Le journal d'information de l'hôtellerie valaisanne

AOÛT 2019

infHotel

HotellerieSuisse
Valais – Wallis



Gastronomie et terroir

Le tourisme «slow» débarque en Valais

© Valais/Wallis Promotion - Sedrik Nemeth

3 Caractères
Sylvie et René Gsponer, Hôtel de Fully

4 Point fort
Projet pilote Slow Food Travel

7 Pratique
Offre exclusive sur easyJet Holidays

11 Ensemble
AG à Crans-Montana

Quel futur pour mon association professionnelle?

L'existence d'une association professionnelle telle que la nôtre est dans les mains de ses membres. Ce sont eux qui doivent dicter la stratégie, les objectifs et les tâches de l'équipe qui vous est présentée en page 9 de cette édition. Ceci étant évident, ce qui l'est peut-être un peu moins, c'est: quelle doit être l'implication des membres au sein de leur association?

Ici aussi, la réponse pourrait paraître évidente. Si nous répondons toujours présent à vos sollicitations – encore nombreuses, dieu merci! – il est pour nous indispensable de pouvoir établir des priorités et de fixer de manière objective quelles sont les prestations que les membres attendent de nous. Là où nous rencontrons le plus de difficultés reste sans conteste votre feedback et la remontée de vos attentes jusqu'à nous.

Là où nous rencontrons le plus de difficultés reste sans conteste votre feedback et la remontée de vos attentes jusqu'à nous.

Nous avons évolué dans notre communication et nous nous sommes adaptés aux instruments modernes avec page Facebook et newsletter électronique, en sus de ce journal, qui vous parvient par courrier postal. Tout cela avec un résultat relatif: aucun retour sur Infhôtel, 30% d'ouverture de la newsletter envoyée à tous nos membres et sur les 556 abonnés à notre page Facebook, seuls trente sont des hôteliers membres. Le team qui est à votre service est donc bien loin de connaître une forte implication de la part des membres.

Cette situation nous amène donc, avec le Bureau exécutif cantonal, à nous poser des questions sur le futur fonctionnement de l'association. Les défis sont pourtant nombreux tant sur le plan des ressources, de la relève que de la technologie. Mais comment faire pour atteindre et intéresser nos membres? Comment savoir quelles prestations leur seraient le plus utile? Répondre à notre prochain sondage ou écrire un petit e-mail pourrait nous aider. Toute l'équipe vous en remercie par avance!



Markus Schmid
Président AHV

Economie numérique

Pour un meilleur contrôle des hébergements touristiques

Les géants de l'économie numérique, comme Airbnb ou Booking, ne jouent pas dans la même catégorie que les acteurs locaux. Si le Valais a tout intérêt à utiliser les nouvelles technologies pour booster son tourisme, il convient également de s'assurer de la qualité de l'offre de logements sur ces plateformes. Cette préoccupation, les députés Stève Delasoie et Yannick Ruppen l'ont relayée dans un postulat, qui été largement accepté en décembre dernier par le Grand Conseil. Les postulants demandent au Conseil d'Etat d'étudier la mise en place d'un système d'enregistrement des biens mis en location, ainsi que l'attribution de codes d'identifications visibles sur les plateformes internet. Selon les postulants, la location d'hébergements devrait faire l'objet d'un suivi sérieux dans notre canton, avec perception systématique des taxes de séjour et respect de standards de qualité et de sécurité. Or, actuellement, n'importe quel privé peut louer 10 logements sur Airbnb sans être soumis à aucune contrainte. Il s'agit de trouver une solution applicable et équitable pour tous les hébergeurs.

Une identification officielle

De nombreuses villes ou régions ont édicté des règles. Enregistrement de tous les hébergeurs touristiques à Bruxelles, taxe de séjour prélevée directement lors de la réservation sur internet à Bâle et à Zoug, limitation de la location à 90 jours par an à Genève et à Londres... Dans tous les cas, le loueur et ses biens sont identifiés officiellement. Pour les postulants, chaque logement mis en location en Valais devrait être déclaré. S'il respecte les normes et standards, on lui attribue un code d'identification. Cette traçabilité permettrait aux autorités de contrôler l'activité et de tenir des statistiques fiables.

Le postulat est actuellement en cours de traitement au Conseil d'Etat, qui devrait y répondre lors de la session de septembre.



Stève Delasoie
Vice-président de GastroValais, député au Grand Conseil

« Suite au vote largement positif du Parlement, le Conseil d'Etat devra sérieusement se pencher sur la question et nous proposer une solution. Il est normal que tous les hébergeurs soient soumis aux mêmes conditions.

Bulletins de police

N'oubliez pas de les faire remplir !

La Police cantonale voulait exiger des hôtels qu'ils lui transmettent systématiquement toutes les données de leurs clients, à travers un programme informatique dédié. Or, cette tâche aurait été très coûteuse en termes d'administration et d'investissement technologique pour les hôteliers. Heureusement, l'Association hôtelière du Valais a obtenu de maintenir la formule actuelle, où les données clients sont enregistrées et mises à disposition de la police.

Rappelons que tout titulaire d'une autorisation d'exploiter, qui héberge des hôtes, doit faire remplir un bulletin d'arrivée fourni ou agrée par la Police cantonale. Vous êtes donc en infraction en cas de non-respect de cette loi. La Police cantonale dispose d'un droit de regard dans le registre de contrôle des hôtes.

Vous pouvez commander vos bulletins d'arrivées sur **www.abegglen-pfister.ch**

Tout titulaire d'une autorisation d'exploiter, qui héberge des hôtes, doit faire remplir un bulletin d'arrivée fourni ou agréé par la Police cantonale.

Sylvie et René Gsponer, Hôtel de Fully



«Chez nous, les hôtes se sentent comme à la maison»

Les Gsponer accueillent une clientèle fidèle, qui aime retrouver l'esprit familial des lieux.

Elle à la réception, lui aux fourneaux. Sylvie et René Gsponer forment un tandem harmonieux à la tête d'un établissement prospère. Avec une seule ligne de conduite depuis 27 ans: la qualité.

Ils n'ont jamais voulu figurer sur aucun guide, ni investir dans la publicité. «Nous travaillons à notre façon et sans pression», assume René Gsponer. Indépendants et passionnés, les propriétaires de l'Hôtel de Fully ont misé sur la qualité et le bouche-à-oreille pour construire une clientèle fidèle. Hommes d'affaires, ingénieurs agricoles et ouvriers occupent les 18 chambres en semaine. Le week-end, les touristes prennent le relais.

Tous reviennent pour le plaisir d'être bichonnés dans cet endroit convivial. D'année en année, ils retrouvent les mêmes visages attentionnés, la même cuisine soignée et de nouvelles améliorations au niveau du confort. «Chez nous, les hôtes se sentent comme à la maison. Chacun est le bienvenu, il y a un véritable esprit de famille. Par exemple, quand le restaurant est plein à midi, les clients n'hésitent pas à partager leur table», explique Sylvie Gsponer. Au niveau de l'organisation, les patrons jouent sur la confiance. «La plupart de nos collaborateurs sont là depuis 10 à 25 ans. Nous avons à cœur de les fidéliser, c'est très important de pouvoir compter sur eux», insiste René Gsponer. Le bâtiment situé au cœur du village fait l'objet d'une attention constante. Des travaux d'entretien et de rénovation sont prévus chaque année.

Terroir gourmand à partager

La brasserie de l'Hôtel de Fully est réputée loin à la ronde pour ses mets traditionnels et ses plats du terroir. Pendant la saison, on y déguste les asperges de la région sous différentes formes. René en écoule une tonne par printemps. «Et c'est moi qui les pèle!», précise-t-il en souriant. La brisolée est aussi un moment fort de l'année, surtout lors de la célèbre Fête de la châtaigne. Mais ce que le chef préfère, c'est la chasse, avec ses sauces et ses accompagnements raffinés. Amoureux de bonne chère, les Gsponer reçoivent souvent des cadeaux gourmands de leurs hôtes. «Des Fribourgeois nous ramènent de la crème double, des Belges nous font découvrir des asperges de chez eux», raconte Sylvie.

A l'âge de 54 ans, le couple désire lever le pied. La relève? «Nous commençons à y penser. Mais ce sera sans nos enfants, qui ont choisi d'autres voies que l'hôtellerie.» Depuis peu, Sylvie et René ont réussi à s'aménager deux jours de congé par semaine. Ils goûtent aux joies de la randonnée et découvrent la tranquillité des soirées passées à la maison.»

www.hotel-de-fully.ch

Leur parcours en bref

Né à Grimisuat, René Gsponer se forme comme cuisinier au Buffet de la Gare de Sion. Il travaille ensuite à la Porte d'Octodure et au Domaine des Iles, alors en mains de la famille Seiler. C'est là qu'il rencontre Sylvie, une Champenoise qui sort de l'école hôtelière de Strasbourg. Ils se marient. A l'âge de 23 ans, le couple reprend l'hôtel-restaurant Le Montagnard à Crans-Montana (l'actuel Zerodix). Après deux ans, l'établissement cartonne mais le propriétaire préfère le reprendre à son compte. Les Gsponer partent à la recherche d'un nouvel endroit. Ils tombent sur ce restaurant au cœur du village de Fully. Ils le louent en 1992, puis reprennent la gérance des chambres aménagées au-dessus. C'est en 2003 qu'ils en deviennent les propriétaires.

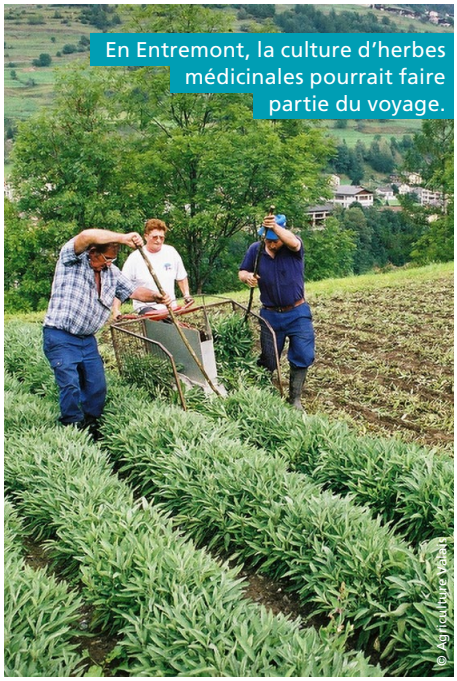
Projet pilote

Voyages «slow» à la rencontre du terroir



Un tourisme proche du producteur et des plaisirs de la table.

© Valais/Wallis Promotion | David Carlier



En Entremont, la culture d'herbes médicinales pourrait faire partie du voyage.

© Agriculture Valais

Le mouvement Slow Food lance un projet pilote d'expériences touristiques autour du terroir et de la gastronomie en Valais. Hôteliers, restaurateurs et producteurs sont invités à collaborer pour créer une offre alléchante.

L'agritourisme a le vent en poupe. Le projet «Slow Food Travel» pourrait lui donner une forme cohérente et durable en Valais. En effet, la section suisse du célèbre mouvement international souhaite proposer des forfaits-expériences autour des produits du terroir et de la gastronomie locale. Elle a choisi notre canton pour initier un projet pilote dès cet automne. Contre-pied au tourisme industriel et consumériste, Slow Food Travel invite le voyageur à découvrir les richesses alimentaires d'un lieu. «C'est une nouvelle forme de tourisme, qui répond aux besoins des habitants et qui fait découvrir un terroir à travers ses produits et son héritage agricole. Ce qui nous intéresse, ce sont les traditions humaines autour d'un produit. Nous cherchons avant tout à soutenir les producteurs, afin de préserver leur savoir-faire», résume Jean-Marc Imhof, responsable du projet Slow Food Travel en Suisse. L'idée est de créer différents forfaits par région, comprenant l'hébergement, les visites et les repas, autour d'un ou de plusieurs produits du terroir.

Premier essai au Pays du Saint-Bernard

Le concept a séduit la Confédération (Seco) et le Canton (Service de l'agriculture). Sa phase pilote a obtenu plus de 500 000 francs de subventions, ainsi que le concours actif de Valais Wallis Promotion (VWP). La vague «slow» va commencer par le Pays du Saint-Bernard cet automne, avant de conquérir Fully et Leuk-Raron en 2020. «Pour chaque destination, nous nous appuyons sur les projets de développement régional (PDR), afin de valoriser les investissements réalisés dans l'agriculture.» En Entremont par exemple, l'offre englobera la nouvelle laiterie d'Orsières et le séchoir d'herbes aromatiques de Sembrancher, infrastructures relancées grâce au PDR. En plus des fromages et des tisanes, la célèbre saucisse Fratze et le pain Cressin de Bagnes feront partie du voyage. A Fully, la Grosse et la Petite Arvine, ainsi que la châtaigne, promettent de belles escapades gastronomiques.

Des comités locaux seront formés dans chaque destination. Ce sont les hôteliers, les producteurs, les restaurateurs et offices du tourisme, ainsi que d'autres acteurs locaux motivés, qui concocteront les différentes formules de séjours. Le premier forfait-expérience Slow Food Travel sera présenté le 11 septembre prochain à Berne.

> *Proposer un petit-déjeuner avec des fromages du coin, du beurre de laiterie et des confitures maison, c'est tout simple! Travailler avec les producteurs locaux permet de créer des liens de confiance dans la région et avec les clients.*
>
> Charles-Henri Zuchuat,
> Hôtel-restaurant L'Escale au Châble



© Agriculture Valais

Rôle primordial des hôteliers

L'engagement des hôteliers est déterminant. «Nous voulons proposer des forfaits avec des logements de toutes catégories, du BnB au 5 étoiles!», insiste Jean-Marc Imhof. Patrick Bérod, directeur de l'AHV, y voit «une excellente manière de conjuguer produits du

Ce qui nous intéresse, ce sont les traditions humaines autour d'un produit. Nous cherchons avant tout à soutenir les producteurs, afin de préserver leur savoir-faire.

Jean-Marc Imhof,
responsable Slow Food Travel Suisse

terroir et nuitées dans un produit combiné sur booking-valais». La signature «Slow Food» de l'hébergement s'incarnera dans un petit-déjeuner emblématique de la région. Selon Charles-Henri Zuchuat, directeur de l'Hôtel-Restaurant l'Escale au Câble,«cette nouvelle forme de tourisme est une opportunité à saisir, notamment pour remplir les lits hors de la saison de ski. Proposer un petit-déjeuner avec des fromages du coin, du beurre de laiterie et des confitures maison, c'est tout simple! Travailler avec les producteurs locaux permet de créer des liens de confiance dans la région et avec les clients.» L'hôtelier est un convaincu. Membre de l'Alliance des chefs de Slow Food et président du Convivium Slow Food Valais, il est un fervent adepte du mouvement depuis trente ans. «Les produits Slow Food ont une histoire et un goût extraordinaires, c'est un plaisir de les mettre en valeur sur ma carte. Grâce à mes fournisseurs, je gagne en saveurs et en originalité. Par exemple, la traditionnelle salade tomates-mozzarella est bien meilleure avec du sérac d'alpage, et cela ne coûte pas plus cher!»

La démarche Slow Food Travel a pour ambition de créer une déclinaison de forfaits combinés sur 9 destinations durant ces trois prochaines années, et à terme, de toucher l'ensemble du canton. Le groupe de travail a répertorié une soixantaine de produits emblématiques en Valais. Dans chaque destination, il s'agira de trouver des restaurateurs et des hébergeurs motivés pour les mettre en valeur.

Intéressé par la démarche Slow Food Travel en Valais? N'hésitez pas à contacter le responsable du projet: jean-marc.imhof@slowfood.ch

Slow Food, un état d'esprit

Slow Food est né en 1986 en Italie, en réaction à l'expansion des géants de la restauration rapide. C'est aujourd'hui un mouvement mondial, financé par ses membres, qui opère dans 160 pays. Il a notamment pour objectifs d'empêcher la disparition des cultures et traditions alimentaires locales, et d'intéresser les gens à l'origine de leur nourriture. Sa philosophie repose sur trois piliers: le plaisir du goût, le respect de l'environnement et la justice sociale. En Suisse, il existe 19 associations locales Slow Food, appelées «Conviviums».


© Marque Valais

Les cuisiniers de l'Alliance des chefs privilégient les produits locaux. Ici, la salade de tomates du Valais et sérac d'alpage poêlé.

Arche du goût et Alliance des chefs

Pour défendre les produits du terroir dans le monde, Slow Food a créé une Arche du Goût, un répertoire qui contient actuellement près de 5000 références. Les produits alimentaires les plus menacés, nommés «Presidi», font l'objet d'un programme de soutien spécifique. En Suisse, on en compte une vingtaine, dont quatre en Valais: la saucisse Fratze de Bagnes, le mouton Gsottus de Saas, le pain de seigle au levain du Simplon et l'agneau séché Lammlidji du Haut-Valais.

Pour leur offrir la vitrine qu'ils méritent, Slow Food a créé l'Alliance des Chefs, un réseau de restaurateurs qui défendent la diversité biologique et les produits artisanaux dans le monde entier. Le Valais compte déjà quatre références: Amélie Salamin et Stéphane Pignin du Buffet de la Gare de St-Léonard, Charles-Henri et Marcella Zuchuat-Fiorina de l'Hôtel-Restaurant L'Escale au Câble, les chefs Salas et Huet de l'école hôtelière des Roches à Bluche, Hans Leuenberger de l'Hôtel-Restaurant Ernergarten à Ernen, et tout prochainement Ludovic Delaloye, chargé des cuisines de l'Ecole cantonale d'agriculture de Châteauneuf.

Pour soutenir le mouvement Slow Food et y participer en tant qu'hôtelier ou restaurateur, il suffit d'en devenir membre. Inscriptions sur slowfood.ch/fr/participer

Zoom sur la Fleur d'Hérens

La viande d'Hérens fait partie de ces produits qui pourraient inspirer un séjour gastronomique Slow Food. Pour assurer sa qualité et sa traçabilité, la Fédération d'élevage de la Race d'Hérens a lancé le label «Fleur d'Hérens». Ce dernier garantit que les animaux sont nés en Valais, ont pâturé en montagne et essentiellement consommé du foin pendant l'hiver. Le transport et l'abattage ont lieu en Valais et respectent la loi sur la protection des animaux. Les quartiers arrières sont rassis sur l'os pendant 15 jours. Attention à ne pas vous laisser tromper: la viande labellisée est vendue uniquement par des bouchers et restaurateurs affiliés au label Fleur d'Hérens, Viande du Valais (une trentaine d'adresses actuellement).

Liste des boucheries affiliées sur raceherens.ch


© François Perraudin

La Fleur d'Hérens, c'est notre Angus! Selon les boucheries, on peut aussi obtenir du cervelas, des rillettes, du corned-beef, des boulettes et des saucisses… Cette viande locale devrait être proposée dans l'ensemble du Valais, aussi dans les stations touristiques.

Stéphane Rudaz, président de Fleur d'Hérens et propriétaire du Relais des Reines à Sion

Google
Une visibilité gratuite à maîtriser

«Les hôteliers devraient davantage profiter des fonctions gratuites de Google». Tel a été le constat des spécialistes en marketing touristique, lors de la Journée suisse des vacances à Lucerne en avril dernier. En effet, le moteur de recherche publie automatiquement une fiche descriptive de chaque établissement. Cette fonction s'appelle Google My Business. En plus des photos et plateformes de réservation, elle inclut les avis des clients.

Pour Noëlie Berthod-Brand, manager en marketing digital, l'hôtelier doit absolument s'annoncer comme propriétaire de la page, comme il devrait aussi le faire sur TripAdvisor. «C'est la seule façon de gérer les informations publiées sur son établissement et de répondre aux commentaires, qui sont très nombreux et très visibles sur Google.» La spécialiste estime que l'outil est bien conçu et simple d'utilisation. Une fois inscrit, l'hôtelier a accès à des statistiques. Il peut intégrer de nouvelles images, fournir et mettre à jour des informations pertinentes, gérer les commentaires.

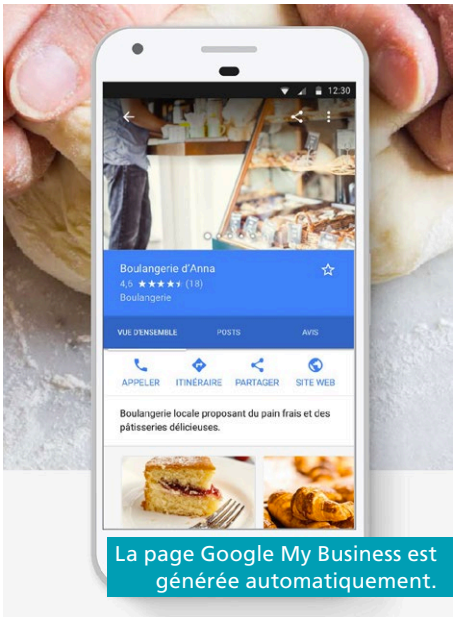
Un cours pour se tenir à jour

Ce service est gratuit. «On ne sait pas pour combien de temps. Google peut changer les règles du jeu du jour au lendemain. Il ne faut donc pas en être trop dépendant», avertit Noëlie Berthod-Brand. Autre problème: les fonctionnalités de ces plateformes évoluent très rapidement. «Il est difficile de se tenir à jour dans ce domaine. Avec son tourbillon incessant de nouveaux acteurs et de nouveaux produits, le marketing digital est devenu très complexe et chronophage pour les hôteliers.»

C'est pourquoi ritzy a créé un cours basique pour gérer ses informations sur Google My Business, Facebook, les plateformes de rating et les annuaires. Renouvelé d'année en année, il permet d'actualiser sa présence numérique sans trop se prendre la tête.

> *«Google génère beaucoup d'avis clients. Pour pouvoir les suivre et y répondre, il faut vous annoncer comme propriétaire de votre page.»*
>
> Noëlie Berthod-Brand,
> manager en marketing digital

Cours «Le starter-kit de votre établissement online». Inscriptions sur ritzy.ch



La page Google My Business est générée automatiquement.

Ski safari
Hôtels de plaine, inscrivez-vous !



Le forfait «Ski Safari» sera renouvelé cet hiver. L'offre comprend 5 nuitées dans un hôtel et 4 journées de ski dans 4 domaines différents. Le visiteur peut choisir son hébergement et concocter son programme de ski journalier sur l'ensemble du Valais. Une seconde formule inclut également l'équipement de ski et une voiture de location depuis l'aéroport.

Le succès de Ski Safari dépend notamment de la qualité de l'offre hôtelière. Les clients réservent directement leur forfait via booking-valais. «Les hôtels de plaine nous intéressent particulièrement, car leur situation permet de découvrir une station différente chaque jour, à moins de deux heures de trajet», note Mathias Fleischmann, directeur «Expériences et marchés» chez Valais/Wallis Promotion (VWP). Jusqu'ici, environ la moitié des établissements participants sont situés en plaine. Il reste donc encore une belle marge de progression. Une occasion en or pour les hôteliers, qui pourront booster leurs réservations pendant la saison de ski.

Lancé en décembre 2018, Ski Safari est promis à un bel avenir. «Nous allons le promouvoir beaucoup plus tôt cette année. Les prix seront adaptés pour permettre davantage de souplesse aux hôteliers», annonce Mathias Fleischmann.

Forfait Ski Safari disponible sur valais.ch/skisafari et booking-valais.ch

Contact pour les hôteliers qui souhaitent participer: Peter Lehner, responsable management «Expériences» chez VWP, peter.lehner@valais.ch

Nouvelle offre

Votre hôtel sur easyJet Holidays



Les hôteliers valaisans ont la possibilité de vendre des chambres depuis booking-valais sur le portail d'easyJet Holidays. Un canal de vente exclusif pour toucher la clientèle britannique.

C'est une offre toute nouvelle et exclusive pour les établissements qui utilisent booking-valais: figurer dans les séjours proposés aux Anglais sur le site internet de la célèbre compagnie d'aviation! En effet, easyJet Holidays présente des offres forfaitaires qui incluent un hôtel de booking-valais et le vol à partir d'un aéroport britannique vers Genève, Zürich, Bâle ou Milan. Dans le même processus, le client a la possibilité de réserver une voiture de location depuis l'aéroport choisi. De plus, l'hôtel peut lui proposer directement des offres de wellness, des tickets de remontées mécaniques et d'autres prestations.



Cette offre, montée en collaboration avec booking-valais et Kognitiv, présente de nombreux avantages:

- liberté et souplesse pour l'hôtelier, qui gère ses contingents en «live»
- prix fixé par l'hôtelier
- séjours d'au moins 3 nuits (forfaits pour clientèle avion)
- idéal pour remplir les lits hors saison (baisse du prix des vols)
- traitement des réservations et facturations aux clients par easyJet Holidays
- suivi client assuré par easyJet Holidays

Comment ça marche?

L'utilisation et la mise à disposition de l'interface avec easyJet Holidays par le channel manager booking-valais sont gratuites pour les membres de l'AHV. Pour les services de mise en ligne des forfaits et de mises à jour, un abonnement annuel est facturé. Quant à la commission, elle est directement déduite du prix fixé par l'hôtelier et n'engendre aucun frais supplémentaire.

Pour obtenir des informations et remplir le formulaires d'inscription, prenez contact avec booking-valais: 027 971 27 74 ou booking-valais@hotelpac.ch

« Grâce à booking-valais, notre canton est la première destination de ski suisse à figurer sur le portail easyJet Holidays. Cette vitrine offre une visibilité extraordinaire! D'abord auprès de cette clientèle anglaise, qui ne demande qu'à mieux connaître le Valais. Et ce n'est qu'un début: booking-valais va s'ouvrir à d'autres destinations easyJet et à de nouveaux canaux de vente ces prochaines années.

Markus Schmid, président de l'AHV

«C'est une offre très intéressante, car contrairement aux autres plateformes de réservation, easyJet Holidays fonctionne comme une vraie agence de voyages ou tour opérateur, avec une commission avantageuse pour ce genre de service. L'hôtelier se concentre sur ce qu'il fait le mieux: accueillir ses hôtes. Comme tout est géré depuis booking-valais, il garde la maîtrise et la souplesse au niveau des prix et disponibilités.»

Lisa Martins, customer support chez HotelPac HC System à Brigue

Développement durable

L'engagement Nespresso, du café à la capsule



Débarrassé du marc de café, l'alu des capsules est compressé en blocs de 40 kg avant de partir pour la fonderie.

De la récolte des grains de café au recyclage des capsules, la durabilité est au cœur des activités de Nespresso. La célèbre marque s'est donné pour objectif de produire un café de grande qualité, avec un impact positif sur la société et l'environnement.

L'engagement durable de Nespresso touche l'ensemble de la chaîne de production. A commencer par les caféiculteurs, qui doivent faire face à de nombreux défis: fluctuations du prix du café, augmentation des coûts, changement climatique et dégradation de l'environnement. Pour garantir la production future de café, la marque oeuvre pour améliorer leurs conditions de vie. Son Programme Nespresso AAA pour une Qualité Durable concerne plus de 100 000 caféiculteurs du monde entier. Il place le bien-être des producteurs au centre de la stratégie de production, en augmentant leur productivité et leurs revenus d'une année à l'autre. En travaillant directement avec les caféiculteurs et en payant des prix plus élevés pour leurs grains de café, Nespresso entretient des relations sur le long terme, basées sur la sécurité, la rentabilité et la loyauté.

Simple et gratuit pour tous

A l'autre bout de la chaîne, Nespresso a mis en place un solide système de recyclage depuis 1991. En Suisse, les capsules en aluminium usagées (issues de machines professionnelles ou non) peuvent être retournées dans 2 700 points de collecte. Nespresso propose également le service gratuit «Recycling at Home»: il suffit de mettre ses capsules dans un sac de recyclage et de le déposer dans la boîte à lait pour qu'il soit ensuite récupéré gratuitement par le facteur. Pour des quantités plus importantes, les entreprises peuvent obtenir des conteneurs spéciaux, pris en charge par Nespresso.

Recyclage efficace

En Suisse, plus de la moitié des capsules en aluminium Nespresso sont recyclées (53%). Le processus est simple: l'aluminium est séparé du marc de café. Ce dernier sert à produire du biogaz, qui génère de l'électricité et de la chaleur. Quant à l'alu, il est fondu pour renaître sous une nouvelle forme (cadres de vélo, pièces automobiles, luminaires, etc.). Une capsule recyclée par Nespresso génère une empreinte carbone 20% plus faible qu'une même capsule jetée à la poubelle.

«Un service en accord avec nos valeurs»

«Entre les chambres, le bar et nos différentes salles de conférence, nous avons 142 machines Nespresso et consommons 35 000 capsules par année. Notre politique de tri des déchets est très stricte et nous récupérons toutes les capsules usagées. Nespresso met un conteneur spécial à notre disposition, qui est vidé et remplacé chaque semaine par un sous-traitant. Les capsules usagées sont ensuite directement transportées au centre de tri de Moudon. Non seulement ce service est gratuit, mais il est aussi parfaitement en accord avec nos valeurs et notre image. En effet, le groupe W Hotels Worldwide a mis en place de nombreuses mesures en faveur de l'environnement dans ses hôtels, et le recyclage des capsules en fait partie.»

Emmanuel Mikhail, directeur «Beverage & Food», hôtel W Verbier

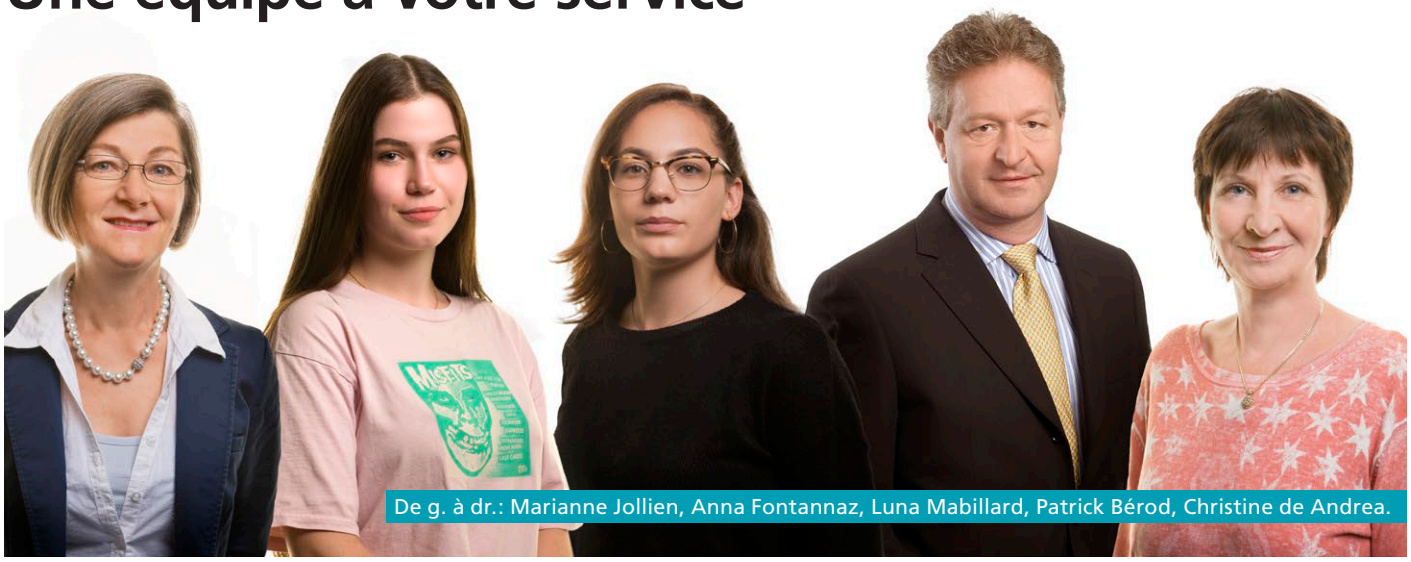
Avantage AHV: 10% de rabais

Les hôteliers membres de l'AHV ont droit à une réduction de 10% sur le prix d'achat d'une machine professionnelle Nespresso, auprès du distributeur Presto Café Services. Non cumulable avec d'autres offres.

nespresso.com

Bureau de l'AHV

Une équipe à votre service



De g. à dr.: Marianne Jollien, Anna Fontannaz, Luna Mabillard, Patrick Bérod, Christine de Andrea.

Que ce soit pour vous défendre, vous informer ou répondre à vos questions, les cinq collaborateurs de l'Association hôtelière du Valais sont à votre disposition tout au long de l'année.

Marianne Jollien, secrétaire depuis 15 ans
«Dans mon travail, j'essaie toujours de me mettre à la place de l'hôtelier et de ses difficultés. Je constate que la branche est sous pression. Or, c'est justement à travers notre structure, qui lutte pour l'amélioration des conditions-cadres, qu'elle est le mieux défendue. Je m'étonne d'ailleurs que les hôteliers ne profitent pas davantage de toutes les prestations et avantages offerts par l'association. Comme mes contacts avec les membres sont surtout téléphoniques, j'apprécie de pouvoir les rencontrer et faire leur connaissance lors des assemblées générales.»
- Ses tâches: gestion des membres, suivi du journal Infhotel, organisation de l'AG, traductions et travaux de secrétariat.
- Ses loisirs: randonnée, théâtre, culture du safran à Mund.

Anna Fontannaz, employée de commerce (apprentie 1re année)
«J'ai commencé mon apprentissage début juillet, après une dernière année scolaire passée en immersion dans le Haut-Valais. Je suis très contente d'avoir obtenu une place dans une structure cantonale, et même si je viens d'arriver, ça se présente bien! C'est un peu comme l'école, mais avec des tâches différentes et beaucoup plus de responsabilités. Je me suis toujours vue travailler dans un bureau. Plus tard, j'aimerais bien faire une maturité et rejoindre l'université. Je rêve de devenir avocate.»
Ses tâches: accueil des visiteurs, réception téléphonique, tri du courrier, gestion des stocks, rangement, commandes.
Ses loisirs: équitation, agrès.

Luna Mabillard, employée de commerce (apprentie 3e année)
«En arrivant ici, je ne connaissais rien au métier. Au début, c'était difficile de comprendre le fonctionnement de l'association, mais aujourd'hui, je trouve cela très intéressant d'être en lien avec le comité et les membres. J'aime beaucoup la comptabilité parce que c'est logique et que je m'y sens à l'aise. Je terminerai mon apprentissage en juin 2020. Après? Je rêve d'un tour du monde, mais dans un premier temps, j'aimerais trouver un emploi pour voler de mes propres ailes.»
- Ses tâches: gestion et envoi de la newsletter, comptabilité.
- Ses loisirs: passer du temps avec des amis, se baigner dans les lacs.

Patrick Bérod, directeur depuis 15 ans
«Mes tâches sont multiples et passionnantes. Par exemple, je connais tous les chefs de service de l'Etat du Valais et je réponds aux sollicitations des médias sur le tourisme. Pour soutenir les hôteliers, j'ai mis en place un Centre de compétences ainsi qu'une veille technologique sur internet. L'accélération générale de l'économie rend notre mission plus difficile. Auparavant, à l'arrivée d'une innovation, on se disait simplement qu'on devait monter dans le train. Aujourd'hui, il y a tellement de trains qu'on ne sait plus lequel prendre. Chacun doit faire des choix. Grâce à ses connaissances et à son réseau, l'association aide ses membres à se positionner.»
- Ses tâches: représentation dans la Commission tripartite cantonale, relations avec HotellerieSuisse, porte-parole, lobbying, prises de position, supervision de la formation de base et continue, gestion de la communication, etc.
- Ses loisirs: marche, promenades en montagne, voyages et découverte du vin.

Christine de Andrea, secrétaire depuis 30 ans
«En trente ans, j'ai vécu beaucoup de changements. J'ai bien aimé les débuts de l'informatique. Je me suis formée sur le tas et j'ai réussi à créer des fichiers utiles pour la gestion. Dans mes tâches actuelles, j'apprécie tout particulièrement la promotion de la relève et les camps Explorhotel. Dans ce cadre, je fais le lien entre les jeunes et les professionnels, j'ai ainsi accès aux coulisses et aux défis actuels de l'hôtellerie.»
- Ses tâches: contrôle de la comptabilité, organisation des examens HGA et des camps Explorhotel, suivi des apprentis, travaux de secrétariat.
- Ses loisirs: compétitions nationales et internationales d'agility dog, bricolage, décoration florale.



HotellerieSuisse

Ensemble pour l'avenir du tourisme suisse

Colonne vertébrale du tourisme, notre branche contribue de manière déterminante à la stabilité économique de nombreuses régions de Suisse, y compris en Valais. Il est donc de notre devoir de tout mettre en œuvre pour soutenir les instruments actuellement en discussion au Parlement pour promouvoir la branche touristique.

Les instruments de promotion touristique sont réglementés dans le cadre du «Message sur la promotion économique» de la Confédération. Le Parlement discute actuellement du projet pour les années 2020 à 2023 et toutes les associations touristiques demandent un engagement clair en faveur du tourisme suisse et des subventions correspondantes. Je tiens à rappeler brièvement les principaux instruments en jeu pour notre secteur.

Avec des **campagnes ciblées**, Suisse Tourisme stimule la demande pour nos prestations touristiques. La Confédération souhaite lui accorder 220,5 millions de francs pour les quatre prochaines années, ce qui est de toute évidence insuffisant pour cette tâche. Il y a quatre ans, le Parlement lui avait alloué 230 millions de francs. Ensuite, le Conseil fédéral a réduit les fonds de 20 millions de francs, ce qui a entraîné des mesures d'austérité douloureuses pour le marketing de notre pays, ceci au moment précis où les marchés d'origine les plus importants dans les régions de montagne ont failli s'effondrer. Ces régions ont perdu 43% de leurs hôtes européens depuis 2008. Afin de reconquérir durablement ces clients, nous demandons au moins 230 millions de francs pour les années 2020-2023. Ce n'est que de cette façon que la Suisse pourra toucher efficacement le marché européen. A mon avis, investir dans l'image de la Suisse reste la meilleure manière d'y parvenir.

J'aimerais également attirer votre attention sur le **programme de promotion Innotour**. Ce programme soutient avec beaucoup de succès des projets touristiques innovants, comme par exemple la nouvelle profession «Spécialiste en communication hôtelière CFC» (SPECO), qui vient d'être créée. A ce jour, la Confédération a investi quelque 36 millions de francs dans 155 projets. Cela a engendré des investissements de 119 millions dans le secteur. Là aussi, le Conseil fédéral veut économiser de l'argent et réduire les dépenses, ce qui risque d'être contre-productif: en freinant l'innovation, on finit par compromettre la compétitivité de toute une branche.

Les décisions finales concernant le «**Message sur la promotion économique**» seront prises l'automne prochain à la Berne fédérale. Il est important de faire comprendre clairement aux responsables politiques que des fonds suffisants sont absolument nécessaires pour augmenter la demande à l'étranger et pour renforcer durablement la compétitivité de notre secteur grâce à l'innovation. A cet effet, HotellerieSuisse travaille main dans la main avec la Fédération suisse du tourisme, GastroSuisse, Parahotellerie Suisse, les Remontées Mécaniques Suisses, l'Union des transports publics et la Conférence des directeurs d'offices du tourisme régionaux. Ainsi, nous garantissons que notre industrie soit entendue d'une seule voix. Enfin, il s'agit de renforcer un secteur dans lequel travaillent quelque 250 000 personnes et qui contribue de manière significative à la création de plus-values, tout particulièrement dans les régions de montagne.

Ensemble, nous devons être capables de ramener la politique à la raison. Chacun peut jouer un rôle à cet égard: contactez les conseillers nationaux et les conseillers aux Etats valaisans de votre entourage. Demandez-leur de ne pas accepter les réductions prévues par le Conseil fédéral et de se battre en faveur des intérêts de la branche.



Luttons ensemble pour la compétitivité de notre branche!

Claude Meier
Directeur
HotellerieSuisse

Assemblée générale

Journée de l'hôtellerie sur le Haut-Plateau


© Louis Dasselborne

L'Assemblée générale de l'AHV se tiendra à Crans-Montana le lundi 26 août, sur le thème de la numérisation. La rencontre annuelle des hôteliers débutera la veille en toute décontraction, avec un programme culturel et gastronomique.

La numérisation et la robotisation sont en train de bouleverser les pratiques hôtelières. Comment intégrer ces innovations sans perdre l'âme du métier? L'AHV a invité plusieurs spécialistes à débattre de ce thème d'actualité, à l'occasion de son Assemblée générale ce lundi 26 août à Crans-Montana.

La section des hôteliers du Haut-Plateau a choisi des lieux emblématiques et conviviaux pour ces moments de rencontre. L'Assemblée se tiendra à Vermala, à la Bergerie du restaurant Le Cervin. Situé à 1700 m d'altitude, dominant le vaste plateau ensoleillé de Crans-Montana, cet établissement jouit d'une vue magnifique sur la chaîne des Alpes valaisannes. L'apéritif sera servi sur la terrasse, au son des cors des alpes de l'ensemble folklorique Les Réchèttes de Montana. Les invités seront ensuite conduits en station pour le repas de midi, à l'Hôtel Royal, un prestigieux cinq étoiles des années trente, entièrement rénové en 2012.

Un centre d'art à découvrir

Les hôteliers qui souhaitent profiter de l'occasion pour découvrir Crans-Montana et passer du bon temps avec leurs collègues ont la possibilité de monter la veille. Ils seront accueillis le dimanche 25 août à 18h. Au programme, la visite de la Fondation Opale, lieu d'exposition contemporain qui propose un dialogue entre les cultures et les peuples à travers l'art. Ce centre est aussi un bijou architectural, dont les façades reflètent le paysage environnant. L'exposition «Before Time Began» propose un regard sur un demi-siècle d'art aborigène. La visite guidée sera suivie d'un apéritif. La suite de la soirée se déroulera en station, au restaurant de l'Hôtel Art de Vivre, avant de passer la nuit dans l'hôtel de votre choix.

Dimanche 25 août
PROGRAMME RÉCRÉATIF

18h	Visite de la Fondation Opale à Lens et apéritif
20h	Soirée hôtelière, Hôtel Art de Vivre

Lundi 26 août
JOURNÉE DE L'HÔTELLERIE VALAISANNE

Dès 9h	Accueil café-croissants au restaurant Le Cervin (Bergerie)
9h45	AG
10h45	Journée de l'hôtellerie valaisanne: Conférence de Reza Etemad-Sajadi, Associate Professor EHL, Lausanne
11h20	Table ronde en deux langues «La numérisation et la robotisation dans l'industrie hôtelière», avec le professeur Reza Etemad-Sajadi, la consultante Fabienne Jeanneret et les hôteliers Stefan Welschen et Fabian Albrecht. Animation: Myriam Holzner.
12h10	Vin d'honneur avec animation musicale «Les Réchèttes de Montana»
13h	Banquet à l'Hôtel Royal

Pour vous inscrire à la journée et réserver votre chambre: consultez l'invitation officielle de l'Association hôtelière du Valais, qui vous parviendra par courrier.


Repas à l'Hôtel Royal.


Visite de la Fondation Opale à Lens.
© Olivier Maire

P. P.
CH- 1950 Sion

Entre nous soit dit

Faut-il digitaliser ou robotiser mon hôtel?

C'est le bon moment pour se poser la question, puisqu'il vaut mieux trop tôt que trop tard...

Dans notre industrie, la numérisation est en cours depuis plus de 10 ans et nous voyons encore des hôtels prendre les réservations avec le crayon et la gomme sur des plannings en papier. Finalement pourquoi pas, si le taux d'occupation le permet! Tous les autres ont informatisé leur réception et leur main courante avec des programmes divers, parfois interconnectés, parfois indépendants les uns des autres. Depuis plusieurs années, c'est aussi un robot qui s'occupe de cuire le roastbeef à basse température, permettant de le servir saignant et tendre à souhait.

Ce qui change passablement la donne, c'est l'interconnexion des systèmes entre eux, qui permet de suivre les clients à la trace comme le font nos principaux concurrents: les plateformes de réservation en ligne. De nos jours, même les plus petits des hôtels ont la possibilité de suivre les habitudes de leurs clients grâce au Data Processing et de faire déterminer à leur ordinateurs le profil des prospects qui visitent leurs sites pour en tirer profit.

Aussi, c'est maintenant que nous vous recommandons d'analyser les performances de ces logiciels et de déterminer quelles tâches vous souhaitez numériser et lesquelles vous désirez maintenir avec des relations humaines, gage de proximité et d'humanisme. C'est dans cette dernière catégorie que nos petits hôtels de famille, principales structures hôtelières valaisannes, peuvent se profiler et abattre leurs atouts majeurs.



Patrick Bérod
Directeur AHV

Quoi de neuf?

Apprentis cherchent formateurs

De nombreux jeunes souhaitent se former dans l'hôtellerie en Valais, mais il manque des hôteliers prêts à leur offrir une place d'apprentissage. Rappelons que le CFC «Spécialiste en communication hôtelière» (SPECO) remplace l'apprentissage HGA. Comme dans l'ancienne formule, l'apprenti doit pouvoir gérer tous les secteurs: cuisine, service, intendance et réception/back-office. La formation est aussi adaptée aux établissements saisonniers, puisqu'elle est proposée en cours blocs à Sion, Martigny et Brigue.

Prochaine destination Explorhotel

Pour initier les jeunes aux métiers de l'hôtellerie en station, les camps Explorhotel proposent chaque année un séjour de 5 jours de stage et de loisirs en montagne. Une formule bénéfique pour l'image de la branche et la promotion de la relève, qui a encore fait ses preuves lors de sa dernière édition à Verbier. HotellerieSuisse recherche une nouvelle destination partenaire pour 2020: avis aux stations intéressées!

Comment faire sa pub sur internet

La publicité en ligne permet d'attirer de nouveaux visiteurs sur votre site, blog ou réseaux sociaux. Comment fonctionnent les annonces sur Google et Facebook? Quelles sont les nouvelles tendances pour être plus visible et acquérir des clients? Le programme de formation continue ritzy a mis sur pied un cours pour débuter dans le domaine. Le séminaire «Ma publicité digitale» aura lieu le 29 septembre 2019 ou sur demande. Inscriptions sur ritzy.ch

A noter

25-26 août 2019

Assemblée générale de l'AHV avec programme récréatif sur deux jours à Crans-Montana

(lire page 11).

L'occasion pour les hôteliers valaisans de se retrouver et de partager leurs expériences dans un cadre exceptionnel!



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