

Energie

Actions durables pour réduire les coûts



2023
Nos partenaires
Rabais et solutions sur mesure pour les hôteliers valaisans!

2 Ça nous concerne

Interview de Lara Berra, nouvelle coprésidente

3 Caractères

L'histoire des sœurs Sermet à Crans-Montana

4 Point fort

La transition énergétique, bonne pour le porte-monnaie

7 Formation

Le succès des cours de langue ritzy*



Comité de l'AHV

«Mes priorités: mobiliser les forces et raviver certaines sections»

Lara Berra est la nouvelle coprésidente de l'AHV. En attendant qu'un ou une collègue du Haut-Valais la rejoigne à la tête de l'association, la jeune hôtelière évoque ses motivations et ses objectifs.

Comment vivez-vous vos nouvelles fonctions depuis votre nomination à l'Assemblée générale en septembre dernier?

Étonnamment bien! Je dois vous avouer que j'avais quelques angoisses à l'idée de prendre ces responsabilités. Mais j'ai la chance d'être bien épaulée. Les anciens président et directeur restent disponibles pour répondre à mes questions, et je m'entends très bien avec le nouveau directeur Beat Eggel. J'ai déjà assisté à de nombreuses séances, avec le comité de l'AHV, la task force économie du canton, la commission LHR et ritzy*, etc. Ces rencontres avec les acteurs du tourisme et de la politique sont très intéressantes.

Vous arrivez en pleine crise énergétique. Quel message faites-vous passer auprès des autorités à ce sujet?

Avec les autres acteurs du tourisme, nous demandons le maintien du fonctionnement des remontées mécaniques et des stations cet hiver. Nous voulons éviter d'être défavorisés comme pendant le Covid, ce n'est pas toujours à nous de trinquer. Même si les hôtels sont de petites entreprises, ils sont en première ligne du tourisme. Bien sûr, il y a encore plein d'inconnues et on ne sait pas de quoi cette saison sera faite. Mais le Canton nous écoute et semble prendre nos revendications au sérieux.

Quelles sont vos priorités pour l'association?

Mobiliser les forces et raviver certaines sections qui manquent de participants. Avec Beat Eggel, nous allons faire le tour des régions et rencontrer les jeunes professionnels, afin de les encourager à s'investir davantage pour la branche. En consacrant un peu de son temps à une section de l'AHV, on reçoit beaucoup en contacts et en connaissances.

Nous allons faire le tour des régions et rencontrer les jeunes professionnels, afin de les encourager à s'investir davantage pour la branche.



Diplômée de l'École hôtelière de Lausanne, Lara Berra a travaillé en Autriche et en Norvège avant de reprendre l'établissement familial avec sa sœur Camilla, l'Hôtel Suisse de Champéry.

Et pour quelle cause souhaitez-vous vous engager en tant que présidente?

Je vais me battre pour défendre et maintenir une hôtellerie familiale authentique dans notre canton. Faute de relève locale, de plus en plus d'établissements sont repris par de grands groupes. Il s'agit d'intéresser la jeunesse et de lui faciliter l'accès à cette branche, qui souffre toujours d'une mauvaise image en termes de conditions de travail. Or, le tourisme offre tellement de possibilités passionnantes!

Vous avez 30 ans, vous incarnez la nouvelle génération d'hôtelières. En quoi est-elle différente de l'ancienne?

Nous n'avons pas vécu les mêmes époques. La génération de mes parents a connu les années glorieuses du tourisme, il suffisait d'ouvrir l'établissement pour avoir du monde. Lorsque le contexte a changé, ces hôteliers

ont vécu un sentiment de perte. Ils ont tendance à être plus pessimistes, car ils ont connu autre chose. Alors que pour notre génération, c'est différent. Nous avons grandi avec la numérisation, dans un monde globalisé qui bouge vite, auquel il faut sans cesse s'adapter. J'ai l'impression que les jeunes sont plus optimistes dans leur approche du métier.

Je vais me battre pour défendre et maintenir une hôtellerie familiale authentique dans notre canton.

Que souhaitez-vous aux membres en ce début de saison d'hiver?

Une bonne saison! J'y crois. Nous avons survécu à la période Covid, nous devons aller de l'avant et ne pas broyer du noir.



Hôtel Chez Elsy à Crans-Montana

Une belle histoire de transmission familiale



L'hôtel a pris un coup de jeune tout en gardant son précieux cachet vintage des années 1960.

Les sœurs Sermet ont repris l'hôtel de leur grand-mère à Crans-Montana. Rebaptisé «Chez Elsy» en hommage à celle qui s'y investit sept jours sur sept depuis plusieurs décennies, cet établissement de 1960 a été rafraîchi et a remporté le prix international «Hôtel historique 2022».

Anne et Elodie Sermet, jeunes trentenaires, ont grandi à côté de l'hôtel familial «Crans-Sapin», construit en 1960 par leurs grands-parents et signature de Jean Suter, pionnier de l'architecture moderne en Valais. «Notre maman ne voulait pas le reprendre seule. Pour nous, il était exclu de le laisser filer entre les mains d'un grand groupe hôtelier, nous sommes très attachées à ce lieu.» A l'âge de 85 ans, leur grand-mère Elsy Praplan était toujours fidèle au poste, mais commençait à fatiguer. L'établissement vivait grâce à ses vieux habitués et ne profitait d'aucune visibilité sur internet.

Un coup de frais pendant le Covid

En automne 2019, après son master en droit et économie, puis une année passée à l'étranger, Elodie décide de se lancer. «Je me suis dit: c'est le moment ou jamais!» Avec sa sœur et sa mère, elles profitent de la période du Covid pour rafraîchir l'hôtel. Coup de blanc sur les façades, les murs intérieurs et dans les salles de bain, choix de nouveaux textiles et d'objets de décoration, aménagement des espaces extérieurs... Les bricoleuses font tout elles-mêmes. Elles parviennent même à agrandir les lits d'époque, trop petits pour les standards actuels, en y intégrant une rallonge en métal de dix centimètres.

«Nous avons dû convaincre notre grand-maman, qui craignait que nous chamboulions tout. Quand elle a vu le résultat, elle a été rassurée, car nous n'avons pas touché au cachet historique de l'hôtel. Au contraire, le but était de le mettre en valeur», explique Anne. Défi réussi: «Chez Elsy» a remporté le prix «Hôtel historique 2022» de l'ICOMOS (Conseil international des monuments et des sites)! Une reconnaissance qui a donné à ce petit hôtel de vingt lits une visibilité médiatique inattendue.

Une organisation sur mesure

L'organisation quotidienne reflète les aspirations de générations différentes. Les jeunes

femmes n'ont pas lâché leurs professions d'architecte et de juriste, qu'elles exercent à temps partiel dans la région, en plus de leur activité hôtelière. «C'est essentiel pour notre équilibre! Et financièrement, nous devons assurer nos arrières», expliquent-elles. Elsy, qui vit toujours à l'étage, assure une présence 7 jours sur 7 et continue de travailler selon ses envies et possibilités. Les trois femmes ont ainsi réussi à construire un modèle d'exploitation qui respecte le mode de vie de chacune.

Digitaliser, mais pas tout...

L'établissement n'a pas changé de positionnement: simple et familial, il continue d'afficher des prix très accessibles pour une station comme Crans-Montana. La révolution la plus importante qu'ont amenée les deux sœurs, c'est la digitalisation. «Chez Elsy» a fait son apparition sur le web, avec un site internet et une vitrine sur Booking.com, ce qui a permis à l'hôtel d'acquiescer de nouveaux clients. Mais les deux sœurs ont aussi choisi de maintenir certains systèmes efficaces hérités de leur grand-mère, comme la vieille caisse enregistreuse du bar ou la feuille des réservations, actualisée à la main. Le prochain défi consistera à isoler le bâtiment sans toucher à sa ligne architecturale.



Céline Ribordy

Anne et Elodie entourent leur mère Erika et leur grand-mère Elsy.

www.chezelsy.ch



Energie

Des actions durables pour baisser sa consommation



De plus en plus d'hôteliers investissent pour réduire leur consommation d'électricité ou pour améliorer l'efficacité énergétique de leur établissement. Un geste pour l'environnement, qui a aussi ses avantages économiques. Voici deux exemples, à Grächen et à Verbier.



Olivier Andenmatten a fait poser 230 panneaux solaires sur son ancien court de tennis.

Des panneaux solaires sur un court de tennis

Olivier et Sandra Andenmatten, propriétaires de Aktiv Hotel & Spa Hannigalp à Grächen, ont eu l'idée d'utiliser la surface de leur court de tennis, qui ne servait plus, pour le recouvrir de panneaux solaires.

«En 2022, notre facture d'électricité a explosé car, en raison de notre consommation annuelle de plus de 100 000 kWh, nous nous sommes retrouvés sur le marché spot avec ses prix volatiles. C'est alors que notre partenaire de longue date en technique du bâtiment nous a proposé une installation photovoltaïque. Les travaux ont commencé en août 2022.

Les 230 panneaux produisent de l'électricité depuis début octobre, ce qui correspond à environ la moitié des besoins de notre hôtel.

L'installation a coûté 160 000 francs nets. Si tout se déroule comme prévu, l'investissement sera amorti en trois ans. Comme nous produisons désormais plus de 10% de nos propres besoins et que nous approvisionnons également notre maison d'habitation, nous nous situons dans l'approvisionnement de base et paierons donc nettement moins cher le kWh à partir de 2023.

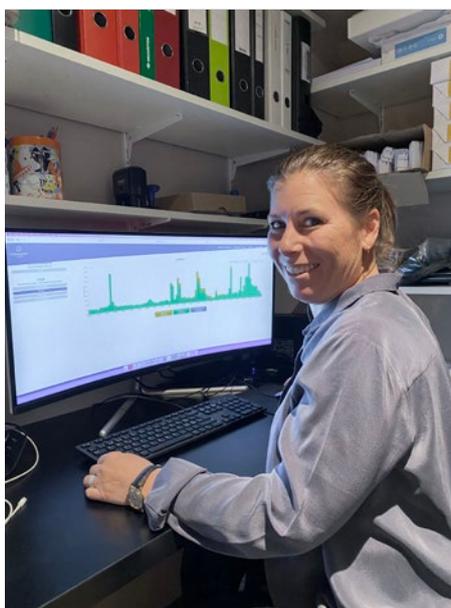
Les clients ont trouvé l'installation formidable dès sa construction. Si, comme tous les autres hôteliers, nous devons prochainement augmenter les prix de nos chambres, nous pourrions ensuite accorder 5% de rabais solaire. De cette façon, les clients bénéficieront directement de la plus-value apportée par les panneaux.»

La performance énergétique après rénovation

Ebba et Eld Leijonhufvud ont repris l'Hôtel de Verbier après l'avoir entièrement rénové en 2019. L'établissement datait de 1947 et a subi des travaux conséquents. Son bilan énergétique a pris du galon (3 classes d'efficacité selon les normes CEBC), avec un gain potentiel de 200 000 kWh par année. Les investissements dédiés à ces améliorations ont bénéficié d'environ 30% de subventions (moitié Canton, moitié Commune).

«On a fait tout ce qu'on pouvait pour isoler le bâtiment au maximum: les murs ont été bétonnés et les anciennes fenêtres remplacées par un triple vitrage. Entre isolation et chaleur du soleil, les chambres gardent une température agréable, même en hiver. Le chauffage ne s'enclenche que lorsque la température passe sous les 21 degrés. L'ancienne chaudière à mazout a cédé la place à un raccordement au chauffage à distance communal, qui fournit de l'énergie renouvelable, ce qui est beaucoup plus écologique et plus stable au niveau des coûts.

Pour l'électricité, on a investi dans des panneaux solaires sur deux toits, utilisables hors période de neige. Nous n'avons pas encore les chiffres, mais nous savons déjà que nous allons consommer l'entier de la production. La consommation électrique et de chauffage a été entièrement programmée selon les besoins saisonniers. J'ai trois réglages différents, l'un pour l'été, l'autre pour l'hiver et une configuration spéciale lorsque l'hôtel est fermé. Les horaires de chaque éclairage et de



Ebba Leijonhufvud a paramétré tous ses appareils pour gérer la consommation électrique au plus près de ses besoins.

chaque appareil ont été paramétrés à la minute près, selon leur utilisation. Par exemple, le sauna ne s'enclenche pas avant 15h, car les clients en profitent plutôt en fin de journée. Du spa aux fontaines en passant par les lampes d'ambiance, tout est calculé pour éviter de gaspiller de l'énergie. Mais le plus important pour nous, c'est que ces efforts ne se fassent pas au détriment de l'expérience du client. Son confort passe avant tout!»

56

C'est le nombre de demandes de subventions pour des programmes d'économie d'énergie, déposées par des hôtels valaisans depuis 2017 auprès du Canton. Ces programmes touchent aussi bien l'isolation thermique du bâtiment que l'installation d'un chauffage à bois, d'une pompe à chaleur ou d'une centrale photovoltaïque.

La plupart des communes valaisannes contribuent elles aussi à alléger la facture de ces investissements onéreux.



En savoir plus

**Les conseils
d'HotellerieSuisse
pour des économies
d'énergie dans
votre établissement.**



Page spéciale sur hotelleriesuisse.ch



**Programmes et
aides financières
du Canton du Valais
sur la page internet du
Service de l'énergie:**





Solution digitale

Le couteau suisse de la distribution hôtelière



La plateforme d'Hotel-Spider vous relie à des moteurs de recherche comparatifs globaux. Un excellent moyen de générer des réservations directes et de renforcer votre marque.

Hotel-Spider est une plateforme de distribution en ligne tout-en-un, spécialement destinée aux hôtels et conçue en Suisse. Son objectif: augmenter la visibilité et les ventes en ligne, tout en faisant gagner temps et argent à l'hôtelier.

«En cette période de pénurie de personnel où le temps manque, les hôteliers cherchent à automatiser certaines actions répétitives sans valeur ajoutée, comme copier-coller des données de réservation ou valider manuellement des paiements. Souvent, ils doivent jongler entre plusieurs logiciels, ce qui complique et ralentit encore leur gestion quotidienne», constate Marco Baurdoux, le créateur de Hotel-Spider.

Depuis vingt ans, cette société suisse suit les besoins de l'hôtellerie et propose des solutions sur mesure. Son point fort: une plateforme qui se connecte au PMS de l'hôtel et qui offre une palette de fonctionnalités à choix. Channel manager, système central de réservation, paiement en ligne, gestion des canaux, liens de méta-recherche, etc. Selon la taille et les besoins de chaque établissement, les spécialistes d'Hotel-Spider vous relient à la solution la plus efficace.

Sur abonnement

Autre avantage, et pas des moindres: cette plateforme ne requiert aucune installation et n'exige aucune formation particulière. Sa conception est intuitive et tout passe par le cloud. «Le changement fait peur, surtout lorsqu'on parle d'informatique.

Avec Hotel-Spider, pas besoin d'être un expert. La prise en main est simple et rapide, sans matériel et à partir des outils existants de l'hôtel», précise Marco Baurdoux.

Quant au paiement, il se règle sous la forme d'un abonnement mensuel, qui comprend un service d'assistance illimité.

Avantage pour les hôteliers valaisans

Avec le programme Digitourism, vous profitez **gratuitement d'un package de deux ans** chez Hotel-Spider.

Rendez-vous sur hotel-spider.com pour une démo!

Package
2 ans
gratuit

Les solutions d'Hotel-Spider, fournisseur numéro 1 en Suisse

Channel manager: vous envoyez vos tarifs et disponibilités depuis votre propre PMS. Ces informations sont ensuite transmises à tous les portails et actualisées dès qu'une réservation est effectuée. La réservation est ensuite synchronisée avec votre PMS.

Moteur de réservation: il vous permet d'accéder à toutes les données de votre établissement via une interface qui contient les disponibilités, tarifs, conditions d'annulation, photos et descriptifs, et où vous pouvez générer des réservations directes.

Système de distribution globale (GDS): réservations en provenance des agences de voyages, compagnies aériennes et entreprises disposant d'un département voyage.

Services de paiement hôteliers: Hotel-Spider a intégré différentes solutions de paiement, afin d'augmenter la sécurité et d'automatiser les processus.

Liens de méta-recherche: Hotel-Spider relie votre hôtel à des moteurs de recherche globaux (Google, Trivago, TripAdvisor), qui indiquent les prix de vos chambres sur différents sites.



Qualité de l'accueil

Des cours de langue sur mesure pour le personnel hôtelier

Vos collaborateurs communiquent difficilement en allemand et en italien, ou ne maîtrisent pas suffisamment la langue française? ritzzy* organise des cours spécifiques pour l'hôtellerie-restauration, dans votre localité ou votre établissement.

A l'heure où le personnel qualifié se fait de plus en plus rare, il devient difficile d'exiger des connaissances linguistiques en plus des compétences professionnelles. Pourtant, on sait à quel point cette communication quotidienne avec les hôtes est importante pour la qualité de l'accueil. Laurence Stolf-Massy, responsable RH des hôtels-restaurants des remontées mécaniques de Grimentz-Zinal, en est convaincue. C'est pourquoi elle a eu l'idée de solliciter ritzzy* pour former le personnel de la société qui gère cinq établissements hôteliers dans le val d'Anniviers. «Certains de nos employés ont suivi leurs écoles en France et n'ont pas de connaissances en allemand. Ils avaient besoin de pouvoir communiquer avec la clientèle germanophone, ne serait-ce déjà que pour articuler et comprendre les chiffres, et être capable d'adresser des salutations dans la langue de l'hôte.»

Ce cours a permis aux collaborateurs de mieux se connaître et de se motiver entre eux.



Axée sur la pratique et les besoins de l'hôtellerie, la méthode d'apprentissage aide le personnel à progresser rapidement.

Intense et bénéfique

Pour des questions d'organisation, le cours s'est donné à un rythme particulièrement intense: deux cours d'1h30 par semaine en fin de journée, sur six semaines entre septembre et octobre. «C'était compliqué de faire coïncider les plannings de 12 personnes qui travaillent dans des secteurs très différents. Nous avons aussi bien des cadres que des cuisiniers et des femmes de chambre. Ce cours a été l'occasion pour eux de mieux se connaître et de se motiver. C'était courageux de leur part

d'étudier après une journée de travail. Et en plus, ils ont tous obtenu leur certificat A1!», se réjouit la responsable.

Les participants ont apprécié l'accompagnement de leur enseignante allemande ainsi que l'excellente ambiance pendant les leçons. Ils ont déjà demandé à leur direction d'organiser une nouvelle série de cours pour continuer à progresser ensemble.

“ Tout a changé!

Je maîtrise beaucoup de langues, mais pas l'allemand. Or, depuis le Covid, notre clientèle alémanique a augmenté. Je me sentais mal à l'aise de ne pas pouvoir accueillir ces hôtes dans leur langue. Depuis que j'ai suivi les cours ritzzy, tout a changé. Le simple fait de pouvoir échanger quelques mots, même pour dire qu'on ne maîtrise pas l'allemand, suffit à établir une relation plus chaleureuse avec le client, qui apprécie ce geste. Le contenu des cours était bien adapté à nos besoins. Ce que j'ai appris a été immédiatement mis à profit, car j'ai plein d'occasions de communiquer en allemand dans ce métier. Je comprends de plus en plus de choses et je ne vais pas m'arrêter là. Je continue à m'exercer et à apprendre du vocabulaire tous les jours sur une application mobile.»*

William Muller, assistant de direction à l'Hôtel Europe à Zinal

Offre et tarifs

Le programme de formation continue ritzzy* propose des cours d'allemand, français et italien (niveau A1, A2, B1 (et B2 uniquement pour l'allemand)).

Ces cours peuvent être organisés directement dans l'établissement, à partir de 8 participants. Le tarif est de CHF 180.- par personne (frais administratifs et livre conçu spécialement pour les hôteliers restaurateurs) pour 12 leçons de 90 minutes.



Infos et inscriptions sur
[ritzzy.ch](https://www.ritzzy.ch)



Digitourism

Les hôtels découvrent les avantages de la digitalisation



Le programme Digitourism soutient les établissements qui optent pour une solution digitale locale, que ce soit dans leur communication, leur exploitation ou leur administration. En deux ans, cette aide cantonale a motivé une septantaine d'hôtels à franchir le pas. Trois hôteliers racontent leur expérience.



Gestion écologique des chambres

«L'application Simon & Joseph permet à nos clients de choisir si et à quelle fréquence ils souhaitent que leur chambre soit nettoyée, si les serviettes doivent être changées, si le lit doit être fait ou si un simple coup d'aspirateur suffit. Depuis la crise du Covid, certains clients ne veulent plus que le personnel vienne constamment dans leur chambre. Particulièrement ceux qui restent pour une semaine et qui refusent toute intervention pendant leur séjour. Nous vidons tout de même la poubelle et veillons à ce qu'il y ait suffisamment de papier toilette.

Cette application me permet de mieux connaître nos clients et leurs besoins. Nous savons déjà tôt le matin quelle quantité de travail sera nécessaire. De leur côté, les clients peuvent choisir librement s'ils veulent adopter un comportement écologique et n'ont

pas à négocier avec l'équipe de nettoyage. Si un client renonce aux prestations, Simon & Joseph nous envoie une facture et nous indique combien d'eau, d'électricité, de produits de nettoyage, etc. nous économisons ainsi.

Digitourism nous a soutenu à hauteur de 3 400 francs pour ce projet, rapidement et sans bureaucratie. Déposer la demande a été très simple. Je pense que ce montant suffira pour une année de collaboration avec Simon & Joseph. Pour moi, l'aspect écologique est de toute façon primordial: nous soulageons l'environnement et le climat, nous avons un peu moins de travail, et nos clients sont encore plus satisfaits!»

Sebastian Schmid
Hôtel Glocke à Reckingen

Communication transparente et attrayante

«Cela faisait longtemps que nous souhaitions mettre en ligne une visite virtuelle de notre établissement. Nous n'avons cependant pas trouvé le temps de concrétiser cette idée. Un jour, une entreprise locale spécialisée (Virtualpes) nous a proposé de passer à l'action avec le soutien de Digitourism. Notre équipe a sauté sur l'occasion, afin de réaliser ce projet de façon professionnelle.

L'hôtel Weisshorn est un hôtel historique datant de 1882, perché à 2337 mètres d'altitude. Son charme unique est lié à son histoire et à sa situation. Les standards de confort actuels, comme des sanitaires pour chaque chambre, n'étaient pas usuels à l'époque. Grâce au tour virtuel en images, le client peut se balader dans toutes les chambres et les espaces de l'hôtel, de la cave au grenier en passant par le jardin. Il peut ainsi se faire une idée réaliste, globale et transparente de l'infrastructure.

Ce nouvel outil est très intéressant pour notre communication. Le spécialiste l'a ajouté à notre site internet, puis importé sur Streetview de Google Maps. Nous avons partagé un lien vers cette visualisation 3D sur nos réseaux, avec des réactions très positives. De plus, nous souhaitons mettre davantage en valeur nos efforts au niveau énergétique: la visite virtuelle des installations techniques qui nous fournissent en eau et énergie sur place permet d'expliquer notre démarche aux clients de façon simple et concrète. Nous n'avons pas encore mesuré les effets de cet outil de promotion, mais nous sommes déjà convaincus de son utilité au vu des retours de nos clients.»

Jean-Claude Fischer

Membre du team de l'Hôtel Weisshorn à Saint-Luc



Moins d'administration RH

« Nous cherchions une solution pour simplifier la gestion et le contrôle du temps de travail. Jusqu'ici, chaque employé notait ses heures, que nous devions ensuite saisir dans un fichier excel compatible avec le format demandé par la CCNT. Bref, beaucoup d'administration pour pas grand-chose.

Une start-up de Chalais nous a proposé d'adapter son application Sunkronos aux besoins de notre établissement. Les horaires de travail de chaque collaborateur sont désormais enregistrés sur la plateforme, installée sur tous les smartphones des membres du personnel: à la fin de son service, en un seul clic, l'employé n'a plus qu'à valider les heures effectuées et signaler les éventuelles minutes supplémentaires. Toutes les données sont ensuite automatiquement rassemblées

dans un rapport mensuel, adapté aux exigences de la CCNT.

Cette solution digitale nous fait gagner du temps au niveau administratif, tout en responsabilisant les employés. Nous avons beaucoup apprécié les échanges avec la start-up qui a développé l'application; dans ces petites entreprises de proximité à la pointe de la technologie, on peut directement négocier avec le créateur et obtenir de bons résultats. Le programme Digitourism a soutenu notre démarche à hauteur de 4000 francs. Francement, sans cette aide, nous ne l'aurions pas fait! »

Caroline Bürgy

Hôtel de la Poste à Sierre

Digitourism, c'est pour qui et pour quoi faire?

Le programme Digitourism a été lancé par le Service de l'économie, du tourisme et de l'innovation (SETI), afin de renforcer les synergies entre ceux qui ont besoin de services digitaux et ceux qui en créent au niveau local. L'idée est également de soutenir les acteurs touristiques dans leurs efforts pour gagner en visibilité, en revenus et en efficacité.

Pour profiter de la subvention de 4 000 francs, informez-vous sur digitourism.ch

Subvention de CHF 4 000.-

72

C'est le nombre d'hôtels qui ont profité du programme Digitourism en deux ans (2021 et 2022).



HotellerieSuisse

Nous unissons nos forces pour la formation initiale et continue!

HotellerieSuisse fait partie d'un réseau unique de prestataires de formation, qui assure une offre allant de la formation professionnelle initiale au master. Elle exploitera davantage cette opportunité à l'avenir et créera un écosystème éducatif pour renforcer la formation tout au long de la vie.

Il existe aujourd'hui des prestataires distincts pour les différents niveaux d'enseignement dans le secteur de l'hébergement et les diverses formations sont dispensées de manière assez isolée. C'est également le cas au sein du réseau d'organisations d'HotellerieSuisse. L'École hôtelière de Lausanne (EHL) aujourd'hui EHL Hospitality Business School, ainsi que l'EHL SSTH de Passugg, l'EH de Thoune fondée en 1983 par HotellerieSuisse, le canton de Berne et la ville de Thoune, tout comme l'association elle-même, proposent toutes des filières spécifiques. Actuellement, chaque organisation propose son offre de son côté. Or, les personnes intéressées recherchent un accès unique aux différentes formules d'apprentissage tout au long de leur carrière.



HotellerieSuisse veut créer un accès unique à tous les niveaux de formation.

Offre de formation unique pour le secteur de l'hébergement

Afin de tenir compte de l'évolution du marché de la formation, le groupe EHL, l'École hôtelière de Thoune et HotellerieSuisse prévoient de créer un nouveau domaine de compétences unique en son genre.

- Il hébergera toutes les offres de formation initiale et continue sous un même toit
- Il assurera un accès à tous les niveaux de la formation
- Il établira les liens nécessaires avec le monde numérique et les défis de demain
- Il s'appuiera sur le savoir-faire des employeurs de l'hôtellerie suisse

Une offre accessible et orientée vers la pratique, assurant la continuité entre la formation initiale et la formation continue, sera à l'avenir un outil important pour vos entreprises afin de pallier efficacement la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Étapes pour atteindre cet objectif

Le regroupement et l'élargissement de l'offre sont planifiés en plusieurs étapes. Dans un premier temps, les produits de formation d'HotellerieSuisse seront transférés à La Fondation de l'École hôtelière de Thoune pour l'année scolaire 2023-2024, c'est-à-dire au 1^{er} août 2023. L'offre des hôtels-écoles (cours blocs pour les apprentis) et l'offre de formation

continue (p. ex. études post-diplômes reconnues en gestion hôtelière) seront transférées à cette date. L'étape suivante, prévue pour 2024, consistera, comme mentionné ci-dessus, à regrouper les activités avec l'EHL Hospitality Business School.

Modifications pour les établissements avec apprentis dans les hôtels-écoles d'HotellerieSuisse

La nouvelle organisation n'a pratiquement aucun impact sur les établissements dont les apprentis fréquentent les hôtels-écoles d'HotellerieSuisse. Les interlocuteurs ainsi que les directeurs d'école et d'internat en poste restent les mêmes qu'auparavant. À partir de l'année scolaire 2023-2024, la facturation des repas et d'hébergement sera effectuée non plus par HotellerieSuisse, mais par la Fondation de l'École hôtelière de Thoune.

Modifications des offres de formation continue

De même, les interlocuteurs en charge des études post-diplôme reconnues EPD ES en gestion hôtelière ne changent pas. Les autres cours de formation continue (p. ex. cours de formation professionnelle) seront également proposés, mais à l'avenir, sous l'égide de l'École hôtelière de Thoune. L'offre de formation continue sera développée par HotellerieSuisse et l'EHL Hospitality Business School.

Aide de première ligne (First Level Support)

Une écoute et un soutien pour aller de l'avant



Au cours de deux entretiens de deux heures, l'hôtelier fait part de ses défis actuels, prend connaissance des solutions les plus adaptées à sa situation et met en œuvre une mesure pour résoudre son problème.

Nouveaux produits, subventions, solutions digitales, possibilités de formation... Les hôteliers reçoivent beaucoup d'informations qui pourraient leur être utiles. Faute de temps, ils ne les voient pas toujours passer. Pour mieux les renseigner sur l'offre existante, une «Aide de première ligne» est actuellement testée en Valais.

Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus en ce moment? La hausse des prix de l'énergie, la recherche de main-d'œuvre qualifiée? Ou des questions concernant la numérisation, le développement durable ou votre positionnement? Peut-être êtes-vous également à la recherche d'une solution de succession pour votre établissement... Il se trouve que HotellerieSuisse, l'AHV et les autorités proposent de nombreux produits et prestations visant à soutenir les hôtels dans tous ces domaines. La communication, principalement écrite, parvient trop peu souvent aux principaux intéressés, car se faire une idée d'ensemble de cette vaste offre demande du temps, qui fait souvent défaut dans le quotidien intense de l'activité hôtelière. C'est pourquoi HotellerieSuisse et sa section valaisanne ont créé le projet «Aide de première ligne (First Level Support)», réservé aux membres. Une phase pilote d'un an a été lancée début novembre en Valais.

Deux consultations gratuites

L'aide de première ligne constitue le trait d'union entre l'offre existante et ses destinataires. Elle est assurée par des connaissances

de la branche, nommés «ambassadeurs hôteliers», qui rencontrent leurs confrères, les informent et les soutiennent. Comment ça marche? L'ambassadeur appelle spontanément l'hôtelier et lui propose une rencontre. Avant le rendez-vous, l'hôtelier indique les thèmes qui l'intéresse via un questionnaire. Au cours d'un premier entretien de deux heures, il confie ses défis actuels. L'ambassadeur l'informe des solutions existantes et ils optent pour le soutien le plus adapté. Six mois plus tard, une nouvelle visite de l'établissement a lieu afin d'évaluer si les mesures prises ont porté leurs fruits.

Financement par les autorités et les associations

Le projet pilote est financé par les deux associations (AHV et HotellerieSuisse) et Innotour, le programme d'encouragement pour le tourisme du Secrétariat d'État à l'économie (SECO). Il donne la possibilité de soutenir 80 à 100 établissements individuels, disposant entre 10 et 50 chambres. En cas de succès, il est prévu d'étendre l'offre à d'autres régions de Suisse à partir de 2024.

Trois ambassadeurs en Valais

Trois personnes ont été mandatées pour remplir la fonction d'ambassadeur hôtelier. Elles connaissent bien l'hôtellerie valaisanne en raison de leurs activités antérieures:

- Philippe Pasche, consultant indépendant, ancien directeur de la Société suisse de crédit hôtelier
- Patrick Bérod, ancien hôtelier et directeur général de l'Association hôtelière du Valais
- Markus Schmid, directeur de l'Hôtel Salina Maris à Breiten et ancien président de l'Association hôtelière du Valais

Depuis novembre, ils contactent activement les établissements membres et répondent également aux sollicitations spontanées.

Intéressé par cet accompagnement gratuit?

Si votre établissement est indépendant, avec une taille de 10 à 50 chambres, vous pouvez en bénéficier. Annoncez-vous auprès de la responsable du projet:

 Sandra Heim
firstlevel@hotelleriesuisse.ch

Entre nous soit dit



Confiance et engagement pour l'avenir!

Voilà quelques mois que j'ai pris mes nouvelles fonctions. Durant cette période, j'ai pu me familiariser avec l'organisation et les multiples interactions de notre association. J'ai également pu appréhender la complexité de la branche, ainsi que les thématiques qui vous préoccupent.

Les défis ne manquent pas avec les difficultés qui se succèdent, du Covid au prix de l'électricité ou des matières premières, en passant par la force du franc suisse ou les difficultés à recruter du personnel. Malgré cela, je veux être positif, car notre région est attractive, notre hôtellerie authentique plaît et la demande de la part des clients est bien présente.

J'ai aussi une grande confiance en l'avenir de notre hôtellerie, car j'ai déjà pu avoir un bel aperçu de la passion qui vous anime dans votre quotidien, que vous soyez un hôtelier expérimenté ou plus jeune. Quant à l'avenir de l'AHV, il dépend de votre engagement: une association forte est le signe d'une branche dynamique. Renouveler et rajeunir certaines forces font partie des objectifs que nous nous sommes fixés, avec la nouvelle coprésidente Lara Berra. Et si de votre côté, vous avez envie d'y contribuer avec vos idées et votre expérience, n'hésitez pas à vous manifester!

Pour conclure, à l'approche de la période des fêtes de fin d'année, je vous souhaite, ainsi qu'à vos proches, de joyeuses fêtes, un excellent début de saison d'hiver et une bonne dose de confiance pour l'année 2023!



Beat Eggel
Directeur AHV

Quoi de neuf?



Lex Booking, enfin!

La Lex Booking est enfin entrée en vigueur. Depuis le 1^{er} décembre 2022, les hôtels peuvent légalement proposer des tarifs plus avantageux et de meilleures conditions sur leur propre site internet que sur les plateformes de réservation en ligne. Outre les tarifs, les hôteliers retrouvent leur liberté entrepreneuriale quant aux conditions et aux disponibilités. HotellerieSuisse a publié 18 conseils pour booster ses réservations directes. A découvrir sur hotelleriesuisse.ch.

Bulletins d'arrivée: solution nationale en vue

La motion intitulée «Halte au chaos provoqué par les bulletins d'arrivée dans le secteur de l'hébergement» déposée par Andrea Gmür-Schönenberger est en cours de traitement aux chambres fédérales. Elle demande une solution numérique nationale pour simplifier l'obligation de déclarer la clientèle dans le domaine de l'hébergement.

Elle a été acceptée par le Conseil des Etats et par la Commission en charge de l'examen préalable. HotellerieSuisse se réjouit de cette décision, qui permettra de décharger les hôtels et les autorités cantonales, et de créer une expérience client moderne. Affaire à suivre.

Du nouveau au comité d'HotellerieSuisse

Lors de l'assemblée hivernale des délégués d'HotellerieSuisse le 25 novembre dernier, deux nouvelles membres ont été élues au comité exécutif: Myriam Schlatter (Grisons) et Brigitte Berger Kurzen (Oberland bernois), qui succèdent à Jörg Arnold et Urs Zimmermann. Dès 2023, le comité d'HotellerieSuisse se compose pour la première fois de trois représentantes et de quatre représentants, dont un Valaisan: Philipp Zurkirchen de Champéry.

Le bureau de l'Association hôtelière du Valais vous souhaite d'heureuses fêtes et vous présente ses meilleurs vœux pour 2023!

Fermeture des bureaux du vendredi 23 décembre 2022 au lundi 9 janvier 2023.



Pour vos messages: info@vs-hotel.ch

Edition: Association hôtelière du Valais
Rue Pré-Fleuri 6, 1950 Sion, tél. 027 327 35 10, fax 027 327 35 11
info@vs-hotel.ch – www.vs-hotel.ch – www.booking-valais.ch

Textes: Geneviève Hagmann et Myriam Holzner – Graphisme: Invisu Design

