



weiterbildung  
formation continue

## ***Conférence de presse ritzy\* - 10 juin 2010***

### ***Résumé de l'intervention d'Isabelle Frei, cheffe de projet ritzy\****

#### **Une offre pour les hôtels, les restaurants et les campings**

L'offre en formation continue ritzy\* s'adresse d'abord et avant tout à tous les détenteurs d'une autorisation d'exploiter payant une redevance annuelle au sens de la LHR ainsi qu'à leurs collaborateurs. Cette offre est financée par leurs redevances. Pour participer à un séminaire, il leur suffit de payer 30 francs par dossier d'inscription, une somme servant à couvrir les frais administratifs. Pour les cours de langues, une participation de 130 francs est demandée en sus. Les conditions sont donc très attractives et les patrons ont tout intérêt à profiter de ces cours, que ce soit pour eux-mêmes ou pour leurs collaborateurs. Sinon, leurs redevances ne servent qu'à sponsoriser la formation continue des concurrents.

Cela dit, les séminaires de formation continue ritzy\* sont également ouverts au public, mais ils sont payants dans ce cas.

#### **Plus de 1000 participants par année**

Depuis ses débuts, en 2006, le programme ritzy\* de formation continue a accueilli plus de 1000 participants en moyenne par année. En tout, cela représente 7000 participants en cinq ans. Un séminaire a effectivement lieu dès que sept participants sont inscrits; il est donné autant de fois que nécessaire, selon la demande. En 2010, 190 sessions se sont déroulées à travers le canton.

#### **Les Haut-Valaisans plus assidus**

Le catalogue 2011 propose en tout plus de 100 séminaires différents, la plupart d'une durée d'un jour. Chaque séminaire peut être organisé soit en français soit en allemand.

A noter que les Haut-Valaisans sont plus nombreux à profiter de la formation continue. En effet, 70% des séminaires sont donnés en allemand. Deux tentatives d'explication à cette «barrière de la Raspille»: dans le Valais romand, les structures des établissements sont plus

réduites; lorsqu'on tourne avec de petites équipes, il est plus difficile de se libérer pour un cours ou d'y envoyer un collaborateur. D'autre part, le Haut-Valais et la Suisse alémanique sont en général davantage branchés sur les cours de formation continue que la Suisse romande, un constat qui vaut d'ailleurs pour tous les secteurs professionnels et pas seulement pour la branche de l'accueil.

### **De la gestion du personnel... à la cuisine moléculaire**

Gestion du personnel, marketing, communication et vente, sécurité, cours de cuisine, d'œnologie, développement personnel... Les offres en formation continue ritzy\* ciblent tous les domaines contribuant au bon fonctionnement d'un établissement.

Quelques exemples de titres de cours: *téléphoner comme des pros, la communication avec le client, la gestion des réclamations et des conflits, souris – c'est quoi ta recette du sourire?, optimiser la rentabilité, le yield management, la cuisine moléculaire, le recrutement des collaborateurs, le nettoyage des chambres d'hôtes*, ou encore le marketing on-line et tout ce qui touche au web.2 et aux réseaux sociaux (blog, Facebook, etc.), des outils devenus si importants pour la branche...

Les cours de langues ont beaucoup de succès dans le Haut-Valais. Ils permettent au personnel étranger de mieux se familiariser avec le français ou l'allemand. La formule développée par ritzy\* marche si bien qu'elle a abouti à la création et à l'édition d'une méthode «maison» d'apprentissage de ces langues, spécifiquement adaptée aux besoins de l'hôtellerie et de la restauration.

Autre exemple de succès: le séminaire pour mieux connaître les vins valaisans et du monde avec, à la clé, la possibilité d'obtenir la certification européenne «Wine & Spirit Education Trust».

### **Une formule novatrice et unique en Suisse**

Depuis ses débuts, le programme ritzy\* n'a cessé de s'étoffer et de s'adapter pour mieux répondre aux attentes des professionnels de la branche. Il y a cinq ans, l'offre s'adressait essentiellement aux cadres et propriétaires d'établissements mais elle a très vite été complétée par des séminaires pour les collaborateurs.

D'autre part, au début, les séminaires étaient centralisés en plaine et avaient lieu lors de sessions organisées à date fixe. Depuis, le système a progressivement gagné en souplesse et en flexibilité. Les séminaires peuvent désormais être organisés à la demande dans n'importe quelle localité ou station de plaine ou de montagne et à n'importe quel moment de l'année. Cette flexibilité est l'une des clés majeures du succès de ritzy\*. Dernières nouveautés en

date: des séminaires organisés au sein même d'une entreprise et des *webinaires*, c'est-à-dire des séminaires directement sur internet, sans trajet, avec enseignement interactif en direct.

Le programme ritzy\*, «made in Valais» se distingue également par son financement (expliqué précédemment lors de cette conférence de presse par Pierre-André Pannatier). Les séminaires sont financés par et pour les professionnels de la branche. Après cinq ans, le modèle a fait ses preuves. Unique en Suisse, il peut servir d'exemple ailleurs.

### **«Nous avons la volonté de faire encore parler de nous»**

Aujourd'hui, après cinq années d'évolution enrichissante, ritzy\* ne se contente pas de ce succès. En effet, trop d'hôtels, de cafés, de restaurants et de campings ignorent encore et toujours l'existence de ritzy\* et le retour sur investissement que l'Etat du Valais leur propose. Seuls 15% des établissements ont profité jusqu'ici de notre offre. Malheureusement, c'est bien souvent auprès des établissements qui en auraient le plus besoin que la communication ne passe pas. De même, trop de séminaires sont encore annulés faute d'inscriptions suffisantes. Le challenge de la formation continue est par conséquent toujours d'actualité.

Et Isabelle Frei de conclure: *«ritzy\* -ce joyau valaisan- sait se distinguer par sa performance, sa créativité, son sens de l'innovation et sa capacité d'adaptation hors-pair. Aujourd'hui, loin de ma Berne natale, je suis fière de faire partie de ce canton surprenant de richesse et de contribuer, avec le projet ritzy\*, à faire découvrir au reste de la Suisse un côté ignoré et non pas ignorant du Valais. ritzy\* a de quoi faire saliver d'autres cantons ainsi que la volonté de faire encore parler de nous!»*