

**HÔTELLERIE** Deux mois après son inauguration, le fleuron du complexe Mer de Glace se sépare de son directeur.

# Nendaz 4 Vallées change de cap

FRANÇOIS DE RIEDMATTEN

Yves Mudry n'est plus directeur de l'Hôtel Nendaz 4 Vallées. Le groupe BOAS, gestionnaire du complexe, et Yves Mudry ont mis abruptement fin à leur collaboration au courant du mois de février dernier.

Un communiqué de presse, passé largement inaperçu, évoque des ambitions et des visions d'avenir différentes. «*Nous divergions aussi sur les visions du présent*», lance l'expert en gestion hôtelière, Jean-Michel Rupp. Membre du groupe BOAS et directeur de l'Hôtel des Bains de Saillon, il assurera l'intérim de l'Hôtel Nendaz 4 Vallées \*\*\*\*S (quatre étoiles catégorie supérieure) en collaboration avec Jacinthe d'Andres, directrice adjointe de l'établissement nendard.

## Manque de réactivité

Inauguré à la fin du mois de décembre 2013, le fleuron du complexe Mer de Glace change de cap. «*La réactivité d'Yves Mudry par rapport aux problèmes rencontrés lors de l'ouverture n'était pas bonne. En Valais, il faut agir sur le terrain. Pour tirer une équipe vers le haut, il faut être devant*», poursuit Jean-Michel Rupp qui assure se rendre sur place une fois tous les deux jours. «*S'il est normal d'essayer des critiques lors de l'ouverture d'un établissement, il faut par contre rapidement corriger le tir*». De son côté, Yves Mudry, le directeur sortant, reste plus qu'évasif. «*L'ouverture d'un hôtel est un projet intéressant et ambitieux. J'ai eu du plaisir à pouvoir y participer*».

## Démarrage difficile

Cette soudaine séparation semble liée à l'ouverture mitigée de l'établissement. Le nouveau directeur tient toutefois à préciser qu'il ne s'agit en aucun cas d'un problème de rentabilité. «*Notre taux d'occupation correspond à celui des hôtels des autres stations*».



L'Hôtel Nendaz 4 Vallées, qui se situe au cœur du complexe Mer de Glace, a nécessité un investissement chiffré à 36 millions de francs BITTEL



L'heure était au sourire pour Yves Mudry (à gauche) le jour de l'inauguration en présence de Bernard Russi, PDG du groupe BOAS (au milieu), et Sébastien Epiney, directeur de Nendaz Tourisme. BITTEL

C'est donc la qualité des prestations qui serait pointée du doigt par la clientèle. Sur le site

internet de réservation hôtelière, Booking.com, certains commentaires d'internautes ne sont pas



«**La réactivité suite aux problèmes rencontrés lors de l'ouverture n'était pas bonne.**»

JEAN-MICHEL RUPP NOUVEAU DIRECTEUR DU NENDAZ 4 VALLÉES

tendres avec les prestations fournies par le Nendaz 4 Vallées. Les prix trop élevés ou le manque de formation du personnel sont des avis qui reviennent souvent. «*L'ouverture a été difficile. Tout n'était pas prêt lors de l'inauguration*», reconnaît Sébastien Epiney. Le directeur de Nendaz Tourisme avoue avoir été surpris

par la rapidité d'un tel changement de cap au sein de la direction. «*Les prestations se sont désormais nettement améliorées*».

## Et pour l'image?

Le responsable touristique en veut pour preuve l'évolution des notes de satisfaction sur les sites de référence en qualité hôte-

lière. «*En janvier, l'établissement était coté à 6/10. En février, il est passé à 8. L'objectif est d'atteindre la note 9*» Sébastien Epiney est confiant pour l'avenir. «*Ce changement de direction n'a pas vraiment d'impact en termes d'image. Les hôtes attendent juste des prestations de haut niveau*» Même son de cloche du côté du responsable médias du Groupe BOAS. «*Le client ne s'intéresse pas aux mécanismes internes. Ne pas avoir réagi rapidement aux critiques, voilà ce qui aurait été catastrophique en termes d'image*», relate le responsable des relations publiques du groupe, Alexandre Prior. La direction de l'établissement 4 étoiles devrait être en mesure de fournir un bilan chiffré en fin de saison. ●