



Pénurie de personnel

Des « champions » au service de la relève

3

Caractères

Le directeur de l'AHV s'en va

4

Point fort

Mesures pour recruter cet hiver

9

Pratique

Nouvel outil anti-gaspillage

11

Ensemble

Assemblée générale à Verbier



Saisissez l'occasion !

Ces derniers mois et années, j'ai réalisé que de plus en plus de collègues se concentraient sur les affaires courantes et que la planification à long terme avait tendance à passer aux oubliettes. Certes, c'est agréable et rassurant à court terme, surtout dans une période aussi incertaine que celle que nous traversons. Mais à long terme, c'est néfaste. Notre association pâtit également de l'implication toujours plus faible de ses membres.

Pourtant, HotellerieSuisse propose de plus en plus d'offres qui apportent aux membres un bénéfice direct se traduisant bien souvent en argent comptant. « Tu formes un apprenti, nous te faisons cadeau de quelques centaines de francs. » « Tu souhaites des conseils ? Notre programme de coaching te met à disposition un consultant gratuit pendant une semaine. » « Tu continues à digitaliser ton entreprise ? L'Etat du Valais te soutient à hauteur de 4000 francs par an. »

HotellerieSuisse propose des aides pour assurer l'avenir de la branche. Je souhaiterais que les membres en profitent.

Je souhaiterais tellement que davantage de membres profitent de ces offres. Par ailleurs, elles ne s'adressent pas uniquement aux hôtels de Zermatt ou de Verbier, mais aussi aux petites structures familiales qui proposent d'excellents services. Donc, si votre association vous fait des propositions, étudiez-les et saisissez l'occasion ! Cela profite aussi à votre association, car elle a besoin de membres actifs pour rester crédible et mieux défendre les intérêts de la branche au niveau cantonal et fédéral.



Markus Schmid
Président AHV

Des tomates et des lauriers

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



Aux hôteliers qui ne forment pas d'apprentis.

C'est un problème lancinant, qui ne s'est pas arrangé avec la crise du Covid : nous manquons toujours d'entreprises formatrices dans l'hôtellerie en Valais. Les établissements peuvent invoquer le manque de temps ou de ressources pour justifier leur choix de ne pas prendre d'apprenti. Mais sans relêve, pas de personnel ni de transmission de savoir-faire... Espérons que la pénurie actuelle incitera davantage d'hôtels valaisans à accueillir et à motiver des jeunes intéressés par le métier.



Au Conseil national et au Conseil des Etats, pour avoir soutenu la Lex Booking.

Enfin ! Les hôtels pourront proposer leurs chambres à des conditions plus avantageuses sur leur site internet que sur les plateformes de réservation en ligne. Après le Conseil national en mars, le Conseil des États a approuvé en juin l'interdiction de toutes les clauses de parité imposées par les plateformes aux hôtels. Cette interdiction sera inscrite dans un nouvel article de la loi fédérale contre la concurrence déloyale. Dès que la loi entrera en vigueur, les hôtels retrouveront la liberté d'offrir de meilleurs prix et de gérer leurs conditions et disponibilités. Pour notre branche, c'est une victoire après six ans de lutte politique pour une concurrence plus libre et plus équitable.



Aux conseillers nationaux valaisans, qui ont soutenu une aide supplémentaire pour la promotion des vins suisses.

Grâce au développement de l'œnotourisme, notre branche profite directement de la communication liée aux vins suisses. Aussi, la récente décision du Conseil national de tripler la manne dédiée à la promotion est une excellente nouvelle ! En effet, pour aider les vins suisses face à la concurrence étrangère, la subvention fédérale passera à 9 millions de francs. Renforcer le marketing permettra de montrer que les vins suisses sont variés et respectueux de l'environnement.



Aux 71,5% des citoyens suisses qui ont voté en faveur du renforcement de Frontex le 15 mai dernier.

Le soutien à Schengen-Frontex apparaît comme un « oui » clair à la liberté de voyager et à une politique européenne constructive. HotellerieSuisse et de nombreuses associations touristiques se sont réjoui de ce résultat, qui garantit que la procédure de visa pour les touristes en provenance de marchés lointains sera maintenue sous une forme simplifiée. On peut également voir dans ce résultat la volonté de ne pas mettre en danger les relations de la Suisse avec l'UE après la rupture des négociations sur l'accord institutionnel. De nouveaux obstacles dans le dossier européen auraient mis en péril l'accès facilité aux produits et à la main-d'œuvre qualifiée d'Europe.



Changement à la direction

« Notre image s'est améliorée auprès des politiques »



Patrick Bérod quitte la direction de l'AHV à la fin août 2022, après 18 années au service des hôteliers valaisans. Au moment de prendre sa retraite, il évoque les temps forts de son mandat.

Quelle est l'action de l'AHV dont vous êtes le plus fier ?

Les projets de coopération hôtelière, indispensables pour l'avenir de la branche. L'AHV les a mis sur les rails. Nous avons coaché les établissements, avec de belles réussites à Grächen, Aletsch et dans le Lötschental. Ces collaborations sont indispensables en Valais, où de nombreuses structures familiales n'ont pas les ressources pour tout prendre en charge. Je crois beaucoup au projet de coopérative Hotel Valais Wallis, qui serait une bonne solution pour financer et professionnaliser notre branche.

Quelle a été la plus grande source de satisfaction pendant toutes ces années ?

Ce qui m'a rendu le plus heureux et qui m'a vraiment comblé dans ma fonction, c'est l'aide que nous avons pu apporter aux hôteliers et leurs témoignages de reconnaissance. Grâce à mon équipe du bureau et à l'engagement de mon président, nous avons toujours répondu présents pour trouver des solutions. Cela montre que notre association joue son

rôle de soutien, que les professionnels de la branche peuvent compter sur elle en cas de problème.

Avez-vous des regrets ?

Peut-être celui de ne pas avoir toujours réussi à mobiliser les membres autant que je l'aurais voulu. Comme dans beaucoup d'organisations, l'esprit associatif est en perte de vitesse et les membres sont plus individualistes.

Au niveau politique, votre travail de lobbying a-t-il porté ses fruits ?

Oui, j'ai constaté une nette amélioration de notre image auprès des élus politiques valaisans. Ils nous prennent au sérieux, nous écoutent avec attention et compréhension. Nous avons obtenu gain de cause dans deux dossiers importants pour la branche : la loi sur le tourisme et la loi sur les constructions. Je suis optimiste pour la suite, car mon successeur Beat Eggel a seize ans d'expérience au Grand Conseil : notre voix continuera d'être écoutée !

Beat Eggel reprend les rênes de l'AHV

Beat Eggel succèdera à Patrick Bérod dès septembre 2022. Originaire de Naters, âgé de 45 ans, le nouveau directeur de l'AHV a grandi à Nendaz et y est actuellement domicilié. Il se présentera officiellement aux membres lors de l'Assemblée générale le 7 septembre prochain à Verbier (lire page 11).

Le comité de l'AHV l'a choisi pour son expérience et la solidité de son réseau politico-économique. Son parcours professionnel et ses différents engagements associatifs lui ont permis d'acquérir de précieuses compétences dans les domaines du tourisme, du marketing et de la politique. Formé à l'École suisse du tourisme de Sierre, il a travaillé dans le secteur commercial d'Air France pendant trois ans, puis a été chargé du marketing et de la communication pour Nendaz Tourisme durant huit ans. Pendant les neuf années qui ont suivi, il a été responsable marketing et communication à la Clinique romande de réadaptation à Sion (SUVA).

Beat Eggel connaît bien les défis touristiques du canton et les enjeux politiques qui y sont liés. Il a siégé au Grand Conseil pendant seize ans, jusqu'en 2021. Il y a notamment occupé la place de chef de groupe du PDC du Centre.



Beat Eggel connaît bien les défis touristiques du canton.



Pénurie de personnel Former, innover !



Le manque de personnel reste le problème numéro 1 de la branche. Des mesures concrètes existent pour attirer la main d'œuvre qualifiée et la garder. Voici quelques exemples, en collaboration avec notre faitière HotellerieSuisse.

Engager des apprentis

Soutien aux entreprises formatrices

Former des apprentis est le meilleur moyen de contribuer à l'avenir de la branche et d'augmenter l'attractivité de votre hôtel. C'est le Canton qui délivre l'autorisation de former. Une fois devenu « entreprise formatrice », votre établissement pourra bénéficier d'un soutien de la part d'HotellerieSuisse : conseils lors du processus de recrutement, entretien-conseil et assistance téléphonique, séances d'information, mise en réseau avec d'autres entreprises formatrices.

Lutte contre les abandons

Le label « Entreprise formatrice TOP » distingue les établissements qui s'engagent particulièrement pour la qualité de la formation des jeunes apprentis. Reposant sur des normes de qualité élevées, cette certification contribue à aider les formateurs à assurer le développement complet et spécifique des apprentis, sur le plan professionnel comme personnel. Le but de la démarche est d'empêcher les abandons et les changements de branche.

Inscriptions pour obtenir le label sur hotelleriesuisse.ch

Se former et former son équipe gratuitement

Formation continue en ligne Tipsy : un portail internet avec plus de 700 contenus, élaborés par des experts de l'hôtellerie-restauration. Nombre illimité de comptes par entreprise. Cours en ligne dans les domaines Service, Boissons, Gastronomie, Hôtellerie, Business, Compliance et Management.

Rendez-vous sur tipsy.com



Formation avec les experts de ritzzy* : toujours à la pointe de l'actualité, le programme valaisan vous aide à gérer vos ressources humaines et à offrir de nouvelles connaissances à votre équipe. Disponible dans les locaux de ritzzy* ou dans votre destination.

Parmi les nouveaux cours ritzzy* disponibles cet automne :

- Produire une vidéo sur smartphone (6 octobre)
- Difficultés de recrutement et résilience (26 octobre)
- Le pouvoir des influenceurs (10 novembre)
- Comment répondre aux avis clients (17 novembre)
- Le parcours d'achat digital en hôtellerie en 2022 (24 novembre)

Inscriptions sur ritzzy.ch

Fidéliser son personnel

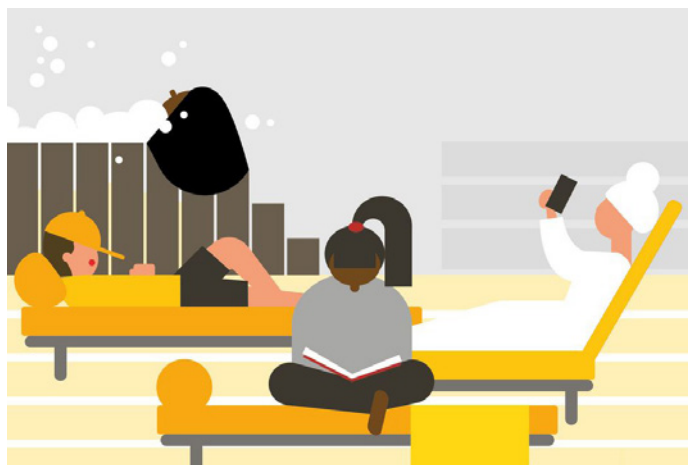
Staffdeals: des nuitées à 50%

Le saviez-vous? Travailler dans l'hôtellerie donne droit à des avantages! Grâce à l'action Staffdeals, on peut séjourner dans des hôtels à moitié prix partout en Suisse.

Comment en profiter

- Choisissez un établissement sur hotelleriesuisse.ch/staffdeals
- Depuis le compte e-mail de votre établissement, faites une demande de réservation en suivant les consignes d'HotellerieSuisse, ajoutez les RH ou la direction en copie.

L'offre est exclusivement réservée aux collaborateurs des établissements d'HotellerieSuisse et n'est pas transmissible. Les rabais ne sont pas cumulables avec d'autres offres. L'hôtel peut refuser votre demande de réservation, en raison d'un manque de disponibilités par exemple.



swibeco*

Plus de benefits. Pour vous et vos collaborateurs.

Avec les avantages modulaires de Swibeco, vous augmentez le pouvoir d'achat de vos employés. Très simplement grâce aux réductions permanentes auprès de centaines d'enseignes et grâce aux benefits personnalisés, entièrement exonérés d'impôts. Ainsi vous attirez les meilleurs talents et améliorez la motivation de vos collaborateurs.

Calculez vos économies et demandez une démo.

www.swibeco.ch/HTR

25%
de rabais pour
les membres
HotellerieSuisse





Pénurie de personnel

Des « champions » au service de la relève



Adélie Chatton est responsable de restauration dans un établissement lausannois. Elle forme des apprentis et siège au comité national de la Société professionnelle Service-Restaurant.



Marc Gay se prépare au concours des Swiss Skills, qui distingue les meilleurs jeunes professionnels suisses.

Hotel & Gastro Union

Adélie Chatton et Marc Gay ont tous les deux remporté le titre de Champion suisse de service, l'une en 2019, l'autre en 2022. Ils nous expliquent leur passion du métier et comment ils la transmettent aux apprentis.

Qu'est-ce qui vous passionne dans ce métier ?

Adélie: Faire vivre une expérience réelle et authentique aux clients autour du partage du plaisir de la table.

Marc: Le contact avec les clients et la connaissance des produits de la région.

Qu'est-ce que le titre de « Champion suisse de service » vous a apporté ?

Adélie: Je voulais me constituer un réseau dans la branche et évoluer dans ma profession après mon CFC: ce titre m'a ouvert plein de portes! J'ai enchaîné avec un brevet fédéral de responsable en restauration. J'ai eu plein d'opportunités en Suisse et à l'étranger, mais j'ai choisi de rester dans le café où je travaille depuis dix ans. Mes patrons ont toujours cru en moi et j'adore ce lieu.

Marc: A titre personnel, beaucoup de satisfaction et de fierté! Et aussi... Une bonne notoriété en Suisse et de nombreux contacts, rendez-vous, invitations à des événements, etc. J'ai aussi été promu responsable de service dans mon entreprise. J'ai décidé de la quitter pour me consacrer à la préparation du concours des Swiss Skills, avec l'ambition de participer aux World Skills.

Comment remplissez-vous votre rôle d'ambassadeur-drice auprès des apprentis ?

Adélie: Je leur montre qu'il y a des perspectives et des moyens concrets de progresser dans le métier. Dans l'art du service, nous n'avons pas de figures médiatisées comme en cuisine. Les jeunes ont besoin de références pour avancer, ils apprécient l'échange avec d'autres professionnels.

Marc: Je les encourage à travailler avec envie, avec passion. Nous avons la chance d'exercer un métier extrêmement varié, qui nous offre de nombreuses possibilités d'évoluer.

A votre avis, qu'est-ce qui dissuade les jeunes de choisir la branche de l'hôtellerie-restauration ?

Adélie: La méconnaissance du métier: beaucoup ne savent pas qu'un CFC existe et qu'il y a un véritable savoir-faire à acquérir. Et bien sûr, le problème des horaires...

Marc: Depuis le Covid, la clientèle réserve à la dernière minute, il faut être toujours plus flexible et la pénurie de personnel ajoute à la pression. On a des horaires difficiles mais pas de compensation salariale pour cela. C'est dur à accepter pour les jeunes à notre époque.

« Beaucoup de jeunes ne savent pas qu'un CFC existe et qu'il y a un véritable savoir-faire à acquérir. »

Adélie Chatton

Que faudrait-il mettre en place pour encourager la relève ?

Adélie: Une meilleure écoute des apprentis. Les formateurs en entreprise devraient se tenir à jour, s'adapter aux jeunes d'aujourd'hui. C'est très important de ne pas les dégoûter.

Marc: Un meilleur contrôle des conditions de travail et une revalorisation de notre métier auprès du public. Il faudrait faire connaître les coulisses du travail, parler de notre savoir-faire et de notre rôle dans la gastronomie.



Système Kitro

Moins de gaspillage, plus d'économies

Jeter des aliments engendre des pertes financières considérables pour les hôteliers. Une nouvelle solution permet de mesurer le gaspillage alimentaire dans votre établissement et de le réduire jusqu'à 60%.

Légumes flétris, aliments périmés ou restes de nourriture dans les assiettes des clients : prévenir le gaspillage alimentaire est l'objectif de « Kitro », un système d'analyse innovant accompagné de conseils individuels et mis au point par la start-up du même nom.

Le système « Kitro » comprend une caméra, qui s'installe facilement et rapidement au-dessus d'un bac d'aliments. Elle filme les déchets déversés, identifie leur nature (frites, viande, muesli, pain, etc.), calcule leur masse et enregistre l'heure de passage. Les données récoltées permettent d'identifier le moment et l'endroit où les aliments sont le plus souvent jetés.

Mesures ciblées selon le type de déchets

Naomi MacKenzie a lancé Kitro en 2017 avec Anastasia Hofmann. Les deux femmes se sont rencontrées à l'école hôtelière. « D'expérience, nous savions que le *food waste* pouvait se produire dans les endroits les plus divers, pour les raisons les plus diverses. C'est pourquoi l'analyse et l'optimisation du phénomène représentent un défi essentiel », précise Naomi MacKenzie. C'est en observant d'autres secteurs qui travaillaient depuis longtemps avec des caméras « intelligentes » que les entrepreneuses ont trouvé l'outil idéal.

Des portions ou assiettes plus petites

Des étudiants des deux écoles techniques fédérales et de la haute école de Winterthur ont contribué au développement de Kitro. Certains d'entre eux font aujourd'hui partie de l'équipe de 20 personnes qui conseillent les clients chaque trimestre à partir des données relevées. Des mesures ciblées sont proposées après analyse.

« Par exemple, si l'on constate que la plus grande partie des déchets provient des assiettes des clients, il faut réduire la quantité et proposer un supplément et/ou un doggy bag. Lorsque beaucoup de restes arrivent du buffet, il convient de modifier l'organisation : choix



L'équipe de l'Hôtel Christiania de Zermatt travaille avec le système Kitro (appareil de mesure avec caméra au-dessus d'un bac d'alimentation).

plus restreint, remplissage des plats au fur et à mesure des besoins, assiettes et louches plus petites », explique Naomi MacKenzie.

“ Je soupçonne que nos déchets alimentaires proviennent des portions trop généreuses du menu du soir et des plats à la carte. Kitro va nous montrer si c'est le cas. Nous avons récemment démarré avec un premier appareil de mesure, grâce aux 4000 francs de soutien de Digitourism. Je pense que nous aurons amorti cet investissement en l'espace d'un an.

Michel Franzen, directeur de l'Hôtel Christiania à Zermatt, avec son équipe et Kitro

Digitourism finance un tiers

La solution standard de Kitro, avec deux appareils de mesure, coûte 12 240 francs par année. Les établissements saisonniers paient uniquement pour les mois d'ouverture. Le programme Digitourism soutient ce projet digital innovant (voir encadré).

www.kitro.ch

Comment profiter du soutien de Digitourism

Le programme cantonal Digitourism soutient les entreprises touristiques valaisannes jusqu'à 4000 francs par année pour leur digitalisation. La formule Kitro comprend un abonnement annuel avec 2 appareils, y compris la supervision et l'assistance technique.

Voici comment procéder :

- demandez une offre à Kitro et transmettez-la à Digitourism. Annoncez le nombre de bons que vous souhaitez utiliser.
- Digitourism évalue votre demande. Après acceptation, vous commandez directement chez Kitro.
- après la livraison, vous payez le montant facturé par Kitro.
- vous transmettez la facture à Digitourism qui vous rembourse le nombre de bons convenu.



<https://digitourism.ch/de/kitro>



Cinéma

Tournages : du pain béni pour les hôtels !



Le Valais se dote d'un programme d'incitation pour les productions cinématographiques. Les professionnels qui choisissent notre canton pour tourner un film se verront rembourser jusqu'à 35% de leurs frais d'hébergement et de repas.

Investir dans l'industrie du cinéma pour l'image et l'économie du Valais : c'est le but de la Valais Film Commission (VFC), mise en place par les Départements cantonaux en charge de l'économie et de la culture. « Lorsqu'une équipe de tournage débarque dans une région, c'est une micro-société qui s'implante : selon les films, entre 40 et 60 personnes doivent dormir et se nourrir sur place pendant plusieurs semaines. Les premiers bénéficiaires de cette présence sont les hôteliers et les restaurateurs », explique Tristan Albrecht, qui occupe la fonction de « Film commissioner ». Par exemple, le tournage de la série « Hors Saison » dans le val d'Illye a généré 800 000 francs de retombées économiques directes, principalement dans les hôtels et restaurants de la région.

« Les premiers bénéficiaires de cette présence sont les hôteliers et les restaurateurs. »

Aide financière et logistique

Afin d'encourager les producteurs à choisir notre canton pour décor, la VFC rembourse une partie des frais d'hébergement et de repas : de 10 à 35%, selon le format des films, le degré de valorisation du territoire et l'origine de la production. Cette stratégie d'incitation est déjà mise en place dans la plupart

des pays européens. « Jusqu'ici, les producteurs renonçaient à tourner en Suisse en raison des coûts et lui préféraient d'autres destinations alpines plus avantageuses comme le Tyrol, par exemple », constate Tristan Albrecht. Grâce aux deux millions injectés par l'Etat du Valais et par la Confédération, la situation devrait changer.

L'incitation ne se limite pas aux finances. La VFC propose également une aide logistique à ces hôtes particuliers : une base de données contenant les décors fabuleux et originaux de notre canton, une assistance lors des repérages sur le terrain et la mise à disposition de techniciens sur place. « Le but est de leur faciliter la tâche, et le Valais est doué pour ça. Non seulement nous avons une capacité d'accueil extraordinaire, mais en plus, nous arrivons facilement à trouver des solutions pour répondre aux exigences de ces tournages. »

Vers un ciné-tourisme ?

S'ils sont plus difficiles à mesurer, les bénéfices indirects en termes d'image sont indéniables. Ils pourraient même prendre la forme d'un « ciné-tourisme ». L'Oberland bernois, qui a servi de décor aux films de Bollywood, ne connaît pas de meilleure publicité pour sa clientèle asiatique. L'exemple le plus connu reste celui de la Nouvelle Zélande, qui a vu son tourisme exploser après le célèbre « Seigneur des Anneaux » tourné sur ses terres.

« Grâce au tournage d'une série dans la région, nous avons rempli les 40 chambres de notre hôtel de mai à fin juin 2021, une aubaine pour nos affaires dans une période calme, marquée par le Covid. L'expérience fut aussi très enrichissante au niveau humain. Et certains de ces clients sont déjà revenus pour passer des vacances chez nous.

Camilla Berra, co-directrice de l'Hôtel Suisse à Champéry

Et que dire de cet hôtel écossais devenu une véritable attraction après avoir été le théâtre d'une scène de James Bond ? Tristan Albrecht précise que plusieurs hôtels historiques valaisans figurent dans la base de décors proposée aux cinéastes. « Il est parfois possible de négocier une contrepartie, afin qu'un établissement soit mis en valeur dans un film. »



Le Film Commissioner Tristan Albrecht est chargé d'attirer des tournages en Valais, Il se tient à disposition des hôteliers afin de les aider dans l'accueil des équipes de cinéma et maximiser les chances d'obtenir des retombées indirectes pour leur établissement : tristan.albrecht@valais.ch



Animaux à l'hôtel Qui s'occupe du chien ?



Pendant que vos clients profitent des joies du ski, leur chien est bichonné par un gardien professionnel.

Les hôtels qui acceptent les animaux de compagnie manquent de ressources pour améliorer leur accueil « dog friendly ». L'entreprise valaisanne Sowapi propose un service de pet-sitting et développe des forfaits sur mesure pour l'hôtellerie.

Un client débarque dans votre hôtel avec son chien. Il souhaiterait skier le lendemain, mais hésite à laisser son compagnon seul en chambre. Il préférerait que quelqu'un s'en occupe... vous aussi d'ailleurs, car une boule de poils enfermée pourrait très bien s'en prendre à votre mobilier. C'est là qu'intervient Sowapi, « créateur de solutions pour animaux de compagnie ». Cette société valaisanne a inventé une application mobile qui cartonne : elle met en relation les propriétaires d'animaux et les pet-sitters. Lancée en 2020, la plateforme attire déjà 6000 utilisateurs réguliers.

Pour l'hôtellerie, Sowapi propose un service premium en direct, sans passer par l'application, qui garantit une solution de garde rapide dans la destination touristique. « Nous travaillons avec des gardiens d'animaux professionnels et pouvons offrir plusieurs services à la demande : une balade et un toilettage, par exemple », explique Vanessa Maret, la cofondatrice de Sowapi. « Nous sentons un réel intérêt dans le milieu touristique. L'idée est de construire une offre à partir des besoins de l'hôtelier », ajoute-t-elle.

« Nos prestations ne coûtent rien à l'hôtelier, puisqu'il les refacture au client. Elles lui apportent une plus-value en matière d'image. Tout le monde est gagnant ! »


Véronique Maret, cofondatrice de Sowapi

Ouvert à tous les types d'hôtels

En Valais, de nombreux établissements cherchent à se profiler « dog friendly », mais n'ont pas forcément les ressources pour répondre aux demandes de ces hôtes particuliers. Sowapi souhaite leur offrir des kits clé en main, comprenant gamelle, couchette en

chambre et heures de pet-sitting, par exemple. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce service ne s'adresse pas seulement à l'hôtellerie de luxe. Toutes les catégories d'établissements peuvent le proposer, à des tarifs adaptés à leur clientèle. L'offre de Sowapi s'étend de mois en mois, région par région. En deux ans, elle a conquis toute la Suisse romande. Dès 2023, elle sera aussi présente dans le Haut-Valais et en Suisse alémanique

Besoin de pet-sitting pour vos clients ? Envie de développer votre positionnement « dog friendly » ? Contactez Sowapi :

 **076 456 45 95** ou
booking@sowapi.com

“ Des hôtes m'ont demandé de trouver une solution de garde pour leur chien pendant leurs après-midis de ski. J'ai repéré les références de Sowapi sur internet et fait appel à leurs services. Une personne est venue s'occuper de l'animal tous les jours, lui offrant de longues promenades. Les clients étaient enchantés. Pour notre établissement, c'est très intéressant d'avoir un partenaire local fiable pour pouvoir répondre à ce genre de demande.

Amar Touam, chef concierge Clef d'Or du Crans Ambassador.



Digitalisation

Un « directeur informatique » pour votre hôtel



Lorsqu'un problème informatique survient, il est difficile de trouver le bon interlocuteur pour le résoudre. L'entreprise Apposite gère toute la technologie de votre établissement au quotidien. Un service sur abonnement, sûr et sans surprises.

La digitalisation des services hôteliers nous rend de plus en plus dépendants à la technologie. De la carte-clé pour les chambres au système de pricing en passant par la caisse automatique et les téléviseurs... Le moindre bug a une incidence directe sur l'accueil des hôtes. Il faut alors retrouver le fournisseur du logiciel ou le service après-vente, passer de longues heures au téléphone, se voir balader d'un interlocuteur à l'autre, capituler devant les grands mystères de l'informatique... Sans connaissances techniques, il est difficile de parler d'égal à égal avec les spécialistes. Dans tous les cas, la facture informatique coûtera bonbon, sans la garantie d'avoir résolu le problème pour de bon.

Un montant fixe, sans mauvaises surprises

Philippe Weber et Olivier Laforge ont travaillé pendant plusieurs années pour des groupes hôteliers avant d'ouvrir leur propre entreprise informatique « Apposite ». Ils connaissent les besoins de la branche et ont cherché la meilleure formule pour les satisfaire. Leur point fort ? Un service d'assistance sur abonnement, qui prend en charge tous les soucis technologiques de votre établissement. « Nous sommes à disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Quels que soient le nombre de pannes et la durée de nos interventions, le client paie un montant mensuel unique », précise le directeur associé Philippe Weber.

Prise en charge des problèmes de A à Z

Avec Apposite, l'hôtelier peut dormir sur ses deux oreilles. Cette collaboration s'apparente à l'engagement d'un directeur informatique permanent. Grâce à ses compétences, son expérience et son réseau, l'équipe d'Apposite identifie les origines de la panne et trouve des solutions avec les prestataires concernés.

Un exemple : les e-mails de confirmation de réservation qui arrivent systématiquement dans les « spams » des clients. Réponse classique du fournisseur : « Bizarre, il n'y a qu'avec votre adresse que cela se produit. Le problème doit être chez vous, regardez avec celui qui a configuré votre boîte mail. » Réponse de votre partenaire informatique : « Nous ne pouvons rien faire, ce n'est pas de notre ressort. » Voilà le genre de situation que Apposite s'engage à régler à votre place. Un gain de temps et d'efficacité dans la gestion des « bugs » informatiques au quotidien, mais aussi sur vos systèmes métiers, PMS, POS, etc.

Service en français et en anglais. Tarifs avantageux pour les membres de l'AHV. Les forfaits dépendent de la taille de l'établissement et de ses besoins.



Philippe Weber, directeur associé
021 545 54 76
philippe.weber@apposite.ch

Dépannage 24 heures/24 et expertise hôtelière

Apposite gère tous vos outils informatiques, peu importe leur technologie ou leur provenance. Sur demande, l'entreprise peut également vous accompagner dans le choix de vos solutions digitales hôtelières.

Augmentation de votre taux d'occupation et du revenu par chambre : yield management, channel manager, interconnexion des systèmes.

Optimisation de votre visibilité : diffusion d'informations sur les écrans de l'établissement (digital signage), création de sites web, réseaux sociaux, référencement et campagnes Ad-words.

Expertise sur les PMS hôteliers et caisses POS restaurants : choix du bon produit, configuration, interconnexion avec des produits tiers, ajout de modules spécifiques.

Services pour collaborateurs et clients : accès au bâtiment, timbreuse, wifi professionnel, business center, sonorisation, vidéosurveillance.



Assemblée générale à Verbier

Une coprésidence à l'ordre du jour



L'Espace St-Marc au Châble.

Le 7 septembre à Verbier, le président Markus Schmid prendra congé de l'AHV. Le comité proposera à l'Assemblée d'élire deux personnes pour lui succéder. Le directeur Patrick Bérod fera également ses adieux à cette occasion. Une table ronde réunira l'ancienne et la nouvelle équipe pour débattre des défis de la branche.

Markus Schmid quitte la présidence de l'AHV après neuf années d'engagement. Lors de l'Assemblée générale du 7 septembre à Verbier, les membres de l'AHV seront appelés à élire de nouvelles personnalités à la tête de l'association. Le comité propose une formule de coprésidence, portée par deux hôteliers : l'un représentant le Haut-Valais et l'autre le Valais romand (Lara Berra a confirmé sa candidature). Cette journée sera également l'occasion pour le directeur Patrick Bérod de faire ses adieux et à son successeur Beat Eggel de se présenter.

C'est une étape importante pour l'AHV, qui renouvelle ses deux organes dirigeants au même moment. Afin de marquer la transition de façon vivante et ouverte, une table ronde réunira les différents protagonistes autour de la table. Ces dix dernières années ont été secouées par de grandes évolutions dans l'activité hôtelière et par des crises douloureuses pour la branche (franc fort, pénurie de personnel, Covid). Le président et le directeur sortants partageront leurs points de vue sur les défis passés et futurs avec la nouvelle équipe.

Les multiples facettes de Verbier

Selon la tradition, la journée de l'AG est précédée d'une soirée festive. Les hôteliers qui le souhaitent peuvent donc déjà monter la veille à Verbier pour profiter d'un programme spécial. « Notre but est de montrer toutes les facettes de la station à nos collègues hôteliers. Pas seulement le côté « fun, jeune et international » bien connu, mais aussi les aspects plus authentiques, comme les richesses du patrimoine et les délices du terroir », explique Sylvie Carlucci, qui préside la section hôtelière locale.

Le mardi 6 septembre, le programme débute avec une visite du Hameau de Verbier, un bijou architectural, hommage à l'habitat ancestral de la région, ainsi que son Espace alpin, qui raconte l'histoire des sociétés alpines. Après un apéritif composé de spécialités locales, la soirée se poursuivra dans le restaurant le plus ancien de la station à 1750 mètres d'altitude. Le lendemain, les membres ont rendez-vous au Châble pour l'AG et seront ensuite invités à monter en télécabine jusqu'aux Ruinettes pour le banquet officiel au Mouton Noir, face à un panorama exceptionnel.

Verbier: le programme

SOIRÉE DU MARDI 6 SEPTEMBRE

- 17h30 **Visite** du Hameau de Verbier et de l'Espace alpin
- 18h30 **Apéritif surprise** au Hameau de Verbier
- 20h **Soirée hôtelière** au restaurant Le Carrefour

JOURNÉE DU MERCREDI 7 SEPTEMBRE

- Dès 9h **Accueil** et café-croissants à l'Espace St-Marc, Le Châble
- 10h **Assemblée générale** à l'Espace St-Marc, Le Châble
- 11h **Table ronde: « Une année de transition pour l'AHV »**
Avec Patrick Bérod, Markus Schmid, Beat Eggel et les nouveaux coprésidents
- 12h **Vin d'honneur** offert par la Commune de Bagnes à l'Espace St-Marc au Châble
- 13h Montée en télécabine pour le **banquet officiel** au Restaurant Le Mouton Noir, Verbier (Les Ruinettes)

Accès en train ou en voiture (gare et parking au Châble).

INSCRIPTIONS selon invitation personnelle reçue par courrier.

Entre nous soit dit



Pénurie... Que faire?

Le point fort de cette édition traite de la pénurie de personnel, qui touche quasiment tous nos membres.

Cela fait pourtant plus de dix ans que j'essaie d'attirer votre attention sur ce problème prévisible, avec bien peu d'attention de votre part, mais surtout pas suffisamment d'efforts pour prévenir la situation dramatique que nous vivons actuellement. C'est bien dommage!

Il n'y a pourtant pas mille solutions pour remédier à cette situation. Les pistes vous sont connues:

- **Former des apprentis** dans nos 6 métiers. Nous avons encore des jeunes qui ne trouvent pas de place d'apprentissage, c'est incompréhensible. Vous seuls pouvez changer cette aberration.
- **Professionaliser les RH.** Toutes les procédures, du recrutement au départ de vos collaborateurs en passant par l'entretien annuel, méritent une attention plus professionnelle. HotellerieSuisse peut vous aider.
- **Tenir compte des besoins de la nouvelle génération.** La génération Z a des besoins différents de la précédente Y. Adaptez vos horaires afin de synchroniser vos nécessités avec celles des jeunes.
- **Offrir des avantages.** Utilisez et proposez les « fringes benefits » propres à notre branche, afin de fidéliser vos collaborateurs.

Il est essentiel de modifier notre manière de gérer les ressources humaines, si nous voulons continuer l'exploitation de nos hôtels. Certains parmi vous s'y sont déjà mis et rencontrent du succès dans leur recrutement. En appliquant les mesures citées, vous aurez plus de chances d'engager des personnes efficaces et motivées pour votre prochaine saison hivernale.



Au plaisir de vous revoir à une prochaine occasion. Bonne chance !

Patrick Bérod
Directeur AHV

Quoi de neuf?



Devenir Swiss Wine Tour Partner

Les hôtels-restaurants qui proposent une offre œnotouristique peuvent devenir partenaires du Swiss Wine Tour. Ce label national a pour but de rendre les actions dans ce domaine plus visibles, tout en assurant une qualité de prestations au client. Les établissements intéressés sont invités à suivre la Journée d'introduction à l'œnotourisme suisse le 16 novembre 2022 à Sierre, où ils recevront toutes les informations à ce sujet.

Inscriptions sur ritzly.ch

Aide de première ligne pour les hôteliers

Un établissement hôtelier est aujourd'hui confronté à de nombreux défis et exigences. À côté des affaires courantes, il manque de temps pour se pencher sur des sujets à long terme, comme la numérisation, la planification de la relève, les réseaux sociaux, etc.

C'est pourquoi HotellerieSuisse a décidé d'offrir une nouvelle prestation à ses membres: une aide de première ligne, assurée par des « ambassadeurs » mandatés pour apporter conseils et soutien aux établissements qui le souhaitent. La phase pilote du projet débute cet automne en Valais.

L'AHV partenaire de l'innovation

L'Association hôtelière du Valais soutient la nouvelle association pour l'Innovation du Tourisme en Valais (ITV). Cette organisation, créée par sept start-ups valaisannes pendant la crise sanitaire, vise à défendre les intérêts d'un tourisme durable et innovant, et à encourager la création de projets touristiques. Ces jeunes entreprises mettent sur pied des activités novatrices, qui dynamisent l'offre de séjours en Valais.

Projets à suivre sur itvalais.ch

A noter



7 septembre 2022

Assemblée générale de l'AHV à Verbier

(lire page 11).

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



Edition: Association hôtelière du Valais

Rue Pré-Fleuri 6, 1950 Sion, tél. 027 327 35 10, fax 027 327 35 11
info@vs-hotel.ch – www.vs-hotel.ch – www.booking-valais.ch

Textes: Geneviève Hagmann, Myriam Holzner – Graphisme: Invisu Design

