



Pénurie de personnel

Engager et former de nouveaux employés



3 **Caractères**
Andrea Salamin,
Hôtel de Moiry à Grimentz

4 **Point fort**
Main d'œuvre:
changeons de stratégie!

6 **Ensemble**
Les hôteliers de Zermatt
engagent un directeur

7 **Vatel Switzerland**
Une école pleine de ressources



Engagez-vous dans votre région!

COVID: nous en avons tous marre! Chacun se débrouille comme il peut, applique au mieux les mesures imposées et offre malgré tout aux clients un séjour aussi agréable que possible. Mais notre réussite dépend surtout de facteurs externes: la destination, les restrictions d'entrée et de sortie, l'état d'esprit actuel en Suisse et dans le monde ainsi que les décisions politiques plus ou moins compréhensibles.

Mais ce dont nous devons nous rappeler dans cette situation, c'est l'avenir de notre branche: nous en sommes tous responsables! De moins en moins d'hôteliers sont prêts à s'engager, ce qui est inquiétant. Lors de nombreuses séances et rencontres au niveau régional, cantonal et suisse, le nombre de participants a baissé de manière alarmante. A la dernière AD d'HotellerieSuisse, seuls 4 délégués valaisans étaient présents, ce qui ne nous a permis de faire valoir que 20% de notre pondération de vote!

Ce dont nous devons nous rappeler dans cette situation, c'est l'avenir de notre branche: nous en sommes tous responsables!

Si nous voulons avoir du succès à l'avenir, un changement est nécessaire. Engagez-vous dans votre région! Annoncez-vous pour collaborer au niveau cantonal ou suisse! Nous cherchons actuellement un-e coprésident-e pour diriger HotellerieSuisse Valais, ainsi qu'un-e membre pour la commission suisse du droit du travail qui souhaiterait participer activement à l'évolution de la CCNT. Je me réjouis de vos nombreux appels (078 689 05 25), afin que nous puissions discuter de vive voix des possibilités intéressantes qui s'offrent à nous.

Je vous souhaite à vous et à vos proches de joyeuses fêtes de Noël, une bonne et heureuse année, une belle saison d'hiver et, surtout, la santé.



Markus Schmid
Président AHV

Des tomates et des lauriers

Plusieurs décisions ont impacté notre branche ces derniers mois. Pour le meilleur comme pour le pire. Retour sur les quelques points qui nous ont fâchés (tomates) ou réjouis (lauriers).



Au Conseil fédéral, pour avoir limité les indemnités de RHT à 24 mois.

Les aides fédérales se termineront fin février 2022, alors que rien n'indique que les restrictions seront entièrement levées à ce moment-là. On pourra donc continuer à entraver l'activité hôtelière, mais sans compensation. La Confédération renvoie la balle aux cantons, dont on doute qu'ils aient les moyens de financer de telles indemnités.



Au Conseil fédéral, pour avoir coulé l'accord-cadre avec l'Union européenne, avec des conséquences dramatiques pour notre branche.

En plus de la libre circulation, d'autres accords vitaux sont suspendus. Dans le domaine de la formation hôtelière, les programmes d'échanges européens comme Erasmus sont bloqués. La Suisse est désormais déclassée au rang d'Etat tiers, au même titre que l'Ouzbékistan. Autre conséquence inquiétante: la pénurie d'électricité annoncée dès 2025. Après nous avoir poussés à digitaliser l'entier de notre activité, on nous coupe le jus.



A Alain Becker et à HotellerieSuisse pour leur action spéciale en faveur du personnel hôtelier.

Séjourner dans les hôtels à moitié du prix: c'est le privilège qu'aura tout prochainement le personnel hôtelier dans plusieurs centaines d'établissements en Suisse. Cette action a été imaginée par Alain Becker de l'Association romande des hôteliers (ARH) et reprise par HotellerieSuisse afin de l'étendre à tout le pays. Enfin un geste concret pour valoriser et fidéliser les employés de l'hôtellerie!



Au Conseil fédéral, pour avoir aboli les clauses tarifaires des plateformes en ligne.

Après plus de trois ans à traîner les pieds et malgré une initiative populaire acceptée, enfin, notre pays rejoint le cortège de nos voisins européens qui, eux, ont déjà remballé les requins du net il y a bien longtemps! Grâce à cette décision, les hôtels suisses pourront proposer des prix plus avantageux que sur les OTA et ce, sur tous les canaux de distribution. HotellerieSuisse s'en félicite et va se battre pour l'interdiction de toutes les autres clauses anticoncurrentielles qui empêchent les entrepreneurs de fixer librement les paramètres de leur offre (lire page 10).



Andrea Salamin-Walker, Hôtel de Moiry à Grimentz



«Nous avons une aide fantastique à disposition»

L'Hôtel de Moiry et ses deux chalets sont bichonnés par leurs propriétaires.

Elle est tombée dans l'hôtellerie par amour. 34 ans plus tard, elle ne s'en lasse toujours pas et continue de se former grâce à ritzy*. Elle s'engage aussi pour la branche et copréside la section hôtelière du val d'Anniviers depuis début 2021.

Tout a commencé par un job d'été en 1984. Etudiante en langues à l'Université de Zurich, la jeune Andrea profite du réseau de son père, major à l'armée, pour dégouter du travail en Valais. C'est ainsi qu'elle débarque de sa Suisse allemande natale à l'Hôtel de Moiry de Grimentz. Et qu'elle tombe amoureuse du fils du patron, Aurel, cuisinier dans l'établissement familial et guide de montagne. Trois ans plus tard, à peine marié, le couple reprend l'hôtel de Vital Salamin. «Mon beau-père était un précurseur en 1960. Il fut le premier hôtelier à ouvrir pendant la saison d'hiver. Il allait démarcher les touristes à Paris et a vraiment lancé la station de Grimentz!»

Entrepreneuse et mère de 5 enfants

Andrea se met rapidement dans le bain. Elle maîtrise les langues et se sent très à l'aise dans le contact avec les hôtes. Son mari Aurel se plaît au back office et dans l'art de la raclette au feu de bois, le must de la maison. «Nous avons eu 5 enfants, il s'en est beaucoup occupé. Je me demande encore comment nous avons réussi à gérer l'hôtel et la famille en même temps, mais cela a finalement très bien fonctionné.»

L'Hôtel de Moiry et ses deux chalets sont bichonnés par leurs propriétaires. Transformations, rénovations et nouveaux aménagements ont maintenu la valeur des bâtiments. «Deux ans avant le Covid, nous sommes passés de deux à trois étoiles. Ce choix nous a sauvés, car aujourd'hui, la clientèle est 100% suisse et veut au minimum du 3 étoiles.» A l'image de la patronne, la décoration est sobre et chaleureuse, pour des vacances en montagne confortables et sans chichis.

Grâce à ritzy*, elle n'a raté aucun train

En trois décennies de métier, Andrea n'a raté aucun train technologique. Elle s'est inscrite aux premiers cours ritzy* il y a quinze ans et n'a pas cessé de se former depuis. «C'est une aide fantastique que nous avons à disposition. Sans les spécialistes de ritzy*, je n'aurais pas su comment m'adapter. J'ai réussi à me tenir

à jour, depuis les débuts d'internet jusqu'aux réseaux sociaux d'aujourd'hui.» Récemment, elle a encore suivi un cours sur les salaires. Et elle vient de faire appel au coaching gratuit d'HotellerieSuisse pour planifier l'avenir de l'établissement. «Mon mari et moi avons encore de belles années de travail devant nous, mais il faut penser à la succession.»

«J'ai réussi à me tenir à jour, depuis les débuts d'internet jusqu'aux réseaux sociaux d'aujourd'hui.»

Depuis une année, Andrea Salamin-Walker veille aux intérêts de la section hôtelière d'Anniviers, en coprésidence avec Patrick Salamin. «Malheureusement, nous sommes de moins en moins nombreux à tenir encore notre propre établissement. Les remontées mécaniques rachètent les hôtels et y placent des gérants. Je trouve cela malsain qu'une seule entité prenne le contrôle de toute l'activité touristique.» C'est pourquoi elle se bat pour le maintien d'une hôtellerie familiale indépendante et engagée dans la qualité de l'accueil.

www.hotel-grimentz.ch



Andrea Salamin se bat pour le maintien d'une hôtellerie familiale indépendante.

©Aurel Salamin



Pénurie de main-d'œuvre

Quelles solutions pour retrouver et garder son personnel?



Alors que les réservations hivernales battent leur plein, beaucoup d'hôteliers peinent à trouver du personnel. Le professionnel en hôtellerie et en tourisme Daniel Charbonnier invite les responsables et leurs équipes à changer de stratégie.



Daniel Charbonnier accompagne les hôteliers dans leur démarche de recrutement.

Daniel Charbonnier, vous qui accompagnez les hôteliers au quotidien, quel est votre regard sur la situation?

La pénurie de personnel n'est pas un problème nouveau. Mais comme dans tous les secteurs, la crise du Covid a accéléré le mouvement. Les attentes des collaborateurs, en particulier celles des nouvelles générations, ont évolué drastiquement et rapidement cette dernière décennie. De ce fait, il a été difficile pour le management de s'adapter. Les équipes se sont retrouvées à l'arrêt, chacun a eu le temps de réfléchir à ce qu'il voulait ou ne voulait plus dans sa vie. Et beaucoup sont partis en raison des conditions de travail. Des éléments extérieurs sont responsables de cette situation, mais il est également important de prendre conscience du rôle de l'employeur face à cette évolution.

66 Cette crise est une opportunité pour repartir sur de bonnes bases.

Pour retrouver des collaborateurs motivés, il faut accepter de se remettre en question et changer de stratégie en matière de recrutement, d'intégration, de formation et de gestion des compétences.

Changer... dans quel sens?

Dans notre système économique, on considère le personnel comme une charge. A tort. En réalité, c'est un atout, dans lequel il faut investir. Aujourd'hui, tous les collaborateurs demandent à être écoutés, valorisés et à travailler dans de bonnes conditions. Ils sont aussi précieux que des clients. Le patron doit revoir sa façon de penser et d'agir dans ce sens. C'est un engagement humain qui porte ses fruits à long terme, en termes de loyauté et de confiance. Je constate que les hôteliers qui s'engagent depuis des années pour le bien-être de leur personnel ne connaissent pas de pénurie aujourd'hui.

En attendant, la main d'œuvre qualifiée n'est plus là. Comment recruter de nouveaux employés?

Nous n'avons plus d'autre choix que d'engager des personnes qui ne sont pas du métier et de les former. On ne va donc pas chercher un savoir-faire, mais plutôt un savoir-être. C'est le comportement de la personne que l'on doit évaluer: rigueur, discipline et volonté sont des qualités essentielles. Il faut investir du temps dans le processus de recrutement, puis dans l'intégration durable au sein de l'entreprise.

Par exemple, dans notre profession, on engage un collaborateur en une heure, alors qu'on prend 3 semaines pour choisir un nouvel équipement de cuisine! Cherchez l'erreur...

“ Rigueur, discipline et volonté. Ce sont les trois qualités essentielles des personnes à recruter et à former.

Prendre du temps paraît impossible quand on doit trouver des solutions urgentes pour maintenir son activité...

C'est justement maintenant qu'il faut le prendre. C'est une magnifique occasion de repartir à zéro, de redéfinir le sens de son entreprise et de créer des bases solides pour aujourd'hui et pour demain. Nous avons lancé des formations ritzy* pour accompagner les hôteliers dans ce nouveau départ (voir ci-dessous). J'espère qu'ils saisiront cette opportunité pour retravailler le cœur de leur métier. Car dans un hôtel, le personnel, les clients et la qualité des prestations sont intimement liés.

75%

C'est le pourcentage d'hôtels suisses qui souffre d'une pénurie de main-d'œuvre qualifiée, selon un sondage réalisé par HotellerieSuisse en septembre dernier.

L'ORP, un partenaire de choix pour recruter

Les Offices régionaux de placement (ORP) sont de précieux alliés pour trouver du personnel. Au-delà de l'obligation d'annonce, ils proposent une collaboration personnalisée avec les employeurs, au plus près des valeurs et des objectifs de l'entreprise.

Si les candidats qualifiés manquent à l'appel (beaucoup de saisonniers sont rentrés au pays et ne se présentent plus au chômage), d'autres personnes en recherche d'emploi présentent les qualités nécessaires pour intégrer une équipe hôtelière. «Nous pouvons aider les hôteliers à mener les entretiens d'embauche et pouvons financer des stages ou des formations spécifiques au besoin. Dans les contrats à durée indéterminée, nous pouvons même prendre en charge une partie du salaire via une allocation d'initiation au travail», rappelle Fabrice Salamin, chef de l'ORP de Sierre.

Publier une annonce ne suffit plus

Mais pour être en mesure de proposer les bons candidats aux hôteliers, il faut que ces derniers fassent clairement entendre leurs besoins et leurs attentes. Publier une annonce et attendre que quelqu'un se présente ne suffit plus. Une rencontre avec le répondant entreprise de votre ORP régional reste la meilleure façon de trouver le profil adéquat.

Selon Fabrice Salamin, il est toujours possible de trouver des solutions durables, satisfaisantes pour l'employé et pour l'employeur. «Il faut créer des emplois à l'année pour s'assurer des ressources à long terme. C'est possible, même en montagne, si on joue sur des multi-compétences. Par exemple, un ouvrier du bâtiment formé pour certaines tâches hôtelières pourra se charger des travaux d'entretien hors saison.»

Pour bénéficier des aides et services professionnels de l'ORP, prenez contact avec le répondant entreprise ORP de votre région.



Nouveaux cours spéciaux ritzy* en ligne

Recruter après Covid: développer sa marque employeur pour mieux recruter

Prochaines dates : 13 et 16 décembre, le matin. Ou sur demande dans votre entreprise.

Prêt, à vos marques, ça repart. Post-Covid: que vendre, à qui, comment et combien? Cursus 1 et 2, avec accompagnement individuel pour plan d'action dans votre établissement.



Détails des cours sur ritzy.ch. Inscriptions par e-mail: info@ritzy.ch



Pénurie de main-d'œuvre: où est la relève? L'intérêt est là, les obstacles aussi...



Le Salon des métiers «Your Challenge» est une occasion de promouvoir l'hôtellerie auprès des jeunes.

Inciter les jeunes à choisir les métiers de l'hôtellerie est l'une des stratégies pour lutter contre la pénurie de personnel. En Valais, il reste du chemin à parcourir pour faciliter l'accès à l'apprentissage et valoriser ces professions.

Comme d'autres secteurs professionnels, l'hôtellerie-restauration manque d'apprentis, notamment en raison de l'évolution démographique et des mesures liées au Covid. Pour Cédric Vergère, chef de l'Office d'orientation scolaire, professionnelle et de carrière (OSP), l'intérêt est là. Mais les conditions restent compliquées pour des jeunes âgés de 15 ans. «Sans permis de conduire, les places dans les stations leur sont difficilement accessibles. Le souci des trajets et des horaires est rédhibitoire. Ils préfèrent souvent abandonner l'idée et choisir une autre voie.» La pénibilité du travail et les conditions salariales sont également souvent citées en défaveur de l'hôtellerie, surtout par les parents.

Le SPECO s'adapte

La nouvelle formule du SPECO dans le Valais romand (première année à l'école) donne enfin la possibilité de s'immerger dans le métier sans les obstacles géographiques. Ce qui n'est pas le cas dans le Haut-Valais, où le recrutement reste conditionné par un contrat d'apprentissage en entreprise. L'engagement de la relève a également été freiné par le changement de CFC. Depuis son lancement en 2017, le SPECO n'a pas trouvé le succès escompté auprès des hôteliers. «Afin de répondre au mieux au souhait de polyvalence recherché par les hôteliers et grâce aux expériences de ces dernières années, nous imaginons quelques ajustements pour les futures

volées», explique Tanja Fux, cheffe du Service de la formation professionnelle (SFOP).

Convaincre les parents, soigner l'accueil

Il reste donc du chemin à parcourir pour à la fois redorer l'image de l'hôtellerie, améliorer les conditions d'apprentissage et satisfaire les besoins des hôteliers. Pour Tanja Fux, «Il s'agit aussi de convaincre les parents, puisqu'ils sont directement impliqués dans les décisions professionnelles de leur enfant.» D'où l'importance de maintenir les mesures promotionnelles telles que les stages durant le CO, les portes ouvertes des écoles professionnelles et le Salon «Your Challenge».

Cédric Vergère salue la réussite des camps Explor'Hotels, qui permettaient aux jeunes de s'essayer au métier en station. «Dans la plupart des cas, les vocations se sont confir-

mées après cette expérience.» Ce spécialiste en orientation insiste sur l'accueil des jeunes lors des stages. «C'est un élément essentiel de décision, pour le futur apprenti et ses parents. Il faut prendre le temps d'encadrer le jeune, stimuler son intérêt pour ce secteur et veiller à respecter les horaires convenus.»

Vous souhaitez valoriser l'hôtellerie auprès des jeunes?

Participez aux rencontres Flashjob dans le cadre du Salon des métiers «Your Challenge» les 16, 17 et 19 février 2022! Ces entretiens de quelques minutes permettent aux jeunes de trouver un stage ou un apprentissage plus facilement.

Inscriptions jusqu'au 31 décembre:
tfi@bureaudesmetiers.ch

Les outils d'HotellerieSuisse pour promouvoir la branche

- 1 Le label «Entreprise formatrice TOP»** vise à améliorer la qualité de la formation initiale. Il garantit que les apprentis et formateurs travaillent dans une relation favorable à la motivation et à la fierté professionnelle.
- 2 Un soutien financier** est accordé aux entreprises formatrices par HotellerieSuisse: CHF 500.- pour chaque nouveau contrat d'apprentissage ou de stage.
- 3 Une formation continue en ligne avec Tipsy:** un portail internet avec plus de 700 contenus, élaborés par des experts de l'hôtellerie-restauration.



Les hôteliers de Zermatt se professionnalisent «Il faut toujours un mix d'expériences et de compétences»

C'est une première. La société des hôteliers de Zermatt (HVZ) vient d'engager un directeur: Harald Burgener, un novice dans le tourisme. Il évoque ses motivations, ses objectifs et ses premiers succès.

Harald Burgener, vous êtes à la tête de la société des hôteliers de Zermatt depuis octobre. Comment êtes-vous arrivé là?

Un ami hôtelier m'a parlé de l'appel d'offres. Plus on en parlait, plus je me rendais compte que ce poste offrait des thèmes et des challenges passionnants! J'ai donc postulé...

...et vous vous êtes imposé face à de nombreux concurrents, notamment des candidats ayant de l'expérience dans l'hôtellerie ou le tourisme!

Au cours de la procédure, le comité a réellement débattu: voulait-on quelqu'un issu du tourisme ou une personnalité avec une vision extérieure différente? Il a finalement opté pour cette deuxième option, en misant sur une expérience acquise dans d'autres domaines.

Mais que pouvez-vous apporter aux hôteliers?

En tant qu'ancien journaliste, je connais les règles du travail médiatique et comme ancien chargé d'affaires publiques, je suis familier des processus et des personnes. En tant que professionnel du marketing, je sais ce qui est finalement essentiel, indépendamment de la branche. Les questions sont toujours les mêmes, car il s'agit de relations humaines. Et pour réussir à long terme, il faut toujours un mix d'expériences et de compétences. Ici, je suis en mesure de bien compléter un comité composé de différentes personnalités, qui fonctionne parfaitement en équipe.

Quelle est votre mission concrète dans cette nouvelle fonction?

En bref: mettre en œuvre la stratégie. Zermatt dispose d'une stratégie de destination. A partir de celle-ci, la société des hôteliers a élaboré la sienne en 2020. Cette dernière englobe cinq thèmes majeurs. Tout d'abord, le développement de l'organisation, avec la relance de la communication et le financement partiel



Harald Burgener complète le savoir-faire des membres du comité de Zermatt grâce à ses expériences dans d'autres secteurs (2^e rang, deuxième depuis la gauche).

du poste de directeur, grâce à un programme de partenariat. Le deuxième point porte sur la politique, le lobbying et les hôtes; dans le cadre de la pandémie, nous avons contribué à la réglementation des cas de rigueur au niveau cantonal avec notre propre solution sectorielle.

“ Nous avons contribué à la réglementation des cas de rigueur au niveau cantonal.”

Donc, déjà des premiers succès...

Oui, mais il reste encore beaucoup à faire, comme par exemple la digitalisation. Nous souhaitons une solution qui permette aux clients de tout réserver sur la même plateforme: la chambre d'hôtel, la table au restaurant, la séance de cinéma, la course spéciale sur le Petit Cervin, l'e-taxi... De plus, nous combattons activement la pénurie de personnel qualifié. Enfin, nous nous engageons pour le développement durable de Zermatt, ceci en étroite collaboration avec les autres prestataires.

Il y a encore du pain sur la planche.

Je ne vais certainement pas m'ennuyer! A Zermatt, toutes les forces ont adhéré à la stratégie de la destination et se rencontrent régulièrement pour échanger: un atout majeur. Ça fait plaisir de défendre les hôteliers et leurs préoccupations.

A propos d'Harald Burgener



Cet économiste d'entreprise diplômé a exercé de nombreuses activités: journaliste au Walliser Bote, directeur d'une agence publicitaire zurichoise, conseiller indépendant en communication et marketing, CEO du groupe Mengis... Depuis 2015, Harald Burgener est thérapeute indépendant, spécialisé dans les problématiques du sommeil, du stress et de l'anxiété. Parallèlement, depuis octobre 2021, il travaille sur mandat (60%), en tant que directeur de la société des hôteliers de Zermatt.



Vatel Switzerland

Une école impliquée et ouverte



Forte de sa réputation internationale et de son ancrage valaisan, l'école Vatel de Martigny collabore régulièrement avec les hôteliers du canton. Depuis qu'elle a obtenu sa reconnaissance fédérale d'Ecole supérieure (ES), elle espère susciter davantage de vocations en Suisse.

«Cela fait six ans que j'œuvre pour ouvrir l'école Vatel au tissu économique local et créer des synergies avec les entreprises. Ancien hôtelier indépendant moi-même, je visualise bien les besoins en personnel de la branche», explique Yves Defalque, le directeur de Vatel Martigny. Le point fort de la formation Vatel, c'est qu'elle est axée sur la pratique. Les étudiants s'exercent en conditions réelles dans l'hôtel quatre étoiles supérieur et le restaurant du groupe. Lorsqu'ils arrivent dans un établissement pour un stage, ils sont directement opérationnels. Voilà pourquoi les hôteliers sont très demandeurs des compétences Vatel!

C'est encore dans nos stations qu'ils effectuent la plupart de leurs stages et expériences pratiques. Une fois diplômés, ces jeunes deviennent de véritables ambassadeurs de la destination Valais.

Pour les acteurs de la branche, Vatel est un vivier de ressources et de compétences très intéressant. Voici un aperçu des prestations à disposition des hôteliers.

Prestations pour les hôteliers

Proposer un stage saisonnier (durée 4 mois) à un étudiant Vatel: communiquez votre offre soit à la rentrée de fin août, soit à celle de fin novembre. Possibilité de s'inscrire en ligne sur vatel.ch

Solliciter des extras pour les soirées ou les week-ends: contactez l'association du campus Vatel Switzerland «Student Life» sur Facebook. Beaucoup d'étudiants financent leurs études en acceptant des missions de service dans les cafés, bars et restaurants de la région.

Solliciter les services Vatel pour un événement: des événements comme l'Omega European Masters de golf à Crans-Montana ou le Rallye du Valais ont recours aux prestations d'accueil et de service de l'école Vatel.

Demander une étude financière pour un projet hôtelier: les étudiants en Master (MBA finances et développement de projet) sont à la recherche de cas concrets pour mettre leurs connaissances en pratique. L'hôtelier bénéficie d'une analyse financière gratuite pour un projet qui lui tient à cœur.



Les étudiants apprennent le métier en conditions réelles, dans l'hôtel 4 étoiles et le restaurant du groupe à Martigny.

Diplôme ES attractif pour les Suisses

Depuis cet été, Vatel fait partie des sept institutions hôtelières reconnues ES (Ecole supérieure) par la Confédération, dotant enfin notre canton touristique d'un diplôme d'hôtelier-restaurateur après l'apprentissage. «Nous voulions nous impliquer dans le système de formation suisse. Cette reconnaissance nous a permis d'ouvrir notre cursus aux détenteurs d'un CFC et de rassurer les jeunes Suisses en quête d'un diplôme national», se réjouit Yves Defalque. Avec son campus doté d'hébergements, ses possibilités d'échanges internationaux et ses cours disponibles en deux langues (français/anglais), cette école a tout pour plaire à la nouvelle génération.

Un atout pour le Valais et les hôteliers

La présence de Vatel joue en faveur du tourisme valaisan. Par exemple, les étudiants acquièrent leurs connaissances sur le vin dans nos vignobles et nos caves avant de travailler dans les établissements du monde entier.

Vatel Switzerland à Martigny

235
étudiants

30
nationalités
différentes

55% d'origine française

22% d'origine suisse

23% du reste du monde

Vatel dans le monde

9000
étudiants

55
campus

33
pays



loisirs.ch et freizeit.ch

Une vitrine attrayante pour votre établissement

Pour un week-end ou plus, les activités de loisirs ne sauraient se passer d'un hébergement. C'est pourquoi les plateformes loisirs.ch et freizeit.ch sont particulièrement intéressantes pour les hôteliers, avec la possibilité d'y figurer gratuitement!

Bains thermaux, parcs de loisirs, monuments, randonnées, lieux insolites, musées, etc. La plateforme loisirs.ch est la source d'inspiration principale des Suissesses et des Suisses pour se détendre et se divertir! Plus de 15 000 activités y sont proposées. Le site internet enregistre 1,5 million de vues par mois, la newsletter touche 65 000 personnes et la page Facebook est suivie par plus de 140 000 abonnés. Enfin, un magazine informe sur les bons plans de la saison de manière conviviale et attractive, deux fois par an.

Tous ces supports de communication sont autant d'opportunités pour les hôteliers de se rendre visibles! Comme le souligne Martine Frochoux, codirectrice de la plateforme, «le loisir ne peut pas se passer d'hébergement. Et l'hébergement est un loisir en soi!». C'est pourquoi certains hôtels, qui se distinguent par leur charme, leur situation ou l'originalité de leurs animations, font partie de l'offre permanente de loisirs.ch. Mais il existe d'autres façons de se profiler sur la plateforme. Sous forme de contre-affaires (nuitées contre visibilité), de partenariat ou d'investissement.

Comment placer son hôtel sur loisirs.ch et freizeit.ch

Formule gratuite: chaque hôtelier peut publier une offre spéciale dans l'onglet «Promos» du site loisirs.ch. Par exemple, en proposant une réduction sur une période limitée, ou une formule «une nuit payée, une nuit offerte». Il est possible de générer soi-même son offre via un formulaire. La promotion sera mise en valeur dans la newsletter et l'établissement aura sa page dédiée sur le site.



loisirs.ch et son pendant alémanique freizeit.ch sont des sites de référence pour toutes les familles suisses qui cherchent des idées d'activités en Valais.

Formule partenariat: la plateforme propose souvent des idées de week-end et des jeux-concours à ses lecteurs. Elle a donc besoin d'offres d'hébergement pour ces contenus. En mettant à disposition des nuitées, l'hôtel profite d'une belle visibilité. Il peut également récupérer les adresses des personnes qui se sont inscrites.

Formule payante: dès 900 francs par mois, plusieurs packs publicitaires sont proposés sous forme de mise en avant, de bannières ou d'annonces sur ses différents supports. Devis personnalisés et conseils selon vos besoins.

Insolite, original, votre établissement est une destination à lui tout seul? Avez-vous une promotion renversante à proposer? Ou des nuitées à offrir pour un concours? Tous les hôtels trouvent leur place sur loisirs.ch.

Pour avoir la vôtre, contactez:



Christoph Bürgin, chef de produit,
christoph@generalemedia.ch
079 256 07 16

LOISIRS^{CH}FREIZEIT^{CH}

La plateforme en chiffres

loisirs.ch

Site internet et réseaux sociaux:

1,5 million de vues par mois pour 600 000 visiteurs, 140 000 fans Facebook et des communautés sur tous les réseaux sociaux.

Collection «Le Guide»: une collection de 14 guides thématiques, avec une foule d'idées de randonnées, week-ends et autres loisirs, y compris des propositions d'hébergement.

Magazine: deux fois par an, été et hiver, tirage 30 000 exemplaires (contrôlé REMP)

Newsletter: plus de 65 000 abonnés

freizeit.ch

Site internet et réseaux sociaux:

500 000 pages vues par mois pour 300 000 visiteurs, 70 000 fans Facebook et une diffusion concentrée sur les régions à forte densité de population proche de la Suisse romande.

Newsletter: plus de 20 000 abonnés



Par Nicole Brändle Schlegel
Responsable Monde du travail, Formation et Politique
Membre de la direction HotellerieSuisse

HotellerieSuisse

Lex-Booking: projet de loi toujours insuffisant

Mi-novembre, le Conseil fédéral a soumis au Parlement un projet de loi visant à interdire les fameuses clauses de parité tarifaire. Ainsi, les hôtels pourront à l'avenir fixer librement les prix sur leur propre site internet. Il est réjouissant de constater que les choses bougent enfin sur ce sujet. Mais la proposition du Conseil fédéral ne va résolument pas assez loin pour HotellerieSuisse.

En collaboration avec de nombreuses associations, cantons, partis et plus de 60 établissements hôteliers, nous avons demandé au Conseil fédéral d'interdire, outre les clauses de parité tarifaire, d'autres clauses anticoncurrentielles imposées par les plateformes de réservation en ligne (OTA). Le fait que de nombreux exploitants directement concernés fassent activement entendre leur voix dans le cadre d'une procédure de consultation souligne la nécessité d'agir. Le Parlement doit absolument réagir et prévoir l'interdiction de toutes les clauses de parité.

Les hôtels ont besoin d'une liberté d'entreprise totale

Dans la proposition prévue par le Conseil fédéral, le désavantage de la place économique par rapport à l'Allemagne, la France, l'Italie et l'Autriche ne serait que partiellement corrigé. Ces pays ont interdit toutes les clauses de parité. Ainsi, un établissement hôtelier de Chamonix–Mont-Blanc peut pratiquer des prix, des conditions et des disponibilités plus avantageux sur son site Internet que sur les OTA. En Suisse, les conditions de réservation et les disponibilités doivent toujours être les mêmes que sur les OTA, et ce même dans le cadre du nouveau projet de loi. En Suisse aussi, les hô-

teliers et hôteliers doivent avoir la liberté de décision exclusive sur tous les paramètres de l'offre, et pas seulement sur la fixation des prix.

Les échappatoires doivent être interdites pour les OTA

Un autre danger dans la mise en œuvre prévue par le Conseil fédéral est que les OTA pourraient continuer à faire jouer leur pouvoir de marché sur les autres paramètres (conditions, disponibilité). Nous ne pouvons en aucun cas accepter une telle situation. En outre, la loi doit exclure la possibilité pour les OTA de sous-enchérir à l'avenir des paramètres tels que le prix ou les conditions de réservation par d'autres échappatoires. Les classements punitifs ou la sous-enchère indépendante des prix fixés par les hôtels sont à abolir définitivement.

Nous lutterons jusqu'au bout

Nous revendiquons activement une procédure rapide au sein du Parlement. De nouveaux retards seraient un poison pour la branche suisse de l'hébergement, déjà en pleine crise. Nous mettons tout en œuvre pour convaincre, ensemble avec vous, les parlementaires d'adopter une loi efficace en 2022!



lex-booking.ch/#fr

Clause de parité tarifaire

Clause contractuelle exigée par les OTA interdisant à l'hôtel de proposer ses chambres à des prix plus avantageux sur d'autres canaux de distribution définis contractuellement. Les clauses de parité qui exigent des prix identiques en ligne (site de l'hôtel) et sur les OTA sont particulièrement problématiques, car la distribution numérique devient de plus en plus importante.

Clause de parité des conditions

Les OTA exigent la parité en matière de conditions de réservation liées à un service hôtelier spécifique, telles que : délais de réservation, conditions d'annulation, heures d'arrivée, etc. La combinaison d'un certain prix avec certaines conditions est appelée parité des taux.

Clause de parité de disponibilité

Une telle clause stipule que les chambres libres, qui sont mises à disposition sur d'autres canaux définis par contrat, doivent toujours être proposées sur la plateforme correspondante.

Inconvénients pour les hôtels

- Aucune liberté en matière de prix
- Absence de données de clients
- Service de l'hôtel compromis

Inconvénients pour les clients

- Prix plus élevés
- Pas de contact direct
- Service limité



Certificat Covid

Instructions pour vos hôtes cet hiver



Les touristes internationaux doivent faire reconnaître leur certificat Covid en Suisse avant leur arrivée. Il est donc important de les rendre attentifs aux démarches à effectuer dès qu'ils réservent leur séjour.

Le certificat Covid numérique de l'UE est reconnu en Suisse, ainsi que les certificats émis par le Royaume-Uni et l'Arménie.

Attention: les conditions d'entrée changent de jour en jour et les voyageurs en provenance de certains pays sont soumis à une quarantaine de dix jours lors de leur entrée en Suisse. Demandez à vos clients de vérifier les informations officielles sur le site de l'OFSP, rubrique «Voyages».

Retrouvez les liens utiles sur notre blog: hs-valais.blogspot.com



Pour les touristes hors de l'UE: comment obtenir un certificat Covid suisse

Ceux qui sont vaccinés avec Moderna, Pfizer, AstraZeneca ou Johnson et Johnson peuvent obtenir un pass Covid suisse valable une année. Les touristes vaccinés avec d'autres vaccins reconnus par l'OMS, dont les produits chinois Sinovac et Sinopharm, peuvent bénéficier d'un pass Covid valable 30 jours sur le territoire helvétique. A l'heure actuelle, aucun certificat Covid ne peut être établi pour une vaccination avec Sputnik.

- › Pour obtenir le pass Covid suisse, remplir le formulaire sur <https://covidcertificate-form.admin.ch>
- › A faire au minimum 10 jours avant l'arrivée suisse
- › Montant de 30 francs facturé
- › Certificat délivré sous format numérique via l'application COVID Certificate ou sous format papier sur le lieu de séjour

Pour les personnes non vaccinées et non guéries dès 16 ans: deux tests obligatoires

Deux tests PCR sont obligatoires. Un test d'entrée (72 heures ou 48 heures avant le départ), puis un test dans les 4 à 7 jours après l'arrivée dont le résultat doit être envoyé par e-mail à quarantaine.covid19@psvalais.ch

Pour tous: remplir le formulaire d'entrée sur internet

Toute personne qui entre sur le territoire suisse doit remplir le formulaire d'entrée sur le site internet swissplf.admin.ch. Il faut le faire avant le voyage, mais au plus tôt 48 heures avant l'entrée en Suisse. Les enfants ou adolescents de tous âges peuvent être déclarés sur le formulaire d'un adulte qui voyage avec eux. La vérification s'effectue à la frontière grâce au code QR reçu par e-mail après avoir rempli le formulaire.

Entre nous soit dit



Des outils qui ne demandent qu'à servir

La pénurie de personnel qualifié est un thème récurrent, qui ne date pas de la pandémie. Il y a plus de dix ans que ce problème nous interpelle. Le dossier de cette édition (lire pages 4-5-6) n'évoque que la pointe de l'iceberg et montre bien qu'HotellerieSuisse et l'AHV s'en préoccupent depuis de nombreuses années déjà.

HotellerieSuisse a mis sur pied quantité de solutions qui ne demandent qu'à être utilisées par nos membres. Citons, entre autres: rockyourfuture.ch, entreprises formatrices TOP, NextGen Hospitality Camp, Typsy, sans oublier le soutien financier aux établissements formateurs. De notre côté, nous ne sommes pas restés les bras croisés. Nous avons organisé le Salon des métiers «Your Challenge», visité les écoles et mis sur pied les apprentissages en mode dual-mixte avec la 1^{re} année en école professionnelle.

Nous pouvons faire tous les plans que nous voulons, c'est aux hôteliers eux-mêmes de se mobiliser pour améliorer la situation en commençant par utiliser les outils à disposition. Sachant que le problème ne va pas se résoudre prochainement, il va falloir repenser les ressources humaines «hors du cadre habituel» et imaginer des solutions en rapport avec les besoins des collaborateurs. Horaires, conditions de travail et planification du personnel sont autant d'éléments à revoir pour tenir compte des aspirations de vos collaborateurs et des impératifs de rentabilité.

Prenez donc le temps d'en parler avec ceux qui vous sont restés fidèles, afin qu'ils restent avec vous. Cela vous permettra peut-être d'en recruter de nouveaux.



Bonne chance et bonne saison hivernale!

Patrick Bérod
Directeur de l'AHV

Quoi de neuf?



Nouvel hôtel à Sion

Le projet hôtelier du Cour de Gare à Sion a été dévoilé il y a quelques semaines. Il sera exploité sous l'enseigne Holiday Inn Express & Suites par la société de gestion néerlandaise Cycas Hospitality. Lors de son ouverture prévue pour l'automne 2024, il offrira 95 chambres et 24 suites. Il sera équipé d'un restaurant au rez-de-chaussée, ouvert sur le nouveau quartier de la gare. Le complexe Cour de Gare comptera plus de 10 300 m² de bureaux, 300 appartements et 5700 m² d'espaces commerciaux, une grande salle de concert et de conférence ainsi qu'un parking souterrain.

Prédictions voyages 2022

L'étude Travel Predictions 2022 de Booking s'est intéressée aux intentions de voyage de plus de 24 000 personnes dans 31 pays. 49% des sondés déclarent avoir hâte de rencontrer de nouvelles personnes. Parmi les plaisirs simples attendus, 51% évoquent les

moyens de transports inhabituels et 78% la sensation du soleil sur la peau. Après une longue période de home office, 64% ne veulent plus que le travail interfère avec leurs vacances en 2022. Enfin, 69% estiment que les voyages contribuent davantage à leur bien-être mental et émotionnel que d'autres formes de soins.

Devenir un restaurant durable

Le programme ritzzy* propose un cours spécial pour aider les établissements à obtenir la certification EcoCook Restaurant Durable. Chaque participant peut évaluer son niveau dans ce domaine et repérer les points à améliorer. Pour les achats, les menus, la communication et la gestion des ressources, il s'agit de définir les bonnes pratiques pour davantage de responsabilité envers l'environnement et la société.

Prochain cours: 31 janvier 2022 à Sierre ou sur demande. Inscriptions sur ritzzy.ch

Le bureau de l'Association hôtelière du Valais vous souhaite d'heureuses fêtes et vous présente ses meilleurs vœux pour 2022!

Fermeture des bureaux du jeudi 23 décembre 2021 au lundi 3 janvier 2022.

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

