est la migration est à retourner en notre faveur. Le fait d'être immigré

pousse à la créativité. Si les banques disent non à un prêt, il faut trouver une autre solution, avancer avec ses propres moyens, avoir en tête une vision pour son projet. Mais, tout en étant ambitieux, il faut rester modeste. Je tiens souvent à faire le point et vérifier que ma trésorerie me permet à n'importe quel moment d'honorer mes engagements tant vis-à-vis du personnel que des fournisseurs. Ça me rassure et me permet d'avancer avec confiance.

Quant au fait que je suis une femme, on m'a dit que l'automobile était un domaine masculin, on m'a rabaisée et découragée, mais je suis très obstinée. Mais il y a également eu des hommes sans lesquels je ne serais pas ici aujourd'hui.

Vous sentez-vous intégrée en Suisse?

Complètement. Je retourne en Italie pour voir ma fille et pour des raisons de travail car j'ai une antenne à Milan et j'envisage de créer Elite rent a car en Italie, mais je n'y suis pas attachée, même si la beauté, l'esthétique, la tolérance et la créativité propres à ce pays me manquent. La Suisse par contre m'a donné de la rigueur et un certain sens du concret. J'ai des racines ici. Même si je me sens nomade, quand je rentre, que je survole Genève, je suis toujours contente de revenir.

Votre entreprise emploie des personnes d'une trentaine de nationalités différentes. Engagez-vous plutôt des personnes étrangères, pour leur donner une chance?

Les étrangers sont très représentés dans mon entreprise. Je donne une chance à tout le monde. Mais je ne les engage pas parce

53

«Liebenswürdigkeit einsetzen, keine schlagfertigen Antworten geben und beharrlich bleiben»

Graziella Zanoletti, Gründerin und Generaldirektorin der Luxusautovermietung Elite Rent a car, wirft im Gespräch mit Sandra Vinciguerra einen Blick zurück auf ihren Werdegang. Der Weg aus einem kleinen Dorf in Norditalien zur Genfer Unternehmerin und Gewinnerin des diesjährigen Preises «Geschäftsfrau des Jahres» von Veuve Clicquot ist für sie nicht ganz geradlinig verlaufen. Auch Erfahrungen in Schwarzarbeit und kurzfristiger Entlassung gehörten dazu. Graziella Zanoletti – sie bezeichnet sich heute als völlig in der Schweiz integriert – hat dabei die Überzeugung geholfen, dass Migration nur eine «zeitweilige Herabsetzung» ist, welche sich aber langfristig in einen Kreativitäts- und Erfolgsfaktor verkehrt. Den Beweis für diese These sieht sie darin, dass der Preis Veuve Clicquot häufig an Geschäftsfrauen mit Migrationshintergrund verliehen wird.

qu'ils sont étrangers. Je soutiens une philosophie de l'entreprise, une éthique et une transparence. J'engage des employés sur leur intégrité. Quand on fait une erreur, il faut dire la vérité. Je cherche de l'honnêteté, tout le reste peut s'apprendre. C'est probablement à cette philosophie que je dois dix-sept ans de vie, une croissance stable et des bilans positifs.

Vous vous investissez socialement autant au niveau local qu'international. Pourquoi?

4
5
Il y a deux ans, nous avons lancé ce projet de traversée du lac Léman en voilier avec une association de réinsertion pour les toxicomanes. La première année, ça a été extraordinaire. Deux personnes ont même fini par se trouver un métier dans le

Graziella Zanoletti est fondatrice et directrice générale d'Elite Rent a car SA, qui propose à des clients – privés, des entreprises, des hôtels, agences de voyages ou missions diplomatiques – des voitures de prestige en avant-première et avec ou sans chauffeur. L'entreprise possède des filiales en plusieurs pays dont la France, l'Italie, les Etats-Unis et divers pays du Moyen-Orient.

Sandra Vinciguerra est journaliste et travaille pour «Le Courrier».

milieu de la navigation, l'un dans la construction de bateaux et l'autre dans le service de croisière. Et puis nous avons eu quelques problèmes avec les associations locales qui n'arrivaient plus à assumer le projet. Aujourd'hui, deux à trois fois par saison, ce sont les personnes handicapées qui prennent notre bateau. Longtemps j'ai considéré l'argent comme sale, parce que j'en avais plus que d'autres, plus que mes semblables. Et puis j'ai cessé de me sentir coupable. Il fallait simplement en faire quelque chose. Alors je m'investis dès que je peux dans des projets de nature humanitaire en Afghanistan ou en Amérique latine.

Vous sentez-vous proche des personnes en marge?

Oui. On se croit toujours intouchable, mais on ne l'est pas. Je remarque également qu'on ne paie pas beaucoup de sa personne. Mais nous sommes tous responsables les uns des autres. A ce sujet, j'étais très déçue par la votation sur les droits égaux pour les personnes handicapées. Il semble que la population suisse ne veuille pas voir cette réalité, vivre dans les mêmes endroits qu'une personne handicapée. C'est dommage.

Avez-vous vous-même été rejetée lors de votre arrivée en Suisse?

En tant qu'Italienne, «grandie au soleil et dans le farniente», j'ai souvent entendu qu'on ne pouvait pas compter sur moi. Et j'ai toujours dû payer plus que les autres. Encore actuellement, on pratique des taux usuriers avec moi. Mais même avec les Italiens d'ici ça a été dur, ils m'ont mise à l'épreuve pendant des mois et des années. Les concierges italiens des hôtels m'envoyaient des clients jour et nuit pour me tester. Mais j'ai réussi et ils ont été fiers de moi. J'ai été la première personne à qui ils ont confié les Clefs d'or. J'en étais fière. C'est vrai que ça peut paraître stupide, mais les autres entreprises de location de voiture les ont obtenues après coup grâce à moi.

Quel est le premier événement qui vous a fait comprendre que vous étiez en Suisse?

Nous nous amusions avec des amis. On faisait un peu de bruit et la voisine nous a averti que si nous n'arrêtons pas, elle appellerait la police. D'ailleurs, ça m'est encore arrivé récemment. En Italie, un voisin peut décider de faire des travaux chez lui n'importe quand, sans que vous puissiez dire quoi que ce soit. La Suisse a ses côtés qui agacent, mais c'est un pays qui vous protège également. C'est une anecdote sympathique. Par contre, l'un de mes premiers souvenirs douloureux est lié à mon expérience professionnelle en Valais. Quand je travaillais à l'Hôtel Ambassadeur en Valais, j'ai mangé de la viande avariée que l'hôtel avait achetée et j'ai contracté le botulisme. L'hôtel a refusé de payer mes soins. J'ai déposé plainte, mais le boucher était quelqu'un d'important et j'ai perdu. C'était désespérant.

Que conseillez-vous aux personnes qui s'installent en Suisse?

Si je peux conseiller quelque chose c'est d'oser utiliser sa gentillesse, de ne pas répondre du tac au tac et persévérer. Et de ne pas se mettre à la portée des personnes qui marginalisent. Quelle chance ont les immigrés! Ils possèdent une aura, transmettent à leurs enfants un modèle différent. Les immigrés doivent assumer le rôle qu'ils ont dans la société. Je les vois et je me vois comme un personnage de tarot qui part de l'avant, baluchon sur l'épaule, pour trouver son chemin. Ils ne doivent pas oublier que tout le monde a droit à sa place, à ses 50 centimètres, le droit à l'existence, à l'espace et aux opinions.

Et aux Suisses qui accueillent?

Les immigrés sont des êtres humains. Ils ont droit à l'éducation, à la liberté sociale et politique, à la liberté de parole et au droit de vote. Si les immigrés étaient préparés, ils pourraient aider la communauté. Les autorités doivent enseigner la langue aux personnes qui arrivent, car comprendre la langue d'un pays où l'on vit c'est se dire «le monde est comme moi». Il faut inviter personnellement les immigrants à écouter des conférences dans différents secteurs, à s'investir dans des associations. Et puis, il faut absolument fournir un accès gratuit aux soins minimaux.

Les immigrés devraient être une priorité pour la Suisse parce qu'ils sont nécessaires au tissu professionnel suisse.

Le Prix Veuve Clicquot

Depuis 1983 le Prix Veuve Clicquot «Femme d'affaires de l'année» est décerné dans plus de 16 pays en hommage à Madame Nicole-Barbe Clicquot-Ponsardin qui, au début du 19^{ème} siècle, fut l'une des premières femmes d'affaires des temps modernes. Les lauréates de tous les pays sont invitées à une manifestation officielle à Reims en présence de la presse et de personnalités du monde des affaires.



■ *Italianische «Fremdarbeiter» protestieren gegen die zweite Überfremdungsinitiative in Lausanne (1970) und demonstrieren am 1. Mai für die Gewerkschaften in Bern.*

■ *Des travailleurs italiens manifestent contre l'initiative Schwarzenbach (1970) et pour les syndicats (Fête du travail à Berne).*

Die Schweiz verwandelt sich in ein mediterranes Land. Diese Entwicklung ist nicht mehr bloss zufällig oder marginal, sie fusst auch nicht auf Wunschdenken – sie ist unübersehbar geworden. Dies liegt nicht nur am langsamen, aber stetigen Temperaturanstieg von Jahr zu Jahr, den wir besonders exemplarisch im Sommer dieses Jahres durchschwitzt haben, sondern auch an den Temperamenten, die sich immer heisser, lauter und unbedeckter vernehmen lassen, vor allem in den Städten und zunehmend auf dem Land. Neben dem klimatischen erleben wir auch einen mentalen Treibhauseffekt.

Natürlich liegt dem Temperamentanstieg die veränderte Durchmischung der Bevölkerung zu Grunde. Die Ursache für dieses neue Mentalitätspuzzle ist die Zuwanderung, deren hauptsächliche Strömung von Süd nach Nord verläuft, von Südost nach Nordwest. Die Probleme, die derartige Migrationen verursachen, sind hinlänglich bekannt. Die Begegnung mit dem Fremden schafft fazettenreiche Reibungsflächen, befruchtende und verstörende. Nur in den Kochtöpfen scheint der Einbau des Ungewohnten frei von Vorurteilen abzulaufen – zugespitzt könnte man die Integration zusammenfassen: zuerst das Essen, dann der Fussballspieler, und ganz am Schluss der Nachbar. Das Sprichwort vom Bauern, der nicht isst, was er nicht kennt, vergilbt langsam zu einer nostalgischen Reminiszenz aus Zeiten, als die Lokomotiven mit Steinen beworfen wurden und die Flugzeuge noch unchristliche Ungeheuer waren. Heute baden auch Schweizer Bauern an Thailands Stränden.

Früchte der Einwanderung

Das Angebot an Nahrungsmitteln aus aller Welt war in der Schweiz noch nie so gross wie heute. Einst gab es die Kolonialwarenläden mit Kaffee und Tee, dann den Comestible, wo frische Fische und Terrinen feilgeboten wurden. Pasta – Teigwaren – konnte man bereits bei den Grossverteilern kaufen, doch es waren die italienischen Spezereienläden, in denen neugierige Schweizerinnen und Schweizer erstmals vor richtig mediterranen Auslagen standen und vieles sahen und rochen, was fremd und neu war oder was sie, nach einer Fahrt auf der Vespa über den Gotthard und zurück, erstmals im verherrlichten Süden kennen gelernt haben. Es folgten Spanier, Südasiaten, Chinesen, Vietnamesen, Thais, Türken, Maghrebener und Araber, Latinos und Westafrikaner. Vor allem in den letzten zehn, fünfzehn Jahren erlebte die Schweiz einen bunten Boom an exotischen Produkten, die mittlerweile per Flugzeug eingeflogen werden: tiefgefrorene Meeresfrüchte und frische Fische, Gläser mit scharfen Pasten und penetranten Fischsaucen, exotische Gewürze, frische Früchte, Gemüse und Pilze von Durian bis Shiitake.

In Städten wie Zürich lässt sich mit Leichtigkeit eine Woche lang jeden Tag zweimal eine andere Küche ausprobieren. Zum Beispiel in der Umgebung des Hauptbahnhofs: Am Montag zu