

→ s'agit de trouver la place pour les gros pulls et les équipements de ski, toutes les chambres et les salles de bains affichent un beau volume, sont équipées de larges placards et invitent au farniente avec leur confort douillet de bois habillé de peau de vache en trompe-l'œil. Ouvert en saison d'hiver de mi-décembre à mi-avril, le petit hôtel est le seul, parmi les cinq que compte la station, à ouvrir aussi l'été: «C'est évidemment assez calme à la belle saison, ce qui nous permet de fonctionner à trois avec mon épouse et une femme de ménage», explique Sébastien Butruille qui a repris l'établissement en 2015 avec sa femme Pascale. Tous deux ont, immédiatement, souhaité insuffler une âme dans leurs murs: «On a voulu créer un lieu familial où les gens se sentent bien, loin des grandes chaînes stéréotypées que l'on peut trouver un peu partout», explique Sébastien, qui invite les hôtes à l'appeler par son prénom. Au niveau de l'accueil, tout est fait pour qu'il soit le plus personnalisé possible: «Nous avons un fichier clients de 2000 à 2500 personnes, et pour la plupart d'entre eux, nous nous rappelons des prénoms, des habitudes. On arrive assez bien à mettre un visage sur les noms.»

Attentif aux détails, le couple reçoit comme à la maison: «Quand les clients nous quittent, nous envoyons toujours un mail pour les remercier de leur passage, en ajoutant une phrase sur leur séjour ou sur leur lieu de domicile.» Nouveaux dans la profession, les deux Français ont souhaité pratiquer aux Crosets l'hôtellerie telle qu'ils l'apprécient. Pascale, professeure d'anglais dans un lycée hôtelier de La Rochelle et Sébastien, qui œuvrait dans l'architecture, ont tout quitté pour changer de vie: «Pendant un an, nous avons parcouru l'Europe en tant que volontaire Workaway, nous étions hébergés dans des hôtels en échange de quelques heures de travail, ce qui nous a aidés à nous former», explique Pascale avant de poursuivre: «Le fait de se retrouver en Suisse, aux Crosets, est un pur hasard. Nous sommes tombés sur cette annonce et cela correspondait à ce que nous cherchions en termes de volume et de situation. L'établissement était déjà bien noté mais nous avons modifié la façon d'accueillir les gens, revu certains tarifs, notamment ceux du restaurant que

nous trouvions trop élevés et pas franchement qualitatifs. Nous sommes également passés au tout fait maison.» Installés dans un appartement situé dans l'hôtel, Pascale et Sébastien insistent sur la souplesse vis-à-vis du client: «S'il y a une arrivée très tardive, nous laissons les clés à disposition, nous prévoyons une petite collation dans la chambre. Les hôtes qui nous quittent mais souhaitent encore skier peuvent laisser leur véhicule dans notre parking. Dans la mesure du possible, nous laissons la chambre pour que ceux qui ont un long trajet de retour puissent se doucher avant de prendre la route.» Sébastien explique sa manière de concevoir son métier: «Il faut toujours se rappeler que c'est un métier de services. De nos jours, les clients réservent en un clic, et annulent en un clic. Si l'on ne répond pas assez vite à une demande de réservation ou si ce que nous proposons n'est pas satisfaisant, ils iront voir ailleurs. Nous essayons toujours de répondre aux mails dans un délai maximum d'un jour et nous joignons des photos de la chambre proposée dans notre offre afin que le client fasse son choix en toute connaissance de cause», précise Sébastien. Autre apport précieux de ce couple de fans de nature: leurs bons plans sur la région. Pascale justifie: «Il n'y a pas d'offices de tourisme aux Crosets, donc on fournit des informations, des cartes pour les balades en été. Les gens peuvent partir en toute tranquillité avec un panier pique-nique qu'on leur prépare. On leur prête même Glenn qui les accompagne volontiers!»

#### UNE NOUVELLE RÉCOMPENSE

**Suisse Tourisme a remis pour la première fois mardi son «Rising Star». Cette distinction récompense l'hôtel suisse qui a réalisé le plus grand progrès dans le domaine de l'hospitalité. Elle a été attribuée à L'Étable, aux Crosets.**

**Les conditions pour l'obtention de cette reconnaissance?**

**L'établissement distingué doit être apparu au moins deux fois dans le top 100 des hôtels les plus hospitaliers entre 2015 et 2018. En trois ans, L'Étable a progressé de près de 30% dans la notation des clients.**



L'Étable aux Crosets (VS): un lieu familial, loin des grandes chaînes stéréotypées. DR



L'Hôtel Glocke offre des services basés sur la durabilité et l'authenticité, autant dans les chambres, en cuisine

# L'Hôtel Glocke est accueillant de Suisse

**Sérénité, simplicité et atmosphère familiale: l'établissement de Reckingen (VS) remporte une nouvelle fois le prix Bienvenu dans la catégorie «Petit hôtel de vacances».**

MARIA LIESSMANN

C'est au milieu d'une forêt de chalets, à Reckingen, dans le canton du Valais, que se trouve l'hôtel Glocke. Cette entreprise familiale a remporté pour la deuxième fois depuis 2016 le prix Bienvenu, dans la catégorie «Petit hôtel de vacances», décerné chaque année par Suisse Tourisme. Mais s'agit-il vraiment de l'hôtel le plus accueillant de Suisse? Y aller est le meilleur moyen de répondre. À la minuscule gare de Reckingen, Sebastian Schmid, propriétaire de l'hôtel, est déjà là pour accueillir ses hôtes, en compagnie de ses enfants, Emilia, 4 ans et Arin, 2 ans. La joyeuse troupe se met en marche, pour rejoindre l'hôtel à cinq minutes de là. Dès l'entrée, un doux parfum de bois naturel et de boutique bio se répand. La maison tout entière respire la durabilité et l'authenticité. Les hôtes sont aimablement guidés jusqu'à leurs chambres, véritables havres d'intimité. «Notre établissement a été entièrement bâti selon les principes de la construction écobiologique», explique Sebastian Schmid, pour qui ce critère est primordial. On en mesure la portée en explorant les lieux. Le bâtiment est construit en grande partie en bois de mélèze local et le sol en argile est respirant. Une chaudière à copeaux de bois assure le chauffage des chambres. Les copeaux - du Valais bien entendu - sont acheminés jusqu'à la chaudière grâce à un impressionnant système de vilebrequins. Il règne ainsi une bonne odeur de forêt. La chaleur résiduelle de la chambre froide alimente le chauffe-eau. Aucune ressource n'est gaspillée. L'hôtel fait de ce principe sa philosophie et l'applique jusque dans sa cuisine faite maison. «Dans la mesure du possible, nous fabriquons nous-mêmes tous les ingrédients qui entrent dans la composition de nos plats et nous nous approvisionnons en produits

locaux», explique Sonja Schmid, aux commandes de l'entreprise familiale. Autrement dit, les produits finis sont exclus. «Nous confectionnons notre pain à partir de blé de la région, moulu dans notre moulin. Les plats sont toujours frais, à partir de légumes et d'herbes aromatiques de notre potager. La viande provient de la boucherie locale et le fromage de la fromagerie voisine. Les vins sont également valaisans, les spiritueux et les jus viennent aussi pour la plupart de la région.» Le soir même, dégustation d'un menu à quatre plats: de la soupe à l'ail des ours au sorbet au cynorhodon et à la menthe poivrée, en passant par l'émincé de veau et son risotto au safran, le naturel et la saveur des ingrédients enchantent le palais. L'hôtel propose aussi un menu végétarien. «Nous pouvons offrir cette qualité toute l'année, car le restaurant est exclusivement réservé aux clients de l'hôtel. Nous voulons qu'ils profitent d'un cadre résolument privé.» L'accueil chaleureux et les attentions personnelles sont d'ailleurs très appréciés.

Assis à la table voisine, un couple déguste un menu bio. Voilà plus de vingt ans que les Jäggi, venus de Berne, séjournent régulièrement à l'Hôtel Glocke. «Ici, nous savons que calme et repos sont au rendez-vous», confie le grand-père avec un sourire espiègle. Avec fils et petits-fils, ce sont ainsi trois générations qui goûtent l'atmosphère familiale de l'hôtel. Le couple d'hôteliers poursuit depuis des années un objectif: «De nos jours, les gens sont souvent seuls et nous voulons favoriser les rencontres. C'est pourquoi il n'y a pas de téléviseur dans les chambres et nous asseyons toujours deux couples à la même table dans la salle à manger, pour faire naître des échanges et des amitiés.» Les soirées se poursuivent dans le grand salon. Les uns viennent lire autour du feu, les autres partagent une partie de billard ou une conversation. «Une fois par semaine, nous organisons l'Aabetsitz - la veillée, explique Sebastian Schmid. Mon père, qui a ouvert l'hôtel en 1987, vient pour raconter des histoires et des légendes régionales; il se prête à ce rituel depuis trente ans. À la lueur des chandelles, il joue aussi de vieux airs sur son tympanon.» Le tympanon est un instrument traditionnel valaisan avec lequel Bernhard «Gioco» Schmid aime se produire en public - et cela se voit! En décembre dernier, il a passé le flambeau de l'exploitation à son fils et à sa belle-fille, qui assumaient déjà des responsabilités de plus en plus importantes - certains fidèles de l'hôtel connaissent le jeune couple depuis l'enfance. Après une si jolie soirée, il est bon de s'endormir dans la quiétude des montagnes valaisannes. Le bois reste omniprésent dans les 18