



weiterbildung
formation continue

Conférence de presse ritzy* - 10 juin 2010

Intervention de Pierre-André Pannatier, président de la Commission pour la formation continue pour l'hôtellerie et la restauration – président de l'Association hôtelière du Valais (AHV-WHV)

Le programme ritzy* de formation continue pour l'hôtellerie et la restauration fête ses cinq ans, dans un monde où la formation continue devient incontournable

En Valais, l'hôtellerie, la restauration et les campings représentent 3200 entreprises, soit plus de 11'000 postes de travail. On le sait, ce secteur est capital pour l'économie et le tourisme. Aujourd'hui et demain plus encore, il s'agira de continuer à se former, à former cadres et collaborateurs de nos établissements, pour s'adapter à des marchés en pleine mutation et pour tirer le meilleur profit des nouveaux outils technologiques. La concurrence, dans le domaine du tourisme et de l'accueil est rude. Pour rester performant, il faut être à même d'adopter des standards de haute qualité.

Pourtant, lorsque le programme ritzy* a été lancé, en 2006, le pari n'était pas gagné d'avance: les acteurs de la branche, plutôt individualiste, allaient-ils profiter de cette offre de formation continue? Cinq ans plus tard, nous sommes fiers d'annoncer que plus de 7000 participants en tout ont suivi nos cours et séminaires.

L'esprit ritzy*

Notre «marque de fabrique»: l'esprit du grand Ritz, d'où le nom de ritzy*. Cäsar Ritz, ce fils de paysan de la Vallée de Conches (1850-1918), a eu le talent et le flair de repérer puis de diffuser ce qui constitue les fondamentaux de l'accueil professionnel. Ce pionnier de l'hôtellerie, fondateur du Ritz sur la place Vendôme à Paris, a construit un succès qui reste exemplaire, près de cent ans après sa mort. Dans nos cours de formation continue ritzy*, c'est cette même philosophie que nous cultivons et que nous voulons faire passer auprès des participants.

ritzy*, le bébé d'un grand chamboulement

Le programme ritzy* est né à la suite de la loi cantonale valaisanne sur l'hébergement et la restauration (LHR) de 2005, qui a eu des effets révolutionnaires en matière de formation. Avec la nouvelle LHR, le législateur a voulu une formation continue large et ambitieuse, alors

que cette offre était jusqu'alors quasiment inexistante. En revanche, d'obligatoire, la formation de base (avant l'examen donnant droit à l'autorisation d'exploiter) est devenue facultative.

L'organisation ritzy*

Le canton du Valais a mandaté la HES-SO Valais pour organiser et gérer la formation continue, sous le contrôle des associations concernées: l'Association hôtelière du Valais, GastroValais et l'Association valaisanne des campings. Et depuis, le team de la HES-SO Valais responsable de ritzy* œuvre quotidiennement et sans relâche sous la houlette de notre compétente cheffe de projet, Isabelle Frei.

Le financement

Le principe de financement de ritzy*, qui est unique en Suisse, est le suivant: notre programme de formation continue est financé par les professionnels de la branche pour les professionnels de la branche et ce, par le biais de la redevance annuelle. Les établissements paient en effet une redevance équivalant à 0,8 pour mille de leur chiffre d'affaires annuel.

Plus précisément, le budget annuel de ritzy* oscille entre 500'000 et 600'000 francs, selon le nombre de cours organisés. Le Canton encaisse environ 1,2 million de redevances annuelles par an. Les 60% de cette somme reviennent au Fonds cantonal pour la formation et la formation continue, Fonds qui sert surtout à alimenter ritzy* tandis que 30% reviennent aux communes et 10% au canton.

Challenges et défis

- **Le bébé ritzy* a réussi à devenir adulte.** Depuis 2006, notre offre n'a cessé de s'améliorer et de se diversifier pour mieux coller aux besoins de la branche et, depuis 2007, ritzy* est certifié «eduqua», label international de qualité pour la professionnelle des adultes. Notre défi: poursuivre dans cette voie. Notre souhait: obtenir une répartition des redevances plus favorable à ritzy*, pour mieux remplir cet objectif.

- **7000 participants, c'est bien, mais** de nombreux établissements n'ont pas encore franchi le pas. Les labels, la marque Valais ne sont des gages de succès que si nous adoptons effectivement, dans nos établissements, de hauts standards de qualité. Autrement dit, il s'agit d'œuvrer, sur le terrain, dans l'esprit ritzy*: un accueil convivial, une formation à la hauteur dans la vente et le marketing, des produits du terroir préparés et présentés avec amour sont les atouts de notre succès et donnent à nos hôtes l'envie de revenir.