

RAPPORT ENVIRONNEMENTAL ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2025



Profil de l'entreprise

Zermatt Hospitality Group AG est une entreprise leader dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration à Zermatt. Depuis 2018, elle opère en tant que société indépendante et est une filiale de la commune bourgeoise de Zermatt. La société Zermatt Hospitality Group AG est active dans quatre domaines d'activité stratégiques: la restauration, l'hébergement, le commerce de détail et la gestion immobilière.

Le groupe exploite dix hôtels et 18 restaurants situés dans les plus beaux endroits de Zermatt et de ses environs, comptant 458 lits d'hôtel et plus de 5500 places de restauration.

Résultats commerciaux

Zermatt Hospitality Group AG se félicite d'un exercice couronné de succès. Avec un rendement de CHF 48 799 000, il a dépassé celui de l'année précédente de 10 %. Tous les établissements, y compris les nouveaux hôtels, ont contribué à ce résultat record.

Conformité légale

Grâce à une base de données législative constamment actualisée, nous vérifions et documentons la conformité légale de l'activité de l'entreprise.

Politique environnementale

Dans le cadre de son obligation de diligence, Zermatt Hospitality Group AG a défini une politique environnementale comprenant des objectifs généraux et des principes d'action environnementaux.

Les principes de notre politique environnementale reposent sur la conscience de la responsabilité vis-à-vis de notre nature et de nos paysages uniques, de l'environnement que nous façonnons ainsi que de nos semblables et des générations futures. Mais nous tenons également compte des prescriptions ambitieuses du législateur, qui prévoient un usage durable de l'énergie.

En définissant des objectifs sur toute la chaîne de création de valeur et en les mettant en œuvre via des mesures adaptées, nous atteignons un meilleur degré de durabilité dans les domaines environnementaux concernés.

Émissions de CO₂

Zermatt Hospitality Group AG a conclu une convention d'objectifs avec l'Office fédéral de l'environnement pour le Grand Hotel Zermatterhof et le Riffelhaus 1853.

L'installation d'une chaudière à granulés au Grand Hotel Zermatterhof à la place de la traditionnelle chaudière à mazout a eu une influence déterminante sur les émissions atmosphériques (émissions de CO₂) de Zermatt Hospitality Group AG. Dans un deuxième temps, le bâtiment administratif de la commune bourgeoise de Zermatt et l'hôtel Tannenhof ont été raccordés au système de chauffage à granulés du Grand Hotel Zermatterhof et le système de chauffage au mazout existant a été mis hors service. Cela a permis une nouvelle réduction des émissions de CO₂.

Responsabilité et actions

Le groupe Zermatt Hospitality AG est conscient que ses activités commerciales peuvent avoir un impact sur l'environnement. C'est pourquoi l'entreprise considère qu'il est de son devoir de réduire systématiquement cet impact au minimum, dans la limite des possibilités économiques et techniques.

Engagement en faveur du développement durable

Zermatt Hospitality Group AG s'engage clairement en faveur du développement durable. La protection de l'environnement constitue un pilier central de la politique de l'entreprise, c'est pourquoi des mesures ciblées sont mises en œuvre pour minimiser efficacement toute atteinte à l'environnement.

Aspects environnementaux et objectifs

La responsabilité vis-à-vis de l'environnement et de ses ressources implique l'identification et l'évaluation des aspects environnementaux pertinents et la réalisation des objectifs environnementaux fixés. Ces objectifs sont régulièrement vérifiés et évalués sur la base d'aspects mesurables.

Environnement

Zermatt est une ville sans voiture. L'arrivée en train ou autre moyen de transport public est recommandée par les hôtels.

La numérisation du processus d'arrivée et de départ permet d'économiser chaque année 50 000 feuilles de papier.

Dans les chambres des hôtels, nous privilégions les plantes en pot durables plutôt que les fleurs coupées. Les salles de bain sont équipées de récipients rechargeables et le linge de lit est changé tous les trois jours.

Avec environ 900 hectares de forêt dans le district forestier de la vallée de Saint-Nicolas, nous sommes en mesure de produire nos propres granulés de chauffage. L'objectif est de préserver, d'exploiter et de protéger les forêts.

Sur les alpages de Riffelalp et Stafelalp, nous produisons environ sept tonnes de fromage par été. Nous veillons à un entretien et une exploitation durables.

Activités environnementales

En tant qu'objectif stratégique visant à assurer un développement durable, notamment sur le plan écologique, Zermatt Hospitality Group AG définit des objectifs sur l'ensemble de la chaîne de création de valeur et les met en œuvre au moyen de mesures appropriées. En 2025, la priorité thématique était la pénurie d'énergie. Une série d'initiatives environnementales ont été mises en œuvre:

Pizzeria ICE

- Rénovation de la terrasse et du toit pour minimiser les pertes de chaleur
- Achat d'une plaque à induction pour améliorer l'efficacité énergétique et, grâce à des temps de cuisson plus courts, réduire globalement la consommation d'énergie, ce qui diminue encore les émissions de CO₂.

Grand Hotel Zermatterhof

- Les produits d'accueil Alpeor «Vegan» ont été remplacés par des distributeurs Ecopump dans toutes les chambres. Gel douche, shampoing, après-shampoing, lait corporel
- Produits cosmétiques Alpeor «Vegan» pour les soins au spa
- Savon et lait corporel Alpeor dans le spa avec distributeur Ecopump dans toutes les douches et toilettes
- Transformation du spa été 2025 pendant huit mois: l'approvisionnement en matériaux de construction purement locaux s'est avéré difficile, mais du bois

ancien provenant de la région alpine a été utilisé pour donner au spa une véritable empreinte régionale.

- Électrolyse de l'eau de la piscine au sel, désinfection moderne et durable de l'eau sans odeur de chlore
- Système de commande de l'éclairage Loxone dans tous les espaces publics du Zermatterhof (restaurants, halls, couloirs, back of the house, etc.)
- Systèmes de ventilation économes en énergie: dans le spa et dans les cuisines de l'hôtel
- Nouveau séparateur de graisse dans la cuisine principale

Buffet Bar Riffelberg

- Le remplacement de la moquette et du plafond a permis d'améliorer l'isolation globale afin de réduire la consommation d'énergie

Buffet Bar Sunnegga

- Acquisition d'une machine sous vide afin de réduire la quantité de nourriture jetée et de permettre un stockage plus efficace pour optimiser l'utilisation des congélateurs

Kulmhotel Gornergrat

- Avec un investissement total de sept millions de CHF, le restaurant self-service Alpine Glacier Kitchen et le restaurant à la carte saycheese ont été rénovés. Là aussi, des investissements ont été réalisés dans des équipements de cuisine et des systèmes de chauffage/refroidissement économes en énergie afin de réduire la consommation d'énergie.
- De plus, le centre commercial du Gornergrat a été entièrement rénové. Des matériaux de construction durables ont été utilisés et la majeure partie de la gamme de produits est régionale.

Engagements légaux et convenus

Le respect des prescriptions légales est contrôlé en permanence. Un accord sur le CO₂ conclu avec l'Office fédéral de l'environnement vise à réduire les émissions et son objectif a déjà été surpassé.

Engagement social

Nous encourageons un comportement éthique et veillons à de bonnes conditions de travail. La satisfaction et le développement de notre personnel sont notre priorité, et nous investissons continuellement dans sa formation continue. De plus, nous nous engageons fortement dans la communauté locale.

People and Culture

Nous favorisons un environnement de travail accueillant et sûr pour nos équipes diversifiées. Cela inclut la promotion de la santé et du bien-être du personnel ainsi qu'une rémunération équitable. Nous soutenons les membres de notre équipe dans leur formation initiale et continue.

- Gestion et culture équitables du personnel
- Approche globale et attentive du personnel
- Certification We pay fair
- Nombreux avantages sociaux
- Culture du «donnant-donnant»
- Formation continue proposée par l'association professionnelle

Two Million Years

Notre label interne regroupe toutes les activités et mesures liées à l'environnement. Grâce à des newsletters régulières, nous sensibilisons nos collaborateurs et collaboratrices à leur responsabilité en matière d'activités respectueuses de l'environnement, tant au sein de l'entreprise qu'en dehors. Le label identifie également les produits que nous vendons dans nos magasins.



Fondation culturelle et sociale

Cette fondation s'engage à des fins sociales et culturelles et contribue au développement durable de la communauté.

Partenariats avec des événements locaux

Zermatt Hospitality Group AG est partenaire officiel de divers événements régionaux et contribue ainsi au renforcement de la communauté et à un développement durable du tourisme. Le festival de musique de Zermatt, le Zermatt Unplugged et les spectacles en plein air en sont quelques exemples. Nous nous engageons également dans des événements sportifs, notamment l'Ultraks et le marathon de Zermatt. Grâce à ces partenariats, l'entreprise soutient des événements locaux qui attirent à la fois les locaux et les touristes et contribuent à l'animation de la région.

Ressources et énergie

Le bois est utilisé comme source d'énergie renouvelable sous forme de granulés pour produire de la chaleur. Ce type de chauffage permet de réduire considérablement les émissions de CO₂.

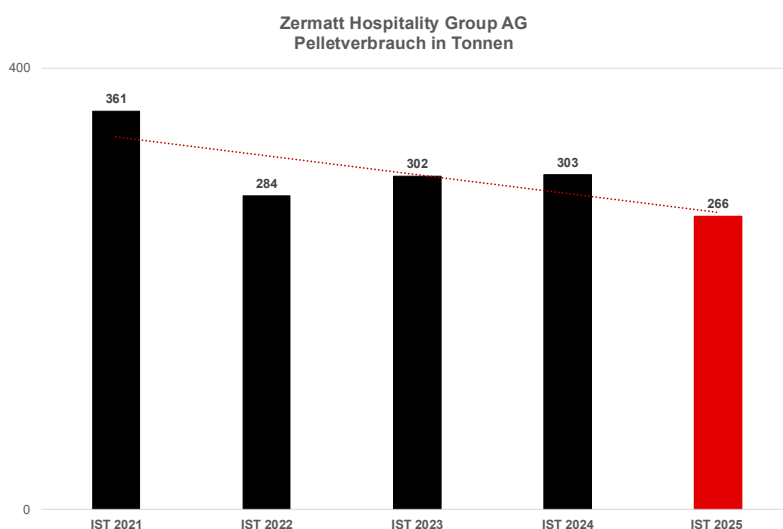
Zermatt Hospitality Group AG est une filiale de la commune bourgeoise de Zermatt. Celle-ci est propriétaire d'environ 900 ha de forêt. L'exploitation des forêts bourgeoises produit naturellement des déchets de bois (écorce, branches, etc.) pouvant à peine être valorisés utilement.

En collaboration avec des partenaires compétents, la commune bourgeoise de Zermatt a rejoint la société Matterhorn Pellet AG, qui transforme ces déchets en granulés de bois, sans additifs chimiques. Le profit de la vente de bois peut ensuite être réinvesti dans l'exploitation écologique de la forêt.

Les établissements de Zermatt Hospitality Group AG qui disposent d'une chaudière à granulés peuvent alors utiliser ces granulés de bois comme combustible local, alternatif, renouvelable et écologique pour produire de la chaleur tout en garantissant une gestion énergétique ciblée.

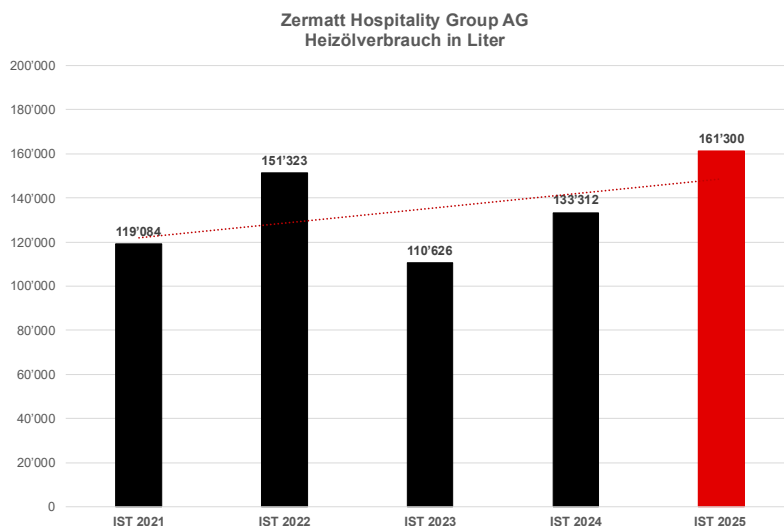
Consommation de granulés

La consommation totale de granulés a été inférieure à celle de l'année précédente. Cependant, cette réduction est principalement due à des pannes répétées du chauffage à granulés du Grand Hotel Zermatterhof.



Consommation de mazout

En raison de la location de l'hôtel Simi à partir d'avril 2025, la consommation totale a augmenté par rapport à l'année précédente, mais des économies ont pu être réalisées grâce à des travaux de rénovation dans les logements du personnel.



Zermatt Hospitality Group AG | Reporting per 31.10.2025

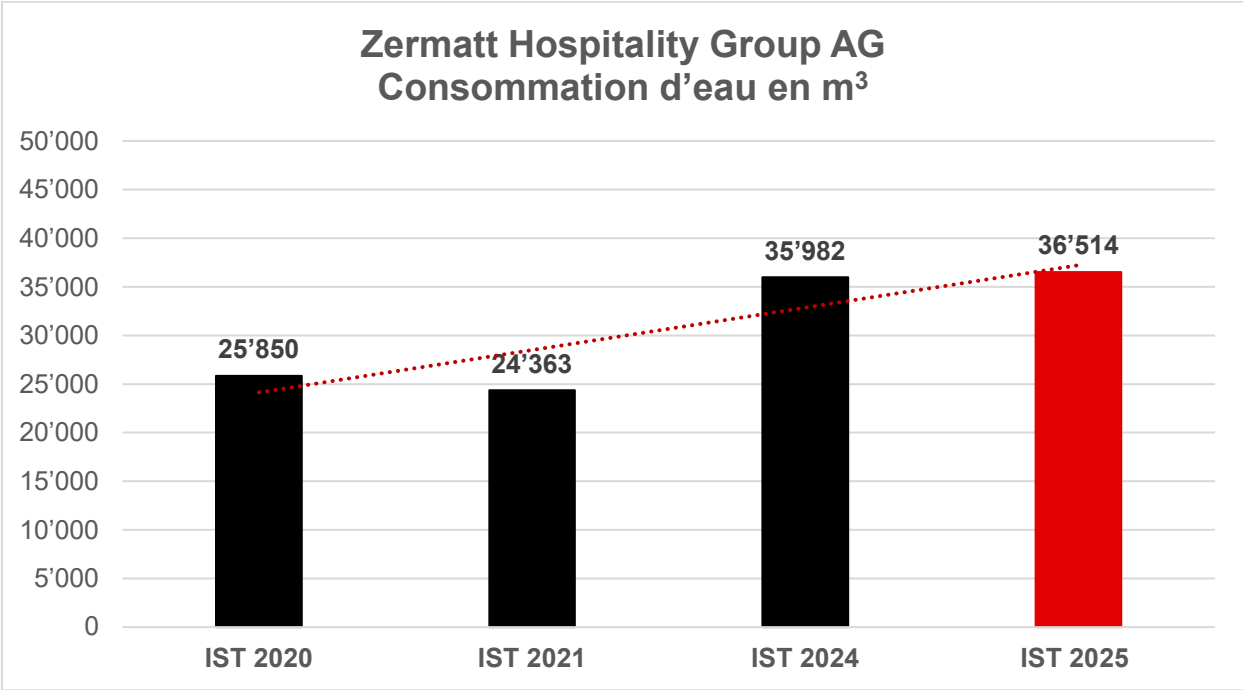
Consommation de gaz

La consommation de gaz est faible et concerne principalement les fours à pizza dans les restaurants italiens et au Shogun.

Eau/eaux usées

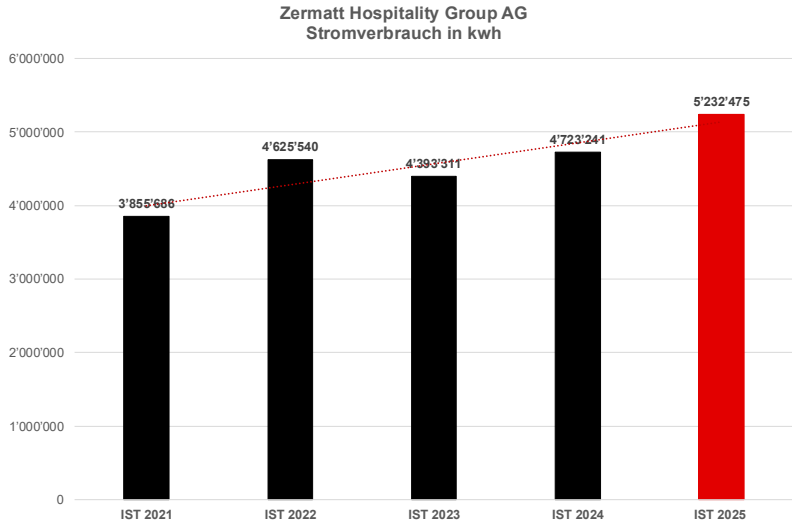
Des mesures de rénovation avec des robinets économes en eau ont permis de stabiliser la consommation d'eau. L'augmentation de la consommation totale de 532 m³ par rapport à l'année précédente est due à la location de l'hôtel Simi et à la reprise du Grünsee Mountain Lodge.

- Production d'eau chaude naturelle et durable
- Robinets, pommeaux de douche et chasses d'eau économes en eau
- Propres sources d'eau au Rothorn et au Gornergrat
- Propre traitement de l'eau potable et gazéification



Consommation électrique

Avec la location de l'hôtel Simi à partir du 1^{er} avril 2025 et du Grünsee Mountain Lodge à partir du 1^{er} juin 2025, la consommation totale a augmenté de 509 234 kwh.



Élimination des déchets/recyclage/réduction des déchets

Un concept de gestion des déchets optimisé réduit les déchets plastiques et favorise le recyclage. Les installations de biogaz transforment les déchets de cuisine et les aliments périmés en énergie.

À Zermatt, l'élimination et la valorisation des déchets sont assurées dans une large mesure en respectant l'environnement. Néanmoins, les efforts doivent être maintenus afin de conserver la gestion des déchets à un niveau élevé. Par ailleurs, compte tenu de la diminution de la disponibilité des matières premières à l'avenir, il convient de chercher des moyens d'intégrer la gestion des déchets dans un concept global de politique des matières premières et des produits. Le choix de la bonne poubelle est crucial.

Nos processus internes ainsi que notre personnel sont parfaitement familiarisés avec l'utilisation de ce système. Les nouvelles recrues sont formées à cet effet en début de saison.

Nous éliminons nos déchets alimentaires dans l'installation de biogaz. La livraison au centre de traitement se fait en véhicule électrique.

Méthode de travail numérique

Au cours de l'exercice 2025, nous avons également misé sur l'extension des documents numériques afin de réduire la consommation de papier. Ainsi, tous les dossiers du personnel ont été numérisés.

Certains membres du personnel profitent de la possibilité de travailler à domicile, ce qui permet de réduire les émissions de CO₂ en limitant les trajets domicile-travail.

Abandon des emballages jetables et en plastique

Nous misons sur des produits de soin respectueux de l'environnement dans des distributeurs rechargeables et offrons à nos hôtes notre eau de Zermatt dans des bouteilles en verre à leur arrivée.

Produits

Des spécialités locales de notre propre production et divers produits régionaux complètent notre offre dans nos différents établissements.

Spécialités régionales de production locale

Zermatt Hospitality Group AG propose des produits régionaux de sa propre fabrication. Il s'agit principalement de fromages d'alpage et de spécialités valaisannes telles que la viande séchée et la saucisse maison. En tant qu'actionnaire unique de Zermatt Hospitality Group AG, la commune bourgeoise de Zermatt est propriétaire de plusieurs alpages dans les montagnes environnantes. La Stafelalp et la Riffelalp sont utilisées depuis quelques années pour le pâturage de vaches taries et de vaches laitières grâce à une collaboration entre des agriculteurs privés et la commune. Cela participe activement à l'entretien des alpages et à la préservation des paysages de montagne et de la flore.

En promouvant les produits régionaux et locaux présentant un avantage écologique supplémentaire, Zermatt Hospitality Group AG crée une valeur ajoutée pour ses hôtes en mettant à leur disposition ces produits de haute qualité.

La spécialité régionale de l'assiette valaisanne de Zermatt Hospitality Group AG ne contient que des produits AOP (appellation d'origine protégée) ou IGP (indication géographique protégée). Ces produits sont des spécialités traditionnelles qui entretiennent un lien étroit avec leur région d'origine. Des fromagers, boulangers, bouchers et distillateurs les confectionnent avec passion depuis des générations.

L'offre de vins et de bières de la région est continuellement élargie pour promouvoir des produits durables.

Informer sur la durabilité des plats grâce à des labels

La durabilité des plats cuisinés est une préoccupation centrale dans la restauration moderne. Des labels spécifiques sont utilisés afin d'informer les hôtes sur l'origine et les pratiques durables qui se cachent derrière les plats. Ces labels servent non seulement d'information, mais aussi de promesse de qualité.



Signification des labels

L'utilisation de labels tels que HOME MADE, ZERMATT MADE, VALAIS MADE, VALAIS RECIPE, SWISS RECIPE, ANIMAL WELFARE et SUSTAINABLE FARMING présente plusieurs avantages:

- **Transparence:** les hôtes reçoivent des informations claires sur l'origine et la préparation des plats.
- **Confiance:** les labels inspirent confiance en mettant en avant la qualité et les normes éthiques des ingrédients.
- **Identification:** les hôtes peuvent plus facilement s'identifier aux plats, en particulier s'ils préfèrent les produits locaux.

Communiquer sur la durabilité par le biais de labels permet non seulement de souligner la qualité des plats, mais aussi de sensibiliser les hôtes aux pratiques durables. Cela contribue à renforcer le lien entre la gastronomie, la région et l'environnement.

Logistique

Nous nous engageons pour une logistique écologique préservant les ressources. Pour cela, nous trouvons un équilibre entre l'efficacité économique et écologique.

L'offre d'eau de Zermatt et l'achat d'eau et de vins du Valais en particulier, mais aussi les produits régionaux de production locale, participent à réduire l'empreinte écologique en éliminant en grande partie voire totalement les besoins de transport.

Fournisseurs, partenaires et mandataires

Lors de la sélection des fournisseurs, des partenaires et des mandataires, nous privilégions ceux qui agissent selon des règles écologiques et qui encouragent notre politique environnementale. Nous contrôlons le développement écologique des fournisseurs et partenaires à l'occasion de leur évaluation annuelle.

Infrastructures/construction durable

Nous avons également pu améliorer l'isolation des bâtiments en assainissant les toits et en remplaçant les fenêtres.

Pour nous, l'accompagnement écologique des projets de construction dans les zones montagneuses est une évidence.

Au Kulmhotel Gornergrat, la cage d'escalier ouverte a été transformée en restaurant fermé afin d'améliorer l'efficacité thermique.

Certifications au service de la politique environnementale

Zermatt Hospitality Group AG est certifié ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015 et porte les labels Valais Excellence et Swisstainable leading.