

Projet Innotour

Coopérations hôtelières, mode d'emploi



- 2** **Ça nous concerne**
Philippe Zurkirchen réélu
au comité d'HotellerieSuisse
- 3** **Caractères**
Ami Oreiller, nouvel hôtelier
à Verbier
- 4** **Ensemble**
Bonnes pratiques
pour synergies futures
- 8** **La vie hôtelière des régions**
Échos des sections
de Conches et de Sion
- 11** **Marketing**
Comment booster
vos réservations directes



Un automne très électoral

L'automne écoulé a été marqué par deux événements électoraux. Le renouvellement du Parlement fédéral a vu la réélection de nos représentants valaisans. Cette stabilité démontre que la «prime au sortant» a particulièrement bien fonctionné. Pour l'AHV, il s'agira de profiter de la législature à venir pour renforcer les contacts avec les élus et continuer à les sensibiliser aux problématiques de notre secteur.

HotellerieSuisse a également renouvelé son comité exécutif. Le but était de remplacer le président Andy Züllig, qui quitte ses fonctions fin 2023 après neuf ans, et de nommer deux nouveaux membres pour représenter la jeune génération et l'hôtellerie de marque.

Après une campagne animée, c'est Martin von Moos, ancien président de l'association zurichoise, qui a été élu à la présidence d'HotellerieSuisse. Ce Lucernois d'origine, qui se définit comme un bâtisseur de ponts, devra être attentif aux différences régionales au sein de notre faïtière nationale.

Pour le siège du jeune hôtelier, l'AHV avait proposé un candidat en la personne d'Alain Köslich de Zermatt. Il n'a malheureusement pas été élu, mais il a dignement représenté notre association et nous le remercions chaleureusement pour son courage et son engagement. C'est Carole Hauser, membre de la direction de l'établissement familial Hôtel Belvedere à Grindelwald, qui a été choisie.

Le Valais sera tout de même bien présent avec Philippe Zurkirchen de Champéry, réélu pour un troisième mandat, ainsi que Pierre Isenschmied, domicilié à Saas-Fee, directeur de l'Hôtel Mercure à Bienne et nouvel élu pour l'hôtellerie de marque.

A l'approche d'une nouvelle saison d'hiver et de la période des fêtes, je vous adresse, ainsi qu'à vos proches, tous mes

vœux de santé et de réussite pour la nouvelle année.



Beat Egge
Directeur AHV

Élections au comité d'HotellerieSuisse «Je vais continuer à défendre l'hôtellerie de montagne»



Philippe Zurkirchen rempile pour un troisième et dernier mandat au comité exécutif d'HotellerieSuisse. Il a été réélu le 22 novembre dernier, à l'occasion de l'Assemblée des délégués de notre faïtière.

Vous faites partie du comité exécutif d'HotellerieSuisse depuis six ans. Qu'est-ce qui vous a motivé à vous représenter?

L'excellente ambiance de travail et la volonté de mettre à profit l'expérience acquise. Je veux continuer à contribuer à la création de changements positifs en faveur de notre branche et au rajeunissement des personnes impliquées.

Quels sont les dossiers dont vous êtes responsable au sein de l'organisation?

Je représente HotellerieSuisse dans le conseil d'administration de Switzerland Travel Center (STC) et j'agis au sein du groupe d'experts pour la révision des normes de la classification des étoiles. Je participe également aux réflexions qui occupent le comité, dont l'important regroupement des formations d'HotellerieSuisse au sein de l'EHL Group. Ces formations vont gagner en reconnaissance et en crédibilité.

En tant que Valaisan, comment défendez-vous l'hôtellerie de notre canton au sein du comité national?

Je suis un hôtelier valaisan qui défend l'hôtellerie de montagne, pas du Valais en particulier. Mais je ne renie pas mes racines.

Je relaie les préoccupations de mes collègues et je me bats pour le tourisme de montagne, moteur économique de nos villages.

Vous habitez Champéry, la co-présidente de l'AHV aussi. Un point commun utile?

Cela facilite les contacts, en effet. Si je souhaite parler avec Lara Berra, je n'ai que 300 mètres à parcourir. Il nous arrive souvent d'échanger sur des idées nouvelles, car nous avons la même envie de faire bouger les choses. Par exemple, je souhaiterais qu'on obtienne de meilleures conditions-cadres liées aux reprises d'hôtels pour de jeunes entrepreneurs. Etant passé par ces difficultés, ce sujet me tient à cœur.

Quel message souhaitez-vous transmettre à vos collègues hôteliers valaisans à l'aube de la saison d'hiver?

Je leur adresse mes vœux les plus sincères de succès et de prospérité. Les signaux de l'environnement touristique pour 2024 sont au vert. La qualité de l'expérience offerte à nos visiteurs en Suisse repose sur notre dévouement, notre passion et notre engagement à l'excellence. Ensemble, faisons de cette saison une période mémorable pour tous nos hôtes. Bonne saison à tous!

«Je voulais apporter des idées neuves»

Alain Köslich, qu'est-ce qui vous a poussé à vous porter candidat au comité exécutif d'HotellerieSuisse pour le nouveau siège destiné à un jeune hôtelier?

Je voulais continuer à améliorer l'image de notre branche au niveau national, apporter une nouvelle vision et des idées fraîches. Je souhaitais aussi m'engager pour que la branche reste attractive pour les jeunes à l'avenir.

Malheureusement, cela n'a pas marché. L'expérience en valait-elle quand même la peine?

Le simple fait que six jeunes hôteliers motivés se soient portés candidats montre que notre branche est en plein essor et qu'elle veut se transformer durablement. La démarche de candidature a été pour moi une expérience précieuse. Elle m'a permis de développer des contacts et de défendre mon opinion. J'ai eu de nombreuses discussions intéressantes et j'ai beaucoup appris sur le travail du comité de l'association.

Alain Köslich, Hôtel Perren à Zermatt



Hôtel Les Chamois à Verbier

Un skieur d'élite reconverti en hôtelier



Le nouveau patron de l'Hôtel Les Chamois dans l'une des chambres rénovées: des images de faune locale réalisées par son père habillent les murs.

Ami Oreiller a repris l'hôtel familial il y a une année, après une carrière dans le ski. La ténacité acquise dans son sport lui sert aujourd'hui à relever de nombreux défis au sein de son établissement.

Ami Oreiller a grandi dans le milieu de l'hôtellerie-restauration à Verbier, mais il ne s'y est intéressé que tardivement. Jusqu'à l'âge de 28 ans, toute son attention et toute son énergie étaient focalisées sur le ski. L'ancien athlète l'a pratiqué à un haut niveau, se hissant sur le podium en Coupe d'Europe et participant à une dizaine de compétitions de Coupe du monde.

Lorsqu'il a rangé ses lattes en 2015, il a été engagé comme employé polyvalent dans l'hôtel familial tenu par sa mère. Cette dernière approchant de la retraite, elle lui a laissé le champ libre pour prendre des initiatives. «Après des années passées à séjourner dans les hôtels du monde entier, j'ai acquis un regard critique en tant que client. J'ai rapidement repéré les points forts et les points faibles de l'établissement», se souvient-il.

Selon lui, le premier contact avec l'hôte est déterminant. De ce côté-là, l'Hôtel Les Chamois est bien loti. Accueil convivial et conseils touristiques animent la réception depuis toujours. Mais l'établissement était absent du web et ne proposait pas de tarifs différenciés. Sa première décision fut de créer un site internet et des offres de prix adaptées.

Une autre priorité a occupé le calendrier du nouvel hôtelier dès son arrivée. Le bâtiment, construit par son grand-père en 1972, avait besoin de sérieuses rénovations.

Ouvrier des rénovations

Petit à petit, selon les ressources et aides financières à disposition, les chambres se transforment, suivant une ligne esthétique définie en collaboration avec un architecte d'intérieur. Les espaces présentent un univers boisé authentique et chaleureux, des lignes modernes et une touche de déco personnelle: sur les murs, des images de faune locale prises par le père d'Ami, photographe animalier à ses heures.

Le jeune hôtelier consacre ainsi chaque entre-saisons à des chantiers de rénovation. C'est l'un des aspects du métier qu'il préfère et il met volontiers la main à la pâte. «Je travaille comme ouvrier pour un copain menuisier, ce qui permet de réduire les coûts. C'est très gratifiant de participer!»

Officiellement patron de l'établissement depuis une année, Ami Oreiller a encore du pain sur la planche avant d'aboutir au lifting complet de l'Hôtel des Chamois. «Lorsque nous aurons terminé, je pourrai envisager une ouverture toute l'année.»

Apprendre à déléguer

Pendant sa carrière de sportif d'élite, Ami a acquis de précieuses compétences, qui lui servent aujourd'hui: le goût pour les challenges, la ténacité, la persévérance, la responsabilité. «Je dois encore apprendre à déléguer, car dans mon passé de skieur, j'ai pris l'habitude d'agir seul, avec la conviction que tout repose sur moi. Mais je progresse...».

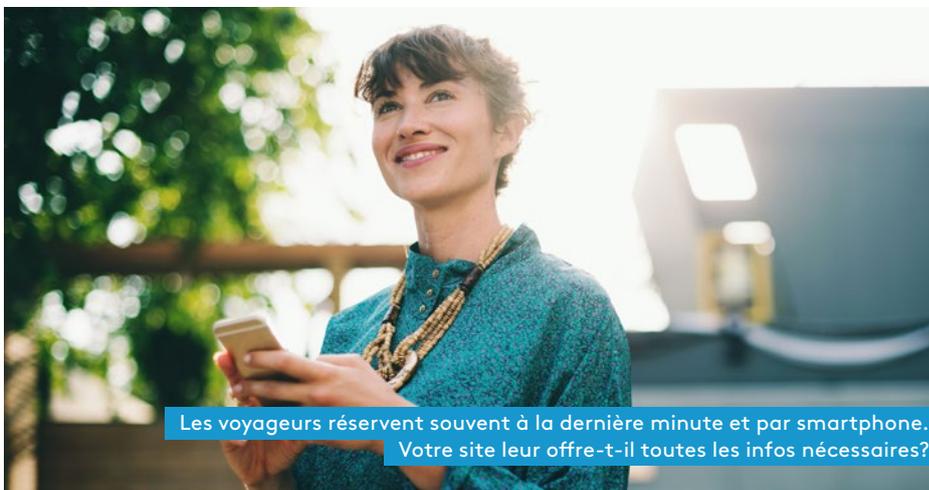
Il souhaite aussi renforcer la gestion du personnel. «C'est le nerf de la guerre. Je vais suivre une formation ritzy* sur le recrutement et la fidélisation.» De nature réservée, l'hôtelier s'est découvert une attirance pour la facette sociale du métier. Il aime conseiller ses hôtes et partager ses bons plans dans la région. Quant à sa passion pour le ski, elle ne l'a pas quitté. Dès qu'il a un moment, il rejoint le domaine skiable pour dévaler quelques pistes. «C'est mon oxygène!»

Hôtel Les Chamois
Rue de Médran 9A, 1936 Verbier
027 771 64 02
www.hotel-chamois.ch



Réservation directe plutôt que booking & co? Voici comment faire mieux

Les frais élevés des plateformes de réservation comme *booking.com*, *trivago* et autres réduisent considérablement la marge des hôtels. Mais il arrive souvent que les clients qui auraient souhaité réserver directement à l'hôtel finissent par le faire via les OTA. Comment remédier à ce problème? Voici les conseils d'une cliente avertie.



Les voyageurs réservent souvent à la dernière minute et par smartphone. Votre site leur offre-t-il toutes les infos nécessaires?

Dans le cadre de mon travail ou à titre privé, je passe chaque année des dizaines de nuitées dans des hôtels en Suisse ou à l'étranger. En tant que rédactrice du magazine *Infhotel*, je connais parfaitement la problématique des commissions élevées pour les hôtels. Je préfère donc réserver directement à l'hôtel. Mais parfois, non sans frustration, il m'arrive de réserver via *booking*. Pourquoi donc?

Le succès de *booking.com* n'est pas le fruit du hasard. J'y suis parfaitement servie. Je dispose d'un aperçu de l'emplacement des différents hôtels d'une localité ou d'une région. Lors de mes excursions à vélo, j'apprécie de savoir à l'avance si un hébergement est situé au centre ou en périphérie.

“ Bien souvent, l'offre est mieux présentée sur *booking.com* que sur le propre site internet de l'hôtel

Myriam Holzner, cliente d'hôtel et rédactrice du magazine *Infhotel*

La plupart du temps, les hôtels sont impeccablement présentés avec de nombreuses et belles photos des chambres, du restaurant, du petit déjeuner, de la vue, etc. Les demandes de réservation sont traitées immédiatement, tout comme les questions personnelles. Bien entendu, les OTA ne me communiquent ni le numéro de téléphone ni l'adresse e-mail des établissements. Ils veulent s'assurer que je réserve via leur plateforme.

Peu de photos et d'informations, absence de réponse

Lorsque j'essaie de contacter directement l'hôtel choisi, il m'arrive de rencontrer certains problèmes. Le site web est difficilement trouvable, même en faisant une recherche sur Google avec «hôtel», «nom de l'hôtel», «localité». Il arrive aussi qu'on ne trouve pratiquement pas de photos pertinentes sur le site.

Les écarts de prix entre les différentes chambres ne sont pas toujours compréhensibles. Un numéro de téléphone est difficile à trouver. Si c'est le cas, la personne au bout du fil n'est pas toujours en mesure de répondre à mes questions sur les chambres et leur disponibilité. Les e-mails ne sont traités qu'après de longues heures et parfois le lendemain. Et là, hélas, je suis déjà partie!

Mettez toutes les chances de votre côté!

Voici quelques conseils pour augmenter les réservations directes.

- Choisissez un nom de domaine avec le nom de votre hôtel. Si nécessaire, octroyez-vous plusieurs domaines (par ex. le nom du restaurant) et redirigez-les vers votre page principale. Cela augmente votre visibilité sur Google.
- Soyez présent sur Google avec votre compte d'entreprise et tenez les données à jour (heures d'ouverture, etc.).
- Indiquez l'emplacement de l'hôtel de manière détaillée et concrète. Décrivez l'accès par différents moyens de transport.
- Assurez-vous que les termes de recherche principaux des clients potentiels soient intégrés dans vos descriptifs en ligne et que les synonymes soient enregistrés sous forme de mots-clés dans la zone invisible: par exemple hôtel silence, x étoiles, x points Gault & Millau, localité, commune, région, etc.
- Affichez le numéro de téléphone et le contact e-mail en grand sur chaque page de votre site.
- Présentez votre produit sur votre site web de façon aussi attractive que sur les OTA. Faites mieux que *booking.com*. Indiquez clairement ce que le client peut obtenir pour 20 ou 50 francs de plus: chambre plus grande, balcon, vue, etc.
- Répondez aux demandes dans un délai de 1 à 2 heures et de manière explicite. Formez votre personnel si nécessaire. Avec un système de réservation approprié, veillez à ce que votre personnel dispose en permanence d'une vue d'ensemble des chambres disponibles.



Projet Innotour

Coopérations hôtelières: partir sur de bonnes bases

Les coopérations permettent aux hôtels de tirer profit des synergies et d'améliorer leur gestion. Dans le cadre d'un projet Innotour qui vient de démarrer, des hôteliers concernés échangent leurs expériences et créent une boîte à outils pour de futurs partenariats.

Quelle valeur ajoutée apportent les coopérations hôtelières? Quels sont les facteurs de réussite? Quelles erreurs faut-il éviter? Comment gérer efficacement une coopération hôtelière? Ces questions sont abordées dans le cadre du projet financé par Innotour, intitulé «Coopérations hôtelières couronnées de succès à long terme et monitoring de leur développement». Le 7 décembre dernier, les membres des trois coopérations hôtelières participantes se sont rencontrés pour la première fois à Spiez.

Coachings et échanges entre les coopérations

Deux coopérations du Valais sont impliquées: «Die Lötschentaler» et «Matterhorn Valley Hotels» de Grächen. La troisième est celle de «Swiss Alpine Hotels» dans l'Oberland bernois. «Les défis dans les régions du Haut Valais et de l'Oberland bernois sont très similaires», explique Beat Eggel, directeur de l'AHV. «Cependant, les trois coopérations sont assez différentes en termes de maturité et de défis actuels, ce qui les rend complémentaires.»

“ En 17 ans, nous avons essayé et instauré beaucoup de choses. Nous souhaitons partager nos expériences. Les hôteliers qui se retrouvent autour de la table ont les mêmes idées. Des questions telles que la digitalisation, l'informatique et le recrutement de personnel pourront être abordées en commun.

Olivier Andenmatten,
coopération «Matterhorn Valley Hotels»



Une vingtaine d'hôteliers et hôtelières issus de trois coopérations différentes participent au projet.

Dans le cadre du projet, chaque coopération choisit son propre coach et porte une réflexion sur la collaboration menée jusqu'ici. Elle sonde les possibilités d'optimisation et identifie les facteurs de réussite. Parallèlement, les trois coopérations partagent leurs expériences et se soutiennent mutuellement.

Aspects techniques et humains

Le résultat de cet échange prendra la forme d'une boîte à outils: une collection d'éléments utiles aux coopérations futures, qui aidera les hôtels à partir sur de bonnes bases. «On peut par exemple imaginer des check-lists, des bonnes pratiques, une liste de partenaires pour des questions spécifiques, des trucs et astuces, des choses à faire et à ne pas faire», explique Beat Eggel. «Au final, on ne parle pas seulement de

technique, mais aussi de composantes humaines comme la confiance et la franchise.»

L'AHV est, avec HotellerieSuisse Oberland bernois, le porteur de ce projet intercantonal. De plus, des indicateurs sont en cours de développement en collaboration avec l'Université de Berne et HotellerieSuisse, pour mesurer l'efficacité des coopérations. Ils permettront à l'avenir d'évaluer leur potentiel, leur fonctionnement et les points d'amélioration.

Le projet devrait durer jusqu'en 2026. C'est au plus tard à ce moment-là que le journal Infolotel fera le point sur les conclusions, les résultats concrets et les possibilités pour les hôteliers d'en profiter dans leur destination.

“ Des coopérations judicieuses peuvent constituer un vecteur de réussite efficace, notamment pour les petits hôtels. Nous voulons mettre en évidence les facteurs de succès, les erreurs et les pièges à éviter.

Lukas Kalbermatten,
coopération «Die Lötschentaler»

“ Nous avons concrétisé de nombreux projets ces huit dernières années, mais nous avons aussi constaté que certains thèmes requièrent des synergies plus larges. Une coopération suprarégionale pourrait offrir un nouveau souffle et des avantages économiques.

Peter Zemp, coopération hôtelière «Swiss Alpine Hotels»



HotellerieSuisse

Accompagnement des entreprises formatrices



Les formateurs d'apprentis en entreprise jouent un rôle déterminant pour la pérennité de nos établissements.

Le nouveau programme *Together for tomorrow* apporte un soutien et une écoute aux formateurs d'apprentis dans les établissements hôteliers.

Dans les hôtels, la formation des apprentis prend beaucoup de temps et elle est parfois difficile à mettre en œuvre, en plus des affaires courantes. La formation professionnelle est en constante évolution, ce qui implique notamment l'adaptation des documents de mise en œuvre. De leur côté, les jeunes générations apportent de nouvelles visions et exigences, ce qui nécessite un changement de mentalité au sein des établissements.

Un entretien avec nos spécialistes permet d'aborder des questions techniques, mais aussi personnelles et organisationnelles relatives à la formation.

HotellerieSuisse a développé un accompagnement spécifique destiné aux entreprises formatrices, afin de les soutenir dans leur mission décisive pour la branche. Intitulée «Together for tomorrow», la nouvelle offre

destinée aux membres de l'association renforce les responsables de la formation dans leur rôle et leur apporte un soutien direct, personnel et individuel. En tant que partenaire, l'association souhaite ainsi fournir des points de contact réguliers aux entreprises formatrices pour mieux connaître leurs besoins.

Plus qu'une simple visite

Au cœur de cette offre: une visite personnelle gratuite pour tous les membres d'HotellerieSuisse qui forment des apprentis à un métier de la branche ou envisagent de le faire. Un entretien structuré tous les deux ans avec nos spécialistes permet d'aborder des questions techniques, mais aussi personnelles et organisationnelles relatives à la formation. Lors des entretiens, les entreprises formatrices obtiennent également des informations sur les offres et les formations continues, des conseils personnalisés ainsi que des aides sur mesure.

Durant l'année intermédiaire, il est possible de réserver une consultation en ligne d'une

demi-heure pour clarifier les questions restées en suspens. Outre cet échange personnel, les thèmes d'actualité sont abordés sur d'autres canaux: des webinaires pour la transmission des connaissances, des cafés numériques pour le réseautage ou des événements réguliers de mise à jour ainsi que des conférences spécialisées dans le cadre du Hospitality Summit annuel.

Découvrez l'offre!

Le premier café en ligne consacré à la nouvelle offre a eu lieu début novembre. L'équipe d'accompagnement, composée de Janine Bolliger, Jeannine Büchel et Nicolas Dévaud, a présenté l'offre, détaillé les contenus et les priorités de l'accompagnement des entreprises formatrices et répondu aux questions des participants.

Pour en savoir plus sur cette offre unique, vous pouvez revoir à tout moment le café en ligne sur le site Internet d'HotellerieSuisse:

hotelleriesuisse.ch/soutien-formation



Solution digitale Simon & Josef

Cher client, quel nettoyage pour votre chambre?



Nettoyage annulé ou partiel, l'hôte a le choix. Dans sa chambre, par un QR code, il peut donner ses consignes en 15 secondes.

Pour des raisons écologiques ou de tranquillité, certains clients ne souhaitent pas que leur chambre soit entièrement et systématiquement nettoyée. Avec Simon & Josef, ils ont le choix. Un service personnalisé pour les hôtes, des économies pour l'hôtelier.

Simon & Josef, une application-gadget de plus sur le marché de la digitalisation hôtelière? Pas du tout. Ce nouveau service ne demande ni tablette, ni téléchargement, ni formation particulière. Il s'active par un simple QR code, que le client peut scanner s'il le souhaite, et qui renvoie à une question unique: «Aimeriez-vous que votre chambre soit nettoyée»? Si le client clique sur «Non», personne n'entrera dans son espace durant son séjour. S'il sélectionne la case «Oui», il pourra sélectionner une ou plusieurs options: changer les serviettes ou le linge de lit, nettoyer la salle de bain ou seulement les toilettes, remplacer les cosmétiques, faire le lit, passer l'aspirateur, etc. Un questionnaire rempli rapidement, sans données personnelles (la programmation est liée au numéro de chambre) et dont les réponses sont directement transmises à l'équipe de nettoyage.

Économies de temps et d'énergie

«En cette période de pénurie de personnel, les patrons apprécient de pouvoir gérer leurs ressources humaines plus efficacement, tout en continuant à satisfaire le client. Le temps gagné pourra être consacré à d'autres tâches, comme le nettoyage des espaces communs, par exemple», explique Raphaël Gaudart, cofondateur de

Simon & Josef. Cette solution permet également de réaliser des économies d'énergie et de matériel: en moyenne 45 litres d'eau, 70 ml de produits chimiques et 0,1 kWh d'électricité pour chaque chambre dont l'option nettoyage a été annulée.

Valorisant pour le personnel

La formule joue également en faveur des employés, qui deviennent les acteurs d'un service personnalisé. «Au lieu de devoir se baisser pour ramasser les serviettes jetées sur le sol de la salle de bains et se plier à un protocole répétitif, ils suivent les desiderata du client et participent à son bien-être. C'est un changement de paradigme!», s'exclame Raphaël Gaudart.

Depuis son lancement il y a une année, ce produit a été adopté par bon nombre d'hôtels en Valais. Il plaît aux clients qui ont une sensibilité écologique ou qui ne souhaitent pas être dérangés pendant leur séjour.

Quant aux établissements, ils trouvent leur intérêt principalement dans la diminution de l'impact environnemental et dans le gain de temps pour le personnel. Simon & Josef est déjà en train de développer d'autres solutions utiles à la gestion hôtelière, dont le choix du type de petit-

déjeuner, qui permettrait d'anticiper les commandes et de limiter le gaspillage alimentaire.

Combien ça coûte ?

Simon & Josef compte des frais d'installation uniques par chambre, puis une commission de 25 à 30% sur l'épargne réalisée. Pas de frais fixes ni de durée minimale de contrat.

Avantage membre AHV

Rabais sur les frais d'installation (CHF 20.- au lieu de 25.-/chambre)

📱 Calculez votre potentiel d'économies sur simonandjosef.com

Contact

Raphaël Gaudart
079 366 83 68
services@simonandjosef.com



La tournée des sections

Les sections «vallée de Conches» et «Sion et environs» vivent des réalités très différentes, mais elles se situent toutes les deux à un tournant de leur histoire. La première se bat pour l'avenir de l'hôtellerie de montagne, tandis que la seconde doit composer avec l'arrivée de grandes chaînes.

Dans cette rubrique, nous vous proposons de faire le tour des sections régionales de l'AHV, à l'écoute de leurs préoccupations et de leurs solutions inspirantes.

Vallée de Conches

Nouvel élan, nouvelles idées

Ces dernières années, la section des hôteliers de Conches n'a pas été très active. L'élection d'un nouveau comité et d'un nouveau président devrait changer la donne. «Conches Tourisme a manifesté le souhait d'avoir un représentant issu des hôteliers», explique Sebastian Schmid de l'hôtel Glocke à Reckingen. Nouveau président de la section depuis fin octobre, il s'est donné pour objectif de redonner du poids aux hôteliers de Conches. Avec ses deux collègues du comité, il veut redynamiser les échanges entre les milieux touristiques et politiques et inciter davantage d'hôteliers de la section à s'engager. «Nous voulons faire des choses ensemble qui profitent à tout le monde, des actions pérennes qui tiennent la route.»



Grâce aux vélos électriques, la vallée de Conches est devenue un paradis pour les amateurs de vélo en été.

Petits hôtels familiaux sans perspectives

L'hôtellerie dans la vallée de Conches se caractérise par de petits hôtels familiaux. «On ne trouve guère plus de 50 chambres dans nos hôtels, et les propriétaires sont généralement les hôteliers», explique Sebastian Schmid. L'économie touristique vit du ski de fond en hiver, et en été, des voyageurs de passage sur les cols ainsi que des amateurs de vélo. «Grâce aux vélos électriques, la vallée de Conches a conservé son segment de clientèle bike», constate Sebastian Schmid. Le fait que de nombreux hôteliers n'aient pas de successeur en vue constitue toutefois une préoccupation majeure.

Innovation plutôt que blocage des investissements!

Faute de perspectives, les hôteliers sont réticents à investir, car ils ne savent pas si leur activité deviendra rentable un jour. Sebastian Schmid fait preuve d'optimisme et de créativité : «Il nous manque du personnel qualifié? Alors formons nous-mêmes des apprentis! Nos enfants ne s'intéressent pas à l'hôtellerie? Alors changeons les conditions!»

Par exemple, les vacances scolaires sont encore trop calquées sur les besoins de l'agriculture et pas assez sur ceux du tourisme. «En mai, nous, les hôteliers, aurions le temps de partir en vacances avec nos enfants. Mais pour cela, il nous faudrait deux semaines d'affilée chaque année au lieu de chaque deux ans seulement. La longue période des vacances d'été pourrait être écourtée d'une semaine. Nos enfants pourraient ainsi profiter de vacances communes en mai et se rendre compte que l'hôtellerie est tout à fait compatible avec

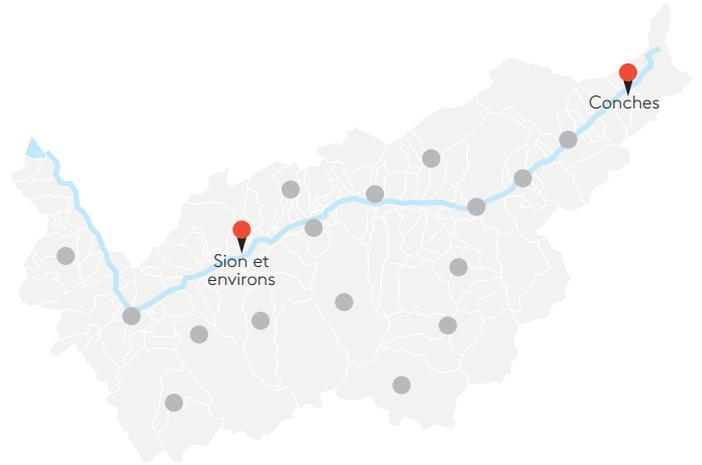
une vie familiale, donc de l'envisager pour eux-mêmes.»

Des vacances scolaires favorables au tourisme

Sebastian Schmid compte également sur l'AHV pour concrétiser cette idée. «Dans certaines parties du canton, les vacances scolaires de mai sont déjà une réalité, mais nous souhaitons qu'elles le soient pour tout le Valais, ou du moins pour les régions touristiques.»

La section de «Vallée de Conches» en bref

Président	Sebastian Schmid, Hôtel Glocke (depuis octobre 2023)
Membres du comité	Patrik Birri, Berg Lodge Münster (depuis octobre 2023) Claudio Spranzi, Hôtel Furka (depuis octobre 2023)
Nombre d'hôtels (membres)	17
Nombre de lits (membres)	720
Année de l'organisation de la dernière AG cantonale	2009



Sion et environs

Une offre hôtelière en pleine expansion

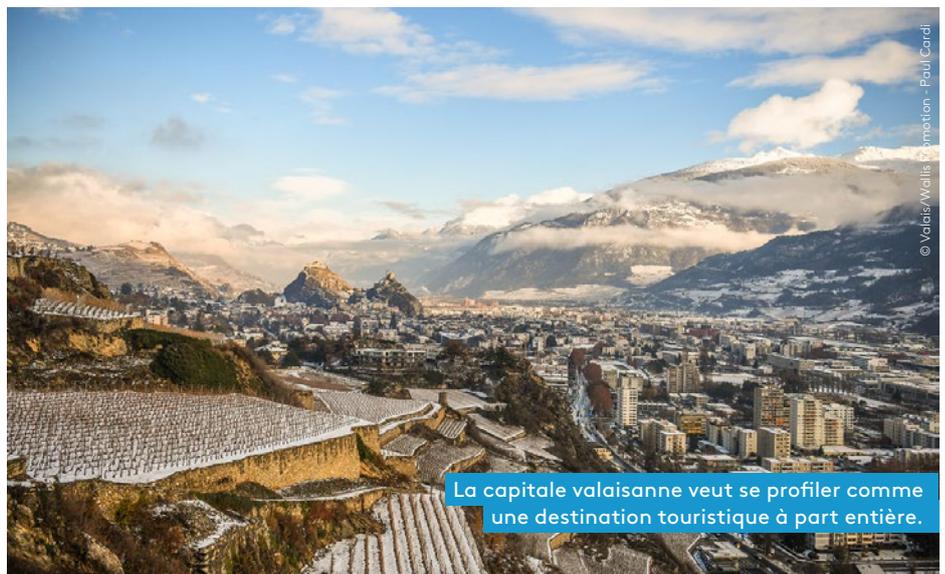
Pendant longtemps, la capitale du Valais a été sous-dotée en hôtels. On ne comptait que cinq établissements en ville, qui offraient moins de 600 lits. Depuis l'arrivée de la chaîne Moxy en 2021 et la prochaine ouverture d'un Holiday Inn à la gare, la capacité hôtelière prend de l'ampleur et doublera d'ici le printemps 2025. La section de Sion et environs, qui comprend également les établissements d'Anzère, fonctionne en très petit comité, composé exclusivement d'hôteliers de plaine.

Objectif: augmenter la clientèle touristique

Les hôtels séduisent essentiellement d'une clientèle d'affaires, présente du lundi au vendredi. Le week-end, les nuitées dépendent des manifestations organisées dans la région ou des conditions de ski. «Il nous arrive d'accueillir des skieurs lorsque les stations sont pleines. Nous affichons tous complet à l'occasion d'événements spéciaux comme le festival *Sion sous les étoiles* ou les *Caves ouvertes*», commente Thomas Minder, vice-président de la section séduinoise. La capitale valaisanne n'a jamais vraiment décollé au niveau touristique. C'est pourquoi elle a récemment transformé sa société de développement en société anonyme. Sion Tourisme SA regroupe tous les acteurs concernés par les activités touristiques, dont les hôteliers. Le but est de créer une politique touristique efficace, afin que Sion se profile comme une destination à part entière.

Défis: tenir bon face aux chaînes et trouver du personnel

A part l'Ibis, les hôtels de Sion ont toujours été tenus par des entrepreneurs indépendants. L'arrivée de deux grandes chaînes change la donne. «D'un côté, c'est une chance, car ces marques peuvent drainer de nouveaux clients. D'un autre côté, c'est une concurrence qui peut susciter des inquiétudes, sachant que nos hôtels ne sont de loin pas pleins toute l'année», explique



La capitale valaisanne veut se profiler comme une destination touristique à part entière.

Thomas Minder. Seul l'avenir dira si cette expansion hôtelière réussira à trouver son public.

Autre préoccupation dans l'air du temps: la pénurie de personnel. Même si les hôtels de ville tournent avec du personnel fidèle, engagé à l'année, ils peinent à remplacer les employés qui partent à la retraite ou qui quittent la branche. Les cuisiniers sont devenus des perles extrêmement rares. Au point que certains restaurants de la ville doivent fermer plusieurs jours par semaine, faute de chef.

Projet: améliorer la carte d'hôte

Dotée de peu de membres et de peu de moyens, la section de Sion et environs reste limitée dans ses actions. En s'investissant dans la nouvelle société Sion Tourisme SA (le président de la section François Rampone en est le vice-président), elle pourra faire entendre sa voix et participer à la construction de la future destination. Elle travaille également à l'amélioration de la carte d'hôte, afin d'offrir des prestations encore plus intéressantes aux personnes qui séjournent à Sion.

La section Sion et environs en bref

Président	François Rampone, Hôtel Elite
Membres du comité	Thomas Minder, Hôtel du Rhône (vice-président) Daniel Leuenberger, Hôtel des Vignes et Jeremy Freyermuth, Hôtel Castel
Nombre d'hôtels (membres)	11
Nombre de lits (membres)	987
Année de l'organisation de la dernière AG cantonale	2013



Formation continue ritzy*

«L'hôtellerie a besoin de retrouver ses racines»



Selon Isabelle Frei, les hôtels qui pratiquent une politique RH humaine et respectueuse trouvent du personnel plus facilement.

Après deux années difficiles liées au Covid, le programme de formation continue ritzy* renoue avec le succès. Sa responsable Isabelle Frei évoque l'évolution et les tendances de l'offre de cours destinée aux hôteliers.

Comment se porte ritzy*?

Étonnamment bien! Après la crise du Covid, ce n'était pas gagné. Pendant cette période, nous avons dû réduire notre offre et nous contenter de séminaires en ligne. Heureusement, depuis 2023, notre activité a repris au rythme de 200 cours par an. Nos cours en présentiel et «sur demande» sont les plus sollicités.

Vous dirigez ce programme depuis 2005. Dans quel sens évolue-t-il?

On va vers une individualisation de l'offre. Pour que les cours soient encore plus orientés «pratique», nous offrons une mise en oeuvre personnalisée, à l'écoute des besoins de chaque hôtelier. La digitalisation est également une tendance qui impacte notre secteur. Mais chez ritzy*, nous continuons à organiser de vrais cours en présentiel, car les échanges et le savoir-être de l'interven-

nant font réellement la différence dans l'acquisition de connaissances.

La technologie digitale nous sert avant tout à simplifier le processus d'inscription, le «passeport formation» digital et la gestion des cours qui y sont liés.

Qu'est-ce qui vous distingue de la concurrence?

Nos cours sont conçus pour les besoins concrets de l'hôtellerie-restauration et nos intervenants sont des experts du terrain. ritzy*, à l'image du célèbre hôtelier César Ritz dont il tire son nom, est l'unique offre de cours spécialisée pour la branche en Valais. De plus, comme son financement est assuré par le fonds LHR, nous n'encaissons que 50 francs par participant et par séminaire pour les frais d'inscription.

Quels outils proposez-vous aux hôteliers pour faire face à la pénurie de personnel?

Les personnes en recherche d'emploi préfèrent s'engager auprès d'un établissement qui possède des valeurs fortes, une ambiance de travail agréable et une vraie politique de ressources humaines. C'est pourquoi les établissements doivent retrouver le sens de leur activité, travailler sur leur positionnement et se recentrer sur les fondamentaux, qui les rendent uniques: l'offre proposée, le public cible, la culture d'entreprise, etc. ritzy* aide les hôteliers à mener cette réflexion, afin de pérenniser leur entreprise. Je suis convaincue que les tendances «less is more» et «back to the roots» seront de plus en plus répandues à l'avenir!

Quels sont les cours les plus demandés actuellement?

Le management, les ressources humaines et le marketing. Nos cours de langues (français et allemand) connaissent un succès impressionnant dans le Haut-Valais. Certains hôtels offrent systématiquement cette formation à leurs équipes.

Y a-t-il de nouveaux cours en préparation?

Avec le manque de personnel, on assiste à une perte de savoir. Il faut redonner envie aux équipes d'acquérir des connaissances et de retrouver la passion du métier. Par exemple, nous allons proposer des cours de cuisine sur le thème des produits locaux. Notre cursus «Talent Management», destiné au recrutement et à la fidélisation du personnel, a donné de bons résultats dans le Haut-Valais. Nous allons le proposer prochainement dans le Valais romand.

Retrouvez tous les cours sur ritzy.ch

Il est possible de s'inscrire pour le cours agendé ou de faire venir le formateur dans sa destination (au même prix). Contre un supplément, vous pouvez demander un cours sur mesure, adapté aux besoins de votre équipe.



Promotion de la relève

Paroles d'apprentis

Ils viennent de terminer leur CFC et ont obtenu la meilleure note dans leur région linguistique. Comment voient-ils leur métier et quels sont leurs projets? Voici les réponses des quatre apprentis méritants récompensés par l'Association hôtelière du Valais.



Joël Alexandre Reichen, Morat
CFC Spécialiste en hôtellerie
au Mont Cervin Palace, Zermatt

«Je me prépare pour l'École hôtelière»

«J'ai toujours rêvé de travailler dans l'hôtellerie, pour l'accueil des clients, la possibilité de rencontrer des personnes du monde entier et le défi de rendre un séjour inoubliable. Je voulais faire mon apprentissage à Zermatt, parce que c'est LA destination internationale incontournable! Au Mont Cervin Palace, je me suis senti accueilli et je me suis fait des amis. Les cours blocs d'HotellerieSuisse à Martigny étaient intenses mais un peu trop courts à mon goût. Depuis septembre, je me suis lancé dans une maturité professionnelle à Sion. Mon objectif est d'entrer à l'École hôtelière de Lausanne. Avec le désir d'acquérir des compétences de gestion, de travailler à l'étranger et qui sait, peut-être un jour, d'ouvrir mon propre établissement.»



Louison Gobet, Chermignon
CFC Spécialiste en communication
hôtelière à l'Hostellerie du Pas de l'Ours,
Crans-Montana

«Une bonne équipe, ça fait toute la différence!»

«Pendant mon apprentissage, je me suis découvert un intérêt pour les ressources humaines. Je vais continuer à me former dans cette voie. Actuellement dans une agence de placement à Lausanne, j'ai l'intention de poursuivre avec une maturité professionnelle, puis un bachelor en économie d'entreprise. Je reviendrai dans l'hôtellerie après mes études, au sein d'un département RH. Parce que j'ai pu constater à quel point une bonne équipe fait la différence: dans ce métier il faut être passionné. Je compte continuer à travailler en extra à l'Hostellerie du Pas de l'Ours, qui m'a appris énormément et donné des outils précieux pour ma vie professionnelle.»



Amina Mutter, Lax
CFC Spécialiste en communication
hôtelière, à l'Hôtel Castle, Blitzingen
et After Seven, Zermatt

«Les horaires de travail ne m'ont pas dérangée»

«Après avoir interrompu mon apprentissage de laborantine en biologie, j'ai vu l'hôtellerie comme une solution plus qu'un rêve. Mais au cours de la formation, en découvrant le métier petit à petit, j'ai fini par y prendre goût. J'ai eu un aperçu de chaque service, ce qui m'a permis de varier les plaisirs et d'avoir une vision globale. Les horaires de travail ne m'ont pas dérangée. Mon ami vient aussi de la branche, nous avons pu travailler et vivre ensemble dans les mêmes endroits. Néanmoins, tous ceux qui choisissent de faire un apprentissage dans l'hôtellerie devraient être conscients de ce que cela implique. À l'avenir, je resterai plutôt dans la restauration, dans le domaine du service et pour des établissements plus petits.»

Swamy Morelli, Chamoson
CFC Spécialiste en hôtellerie
à l'Hôtel Campanile, Martigny

«Je me réjouis de continuer à travailler dans la branche»

«Je suis arrivée d'Italie il y a quatre ans avec mes parents. Après une année dans une école de langues pour apprendre le français, j'ai débuté mon apprentissage à Martigny. J'ai dû travailler dur pour réussir mon CFC. Je suis particulièrement fière de mes progrès en anglais. Je n'avais aucune notion en arrivant et à présent, je me débrouille bien avec les clients. Après mon CFC, mon patron m'a proposé une place de réceptionniste. J'ai accepté avec joie! J'adore le contact avec les hôtes et je me réjouis de continuer à travailler, apprendre et évoluer dans la branche.»



Mot du co-président



Une co-présidence moderne à l'AHV

Voilà déjà plus de 100 jours que les délégués de l'Association hôtelière du Valais (AHV) ont approuvé le duo à la tête de l'AHV. Lara Berra a accompli sa première année de co-présidente et réalisé un travail de fond considérable, qui facilite les tâches de notre nouveau binôme.

C'est un privilège de présider une association professionnelle qui existe depuis de longues années et qui dispose désormais d'un instrument de gestion renouvelé. En effet, le bureau exécutif cantonal (BEC) a été réorganisé et élargi à six hôteliers au total, en plus de notre directeur Beat Eggel, afin de gagner en précision et en efficacité.

Lara et moi siégeons dans différents organes partenaires. Cela nous permet de nous répartir le travail. Comme nous sommes tous les deux engagés à plein temps dans les activités quotidiennes de nos établissements familiaux, ce système de co-présidence nous offre la possibilité de répartir les tâches tout en doublant nos forces pour la défense des intérêts de nos membres.

Nous avons essayé de répartir notre représentation au sein des différents organes cantonaux en fonction de nos propres compétences. Nous souhaitons que l'hôtellerie valaisanne apporte un vent de fraîcheur dans la réflexion touristique.

Je me réjouis de cette belle collaboration et des nouveaux défis qui nous attendent.



Olivier Andenmatten
Co-président AHV

Quoi de neuf ?



5 jours de coaching gratuit

HotellerieSuisse a lancé un programme de coaching pour la branche de l'hébergement. Ce soutien a été conçu pour aider les établissements individuels de 10 à 60 chambres à poser les jalons pour l'avenir. Il permet de mieux affronter les défis actuels, tels que l'optimisation des ressources, le recrutement de main d'œuvre, la numérisation ou le positionnement de l'hôtel. Le SECO finance cinq jours de coaching, d'une valeur totale maximale de 6600 francs et l'entretien d'évaluation est pris en charge par HotellerieSuisse.

🔗 **Inscriptions jusqu'au 31 janvier 2024 sur hotelleriesuisse.ch**

Augmentation des salaires en 2024

Chaque année, conformément à l'art. 34 CCNT, les partenaires sociaux négocient un ajustement des salaires minimums. Les employés sont représentés par Hotel & Gastro Union, Syna et Unia, et

les employeurs par GastroSuisse, HotellerieSuisse et Swiss Catering Association SCA. Les salaires 2024 augmenteront de 2.2% pour compenser le renchérissement. De plus, les salaires minimums connaîtront une augmentation de 5 francs dans chacune des catégories.

🔗 **Informations sur l-gav.ch**

Action Raiffeisen en Valais

Chaque année, la banque Raiffeisen invite ses sociétaires à découvrir une région ou une thématique liée à la Suisse sous le slogan «Expériences Suisse». En 2024, l'opération aura lieu en Valais du 1^{er} mai au 30 novembre et bénéficiera d'une campagne publicitaire d'une valeur de 4 millions de francs. Les membres Raiffeisen profiteront de différentes réductions, notamment sur les nuits d'hôtels.

🔗 **Les hôtels intéressés peuvent s'inscrire jusqu'au 31 décembre 2023 sur raiffeisen.ch/hotelanmeldung**

Le bureau de l'Association hôtelière du Valais vous souhaite d'heureuses fêtes et vous présente ses meilleurs vœux pour 2024!

Fermeture des bureaux du vendredi 22 décembre 2023 au lundi 8 janvier 2024.

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, Myriam Holzner – Graphisme : Invisu Design

