

Mondiaux VTT 2025

Ça roule pour les hôtels «bike»



- 2** Ça nous concerne
Bilan du programme Digitourism
- 3** Caractères
Marco et Magi Künzli,
Hôtel Christania à Fiesch
- 4** Point fort
Les hôteliers se mettent
au «bike»
- 8** Vie hôtelière des régions
Échos des sections de Zermatt
et de Crans-Montana
- 11** Assemblée générale
Découvrez la nouvelle formule



Relève, digitalisation et «bike»

C'est nouveau cette année : nos apprentis SPECO passent leurs examens pratiques en entreprise! Ne manquez pas l'article qui y est consacré, l'organisation est bien différente et plus intéressante pour nos jeunes. Elle leur offre la possibilité de montrer toutes les compétences apprises «chez eux» et permet un examen bien plus réel et complet.

Dans la continuité des trois dernières années, notre engagement et celui du Canton envers la digitalisation demeure constant. La technologie est devenue un pilier essentiel dans notre industrie. Nous nous efforçons de continuer à proposer des solutions efficaces et adaptées à tous nos membres. Découvrez dans cette édition les nouvelles conditions du programme Digitourism, qui vous permettront de continuer à recevoir une aide optimale (lire ci-contre).

Dans la continuité des trois dernières années, notre engagement et celui du Canton envers la digitalisation demeure constant.

En regardant vers l'avenir, nous sommes enthousiastes à l'approche des Championnats du monde de VTT en 2025. La démarche s'inscrit dans une vision cohérente avec le développement du tourisme valaisan à l'horizon 2050. Cet événement représente une opportunité inestimable pour notre branche, à saisir absolument! C'est pourquoi nous mettons l'accent sur l'accueil des cyclistes dans ce journal pré-estival.



Lara Berra
Co-présidente
AHV

Digitourism

«Nous sommes allés au-delà de nos objectifs»



Trois ans après son lancement, Digitourism, programme de soutien à la digitalisation dans le tourisme, est en pleine forme et appelé à se développer. On fait le point avec son responsable Jérôme Salamin.

Quel bilan tirez-vous de ces trois premières années?

Positif à tous points de vue. Nous sommes allés au-delà de nos objectifs, avec plus de 500 projets de digitalisation au bénéfice des entreprises touristiques valaisannes. Il ne s'agit pas seulement de financement, mais aussi d'accompagnement individuel, de séminaires et de conférences. Autour de ce thème et de toutes les questions qu'il soulève, une communauté de 450 entreprises touristiques et 70 fournisseurs de solutions digitales s'est créée, avec des échanges constructifs et utiles pour l'ensemble de la branche.

Qu'est-ce que Digitourism a apporté au tourisme valaisan?

Le passage à l'action. Digitourism a fait bouger, de manière massive, les entreprises qui hésitaient à se lancer ou qui tardaient à le faire. Les nouveaux outils digitaux, alignés sur les besoins réels du terrain, ont eu une influence positive sur le chiffre d'affaires, la rentabilité et la visibilité des hôteliers. De plus, le programme a démontré que ces compétences digitales existaient en Valais.

Quelle a été la participation des hôteliers à ce programme?

Très bonne : 46% des mesures de soutien leur ont profité. Rappelons que c'est avec 17 hôteliers de l'AHV que la phase pilote du projet a démarré en 2019. Digitourism a été conçu sur la base de leurs expériences et de leurs besoins.

Le programme continue, mais les conditions ont changé. En quoi et pourquoi?

Le montant offert par l'État du Valais est toujours de 4000 francs par an. Mais désormais, l'aide maximale s'élève à 2000 francs par projet et ne peut pas excéder 75% du coût total. Ces nouvelles règles ont été établies pour mieux répartir le budget (1,4 million en 2024). L'an dernier, le programme a eu un tel succès que nous n'avons pas pu soutenir tout le monde. Certaines prestations ont été exclues, comme la création ou la rénovation de sites web. L'idée est d'aller plus loin et de favoriser des solutions digitales plus innovantes.

Quelle est la suite prévue pour le développement de Digitourism?

Toutes les mesures de bases continuent : financement, coaching personnalisé, webinaires. Mais le programme va booster l'innovation, également dans le cadre de projets multi-entreprises. Par exemple, des hôteliers qui partagent la même problématique pourraient coopérer afin d'obtenir la solution digitale adéquate.

🔗 Retrouvez toutes les infos du programme et le catalogue des solutions digitales disponibles sur digitourism.ch

Digitourism, c'est...

500
projets réalisés

450
entreprises touristique impliquées

70
fournisseurs de solutions digitales





Marco et Magi Künzli, Hôtel Christania à Fiesch

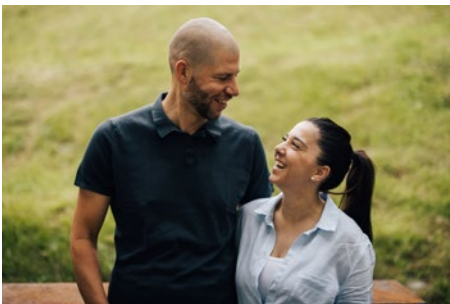


«Nous avons tout de suite été conquis!»

Au Christania de Fiesch, le sommeil est privilégié : on a le choix entre des matelas Tempur, à air, à eau et à noyau de ressorts ensachés ainsi que six oreillers différents.

Lorsqu'on leur a demandé de reprendre un hôtel à Fiesch, ils ne savaient pas où ils mettaient les pieds. Depuis qu'ils gèrent le Christania, ils ont trouvé leur place parmi les hôteliers du village. Confort de sommeil et dégustation de gin sont deux éléments importants de leur activité.

Marco Künzli a su très tôt qu'il voulait devenir hôtelier : «Lorsque tu entres dans un hôtel, tu entres dans un monde à part!», s'enthousiasme-t-il. Il débute sa carrière par un apprentissage de cuisinier au Kreuz, un ancien hôtel de conférences à Balsthal (SO), où il a grandi. C'est là qu'il rencontre Magi, qui fait un apprentissage au service. Ils tombent amoureux et se mettent en couple.



Ils se sont rencontrés lors de leur apprentissage : Marco a appris le métier de cuisinier, Magi le service dans le même établissement. Aujourd'hui, elle assure l'équipe du matin au Christania – il prend le relais à 16 heures.

Vingt ans plus tard, après avoir occupé différents postes dans l'hôtellerie et la restauration, Marco est contacté par son camarade de classe Thomas Fluri, qui a acquis l'hôtel Christania à des conditions avanta-

geuses. Il lui propose de reprendre la direction de l'établissement. Marco se rend à Fiesch pour la première fois de sa vie, visite l'hôtel et découvre les idées de Thomas : ce propriétaire d'un magasin de décoration d'intérieur envisage de transformer complètement l'établissement.

Participer à la conception du nouveau boutique-hôtel

Marco accepte avec enthousiasme : «L'hôtel était à l'état brut, j'ai pu contribuer à beaucoup de choses! Magi et moi avons été tout de suite conquis.» Le cuisinier de formation fait installer une cuisine moderne, pendant que le décorateur d'intérieur s'occupe de l'aménagement des différents locaux.

La crise sanitaire du Covid-19 retarde et complique le nouveau départ : au lieu d'ouvrir en mai, le 3 étoiles ouvre finalement en juin 2020. Mais les affaires démarrent et se développent constamment.

Matelas et bar à oreillers de haute qualité

Les lits constituent un point fort de l'établissement : dans les 18 chambres doubles et les 3 suites, on a le choix entre des matelas de haute qualité et des systèmes de literie spéciaux : 5 matelas Tempur qui

s'adaptent à la forme du corps, 2 matelas à air, 1 matelas à eau ainsi que des matelas à noyau de ressorts ensachés dans les autres lits. De plus, le bar à oreillers permet aux clients de choisir parmi 6 oreillers différents celui qui leur convient le mieux, un service très apprécié des hôtes.

«Lors de leur premier séjour, la plupart des clients ne se rendent même pas compte que nous proposons des lits aussi particuliers. Ils nous disent souvent qu'ils ont très bien dormi!», raconte Marco. Les personnes qui souhaitent un matelas spécifique peuvent le signaler par e-mail ou par téléphone.

Plus de 120 sortes de gin

Les dégustations de gin en font également un hôtel unique. Tous les vendredis à 18 heures, Marco sélectionne des gins du monde entier et thématise les ingrédients, les types de fabrication et les goûts différents. Son bar propose plus de 120 sortes de gin.

«Bien sûr que nous, les hôteliers de Fiesch, sommes des concurrents, mais nous nous entraïdons aussi et nous nous envoyons des clients.»

Outre les clients de l'hôtel, d'autres touristes viennent assister aux dégustations, de même que les habitants de la région. Les commerçants locaux, les propriétaires de résidences secondaires et même les hôtes des 12 autres établissements de Fiesch se rencontrent au restaurant «Voliere», qui a également été complètement rénové et ouvert en 2023. «Bien sûr que nous sommes concurrents», sourit Marco, «mais nous nous entraïdons aussi, et nous nous envoyons des clients.»

Hôtel Christania
Hejistrasse 13, CH-3984 Fiesch
+41 27 527 04 40
info@hotel-christania.ch
[hotel-christania.ch](https://www.hotel-christania.ch)



Championnats du monde VTT

Label bike : les hôteliers ont tout à y gagner

Les organisateurs des Championnats du monde de VTT 2025 en Valais encouragent les hôtels à obtenir une certification «bike», afin d'offrir le meilleur accueil aux vététistes. Une démarche peu contraignante et des bénéfices à la clé.

Depuis quelques années, le Valais se profile comme une destination vélo/VTT. Une stratégie de développement a été mise sur pied au niveau cantonal, avec l'homologation de nombreux parcours cyclistes. L'événement qui se profile va booster ce qui a été mis en place jusqu'ici. «Ce sera l'occasion de nous distinguer au niveau international, par rapport à d'autres destinations vélo très puissantes, comme les Grisons et le Tyrol», analyse Steve Morabito, président du comité d'organisation

Nombreux clients vététistes attendus

Du 30 août au 14 septembre 2025, le Valais sera l'hôte des Championnats du monde de VTT, dont les différentes épreuves se dérouleront dans 9 destinations valaisannes (Monthey, Région Dents du Midi, Verbier, Sion, Anniviers, Crans-Montana, Loèche-les-Bains, Zermatt et Aletsch Arena



Le public des courses VTT (ici l'arrivée des Championnats suisses à Crans-Montana en 2023) profite du déplacement pour faire un séjour vélo dans la région.

Bellwald) avec plus de 1500 athlètes. Environ 200 000 visiteurs sont attendus. «Il s'agit essentiellement d'amateurs de vélo, en provenance du monde entier, qui prennent des vacances pour assister à ces compétitions et en profitent pour rouler dans la région», explique Steve Morabito. En effet, les compétitions étant pour la plupart de courte durée, le public a le temps de passer ses journées à la découverte des sentiers valaisans. Par exemple, on sait déjà que les touristes australiens et américains projettent de s'élancer sur le circuit spectaculaire du Stoneman Glaciara.

En général, ce public cyclophile reste entre 3 jours et 1 semaine.

Une offre d'hôtels bike insuffisante

C'est pourquoi les hôteliers de l'ensemble du canton sont invités à s'équiper au mieux pour accueillir cette nouvelle clientèle, car si l'offre d'hôtels bike progresse, elle reste encore insuffisante à l'échelle du canton (84 labellisés sur 390). Deux certifications permettent de s'afficher comme «hôtel bike» : le label payant Swiss Bike Hotel de Suisse Tourisme (avec visibilité sur internet) et la spécialisation gratuite "Biking" fournie



Un petit effort pour un grand résultat

Cécile Jacq,
Rêves Gourmands,
Vernayaz, Swiss Bike Hotel

«Contrairement à d'autres labels ou normes, la démarche est simple. À part le matériel mécanique, nous avions déjà l'équipement demandé. Le bénéfice du label a été immédiat : dès que nous avons été référencés comme Swiss Bike Hotel il y a trois ans, nous avons vu une nouvelle clientèle cycliste arriver, principalement de Suisse allemande. Comme ils ont pédalé toute la journée, ces hôtes apprécient nos menus gastronomiques le soir. Le label inspire confiance et les rassure. Nous recevons même des groupes d'une agence de voyages allemande, qui nous a inclus dans un tour cycliste en Valais.»



Les pionniers du bike hotel

Jean-Marc Pellissier,
Hôtel Ma Vallée à Lourtier,
Swiss Bike Hotel

Nous étions parmi les premiers hôtels sur ce marché il y a vingt ans. Je m'étais inspiré d'établissements des Grisons, qui étaient en avance sur nous. Nous avons investi dans un garage sécurisé, un atelier mécanique, une station de lavage et offrons le service lessive. Je suis un «croyant et pratiquant» du VTT, je peux donc facilement conseiller les clients. J'ai investi dans un bus 9 places avec porte-vélos, pour leur faire découvrir plusieurs parcours en Valais. Les événements «bike» de la vallée et la stratégie cantonale vélo/VTT ont des retombées très positives pour notre économie touristique.»



Le label attire de nouveaux hôtes

Luciano Gentinetta,
Hôtel Alex à Loèche-les-Bains,
Swiss Bike Hotel

«De nombreuses manifestations cyclistes ont eu lieu à Loèche-les-Bains ces dernières années, ce qui a donné lieu à de belles rencontres, par exemple avec Jolanda Neff. Nous avons donc décidé de nous positionner en tant qu'hôtel bike. Il a fallu aménager et équiper un local fermé à clé pour les vélos, construire une aire de lavage, organiser un service de blanchisserie... Grâce au label, nous avons de plus en plus de nouveaux clients. Nous n'avons pas encore de réservations pour les Championnats du monde, c'est sans doute encore un peu tôt.»

par HotellerieSuisse. Ces deux démarches reposent sur les mêmes 13 critères. «La majorité d'entre eux sont déjà remplis par la plupart des hôtels ou sont faciles à mettre en place. Si certaines prestations manquent, on peut collaborer avec un partenaire local et solliciter la destination touristique», rassure Steve Morabito.

Retombées pour le tourisme


Pour les organisateurs, «le but est de créer une chaîne de valeurs autour de l'événement, afin que tous les acteurs touristiques locaux en tirent un bénéfice.» Les retombées positives des Championnats du monde pour l'économie se feront sentir dès cet été, puisque 4 épreuves de Coupe du monde sont prévues dans le canton afin de tester les parcours. Le Valais pourrait en bénéficier au-delà de 2025, la prochaine édition se déroulera dans une région voisine, en Savoie.




Le principal souci du cycliste est de pouvoir laver ses affaires et mettre son vélo en sécurité.

Comment devenir hôtel bike ?

Les critères minimaux couvrent les besoins en infrastructures (local sécurisé, kit de réparation, station de lavage, etc.), en restauration (repas sur demande, petit-déjeuner diversifié) et en services spéciaux (lessive, douche avant check-out).

 Démarche et conditions sur le site hotelleriesuisse.ch (guide *Biking* à télécharger en scannant le QR code ci-contre)

 Renseignements : Daniel Beerli, HotellerieSuisse, +41 31 370 43 35



La certitude de répondre aux besoins des vététistes

Fabian Albrecht,
Hôtel des alpes à Fiesch,
spécialisation Biking

«La spécialisation Biking d'HotellerieSuisse sert d'aide au choix pour le client. Pour nous, c'est la certitude de prendre en compte les besoins des clients VTT. Nous avons déjà un garage transformable en local à vélos, nos investissements ont donc été minimes. Le circuit "Stoneman-Glaciarra" passe par chez nous, il nous apporte beaucoup de clients. Nous n'avons pas encore de réservations pour les Championnats du monde 2025. Mais nous affichons complet pour l'épreuve Enduro de la Coupe du monde UCI de VTT, du 12 au 14 juillet 2024 à Aletsch Arena!»



Plus de visibilité grâce au marketing de Suisse Tourisme

Florian Julen,
La Couronne à Zermatt,
Swiss Bike Hotel

«Bike hôtel depuis 7 ans, nous accueillons des vététistes qui viennent découvrir Zermatt en été. Il est certain que le marketing de Suisse Tourisme augmente notre visibilité. Comme nous vendons des VTT depuis 37 ans dans notre Bike Shop, nous remplissons déjà tous les critères. Pour d'autres, le défi est de trouver des locaux adéquats et d'aménager une station de lavage pour vélos : selon le modèle, cela peut coûter quelques centaines de francs ou plus.»



Luxe et repos après l'effort

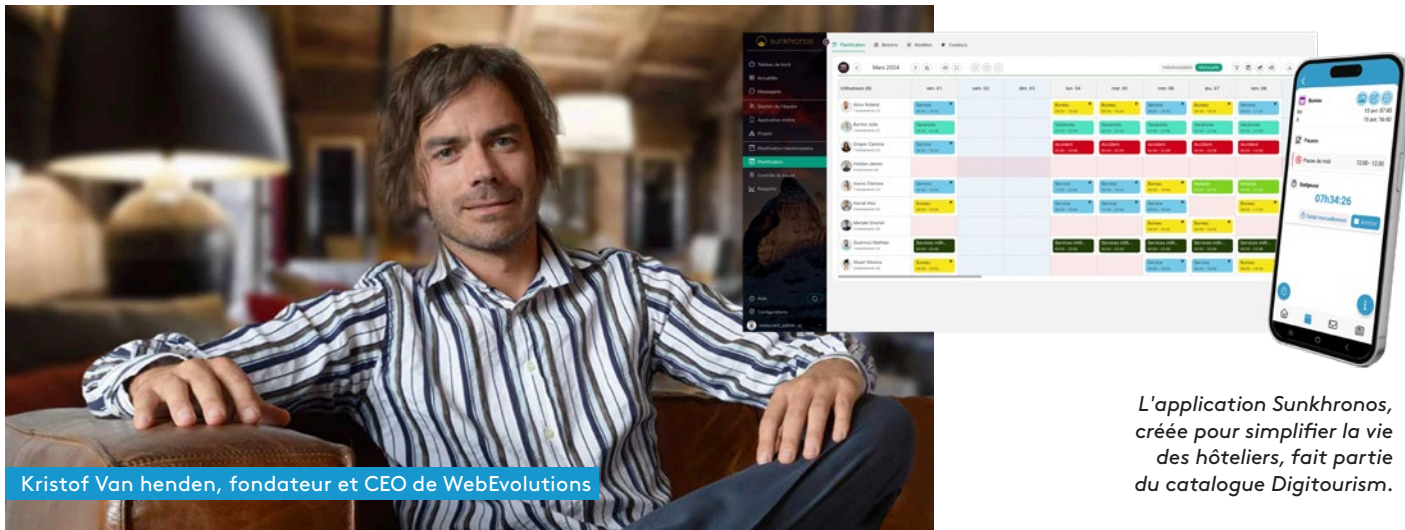
Katja Marshall,
Crans Ambassador
à Crans-Montana,
Swiss Bike Hotel

«Ce label représente un «plus» pour notre hôtel 5 étoiles. Il nous met en valeur dans le catalogue officiel des Swiss Bike Hotels et attire une clientèle sportive, qui apprécie de se relaxer au spa et à la piscine dans un cadre luxueux. Nous l'avons adopté en 2020, pour suivre l'orientation «bike» de la destination. En plus des équipements exigés, nous proposons des e-bikes en location, avec une demi-journée gratuite pour chaque client. Nous avons eu le plaisir d'héberger Jolanda Neff, ambassadrice VTT de la station, ce qui nous apporte une visibilité médiatique intéressante.»



Sunkhronos

Une application tout-en-un pour la gestion de vos équipes



Kristof Van henden, fondateur et CEO de WebEvolutions

L'application Sunkhronos, créée pour simplifier la vie des hôteliers, fait partie du catalogue Digitourism.

Sunkhronos est une solution digitale valaisanne conçue pour les hôteliers. Elle permet de planifier, saisir et vérifier les heures de travail, avec production automatique des rapports CCNT.

Faites-vous la planification de votre équipe sur Excel? Passez-vous beaucoup de temps au téléphone pour contrôler si le travail a été fait? Avez-vous des difficultés à faire passer les informations importantes auprès de vos équipes? Si l'une de ces questions vous préoccupe, Sunkhronos peut vous aider.

En 2017, l'agence WebEvolutions, basée à Lens, avait développé une application mobile destinée à la gestion interne d'écoles de ski. «Un hôtelier a découvert cet outil et m'a demandé de l'adapter à son activité. C'est ainsi que nous avons créé des fonctionnalités sur mesure pour l'hôtellerie», explique Kristof Van henden, fondateur de WebEvolutions. Depuis, la solution digitale made in Valais a séduit une cinquan-

taine d'établissements, qui comptent entre 5 et 300 collaborateurs.

A quoi sert donc Sunkhronos? C'est un outil de planification, de communication et de contrôle, idéal pour la gestion des ressources humaines dans le respect de la convention collective de travail (CCNT). Dans cette application, les chefs de service assignent des heures et des tâches à leurs équipes, gèrent les absences et les vacances, et ont une vue d'ensemble sur les disponibilités des uns et des autres.

Plus de transparence et de convivialité Sunkhronos sert également de «badgeuse» pour les collaborateurs, sur tablette ou smartphone. Les heures de travail effectivement réalisées sont ainsi comptabilisées

après validation et peuvent être comparées aux heures planifiées. «Cela crée de la transparence entre la direction et le personnel, donc moins de risques de conflits», note Kristof Van henden. Le système produit des statistiques par employé, ainsi qu'un rapport des vacances et des maladies. Cerise sur le gâteau, il génère automatiquement le formulaire CCNT exigé par la loi.

Enfin, Sunkhronos permet aux collaborateurs de se connecter au planning, de confirmer ses tâches et d'accéder à des documents. Fini les groupes WhatsApp, vous bénéficiez de votre propre intranet, sur lequel vous pouvez diffuser des informations importantes, mais aussi conviviales, comme les anniversaires ou les sorties d'entreprise. «Toutes les fonctionnalités sont optionnelles, nous nous adaptons à la réalité et aux besoins de chaque établissement», précise le créateur de Sunkhronos.

Gain de temps et contact direct

« Nous possédions déjà une application pour la gestion des heures de travail. Mais je perdais beaucoup de temps chaque semaine à reporter manuellement les données pour les intégrer aux formulaires de la CCNT. L'application Sunkhronos fait ce travail automatiquement, je n'ai plus qu'à imprimer les fiches à la fin du mois. Chaque employé l'a téléchargée sur son téléphone et l'utilise pour annoncer le début et la fin de son temps de travail. Il a ainsi accès au suivi de ses heures. Soutenir une entreprise valaisanne, c'était important pour nous. En cas de question ou de problème, un simple coup de fil permet d'avoir un contact direct avec un spécialiste.»

Mathias Munoz, directeur du mARTigny Boutique Hotel

Avantages membres AHV

Sunkhronos s'acquiert sur abonnement mensuel, dont le montant varie selon la taille de l'établissement. En tant que membre de l'AHV, vous bénéficiez de :

- 30% de rabais sur les frais d'installation
- 1000.- de subventionnement via Digitourism

Contact et informations :

Kristof Van henden, +41 77 498 75 03

www.sunkhronos.ch



Apprentissage SPECO

Examen en entreprise : le Valais se met à la page



Marion Heitz (debout) a passé l'examen pratique du CFC dans son établissement, l'Hôtel Europe à Zinal. Elle pose avec son formateur Benoist Vaucher et les expertes Coralie Depitout et Françoise Dessimoz.

Depuis cette année, l'examen pratique final de l'apprentissage SPECO se déroule dans l'entreprise formatrice. Si la formule demande une certaine organisation, elle s'avère très positive pour les apprentis, les experts et les formateurs.

Jusqu'ici, l'examen pratique se déroulait dans les centres professionnels. Mais les conditions n'étaient pas idéales. Les apprentis étaient évalués dans un environnement factice et sur un système de réservation qu'ils ne pratiquaient pas dans leur établissement. Sous l'impulsion de la Commission cantonale de formation professionnelle, il a été décidé de conduire ces examens sur le lieu de formation. «Les autres cantons le font déjà. C'est beaucoup plus proche de la réalité. Au final, le but n'est pas la réussite d'un examen, mais la capacité à rejoindre le marché du travail», explique Jodok Kummer, adjoint au Service de la formation professionnelle. Autre avantage : l'examen «in situ» rend le métier plus visible auprès des clients et des collaborateurs de l'hôtel.

«J'étais à l'aise, quel soulagement!»

A Zinal le 16 mai dernier, c'était au tour de Marion Heitz de passer son examen à l'Hôtel Europe. Deux expertes l'ont suivie toute la journée, la confrontant à différentes situations : demande d'offre, check-in et check-out, plaintes de clients, y compris en allemand et en anglais, réalisation d'un flyer, service de midi au restaurant, contrôle

et nettoyage d'une chambre. «Je suis habituellement hyper stressée par les examens. Mais là, j'étais chez moi, j'étais à l'aise, quel soulagement!», déclare-t-elle à la fin de la journée.

«Comme l'apprentie est dans son élément, on peut tout de suite voir si elle maîtrise ou pas.»

Son patron Benoist Vaucher voit aussi la nouvelle formule d'un bon œil. «Je m'implique beaucoup dans mon rôle de formateur. C'est un plaisir de recevoir les experts, de leur montrer dans quelle ambiance l'apprentie travaille. La mise en place ne demande pas beaucoup de temps, c'est plutôt le choix de la date d'examen qui peut être problématique, car certains hôtels sont fermés à cette période.» Heureusement, les 24 apprentis de cette volée 2024 ont tous pu trouver une solution avec leur établissement. «Pour cette première année, il nous a fallu jongler avec les agendas des uns et des autres, mais nous y sommes arrivés et l'expérience s'avère positive», commente Lara Berra, cheffe des experts.

Une évaluation en conditions réelles

Les expertes de Marion ont également apprécié l'exercice. Par rapport à l'ancienne formule, «c'est plus intimiste et on est tout de suite dans le bain, avec de vrais clients et de vrais collègues. Comme l'apprentie est dans son élément, on peut tout de suite voir si elle maîtrise ou pas», résume Coralie Depitout. Sa collègue Françoise Dessimoz y voit une occasion de mieux connaître les établissements et de collaborer avec les formateurs. «La nouvelle formule nous permet de voir les conditions de travail réelles des apprentis et d'évaluer leurs compétences au plus juste.»

Les deux professionnelles, qui font partie des 50 experts sollicités pour conduire ces examens finaux, remplissent leur fonction chaque année avec le sourire, par amour du métier, de la relève et du réseautage entre hôteliers. Quant à Marion, qui aura certainement son CFC en août, elle a plein de projets en tête : un séjour linguistique en Irlande, une année à l'armée et, à plus long terme, une vie partagée entre hôtellerie en hiver et animation de camps de vacances en été.



La tournée des sections

Influence politique, collaboration avec les acteurs touristiques, réseautage, pénurie de personnel... Malgré leurs différences et spécificités, les sections de Zermatt et de Crans-Montana partagent certaines préoccupations. Elles évoquent leurs objectifs, défis et projets.

Crans-Montana

Une nouvelle ère pour l'hôtellerie

Crans-Montana avait perdu la moitié de ses lits hôteliers ces trente dernières années. Mais depuis peu, l'hôtellerie a à nouveau le vent en poupe. Des établissements sont rachetés, rénovés, agrandis et de grandes chaînes internationales, comme Six Senses et Hyatt, s'installent dans la station. Notamment parce que Crans-Montana est en train de tenir la promesse d'un tourisme 4 saisons. On y trouve un large éventail de catégories, de l'auberge de jeunesse au palace en passant par les établissements familiaux. La section représente tous ces intérêts et a récemment intégré de jeunes hôteliers dans son comité.

Objectif : faire entendre la voix des hôteliers

Nouvelle présidente depuis le début de l'année, Géraldine Bestenheider ne manque pas d'idées pour faire entendre la voix des hôteliers et stimuler les échanges entre professionnels de la branche. «Je souhaite renforcer le dialogue avec les autorités communales, Crans-Montana Tourisme et Vail Resorts. Nous devrions être davantage intégrés dans les discussions en amont», estime-t-elle. Le nouveau plan de zones empêche la vente d'hôtels, ce qui est favorable au développement de la branche. «Mais pour maintenir leur business à flot, certains établissements auraient besoin d'un soutien financier. Nous nous battons pour cela.»

Défi : créer une concurrence saine

Ces dernières années, les hôtels de catégorie moyenne à supérieure ont souffert des baisses de prix pratiquées par les hôtels 5 étoiles. Selon Géraldine Bestenheider, les établissements indépendants ne pourront s'en sortir que s'ils arrivent à monter leurs prix. «C'est pourquoi il est important que nous tirions tous à la même corde. Les grandes chaînes nous apportent leur savoir-faire en marketing, nous leur apportons nos connaissances du terroir et



La section hôtelière de Crans-Montana joue sur la complémentarité entre hôtellerie familiale et grandes chaînes internationales.

du patrimoine.» L'idée du comité actuel est d'organiser des rencontres informelles entre hôteliers afin de favoriser les échanges de bonnes pratiques.

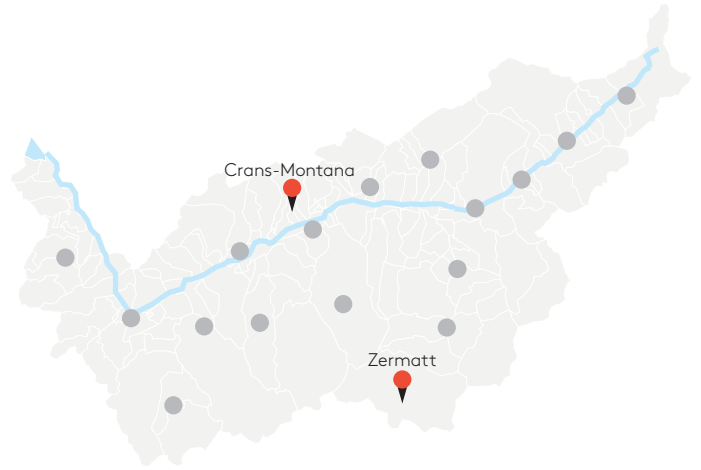
Projet : investir dans une plateforme collaborative

Pour aider les patrons à trouver du personnel qualifié et les employés à s'assurer une place tout au long de l'année, la

section hôtelière de Crans-Montana projette de créer une plateforme collaborative dédiée aux emplois dans l'hôtellerie-restauration locale. Chacun pourra y signaler ses disponibilités, ses besoins et ses références. «Cette mise en réseau nous permettra de nous dépanner mutuellement et de partager des informations utiles à tous.»

La section Crans-Montana en bref

Présidente :	Géraldine Bestenheider (depuis janvier 2024)
Membres du comité :	Anne Sermet, Nicolas Bonvin, Franck Reynaud, Bertrand Duhayot
Nombre d'hôtels (membres) :	28
Nombre de lits (membres) :	1889
Année de l'organisation de la dernière AG cantonale :	2019



Zermatt

Recruter du personnel et gagner en influence

L'association des hôteliers de Zermatt fêtera ses 80 ans l'année prochaine. Au cours des quinze dernières années, ses activités se sont considérablement diversifiées. De plus, ses collaborations avec d'autres acteurs touristiques au sein de la destination se sont améliorées de manière significative.

Une majorité de membres sont des entreprises familiales qui génèrent 1,6 million de nuitées par an. Harald Burgener, directeur à 60% depuis octobre 2020, soutient le comité dans le développement et la mise en œuvre de nouvelles idées.

Objectif : plus d'influence, plus de collaborations

En 2019, l'association de Zermatt a entamé une réflexion stratégique. Depuis, elle s'est professionnalisée, notamment par l'engagement d'un directeur. À l'avenir, elle souhaite s'impliquer davantage dans les questions politiques, de concert avec l'Association hôtelière du Valais. En parallèle, la collaboration avec les partenaires touristiques – chemins de fer, remontées mécaniques, organisateurs d'événements, Zermatt Tourisme, bourgeoisie, association des restaurateurs – sera intensifiée et les intérêts des hôteliers encore mieux représentés.

Défi : recruter et loger le personnel

Comme partout ailleurs, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée préoccupe forte-



La StaffCard de Zermatt apporte de nombreux avantages aux collaboratrices et collaborateurs des hôtels de la station.

ment la destination Zermatt. Pour y faire face, l'association mise sur la valorisation, le recrutement et la formation. De nombreux apprentis effectuent chaque année leur formation ou une partie de celle-ci dans un établissement de Zermatt. Un site internet spécifique, géré avec de solides partenaires, (www.jobszermatt.ch) fait la promotion des postes vacants.

Le manque de logements abordables pour les employés de Zermatt constitue également un grand défi. L'association des hôteliers veut remédier à cette situation en interpellant les politiques et en proposant des solutions.

Projet : faire des collaborateurs des ambassadeurs de Zermatt

Depuis décembre 2022, les employés des entreprises locales reçoivent la «Staff-Card», qui leur donne accès à de nombreux avantages auprès de prestataires en tous genres. L'association entend renforcer cette communauté et stimuler les échanges au sein du personnel de l'hôtellerie. Lorsque des collaborateurs quittent Zermatt, un lien doit subsister. Ils se souviendront ainsi des moments forts et deviendront les ambassadeurs et ambassadrices de Zermatt : comme destination de vacances, mais aussi comme lieu de vie et de travail.

La section de Zermatt en bref

Président :	Sebastian Metry (depuis avril 2024)
Membres du comité :	Mario Noti, Christian Eckert, Corinne Julen, Carolina Julen, Alain Köslich, Paul-Marc Julen, Harald Burgener (directeur)
Nombre d'hôtels (membres) :	104
Nombre de lits (membres) :	6900
Année de l'organisation de la dernière AG cantonale :	2018



HotellerieSuisse

«Sollicitez-nous, nous sommes là pour vous aider»

Dans le cadre de sa tournée des associations régionales, le nouveau président d'HotellerieSuisse Martin von Moos a rencontré le comité cantonal de l'AHV le 22 mai dernier. Six mois après sa prise de fonction, il évoque sa mission et les relations entre la faïtière et sa base.

Martin von Moos, quels sont vos liens avec le Valais?

J'y ai des souvenirs d'enfance et de vacances. Mes parents possédaient un appartement à Haut-Nendaz, nous y étions régulièrement pour le ski. Mon oncle et mes cousins habitaient Sion, nous venions souvent en visite. C'est grâce à ces séjours en Valais que j'ai amélioré mon français. Actuellement, je passe de temps en temps à Zermatt, où j'ai un très bon ami hôtelier.

HotellerieSuisse est devenu un acteur qui compte et que l'on écoute. Nous n'avons jamais eu une position aussi favorable qu'aujourd'hui.

Comment se passent ces premiers mois à la présidence d'HotellerieSuisse? Quelles sont vos impressions?

C'est très intense, j'apprends à maîtriser mon agenda. Je souhaite visiter toutes les sections régionales et je participe aux rencontres régulières avec nos nombreux partenaires, comme Hotela, l'EHL, Economie-suisse, Suisse Tourisme, STC, etc. Je n'imaginai pas que nous étions affiliés et représentés auprès d'autant d'organisations nationales. Il faut dire qu'un important travail de réseau a été fait ces dernières années, HotellerieSuisse est devenu un acteur qui compte et que l'on écoute. Nous n'avons jamais eu une position aussi favorable qu'aujourd'hui. Au niveau opérationnel, j'ai trouvé une association bien organisée, gérée de manière très professionnelle.



En plus de la présidence d'HotellerieSuisse, le Lucernois Martin von Moos maintient une activité d'hôtelier à 40% dans deux établissements 4 étoiles au bord du lac de Zurich.

On a parfois le sentiment que les experts d'HotellerieSuisse sont éloignés des réalités du terrain. Qu'en pensez-vous ?

En tant qu'hôtelier, je leur faisais la même critique. Avec la nouvelle directrice Nicole Brändle, nous sommes d'avis qu'il faut cibler les projets réellement utiles, écouter les besoins de la base, faire moins et mieux («weniger ist mehr»).

Mais la relation entre HotellerieSuisse et les sections régionales n'est pas à sens unique. Il faut aussi que les demandes et les propositions viennent de la base : appelez-nous, sollicitez-nous, nous sommes là pour vous aider!

Comme dans d'autres domaines, la bureaucratie prend trop de place dans l'emploi du temps des hôteliers. Que fait HotellerieSuisse pour freiner la tendance?

Avec les réglementations européennes, cette tendance ne va malheureusement pas faiblir. C'est à travers nos partenariats avec d'autres associations faïtières que

nous pouvons faire bouger les choses. Par exemple, avec l'USAM, qui défend les PME, nous essayons de réduire les frais abusifs prélevés sur les cartes de débit. Dans le cadre des lois cantonales, nous soutenons les sections dans leurs démarches. Nous avons un département politique très performant, qui prépare stratégies et argumentaires pour convaincre les autorités locales.

Quelle est la priorité qui vous occupe actuellement?

La pénurie de personnel et l'image de notre branche auprès des jeunes. Avec l'évolution démographique, le problème sera encore plus critique dans dix ans. Il est urgent d'agir. Il faut améliorer les conditions de travail, en matière de salaires et de flexibilité horaire, devenir plus attractifs en tant qu'employeur. Trois actions d'HotellerieSuisse vont déjà dans ce sens : le rabais de 50% offert aux collaborateurs dans plus de 400 hôtels (Staff Deals), le coaching pour les formateurs d'apprentis et le label TOP Entreprise formatrice.

Assemblée générale AHV et soirée des hôteliers à Sion

Nouvelle formule pour notre rendez-vous annuel



La présence du magicien bilingue Lionel Dellberg promet émerveillement et éclats de rire.

L'AG du 27 août prochain sera l'occasion de découvrir le centre de formation professionnelle de Sion. Elle se tiendra désormais en fin d'après-midi, permettant à ceux qui le souhaitent d'enchaîner avec une soirée conviviale.

Cette année, le nouveau comité de l'AHV invite les membres à se réunir autour d'un thème qui lui est cher et qui l'occupe actuellement : la promotion de la relève. C'est pourquoi il organise l'Assemblée générale à l'École professionnelle commerciale et artisanale (EPCA) de Sion, où les apprentis de la branche de l'hôtellerie et de la restauration sont formés.

Visite et démonstrations

À l'issue de l'AG, on pourra visiter plusieurs ateliers liés à la cuisine, au service, à la boulangerie et à l'hôtellerie. Les apprentis confectionneront quelques préparations liées à leur savoir-faire, que leurs hôtes pourront déguster. Ce sera aussi l'occasion de découvrir les infrastructures dédiées à la pratique : cuisine professionnelle, laboratoires de boulangerie, restaurant, réception et chambre d'hôtel.



La formule de l'AG a également été revue pour que davantage d'hôteliers puissent y participer : l'événement se déroule désormais en fin d'après-midi, et le repas qui suit devient la «soirée des hôteliers», qui se tenait habituellement la veille de l'AG. Le rendez-vous annuel des hôteliers valaisans est ainsi concentré sur un seul jour, avec un programme dense offrant la possibilité de participer à l'AG, visiter le lieu de formation des apprentis et vivre un moment de convivialité avec les collègues.

Moments «magiques» autour d'un repas

Au cours du repas, qui sera servi sur place à l'EPCA, le magicien Lionel Dellberg va surprendre les convives avec ses tours époustouffants et son style plein d'humour. Né à Brigue, cet artiste polyglotte s'est rendu célèbre en remportant le prestigieux Fool Us Trophy à Las Vegas en 2021, considéré comme l'Oscar des magiciens. Il est devenu un personnage incontournable de la scène culturelle suisse et se produit régulièrement aux États-Unis, en France, en Allemagne et en Espagne.

Programme du mardi 27 août à l'École professionnelle et artisanale (EPCA), Sion

Dès 15h15 Accueil et verre de bienvenue servi par les apprentis

16h Assemblée générale de l'AHV

17h30 Visite des ateliers Alimentation/Service

19h Soirée des hôteliers

Menu 4 plats

Animations par le magicien Lionel Dellberg

Le programme détaillé de l'AG ainsi que l'inscription à la soirée vous parviendront par courrier individuel dans le courant du mois de juillet.



Entre nous soit dit



Après l'hiver...

La saison d'hiver 2023-24 a été bonne dans les différentes destinations de montagne. Ce bilan réjouissant démontre que l'attractivité de notre région et de nos hôtels est élevée. Pour ce qui est du chiffre d'affaires et du bénéfice, la situation est plus contrastée. En effet, l'importante hausse des charges impacte négativement la marge des hôteliers. L'augmentation des coûts des matières premières, des salaires (imposée par la Convention collective nationale de travail CCNT) et de la TVA ne peut pas être entièrement compensée par une augmentation de nuitées. Il faut alors trouver le juste équilibre entre l'adaptation des prix et la flexibilité ou la capacité du client à payer plus.

Si l'hiver reste une saison incontournable pour toute une partie du Valais, la période de juin à octobre a un potentiel de développement très important, sur l'ensemble du canton. Un des éléments porteurs de cette évolution est le vélo sous toutes ses formes (route, VTT, e-bike, gravel). Dans ce domaine, il y en a pour tous les goûts et pour toutes les régions Le Valais accueille régulièrement des étapes de tours cyclistes (Tour de Romandie, de Suisse et même de France ou d'Italie) et sera hôte des Championnats du monde de VTT en 2025. Tous ces événements sont des opportunités à saisir pour améliorer les saisons estivale et automnale notamment.

Dans ce contexte, au niveau politique, les déclarations d'intention doivent se traduire en actes concrets. Par exemple, il n'est pas acceptable que les démarches d'homologation d'itinéraires ou de pistes VTT prennent 5 à 10 ans! Un soutien actif pour accélérer ces procédures est absolument nécessaire. La concrétisation du tourisme 4 saisons en dépend.



Beat Eggel
 Directeur AHV

Quoi de neuf ?



Booking-valais : mise à jour!

Le système de réservation de booking-valais.ch subira une importante mise à jour le 1er juillet 2024. La version DSR en fonction depuis plus de dix ans sera remplacée par la version KUBE, qui propose de nombreuses améliorations et permet une augmentation significative du taux de conversion. Attention, le support sera désormais garanti uniquement pour cette nouvelle version.

📧 [Contacter support@hotelpac.ch](mailto:support@hotelpac.ch) en cas de question

Recruter et retenir son personnel

Le programme de formation ritzy* lance le cursus «Stratégie pour une gestion pérenne des talents». En deux journées de cours et 6 heures d'accompagnement individuel, des experts vous aident à ren-

forcer votre approche en matière de recrutement et de fidélisation du personnel. La prochaine session démarre le 8 juillet. Délai d'inscription : 24 juin.

📧 [Infos sur ritzy.ch](https://ritzy.ch)

Nouveau site web de l'AHV

Notre association améliore sa présence sur internet. Les pages qui lui sont dédiées sur le site d'HotellerieSuisse ont été entièrement remaniées et enrichies de contenu utile pour les membres. Vous y trouverez notamment des informations sur l'organisation, des actualités et des avantages pour les hôteliers valaisans. Outil de communication évolutif, il va continuer de se développer ces prochains mois.

Vos avis sont les bienvenus!

📧 vs-hotel.ch

A noter



27 août 2024

Assemblée générale AHV et soirée des hôteliers à Sion

(lire page 11).

L'occasion de découvrir une de nos écoles professionnelles et de partager un moment de convivialité autour d'un repas!



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

