



Formation initiale

Haut et Bas ne vivent pas les mêmes réalités



Notre leitmotiv: former et fédérer

Les problématiques de la pénurie de personnel et de la succession sont toujours plus présentes et préoccupent bon nombre d'hôteliers. Elles ne vont pas se résoudre en un coup de baguette magique. Une des pistes les plus efficaces est d'intéresser et de former des jeunes, sans oublier la formation continue pour motiver et faire progresser les collaborateurs.

Dans les pages de cette édition, vous constaterez que la situation au niveau de l'apprentissage est assez différente entre le Haut et le Bas de notre canton. Dans ce contexte l'AHV doit jouer le rôle de facilitateur et de motivateur, afin d'encourager la relève. Un autre élément influe sur l'attractivité des métiers de l'hôtellerie-restauration: leur image auprès de la population valaisanne. L'AHV travaille actuellement avec Gastrovalais sur un projet de communication dans le but de faire évoluer cette perception, trop souvent négative.

L'AHV doit jouer un rôle de facilitateur et de motivateur, afin d'encourager la relève.

Parce que notre association ne peut exister que par ses membres, nous inaugurons dans ce numéro une nouvelle rubrique pour mieux connaître notre base: les sections de l'AHV. Nous nous intéressons à leurs enjeux régionaux, leurs spécificités et leurs objectifs. Pour cette première, nous vous invitons à découvrir les sections de Verbier/Val de Bagnes et de Loèche-les-Bains et environs, qui ont récemment renouvelé leur présidence.

Je vous souhaite une belle saison d'été et espère vous rencontrer nombreux à notre Assemblée générale, organisée par la section d'Aletsch Arena, les 30 et 31 août prochains



Beat Eggel Directeur AHV

Protection des données

Comment se conformer à la nouvelle loi

La nouvelle loi suisse sur la protection des données (nLPD) s'applique aussi aux hôteliers. Elle entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2023.

Qu'est-ce qui change avec la nouvelle

- · Seules les données des personnes physiques sont désormais couvertes, et non plus celles des personnes morales.
- · Le devoir d'informer est étendu: la collecte de toutes les données personnelles (pas seulement les données sensibles) doit donner lieu à une information préalable de la personne concernée.
- · La tenue d'un registre des activités de traitement devient obligatoire pour certaines entreprises.
- · Les logiciels informatiques et les services amenés à collecter les données doivent être configurés de manière à protéger les données et à respecter la vie privée des utilisateurs.
- · Des analyses d'impacts doivent être menées, en cas de risque élevé pour la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées.
- Une **annonce rapide** est requise en cas de violation de la sécurité des données, à adresser au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

Quel est le minimum vital à mettre en place pour être en ordre avec la loi?

HotellerieSuisse a édité une liste de contrôle, avec les 15 mesures principales à prendre, dont 7 concernent tous les établissements. Il s'agit notamment de créer des déclarations de confidentialité, de sécuriser l'accès aux données, de mettre en place des processus pour répondre aux demandes des hôtes sur le sujet et de vérifier les contrats avec les prestataires.

Est-ce que la nouvelle loi concerne aussi les petits hôtels?

Oui, tout dépend du traitement des données sensibles et de son ampleur. On sera davantage touché si l'on mène de grosses opérations marketing avec du profilage à risque. Les mesures à prendre sont moins nombreuses pour les établissements peu actifs dans l'utilisation des données.

Si je me conforme déjà au RGPD, est-ce que je dois encore changer quelque chose?

Les entreprises qui s'étaient déjà conformées au RGPD auront moins de changements à entreprendre, mais cela dépend

Les données personnelles concernées par la nLPD sont toutes les informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable. L'identification peut résulter d'un seul élément (numéro de téléphone, d'immeuble, numéro AVS, empreintes digitales) ou du recoupement de plusieurs informations (adresse, date de naissance et état civil).



Documents utiles sur l'intranet réservé aux membres d'HotellerieSuisse

HotellerieSuisse a créé une boîte à outils spéciale pour la nLPD, dans laquelle vous trouverez notamment des modèles de documents, la liste de contrôle, des webinaires, etc.



Pour une analyse complète des actions requises liées au cas particulier de votre hôtel, remplissez le questionnaire d'auto-évaluation disponible dans la boîte à outils sur la protection des données.



En cas de questions: prenez contact avec le service juridique d'Hotellerie-Suisse, rechtsberatung@hotelleriesuisse.ch

Cours ritzy*

LPD - RGPD : mise en conformité pour la protection des données Le 22 août à Sierre

Inscriptions sur ritzy.ch



Candidat pour la co-présidence

«J'ai de nombreuses idées et j'aimerais faire bouger les choses»

Olivier Andenmatten de Grächen est prêt à présider l'AHV avec Lara Berra de Champéry. Il s'investit déjà au sein du comité cantonal depuis 12 ans. L'élection aura lieu lors de la prochaine Assemblée générale à la fin août.

Olivier Andenmatten, vous vous mettez à disposition pour le poste de co-président de l'Association hôtelière du Valais. Qu'est-ce qui vous a motivé à vous présenter?

En cette période intense de changements et de défis, il faut se serrer les coudes et chercher des solutions ensemble. L'échange avec des personnes qui partagent les mêmes idées ou qui pensent différemment rend ce défi tout à fait alléchant.

Si vous êtes élu le 31 août prochain, vous présiderez l'AHV avec Lara Berra. Est-ce que vous vous connaissez déjà?

J'ai fait la connaissance de Lara lors de la dernière AG à Verbier, mais je travaillais déjà au comité cantonal avec son père Christophe. Son aisance et sa persévérance m'ont particulièrement fasciné. Les jeunes hôteliers sont capables de faire avancer les entreprises familiales en Valais et de montrer que rien n'est impossible.



Olivier Andenmatten est cuisinier de formation, titulaire d'une patente de restaurateur et hôtelier. Avec sa femme Sandra, il dirige l'hôtel familial Hannigalp à Grächen.

Quelles seront vos priorités au sein de l'association?

En tant qu'expert de longue date pour les examens de fin d'apprentissage, la formation de nos futurs professionnels me tient particulièrement à cœur. Se fâcher du manque de main-d'œuvre ne nous mène nulle part. Nous voulons ramener les jeunes de notre beau canton touristique dans les hôtels et les restaurants. Je suis bien sûr également préoccupé par d'autres thèmes très actuels, tels que l'approvisionnement en énergie, l'évolution du marché et la digitalisation.

Avez-vous déjà des idées concrètes pour l'Association hôtelière du Valais?

Avec Lara Berra et Beat Eggel, je vais essayer de représenter au mieux notre branche et de défendre les intérêts de tous nos membres. Je souhaiterais donner à l'AHV un visage dynamique, intéressé et compétent.

Quelles sont vos préoccupations actuelles en tant qu'hôtelier?

Ces temps sont plutôt mouvementés pour tout le monde, mais nous essayons de nous adapter le mieux possible. Le manque de personnel qualifié et l'augmentation des coûts dans différents domaines, mettant sous pression la marge dans notre branche, nous tiennent en haleine.

Avec votre épouse Sandra, vous dirigez un hôtel, vous êtes père de deux ados, vous exercez la fonction d'expert aux examens, vous vous êtes engagé dans le groupe de travail «Reorg 2020» de l'AHV, et en 2022, vous avez investi dans une installation photovoltaïque conséquente pour votre hôtel. Comment faites-vous pour gérer tout cela ?

Si je le savais moi-même... Je pense avoir une forme d'énergie en moi, qui tolère ces différentes casquettes, mais qui requiert aussi une grande compréhension de la part de mes proches. D'ailleurs, mon peu de temps libre est entièrement consacré à ma famille. En tant qu'expert pour les examens de fin d'apprentissage, la formation de nos futurs professionnels me tient particulièrement à cœur.

Pourquoi les hôteliers valaisans devraient-ils vous élire aux côtés de Lara Berra?

Je suis un hôtelier passionné, j'ai 25 ans d'expérience dans l'hôtellerie et la restauration, j'ai beaucoup d'idées touristiques, et je souhaite faire bouger les choses avec Lara et Beat!



Olivier Andenmatten en bref

- né le 30 septembre 1975
- apprentissage de cuisinier à Zermatt, patente de cafetier et hôtelier
- · marié à Sandra depuis 2009
- dirige l'hôtel familial Hannigalp à Grächen (4e génération) depuis 1999
- membre de l'AHV depuis 1999
- actif au sein du comité cantonal AHV depuis 2010



Apprentissage SPECO

Le Raspille Graben de la formation initiale



Pas assez d'apprentis dans le Haut-Valais, pas assez de patrons dans le Valais romand. Le CFC de spécialiste en communication hôtelière (SPECO) connaît un Raspille Graben étonnant. Dans les deux cas, la relève est en souffrance et réclame l'attention de la branche.

La pénurie de personnel est un problème récurrent, qui s'est aggravé après la crise du Covid. En théorie, tout le monde s'accorde à dire qu'il faut rendre la branche plus attractive et former les hôteliers de demain. En pratique, cette relève si attendue se heurte à des obstacles qui ne sont pas les mêmes dans les deux parties du canton.

Les chiffres pour la rentrée prochaine sont révélateurs. Dans le Haut-Valais, on ne compte pour le moment que 5 inscriptions pour l'apprentissage SPECO, ce qui n'est clairement pas suffisant pour répondre aux besoins des nombreux employeurs potentiels (environ 2/3 des établissements se situent dans le Haut). Dans le Valais romand, les 18 places disponibles seront facilement remplies: l'Ecole professionnelle a reçu une cinquantaine de dossiers de candidature! Mais ici, le problème est inversé: ces apprentis ont mille peines à trouver une entreprise formatrice.

Formateurs réticents ou absents dans le Valais romand

Il faut dire que les conditions d'admission au modèle dual-mixte des SPECO (première

année en école) ne sont pas les mêmes dans le Haut et le Bas. A Sion, il n'est pas nécessaire d'avoir un contrat avec un employeur pour entamer sa première année. Un stage de 2 à 3 semaines en hôtellerierestauration et de bons résultats scolaires suffisent. Les apprentis sont ensuite coachés pour trouver un patron, auprès duquel ils poursuivront la formation duale dès la deuxième année. «C'est la partie la plus difficile. Ils doivent quasiment mendier leur place, alors qu'ils sont hyper motivés et que le personnel manque partout», constate Emmanuelle Pralong-Valette, formatrice à l'École professionnelle de Sion.

Certains employeurs refusent de former par manque de temps, d'autres pour des raisons financières, d'autres encore n'ont tout simplement pas le droit de former en l'absence de personnel qualifié.

Désintérêt des jeunes dans le Haut-Valais

Dans le Haut-Valais, là où la tradition hôtelière est pourtant la plus forte, c'est l'intérêt des jeunes qui manque. «Ils ne considèrent plus l'hôtellerie-restauration comme une vocation, mais comme un métier qui comporte beaucoup d'inconvénients. Pour eux, la vie privée et les loisirs sont souvent aussi importants que le travail», avance Armin Lambrigger, responsable de l'apprentissage SPECO à Brigue.

L'obligation de se déplacer et de quitter sa famille très jeune pour travailler en station est également un obstacle. Pour Martin Perren, propriétaire et hôte de l'Unique Hotel Post à Zermatt, l'argument peut facilement être retourné grâce à une bonne communication. «Les jeunes ne se rendent pas compte des excellentes possibilités de

Comme la première année se passe à l'école, les apprentis débarquent en entreprise à l'âge de 17 ans, avec des connaissances et davantage de maturité. Ils ne devraient pas craindre d'apprendre leur métier en station, car c'est là qu'ils ont les possibilités les plus intéressantes.

Martin Perren, propriétaire et hôte de l'Unique Hotel Post à Zermatt

formation que nous leur offrons ici, avec nos différents établissements et notre clientèle internationale. Nous accueillons des apprentis SPECO de toute la Suisse, dont certains s'orientent ensuite vers des écoles hôtelières ou de tourisme. Cet apprentissage est intéressant et ouvre des portes, il faut qu'ils le sachent!»

Des passerelles pour combler le fossé

Face à ce tableau contrasté, la solution semble toute trouvée... Et si les hôtels haut-valaisans engageaient davantage d'apprentis du Valais romand? Le dernier appel lancé par l'AHV pour placer deux apprentis francophones en urgence a trouvé un écho favorable auprès de deux établissements du Haut, à Salgesch et à Loèche-les-Bains. Il arrive aussi que des patrons du Valais central confient leurs apprentis à des hôtels ouverts toute l'année outre-Raspille, offrant ainsi l'opportunité d'un séjour linguistique pendant la morte saison. Les possibilités de faire coïncider les besoins des uns et des autres existent bel et bien.

La question de la langue reste cependant délicate pour un métier de front office, où les connaissances scolaires ne sont souvent pas suffisantes. Martin Perren a formé plusieurs apprentis du Valais romand. «Il leur faut un peu plus de temps pour se mettre dans le bain, mais cela dépend des personnalités et nous avons eu des expériences très positives.»

Selon lui, depuis que les cours blocs ont été supprimés à Sion, le système de formation actuel n'est plus compatible avec un engagement en montagne. Les francophones intéressés à travailler dans les stations du Haut-Valais devraient donc opter pour l'école d'HotellerieSuisse de Martigny, qui propose des cours-blocs.

73

C'est le nombre total d'apprentis SPECO actuellement en formation dans les deux écoles professionnelles cantonales de Sion et de Brigue.

Chers hôteliers, sachez qu'il y a des apprentis, de véritables perles, qui ne demandent qu'à travailler pour vous. Ce sont des jeunes qui connaissent la région, qui sont déjà en partie formés et très motivés. Il n'y a plus qu'à les cueillir!

Emmanuelle Pralong-Valette, formatrice à l'Ecole professionnelle de Sion (Epca)

«Nous ne laissons aucun apprenti sur le bord de la route»

Tanja Fux, cheffe du Service de la formation professionnelle (SFOP)



Que dites-vous aux hôteliers qui souhaiteraient engager des apprentis, mais qui n'ont pas le droit de former?

Contactez le Service de la formation professionnelle, afin d'obtenir les informations et conditions liées à votre établissement. Pour avoir le droit de former, il faut au moins que le chef d'établissement ou l'un de ses collaborateurs soit titulaire d'un CFC ou autre diplôme lié à la branche. Si vous ne disposez pas de personnel qualifié, il existe des formations pour adultes ou des validations d'acquis pour vos collaborateurs expérimentés sans CFC, qui pourraient leur octroyer le droit de former.

Pourquoi laisser les jeunes du Valais romand commencer leur apprentissage sans contrat d'embauche?

Comme canton touristique, nous devions trouver une solution pour faciliter l'accès au métier et maintenir une hôtellerie de qualité. Ce système permet de démarrer la formation et de provoquer la rencontre avec des employeurs potentiels à travers des stages. A l'issue de la première année, chacun finit par trouver une place. Nous ne laissons aucun apprenti sur le bord de la route.

Que faire face à ce problème de relève?

Chaque hôtelier devrait se sentir concerné. On a perdu beaucoup de personnel pendant le Covid, ce n'est pas le moment de baisser les bras. Il faut s'engager pour la relève! Dans le Valais romand, les hôteliers ne devraient pas hésiter à aller chercher ces apprentis, qui sont déjà prêts à travailler. Dans le Haut-Valais, il faut changer l'image du métier, surtout auprès des parents, car ces derniers ont une influence décisive dans le choix de l'apprentissage de leur enfant.

Commerce de gros

Un produit, une histoire





Le fournisseur favori des hôteliers propose une nouvelle gamme de produits authentiques et durables, issus de l'artisanat traditionnel. La marque Origine de Transgourmet/Prodega est disponible dans les «marchés» de Conthey et de Brigue, ou sur commande.

La diversité de l'assortiment Transgourmet/ Prodega est tout simplement imbattable. Pour distinguer les 25 000 articles disponibles, cinq marques ont été créées, selon les besoins du restaurateur. Economy et Quality permettent de faire de bonnes affaires. Premium vise des exigences élevées, Natura concerne les produits bios. Quant à la marque Origine, elle joue la carte du développement durable et de l'authenticité. Toutes les viandes sont issues d'élevages naturels respectueux de l'animal: viande de porc de Gruyère, agneau d'alpage de Château d'Oex, jambon fumé d'Emmental, etc.

Un vaste choix de fromages typiques, de féculents originaux, d'huiles et vins bios font également partie de l'assortiment. Cette marque répond aux exigences actuelles des consommateurs (gestion durable, responsabilité sociale, traçabilité) et crée du lien grâce à la petite histoire liée à chaque produit. Des fiches explicatives illustrées sont également fournies pour mettre en valeur ces mets particuliers dans votre restaurant.

Le choix du service et le meilleur prix

Le leader suisse du commerce en gros est bien implanté en Valais, où l'on trouve aussi un beau choix de produits locaux. Les professionnels peuvent se fournir en libreservice dans les marchés Prodega de Conthey et de Brigue, mais aussi se faire livrer dans leur établissement. «Nous sommes les seuls à proposer les deux options pour le même compte client. Les hôteliers peuvent donc jongler entre les deux types de service», explique Christophe Dubuis, conseiller Transgourmet/Prodega pour le Valais.

Son collègue Alain Marty, directeur du marché Prodega à Conthey, relève également l'avantage des prix pratiqués par un groupe international. «En cette période d'inflation, toutes les hausses ne sont pas répercutées. De plus, pour un contenu équivalent, les prix de notre marque Quality sont jusqu'à 50% moins chers.»

Conseils pour augmenter vos marges

Dans les «marchés» (magasins du groupe), des conseillers spécialisés guident l'hôte-lier-restaurateur vers le meilleur choix par rapport à ses besoins. Christophe Dubuis assure la tournée des clients pour les informer des nouveautés, mais pas seulement. «Je propose des idées pour augmenter les ventes et les marges. Nous sommes à l'affût des nouvelles tendances et ne cessons d'enrichir notre offre.»

Parmi les produits à la mode, le burger d'Hérens surgelé et les spiritueux affinés. Transgourmet/Prodega vient aussi de lancer un thé froid suisse de qualité, très apprécié et moins cher que les marques standards.

Bonus annuel: comment ça marche?

Transgourmet/Prodega vous reverse un bonus, en proportion du montant total des achats effectués sur l'année. Vous touchez 0,75% de cash back à partir de 50000 francs, 1% dès 75000 francs, 1,25% dès 100000 francs, etc.

 Voir le tableau complet sur transgourmet.ch/bonusannuel

Conseiller pour le Valais

christophe.dubuis@transgourmet.ch +41 79 355 13 51

Commandes en ligne

webshop.transgourmet.ch

Service clients

+41 848 000 501

6 infHotel Juin 2023

Hubert et Regula Lehner, Sophia et Gregor Rzymski Hôtel Bürchnerhof à Bürchen

«Sans transition par étapes, nous n'aurions pas réussi»

Comment passer le relais à la prochaine génération dans un hôtel familial? En organisant la transition «pas à pas» et de manière flexible, en faisant appel à une aide professionnelle et en discutant beaucoup ensemble. Récit d'une succession réussie à Bürchen.

Lorsque Regula et Hubert Lehner décident en 2015 de remettre leur hôtel, leurs trois enfants déclinent l'offre, y compris l'aînée, Sophia. Cette dernière a décidé de s'inscrire dans une école hôtelière, mais elle nourrit d'autres projets pour son avenir... Les Lehner publient donc une annonce pour la vente du Bürchnerhof. Ils ont déjà négocié le prix avec deux clients intéressés lorsqu'en mai 2020, Sophia les surprend en leur signalant son intérêt par WhatsApp... Elle est en train de terminer son école hôtelière et a reconsidéré son choix suite à un cours sur la gestion et la stratégie d'entreprise. «Avec mon compagnon Gregor, nous avons discuté sérieusement de la reprise de l'hôtel et de la manière dont cela pourrait fonctionner», raconte-t-elle.

Un jour de congé par semaine

Enthousiastes, les parents se mettent rapidement à table avec les jeunes, puis tout s'enchaîne. En juillet, Sophia termine l'école et en septembre, elle reprend les rênes du Bürchnerhof avec Gregor. Les aînés passent progressivement la main et ne travaillent plus que le lundi pour assurer accueil, petit-déjeuner et soirée raclette. «Les jeunes pouvaient ainsi s'accorder un jour de congé par semaine, un luxe que nous ne nous étions jamais offert», commente Regula. En décembre 2020, le jeune couple ouvre la nouvelle saison en plein Covid. Ils réus-



sissent à surmonter les deux années de crise sanitaire à quatre, avec quelques moments de vives discussions. «Nous avons beaucoup parlé, ouvertement et en toute franchise», se souvient Regula. Il y a eu des hauts et des bas. Pendant une période, les anciens patrons ont eu le réflexe de reprendre certaines responsabilités, par habitude. Après un gros clash, ils sont revenus à leur présence hebdomadaire initiale.

«La transmission doit convenir à tous: à nous les vieux, aux jeunes successeurs, et aussi au reste de la famille!»

Au début de l'automne 2022, ils réalisent que tout se passe bien et que c'est au tour des jeunes d'assumer l'entier de l'exploitation. Depuis la dernière saison d'hiver, Sophia et Gregor dirigent seuls le Bürchnerhof. Les parents interviennent uniquement dans des situations d'urgence. «Sans cette étroite collaboration pendant deux ans, nous n'aurions probablement pas pu réussir», conclut Sophia.

Un processus sur plus de 2 ans

L'immeuble et la société anonyme appartiennent toujours aux Lehner. La transmission officielle est prévue pour novembre 2023. «Avec tous ses aspects financiers, juridiques et fiscaux, le processus est beaucoup plus complexe que je ne le pensais. Il a duré deux ans et demi! Les termes de la remise doivent convenir à tout le monde: à nous les vieux, aux jeunes successeurs, mais aussi aux frères et sœurs de Sophia», explique Hubert. Il a notamment sollicité le programme de coaching d'Hotellerie-Suisse, qu'il a trouvé très utile.

Hubert et Regula, jeunes sexagénaires, ont repris une activité professionnelle loin du Bürchnerhof. «Il est important que la nouvelle génération ne doive pas encore trouver un job pour les parents. C'est à nous de nous débrouiller.»

Hôtel Bürchnerhof Ronalpstrasse 86, 3935 Bürchen 027 934 24 34

buerchnerhof.ch



La tournée des sections

Innovations digitales, participation à la stratégie touristique, logements pour le personnel en station... Les sections de Loèche-les-Bains et environs et Verbier/Val de Bagnes évoquent leurs objectifs, défis et projets.

Dans cette nouvelle 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.

Loèche-les-Bains et environs

Tourisme digitalisé pour une destination phare

Cela fait déjà près de 20 ans qu'à Loècheles-Bains, la société des hôteliers a fusionné avec celle des restaurateurs. De nombreux établissements étaient affiliés aux deux sociétés. Depuis, un hôtelier préside la section, le vice-président est un cafetier-restaurateur, et ces deux personnes représentent la section auprès de l'AHV et de Gastrovalais dans l'organe cantonal.

Objectif: atteindre les sommets, avec l'hôtellerie familiale

Le comité, partiellement renouvelé, est en train de se reconstituer. Les priorités futures sont en cours de discussion. Pour la nouvelle présidente Carine Brendel, une chose est certaine: «Nous avons pour ambition de figurer à nouveau parmi les meilleurs prestataires touristiques au niveau suisse! Et les petites structures familiales doivent aussi pouvoir perdurer et trouver leur place dans l'offre touristique.»

Défi: consolider l'innovation digitale

En 2016, la destination Loèche-les-Bains a pris un nouveau départ avec My Leukerbad, une société d'exploitation interdisciplinaire qui fédère tous les prestataires touristiques. Pendant la pandémie, elle a numérisé son système de réservation pour toutes les offres, dont les thermes publics, avec des notifications push pour signaler les offres spéciales. Les prestataires connaissent ainsi mieux leurs clients et peuvent adapter automatiquement les prix à la demande, ce qui augmente la rentabilité. Mais ce nouveau départ demande un peu de temps et doit encore «être digéré», relève Carine Brendel: «La phase de réalisation a tout de même duré six ans!»

Point fort: la rencontre annuelle de musique folklorique

Le week-end de musique folklorique de septembre est un événement très populaire. De nombreuses formations de toute la Suisse jouent au milieu d'une imposante arène rocheuse et remplissent les rues et les restaurants de musique entraînante.



Clou de la manifestation: le concert du dimanche matin, où toutes les formations, avec 70 à 80 musiciens, se produisent ensemble.

Idées pour l'AHV: plus de rencontres et d'impulsions

La section de Loèche-les-Bains et environs a également des idées sur la manière dont l'Association hôtelière du Valais pourrait encore mieux répondre aux besoins de ses membres: organiser des rencontres informelles tout au long de l'année sur des thèmes particuliers, par exemple. En outre, l'AHV pourrait mettre en ligne des cours ritzy* ou des informations sur d'autres sujets importants sous forme de vidéos YouTube: «De cette manière, chacun pourrait regarder les informations et inputs lorsqu'il a un moment disponible. Nous n'avons plus le temps de nous déplacer dans le canton pour des formations et des réunions. L'aide doit arriver directement à l'entreprise. La formule des ambassadeurs est déjà un pas dans la bonne direction »

La section Loèche-les-Bains et environs en bref

Présidente Carine Brendel, Hôtel Alpina (depuis 2023)

Membres du comité Didier Grichting, Stefan Wyss, Stefan Röösli,

Pascal Loretan, Carine Brendel

Nombre de membres env. 60 Nombre d'hôtels (membres) 23 Nombre de lits (membres) 1200

Année de l'organisation de la dernière AG cantonale 2021

8 infHotel Juin 2023



Verbier/Val de Bagnes

Des solutions pour étirer les saisons et loger le personnel

Comme ailleurs, la station de Verbier a perdu beaucoup de lits hôteliers au profit d'appartements, mais la situation est stable depuis quelques années. Pour maintenir le parc hôtelier, qui représente moins de 10% de l'offre d'hébergement, la Commune accorde des subsides généreux en faveur de l'aide à la rénovation. Un geste appréciable, qui encourage les reprises d'établissements familiaux.

Objectif: tourisme 4 saisons

Pleine comme un œuf durant la saison hivernale, la station peine encore à séduire en été. Heureusement, des événements animent la station en juillet et août. Seuls trois hôtels sont ouverts toute l'année, dont l'Hôtel Bristol, dirigé par Gérald Maraite, président de la section Verbier/Val de Bagnes «On y croit, mais c'est dur. L'essor de l'e-bike nous a fait beaucoup de bien pour gagner des clients en été et en automne. Mais il manque des infrastructures publiques, comme une piscine et un petit centre de congrès au cœur de la station.»

Le tourisme 4 saisons est la priorité des acteurs politiques et touristiques, qui travaillent sur un Master Plan du tourisme depuis plus d'une année. L'objectif est d'animer la station 10 mois sur 12. La reconstruction du Centre sportif, incendié en 2017, va diversifier l'offre de loisirs.

Défi: où loger les saisonniers?

En attendant que la stratégie touristique s'affine et se concrétise, les affaires hôtelières souffrent d'un problème lancinant: la pénurie de logements pour le personnel.

«Depuis le Covid, la situation s'est aggravée, car le business de biens locatifs à la semaine a pris de l'ampleur et on ne trouve plus d'appartements pour nos saisonniers. Même si on parvient à drainer plus de touristes sur les autres mois de l'année, qui sera là pour les servir?», s'interroge Gérald Maraite. Les hôteliers font tout pour assurer un logement à leurs collaborateurs: ils



se portent garants auprès des bailleurs ou se mettent en locataire principal pour garder l'appartement la saison prochaine. «Avec la faîtière des restaurateurs, nous envisageons sérieusement de nous lancer dans un projet immobilier, car la situation n'est plus tenable. C'est d'autant plus énervant que les appartements qui ont migré sur AirBnb sont vides en été!»

Projet: une plateforme de réservation commune

Malgré les difficultés, l'hôtellerie peut compter sur le dynamisme de Verbier Tourisme et de TéléVerbier. «Ce sont des structures solides et fiables, qui travaillent bien. Et puis, nous avons la chance d'avoir une destination dotée d'une identité forte, un mix entre cool attitude et luxe.»

Tous les hôtels du Val de Bagnes profitent de la marque Verbier. Ils travaillent actuellement sur un projet de plateforme de réservation commune, afin que l'offre hôtelière soit accessible sur verbier.ch.

La section Verbier/Val de Bagnes en bref

Président Gérald Maraite, Hotel Bristol (depuis 2023)

Membres du comité Sylvie Carlucci, Jean-Marc Pellissier

Nombre de membres 23 Nombre d'hôtels (membres) 20 Nombre de lits (membres) 1049

Année de l'organisation de la dernière AG cantonale 2022



HotellerieSuisse

À l'écoute du terrain



Claude Meier est directeur d'HotellerieSuisse depuis sept ans. Lors de sa tournée dans les cantons, il entretient des échanges directs avec les établissements membres et tire de précieux enseignements de leurs expériences.

Au cours de ces sept dernières années, j'ai eu le privilège de visiter près de 500 établissements en Suisse et de m'entretenir personnellement avec les hôtelières et hôteliers. Parmi tous les établissements visités, une cinquantaine étaient situés en Valais. De Conches à Martigny, de Zermatt à Saas Fee, de Sion à Brigue, j'ai pu découvrir les réalités des établissements. Au-delà des différences, j'ai repéré des points communs. Par exemple, le sens de l'accueil et de l'hospitalité qui nous unit tous.

Au-delà des différences, j'ai repéré des points communs. Par exemple, le sens de l'accueil et de l'hospitalité qui nous unit tous.

Résister au rythme du temps et avancer ensemble

Des défis communs ressortent également de ce paysage très varié et il me paraît important que l'Association attire l'attention sur les nombreuses aides qu'elle peut apporter. Un jeune hôtelier en début de carrière m'a raconté les premiers mois difficiles qu'il a passés à la tête de son établissement. Dans cette situation, les échanges avec d'autres collègues sont essentiels. C'est pourquoi j'ai cité nos groupes EXPER ou Young Leaders Club, qui constituent des pôles importants pour l'échange d'expériences.

Les besoins de la clientèle, qui évoluent de plus en plus rapidement, préoccupent également la branche. Le développement durable occupe une place toujours plus grande. Une hôtelière m'a confié qu'elle essayait constamment d'identifier et d'introduire de nouvelles solutions dans son établissement, comme le tri des déchets dans la chambre ou le passage intégral à l'éclairage LED. Lors de telles conversations, j'essaie d'attirer l'attention sur nos prestations, comme le programme Swisstainable, qui rend nos efforts davantage visibles.

Une assistance dans différents domaines

Les aides de l'Association permettent également d'identifier et d'anticiper les tendances et les nouvelles opportunités. Un autre hôtelier, qui approche de l'âge de la retraite, m'a dit s'inquiéter de la succession à la tête de l'établissement. Personne de sa famille ne souhaite prendre le relais. Il ne sait pas où trouver de l'aide. Le programme de coaching d'HotellerieSuisse propose un soutien idéal. En effet, plus de 200 membres ont déjà profité de cette offre. Les établissements bénéficient de cinq journées de coaching sur différents thèmes, choisis par les établissements euxmêmes.

En outre, il vaut toujours la peine de s'extraire du quotidien des affaires pour échanger avec des collègues de la branche. C'est pourquoi je me réjouis de pouvoir entretenir un contact direct avec nos membres, que ce soit lors de l'un des nombreux événements de la branche ou à l'occasion de la prochaine tournée HotellerieSuisse.

Claude Meier, directeur d'HotellerieSuisse

Assemblée générale dans l'Aletsch Arena

Échanges entre collègues dans un cadre à couper le souffle!



L'Association hôtelière du Valais se réunit cette année à Fiesch, dans la région d'Aletsch. Venez élire le nouveau co-président lors de cette AG et profitez d'une soirée exceptionnelle au Bettmerhorn, face au plus long glacier des Alpes.

La destination Aletsch Arena propose de nombreuses activités pour tous les goûts: un vaste réseau de sentiers de randonnée de tous niveaux, une multitude de loisirs en plein air (alpinisme, escalade, parapente, VTT, ski, snowboard, parc aventure et bain thermal), des attractions culturelles (fêtes locales, marchés artisanaux) et des manifestations traditionnelles.

Mais l'Aletsch Arena est surtout connue pour son glacier: le plus grand des Alpes et le cœur du patrimoine mondial naturel de l'UNESCO «Alpes suisses».

Soirée conviviale et panoramique

La soirée hôtelière se déroulera au Bettmerhorn. Le téléphérique emmènera les participants de Betten Station à Bettmeralp.

Après une agréable promenade (environ 1 km), nous prendrons la télécabine pour rejoindre le restaurant Bettmerhorn. Ce point de vue accessible à tous, situé à 2647 mètres d'altitude, permet de contempler l'impressionnant glacier d'Aletsch et les sommets majestueux entre le Valais et l'Oberland bernois.

Au restaurant panoramique Bettmerhorn, nous profiterons d'un échange décontracté entre collègues. Peut-être que ces discussions informelles en altitude contribueront à la recherche de nouvelles idées et solutions pour la branche...

Élection du nouveau co-président

Le programme détaillé de l'AG vous parviendra par courrier individuel. L'un des points principaux de l'ordre du jour sera l'élection de notre nouveau co-président, Olivier Andenmatten, qui s'engagera désormais aux côtés de Lara Berra (lire l'interview en page 3).

Le programme

SOIRÉE HÔTELIÈRE, MERCREDI 30 AOÛT

Montée en téléphérique Betten Station - Bettmeralp - Bettmerhorn

dès 19h Soirée hôtelière au restaurant Bettmerhorn:

apéritif au coucher du soleil (selon météo)

vers 22h30 Retour à Fiesch (selon horaire spécial)

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, JEUDI 31 AOÛT

Dès 9h Accueil et café de bienvenue avec croissants dans la salle Rondo à Fiesch

10h Assemblée générale ordinaire dans la salle Rondo

11h Table ronde : «Quelles solutions pour la relève dans l'hôtellerie?»

12h Vin d'honneur offert par la commune de Fiesch

13h Banquet officiel

Inscription selon invitation personnelle qui sera envoyée par courrier début août.

Mot de la co-présidente



L'AHV se renouvelle

Fin 2022, j'accepte ce sacré défi de reprendre la présidence de l'Association hôtelière du Valais. Bien que fille d'hôteliers impliqués et bien formée par le président sortant, j'ai eu beaucoup à apprendre et à assimiler en peu de temps.

Après avoir pris mes marques avec notre nouveau directeur, la première volonté a été de rendre visite aux sections et d'aller à la rencontre des membres pour mieux comprendre les défis de chaque hôtelier, de cibler les problèmes communs, de resserrer les liens et de trouver mon co-président. Le retour de ces premières visites a été très positif et a permis de démontrer ma disponibilité et mon engagement pour nos membres. Cerise sur le gâteau, nous avons trouvé en Olivier Andenmatten la personne idéale pour m'épauler à la présidence.

Le deuxième élément a été de réorganiser le comité exécutif en l'élargissant à sept membres. Après presque une année, nous avons pu mettre en place une nouvelle dynamique et ainsi envisager l'avenir avec un groupe confiant, jeune et motivé.

En sortant de la crise sanitaire, je pensais qu'il y aurait une période plus calme, mais les défis s'enchaînent et prouvent que nous avons besoin d'une association forte et soudée. Ce qui est certain, c'est que je n'y arriverai pas seule. J'ai besoin du soutien des membres et d'une communication efficace de leurs défis quotidiens!



Lara Berra Co-présidente AHV

Jeune candidat valaisan au comité d'HS

Le comité exécutif d'HotellerieSuisse passe de 7 à 9 membres. Les deux nouveaux sièges seront occupés par un jeune hôtelier (moins de 35 ans) et par un représentant de la parahôtellerie ou hôtellerie de marque. Ces deux personnes seront élues lors de l'Assemblée des délégués en novembre prochain. Le Valais présentera un candidat de Zermatt pour le siège dédié à la nouvelle génération: Alain Köslich, 31 ans, membre de la direction de l'Hôtel Perren. Lors de la même élection, Philippe Zurkirchen de Champéry, membre du comité depuis six ans, se présentera pour un 3e mandat.

Décompte TVA facilité

Le guichet en ligne easygov.swiss de la Confédération a été récemment mis à jour, avec des nouveautés intéressantes. Désormais, le décompte TVA de l'Administration fédérale des contributions y est directement accessible. Ce

service en ligne remplace le formulaire papier et simplifie le processus de déclaration. D'autres innovations sont en cours de développement, comme le traitement des demandes de permis de travail. Cette plateforme a pour but de réduire les charges administratives des entreprises.

Séminaire de vente pour l'hôtellerie

Quoi de neuf

Misez sur la valeur ajoutée de vos prestations, plutôt que sur la guerre des prix! Le séminaire ritzy* «Vendre ou donner envie d'acheter», vous apprend à présenter subtilement les différences et avantages de votre produit, tout en tenant compte des besoins et attentes des clients. Grâce aux conseils du spécialiste Daniel Charbonnier, vous saurez comment augmenter votre chiffre d'affaires en utilisant des techniques de vente efficaces. Prochains cours: 27 juin et 6 novembre à Martigny, ou sur demande.

Inscriptions sur ritzy.ch



Edition : Association hotelière 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

