

En bref

International

Les hôtels Novotel renforcent le suivi de la clientèle

Accor lance un nouveau programme de satisfaction dans les 400 hôtels de sa marque Novotel. Porté par la promesse «Our mission, your satisfaction», le programme «You» repose sur quatre engagements: former les collaborateurs afin de renforcer leur degré d'implication; proposer un numéro de téléphone universel pour répondre aux problèmes des clients; garantir la gratuité si le problème n'est pas rapidement résolu; mettre en place un outil de suivi de satisfaction du client.

Jura

Les produits du terroir à l'honneur à Courtemelon



ldd

Le 5e marché et concours suisse des produits du terroir se tiendra les 28 et 29 septembre à Delémont-Courtemelon. Le jury évaluera la qualité de 900 spécialités régionales de 22 cantons suisses. Le public pourra les déguster lors du marché des terroirs, animé par 130 producteurs. Au programme également: des ateliers du goût avec dix grands chefs suisses et une conférence internationale sur les «Produits locaux, moteurs de l'économie régionale» le 27 septembre.

Vaud

Potentiel d'hôtel dans une vieille école du Lavaux



swiss-image.ch/Christof Sonderegger

La commune de Bourg-en-Lavaux étudie la possibilité de réaffecter plusieurs édifices. L'ancienne école, vide et vétuste, pourrait laisser la place à un hôtel ou plutôt: «un établissement de type chambre d'hôte ou auberge de jeunesse», indique Jean-Paul Demierre, municipal en charge du tourisme au journal «24 heures». Avec 4 hôtels et 200 lits environ, la commune peine à couvrir la demande touristique. lb

Genève

Carouge-Cornavin possible à nouveau en tram

Les habitants de Carouge et les touristes retrouveront une ligne de tram directe jusqu'à la gare Cornavin de Genève, qu'ils attendent depuis la suppression de la ligne 13, depuis 2011. Cette solution passe par le prolongement de la ligne 18 comme l'a indiqué «Le Temps». Une victoire pour l'Association des usagers des Transport publics genevois qui réclamait une solution. Elle ne retrouve pas le tram 13, mais la connexion est rétablie. aca

La station de Nendaz a mis en service un sentier panoramique d'altitude original. Court, il permet, en peu de temps de se divertir, d'apprendre et d'admirer une vue très étendue.

LAETITIA BONGARD

Un ciel dégagé à souhait, une température encore très estivale, une visibilité parfaite. Toutes les conditions étaient réunies il y a quelques jours sur les hauteurs de Nendaz pour tester le nouveau sentier panoramique que la station valaisanne vient de mettre à disposition de ses hôtes. Situé au Tracouet, à 2200 mètres d'altitude, à l'arrivée de la télécabine partant de Haute-Nendaz, ce sentier présente quelques caractéristiques originales. Comme le souligne le directeur de Nendaz Tourisme, Sébastien Epiney, il permet de découvrir «mille et une vues» en peu de temps, tout en apprenant et en se divertissant. Le public cible? Les juniors, les seniors et, bien sûr, les familles. Nendaz n'a pas le label «Familles Bienvenues» pour rien...

Grande variété de paysages sur un petit parcours

Ce sentier en boucle est court: 1,8 kilomètre. «Une petite heure, si on le fait sans pause», note le directeur de l'office du tourisme. Mais même s'il est court, il traverse des terrains variés qui donnent un bon aperçu du milieu ambiant: prairie sèche, pierrier, forêt d'arolles. Il emprunte en bonne partie des sentiers ou des traces existantes, seul un tronçon en pente est inédit. Ce sentier n'est pas tout plat: 133 mètres de dénivellation positive attendent les randonneurs au début de la balade qui seront toutefois compensés, vers la fin, par une dénivellation négative de même importance.

Neuf modules ou stations, construits de manière originale avec des bois de la région, sont répartis le long du parcours. Certains sont informatifs. L'un d'eux est consacré à la forêt de montagne, un autre aux dangers naturels et aux paravalanches, un autre encore à la faune

«Ce parcours, réduit et facile, combine des éléments ludiques et didactiques.»

Frédéric Bourban
resp. d'Ecoforêt

lacustre, puisque le sentier se termine au bord du lac de Tracouet. Les textes sont courts et agrémentés de petits quizz.

D'autres modules sont ludiques, l'un permettant, par exemple, de tester son équilibre. D'autres, enfin, sont panoramiques. Dotés d'un banc d'école ou de banc-transat, ils offrent des vues splendides qui s'étendent du Bietschhorn (Alpes bernoises) au Mont-Blanc. Une place de pique-nique avec tables et bancs a également été aménagée. Lan prochain, les petits enfants trouveront encore plus de jeux. Placés à leur hauteur, précisent les initiateurs. Le

coût de cette réalisation a été d'environ 90 000 francs, réparti entre Nendaz Tourisme et Télé-nendaz.

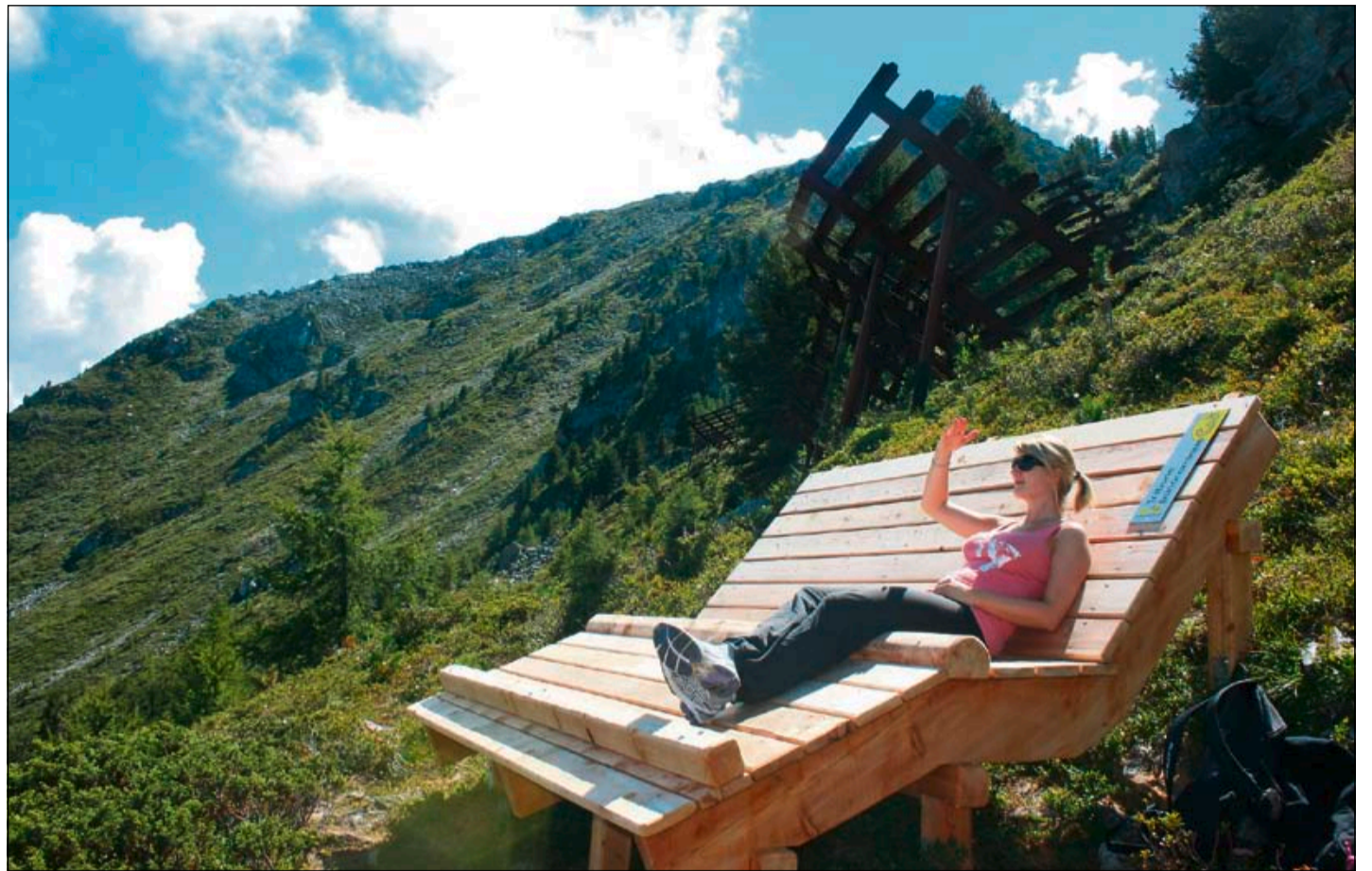
Dans la continuité des efforts de la station pour valoriser ses sites

Novateur ce chemin? «C'est une évolution du chemin thématique», répond Frédéric Bourban, d'Ecoforêt, l'entreprise locale qui a conçu les modules. «Je ne connais pas d'autre sentier où l'on ait réussi à combiner des éléments ludiques et didactiques sur un parcours relativement réduit et facile.»

Pour Sébastien Epiney, l'aménagement de ce sentier s'inscrit dans une démarche visant à rendre la montagne accessible par les remontées mécaniques ou les chemins balisés. Il concrétise aussi les efforts entrepris depuis

plusieurs années par la station pour valoriser ses sites. «Outre le balisage, nous avons ainsi proposé des attractions le long des bisbes, par exemple ou sur le Chemin des Crêtes», dit-il. Avec cette

amélioration de la mise en scène, chère à l'ancien professeur Hansruedi Müller, on reconnaît la patte d'Enjoy Switzerland, programme auquel la station avait adhéré entre 2010 et 2012.



Le banc-transat situé sur le parcours permet de profiter d'une vue panoramique sur les Alpes bernoises.

ldd

Nendaz décliné en mille et une vues

Inaugurations à venir: celle d'un hôtel et d'une nouvelle télécabine

L'hiver s'annonce de manière extrêmement positive pour notre station», indique Sébastien Epiney, directeur de Nendaz Tourisme. Il s'explique: «Si 2012 a été une année de transition, 2013 est l'année de toutes les inaugurations.» La mise en service du sentier balisé au Tracouet en est une, mais il y en a d'autres plus importantes touchant à

l'infrastructure. En décembre, s'ouvrira, sur le site Mer de Glace, l'hôtel quatre étoiles supérieur et son spa de luxe de quelque 2300 m². Une nouvelle télécabine reliera Siviez à Plan-du-Fou et l'entrée de la station bénéficiera d'un nouvel aménagement routier. En juin, la commune avait inauguré une grande salle de gymnastique polyvalente. lb

Valais/Wallis Promotion accélère

Le directeur Damian Constantin a pris ses fonctions et Karin Perraudin-Bertholet est nommée à la présidence. La structure Valais/Wallis Promotion inaugure la fin de sa phase transitoire.

LAETITIA BONGARD

Opérationnelle depuis le 1er janvier 2013, la structure de promotion intersectorielle Valais/Wallis Promotion peut réellement démarrer. L'arrivée du directeur Damian Constantin au 1er septembre met fin à huit mois d'une phase transitoire. Peter Furger en assumait la direction ad interim. Karin Perraudin-Bertholet, directrice des finances de la société La Montagne à Saillon et ancienne présidente du conseil d'adminis-



Karin Perraudin-Bertholet, présidente du comité.

ldd

tration de la Banque cantonale du Valais, a été nommée présidente du comité de Valais/Wallis Promotion. Désignée par le Conseil d'Etat, elle accèdera à ce poste le 1er octobre, où elle remplacera le conseiller d'Etat Jean-Michel Cina. Cette fonction lui avait été confiée de manière transitoire.

Faire des Valaisans des ambassadeurs de la marque

Au terme de sa première semaine de travail, Damian Constantin a fait part aux médias de sa vision du futur: «Nous devons renforcer la marque Valais vers l'intérieur comme vers l'extérieur.» Le nouveau directeur attache une importance particulière au renforcement intérieur de la promotion, il perçoit les autochtones comme des ambassadeurs. «Les Valaisans doivent être fiers de la marque Valais.» Il s'agit selon lui, d'une condition

sine qua non pour positionner durablement la marque au niveau national et international.

De manière générale, Damian Constantin plaide en faveur d'un «positionnement clair», «des messages pertinents», des «offres séduisantes, différenciées et orientées sur les besoins des clients.» A court terme, Valais/Wallis Promotion se concentrera sur les secteurs stratégie, communication, définition du produit, organisation, culture d'entreprise et le projet Valais 2015.

Au cours des derniers mois, le directeur ad interim Peter Furger et le comité ont surtout posé les bases de la nouvelle structure: assurer la continuité de la présence de l'économie valaisanne sur

le marché national et international; transposer le programme de promotion 2013 des associations; intégrer le personnel des différents secteurs de promotions à la nouvelle entité.

«Nous devons renforcer la marque Valais vers l'intérieur comme vers l'extérieur.»

Damian Constantin
Directeur Valais/Wallis Promotion

250 projets lancés dans 21 pays

Cette phase de mise en route n'a pas empêché la réalisation ou le lancement de plus de 250 projets de promotion, dans 21 pays. Valais/Wallis Promotion travaille à se faire un nom au-delà des frontières. Les foires de Paris, Berlin, Stuttgart lui ont permis d'enrichir son carnet d'adresse de 200 000 contacts clients. Le voyage de presse international qu'elle accueillera en août 2014, sur mandat de Suisse Tourisme, attirera quelque 150 journalistes du monde entier.