

EN BREF

Elle dit non aux vacances

VOTATIONS FÉDÉRALES Contre l'avis de son parti, le PS, et des syndicats, Simonetta Sommaruga appelle à rejeter les six semaines de vacances pour tous. L'initiative populaire en votation le 11 mars est certes «sympathique», a dit la conseil-



lère fédérale. Mais elle risque de se retourner contre les travailleurs.

Peine confirmée pour l'égorgeur

JUSTICE L'homme qui avait asséné 43 coups de couteau à une prostituée et l'avait égorgée dans son studio des Pâquis, à Genève, en mai 2008, écope définitivement de 15 ans de prison pour assassinat. Le Tribunal fédéral a confirmé le verdict de la justice genevoise. «La faute du recourant est objectivement très grave», relèvent les juges fédéraux.

SMS

- HOLD-UP Une succursale de la Raiffeisen a été braquée hier à Puplinge (GE). Trois coups de fusil à pompe ont été tirés.
IMPRUDENCE Un homme est décédé à Nidau (BE) dans l'incendie de son appartement qu'il a provoqué en fumant.
IMPLANTS L'institut privé Laclinic, à Montreux (VD), a implanté 180 prothèses PIP, a révélé hier soir le «19:30».

SOURIEZ, VOUS ALLEZ SERVIR UN CLIENT!

TOURISME Dans deux stations du Valais, des cours sont délivrés aux acteurs du secteur pour améliorer l'accueil des vacanciers via le sourire. Une méthode naïve? Pas si sûr.

Dans n'importe quelle station, qui n'a pas subi un employé ou un patron qui vous reçoit comme un chien galeux dans un jeu de quilles? Les anecdotes pullulent, la remise en question s'imposait. Depuis quelques semaines, à Crans-Montana ou à Nendaz, elle passe par le sourire. Les deux stations ont initié des démarches indépendantes l'une de l'autre. Mais avec le même objectif, améliorer l'accueil via le sourire.

«Certains trouvent ça naïf. Mais c'est ce qui est fort: c'est parce que c'est simple», s'enthousiasme Thierry Dällenbach, responsable de Souris.ch. Sa marque sensibilise les acteurs du secteur depuis le 9 janvier à Crans-Montana. Elle est aussi présente dans tout le Valais car Souris.ch fait partie de Ritzzy, un institut de formation continue, payé par la redevance des hôteliers et des restaurateurs. Le sourire

dans le service? C'est devenu du très sérieux. «A ma connaissance, c'est unique en Suisse. Et Souris.ch remet vraiment l'humain au centre», observe Isabelle Frei, responsable Ritzzy. Passons à la pratique. Comment s'y prendre pour déridier le monde des stations?
«Contaminer la station»
«Le sourire, on ne peut pas l'apprendre. On peut le redonner en favorisant certaines valeurs», explique Thierry Dällenbach. Durant ces rencontres, on livre sa définition du sourire, on voit comment on réagit lorsqu'on rencontre un client agressif ou qu'un de ses collègues est de mauvaise humeur. «Surtout, on ne juge pas l'autre. S'il tire la gueule, il peut avoir de bonnes raisons», dit le papa de Souris.ch.

Par tranches de trois heures, il a vu se presser tous les acteurs de Crans-Montana: membres de l'office du tourisme, banquiers, agents immobiliers, vendeurs. Du rarissime! Au total, déjà 120 per-

sonnes ont été touchées. «L'idée, c'est de contaminer la station! Il faut s'appuyer sur les gens qui y croient. Cela aura un effet d'entraînement supérieur sur les autres», garantit Philippe Rubod, directeur de Crans-Montana Tourisme. «Lorsque les participants se laissent inspirer par la «souris-attitude», ils intègrent quelque

chose d'important. Notre bonheur dépend de nous-mêmes et ensuite on peut le partager avec sa clientèle», souligne encore Isabelle Frei.
A Nendaz, c'est le coach Roland Delacombaz qui a été engagé pour gérer les sourires. Il forme les hôtes du Salon de l'auto, il sait à quel point la première impression compte. «Le premier contact



C'est fort parce que c'est simple

Thierry Dällenbach, responsable du label Souris.ch

cadres, collaborateurs de l'office du tourisme, tous ont droit à un premier test détonant.
«Au début, je leur demande de dessiner un cochon pour voir leur personnalité.» Notre formateur voudrait proposer à l'avenir un autocollant qui pourrait être posé à l'entrée des commerces: «Sourire compris».

JOËL CERUTTI

Livrez-nous vos témoignages!

ET LE RESTE? Le sourire est une chose. Les prix pratiqués dans les stations en sont d'autres. Et que dire des horaires d'ouverture, autant des offices du tourisme que des commerces? Service, accueil, prix, horaires, quelles ont été vos expériences, heureuses ou pas, lors de vos séjours en stations? «Le Matin» sollicite vos témoignages sur son site.

LA QUESTION DU JOUR

Etes-vous satisfait de l'accueil dans les stations suisses? debat.lematin.ch



Servir les touristes avec le sourire: la recette est enseignée en Valais.



Un jeune policier en congé a péri sur ce passage piétons.

Policier fauché: c'était une course-poursuite

DRAME DE TÄUFFELEN La police a arrêté non pas un, mais deux chauffards après l'accident fatal pour un policier en civil de 34 ans qui traversait la route avec sa famille sur un passage piétons de Täuffelen (BE), le 17 décembre dernier. C'est une instruction pour meurtre qui a été ouverte par le ministère public.

combé à ses blessures, tandis que sa femme et ses enfants Leonie (5 ans) et Ben (1 an et demi) étaient hospitalisés, tout comme le conducteur de la seconde voiture.

Eric R. a effectué un dépassement à l'intérieur de la localité. Après avoir percuté une voiture circulant en sens inverse, laquelle avait ralenti pour laisser passer la famille, sa BMW a écrasé le policier et sa famille. L'homme a suc-

L'enquête a démontré que le conducteur fautif roulait à une vitesse excessive et semble s'être livré à une course-poursuite avec un ou plusieurs autres véhicules. Raison pour laquelle le chauffard de 18 ans a été interpellé avec un collègue du même âge, qui roulait derrière lui au moment du drame. Les enquêteurs recherchent encore le conducteur d'une troisième voiture.

VINCENT DONZÉ

L'huissier abuseur repentini n'ira pas en prison

VERDICT C'est le soulagement pour l'ex-employé de l'Office des poursuites de la Sarine (FR). Il a écopé hier d'une peine certes lourde, 22 mois de prison, mais avec 5 ans de sursis. Il a été reconnu coupable d'avoir abusé de sa fonction et de la situation de faiblesse dans laquelle se trouvaient des débitrices pour avoir des relations sexuelles avec elles. Il était arrivé à ses fins avec deux d'entre elles («Le Matin» du 10 janvier).

victimes. De plus, l'ex-huissier n'ayant commis aucune nouvelle infraction, le risque de récidive a été jugé faible. Il ne lui est donc pas interdit d'occuper de nouveau un poste à l'Etat, contrairement à ce que demandait la procureure Yvonne Gendre.

«Votre comportement à l'égard de ces femmes est ignoble et odieux», lui a signifié Nicolas Ayer, président du tribunal. Néanmoins, les juges ont tenu compte de son repentir sincère et de l'indemnisation d'environ 30 000 francs qu'il a versée aux

«Nous sommes satisfaits du verdict, note Me Alexis Overney, avocat de l'ex-huissier. Nous avons obtenu le sursis pour lequel nous nous sommes battus, ce qui était essentiel pour éviter la mort sociale d'un homme qui a une femme et des enfants à charge.» De son côté, la procureure trouve la peine «trop clémente», mais veut d'abord étudier le jugement avant de décider si elle fera recours.

ANNE HEMMER

Advertisement for Dacia Duster 4x4. Includes text: PROFITEZ TOUT DE SUITE DE VOTRE 4X4 PRÊT-À-PARTIR! Rendez-vous à nos portes ouvertes les 21 et 22* janvier 2012. Dacia Duster 4x4 dès Fr. 17 400.-. 3 ANS GARANTIE. DACIA EURO BONUS Roues d'hiver offertes. www.dacia-lemman.ch. Locations: RRG LEMAN SA, Chemin du Vaillon 30, 1030 Bussigny, 021 706 48 00; RRG LEMAN SA, Route de la Sarraz 6, 1304 Cossonay-Ville, 021 863 20 30; RRG LEMAN SA, Route de Saint-Julien 180, 1228 Plan-les-Quates, 022 884 10 10; RRG LEMAN SA, Route de Duillier 6, 1260 Nyon, 022 362 06 36.