

Aides publiques

Beau temps pour les investissements



- **2** **Ça nous concerne**
Airbnb: fixons des règles!
- **3** **Caractères**
Fabian Albrecht,
Hôtel des alpes à Fiesch
- **4** **Point fort**
Investir, mode d'emploi
- **7** **Partenaires AHV**
Services sur mesure
pour les hôteliers



2018, année prometteuse

Encore une année qui a passé à toute vitesse. Et quelle année exceptionnelle, marquée par les 100 ans de l'Association hôtelière du Valais! Je tiens à remercier chaleureusement Christophe Berra et toutes les personnes de la section Portes du Soleil/Chablais Valaisan qui ont organisé cette merveilleuse fête. Ils ont «gravé» Champéry dans nos cœurs. Tout le monde est reparti comblé, avec le souvenir inoubliable d'une hospitalité sincère et naturelle.

C'est donc avec un bel élan que nos membres ont entamé la saison d'été. Le beau temps a attiré les foules à la montagne, certes souvent pour de simples sorties journalières, mais avec une belle publicité pour notre canton.

Grâce à l'euro qui regagne du terrain et aux premières chutes de neige, l'hiver s'annonce prometteur. Ainsi s'achève sur une note positive une année qui fut difficile dans un premier temps... Et les perspectives pour 2018 sont prometteuses!

Sur la scène politique aussi, les choses ont bougé. Grâce au Parlement, nous avons pu nous libérer de la mainmise de booking.com & Co et l'initiative «Pour des prix équitables» est sur la bonne voie. Avec André Roduit et Stève Delasoie, président et vice-président de Gastrovalais, deux représentants engagés de notre branche sont entrés au Grand Conseil. Le chef du Département de l'économie valaisanne, Christophe Darbellay, a montré sa volonté de nous soutenir et d'éliminer les obstacles. Que de bonnes nouvelles!

La qualité et l'amabilité sont des priorités absolues. Montrons aux touristes ce qu'ils ont «raté» dans les pays bon marché!

Dès lors, c'est à nous de montrer que nous sommes prêts à relever les défis. La qualité et l'amabilité sont des priorités absolues. Montrons aux touristes suisses et étrangers ce qu'ils ont «raté» dans les pays bon marché!

Chers membres, je vous souhaite ainsi qu'à vos familles, un Noël béni, une bonne et heureuse année remplie de succès et de satisfaction!



Markus Schmid
Président AHV

Réservations en ligne

Victoire pour l'hôtellerie

Le Parlement a enfin décidé d'interdire les clauses anticoncurrentielles des plateformes de réservation en ligne. En septembre dernier, il a clairement soutenu la motion «Bischoff», qui libère les hôteliers des contraintes imposées par les puissants intermédiaires du web, comme Booking.com, Expedia et HRS. Les hébergeurs pourront ainsi pratiquer des prix plus attractifs sur leur propre site internet et proposer des offres avantageuses sur d'autres canaux de distribution. Une grande victoire d'étape pour l'hôtellerie suisse dans son combat pour la liberté de fixer les prix à l'ère du numérique. 



Franz Ruppen
Conseiller national, Naters

«Grâce au soutien précieux d'hotelleriesuisse et à une représentation habile des intérêts, la motion Bischoff a finalement été clairement acceptée. L'adoption de cette motion renforce la liberté d'entreprise des établissements et la capacité concurrentielle de l'hôtellerie en général.

Airbnb

Il est temps de fixer des règles

Le Valais est le canton qui propose la plus grande offre sur Airbnb. Cet été, le nombre de lits a atteint le chiffre record de 23'000 sur la célèbre plateforme. Selon la récente étude de l'Observatoire valaisan du tourisme (tourobs), on compte désormais 73 lits Airbnb pour 100 lits hôteliers dans notre région. Autre constat: de plus en plus de loueurs sont des professionnels qui utilisent l'économie du partage pour développer leurs affaires.

Problème: ce marché des chambres chez l'habitant n'est soumis à aucune règle, alors que l'activité hôtelière est strictement réglementée. Une concurrence que les hébergeurs traditionnels jugent «déloyale» dans de telles conditions. Certaines villes, comme Barcelone ou Paris, ont pris des mesures pour identifier les bailleurs et limiter ce genre de nuitées. En Suisse, Zoug Tourisme a même réussi à obtenir le paiement des taxes de séjour via la plate-forme Airbnb. Qu'en est-il en Valais?

L'Etat du Valais interpellé

Avec l'appui de la Chambre valaisanne de tourisme (CVT), l'AHV a récemment interpellé le Conseil d'Etat: elle demande l'encaissement des taxes de séjour sur Airbnb et un meilleur contrôle de cette activité parahôtelière. But: que des règles claires garantissent un principe d'égalité entre les hébergeurs du canton. Les autorités ont bien reçu le message et le Service du développement économique planche sur une solution avec les acteurs concernés.



Nicolas Pralong
secrétaire général
de la CVT

«Airbnb est d'accord de négocier et des solutions existent pour encaisser les taxes de séjour. Nous sommes sur la bonne voie!

La société Airbnb s'est montrée ouverte à la discussion, mais elle ne pourra pas s'adapter à notre système de taxes de séjour, qui affiche des prix différents dans les 126 communes du canton! «Beaucoup de stations pratiquent des forfaits annuels, qui incluent la location à des tiers. Ce principe permettrait de résoudre la question de l'encaissement des taxes de séjour, quelle que soit la plateforme de commercialisation choisie par le propriétaire. C'est une des solutions à l'étude, mais elle dépend bien sûr de l'accord de chaque commune», espère Nicolas Pralong, secrétaire général de la CVT. Les tractations entre les différents partenaires se poursuivent. Affaire à suivre... 



A lire: «Le Valais continue à surfer sur la vague Airbnb», article et étude sur www.tourobs.ch



Fabian Albrecht, Hôtel des alpes, Fiesch



Fabian Albrecht, sommelier de bière diplômé, propose 40 sortes de bières dans le plus vieil hôtel de Fiesch. Un établissement décoré selon les principes «feng shui».

Fabian Albrecht, patron de l'Hôtel des alpes depuis 2004, est un grand passionné de cervoise. Il propose des menus spéciaux accompagnés de bières, et tient dans sa cave des raretés et spécialités pour les connaisseurs.

C'est en 2009 à Vancouver que l'hôtelier Fabian Albrecht a attrapé le virus de la bière. A cette époque déjà, on trouvait de très bonnes brasseries gastronomiques et microbrasseries avec d'innombrables variétés de bières. Mais pourquoi tant de fascination pour la cervoise? «Il suffit de quelques matières premières pour produire toutes sortes de bières. Les combinaisons sont infinies. Il y a toujours de nouvelles choses à découvrir», explique Fabian Albrecht.

Raretés et spécialités

La passion de Fabian l'a conduit à suivre une formation de sommelier de bière. Il y a une année, l'homme de 36 ans a approfondi ses connaissances et obtenu le diplôme de sommelier de bière chez Doemens à Munich. Pour rivaliser avec d'autres «collègues professionnels», l'hôtelier a même participé aux Championnats du Monde des sommeliers de la bière en 2017. Quatre représentants de la Suisse étaient de la partie. «Hélas, j'ai raté

de peu mon objectif personnel. Huit points m'ont manqué pour la demi-finale», regrette Fabian Albrecht.

Dans le Haut-Valais, l'Hôtel des alpes est une très bonne adresse pour tout curieux ou amateur de bières. La carte en propose entre 30 et 40 sortes. Comme le confie l'expert, d'autres spécialités sont stockées dans sa cave. Par exemple, une «Abbaye de Saint Bon-Chien» de la brasserie BFM dans le Jura. «C'est une rareté, signalée dans le New York Times comme la meilleure bière aigre du monde. Ce genre de breuvage est vraiment réservé aux connaisseurs», souligne Fabian Albrecht.

Dîner de bières avec histoires

Le natif de Fiesch en est convaincu: la bière peut merveilleusement bien accompagner un repas. Pour initier ses hôtes, il a concocté un menu spécial de six plats, accompagnés d'une sélection de huit bières.

«Entre chaque plat, je raconte des histoires et des anecdotes autour de la bière». Ceux qui préfèrent des repas moins copieux, peuvent choisir un menu à trois plats avec les bières correspondantes.

Des couleurs contre l'ennui

L'Hôtel des alpes ne plaît pas seulement aux amateurs de bière. Il séduit également les clients en recherche d'originalité. Depuis qu'il a repris cet établissement familial en 2004, Fabian Albrecht ne cesse d'investir. Pour y mettre une ambiance chaleureuse, il a demandé conseil au peintre feng shui Anselm Mutter de Naters. «J'adore les couleurs et trouve les murs blancs ennuyeux. De plus, si l'on met les bonnes teintes au bon endroit, elles ont un effet bénéfique sur nous», assure Fabian Albrecht. 

www.des-alpes.ch



Prêts et aides pour l'hôtellerie

Investir: mode d'emploi



L'hôtel Nest- und Bietschhorn a obtenu de bonnes conditions pour rénover ses dix chambres, grâce à son engagement dans une coopération hôtelière.

Taux d'intérêt bas, aides publiques à disposition, embellie conjoncturelle en vue... C'est le bon moment pour investir! Comment faire pour bien faire? Le point avec les spécialistes.

Banquiers et spécialistes du financement hôtelier sont unanimes: la période est favorable aux investissements. Encore faut-il que le projet soit bien ficelé et rentable à long terme. Car pour réaliser ses rêves, l'hôtelier va devoir convaincre ses différents bailleurs de fonds.

Plusieurs aides sont à sa disposition. Chaque financement a ses conditions et ses critères, ce qui peut faire peur au premier abord. Mais ces instances ont l'habitude de travailler ensemble et ont aussi pour mission de dispenser expertises et conseils.

En général, les financeurs soutiennent des projets qui améliorent l'offre et qui correspondent aux attentes actuelles du client. Avec des coups de pouce particuliers en faveur des coopérations et des infrastructures de loisirs ouvertes au public.

AIDE FÉDÉRALE: PRÊTS DE LA SCH

La Société suisse de crédit hôtelier (SCH) est incontournable pour les projets d'une certaine importance. C'est fréquemment sur son feu vert que les aides cantonales et le crédit bancaire se libèrent.

Prêts à conditions préférentielles: prêts de lancement (taux de 1,5 à 2%) pour une période de 5-10 ans ou prêts à taux fixe (de 1,25 à 2,9%) selon rating individuel. Baisse supplémentaire du taux jusqu'à 0,5% si les projets répondent à l'un des quatre critères suivants:

- amélioration de la productivité,
- prolongement des saisons/coopérations/établissements moteurs
- projet d'importance régionale
- mesures énergétiques.

Limites: prêts jusqu'à 40% de la valeur de rendement et 6 millions de francs maximum par projet.

“ Avant d'investir, il faut être au clair avec ses objectifs et leurs conséquences: est-ce que je veux apporter une plus-value aux clients et augmenter les prix? Maintenir mon offre, améliorer ma productivité à long terme? Réduire mes coûts, augmenter ma marge? Cette réflexion de départ est indispensable!

Philippe Pasche, directeur de la SCH

AIDES CANTONALES: CRÉDITS NPR ET FONDS DU TOURISME

Depuis début 2016, un fonds cantonal spécial soutient les projets touristiques, sous la forme de cautionnements bancaires et de prêts directs. Les aides peuvent se combiner entre elles et s'ajouter aux traditionnels crédits NPR (prêts sans intérêt de la nouvelle politique régionale). Elles sont gérées par le Centre de Cautionnement et de Financement SA (CCF).

“ Anticipez et planifiez votre investissement! N'hésitez pas à venir nous trouver une année avant le début des travaux pour évoquer vos projets, et suivre les meilleures pistes de financement!

Jacques Métrailler, directeur du CCF

Crédits NPR: prêts sans intérêts, de 25% max. de l'investissement et de 1 million. Amortissement sur 15 à 18 ans.

Programme d'impulsion spécial 2016-2019: prêt sans intérêt pour infrastructures hôtelières ouvertes au public et apportant une plus-value (établissements thermaux, infrastructures pour congrès ou installations sportives ou de loisirs).

Fonds du tourisme: prêts assimilables à des fonds propres, entre 100'000 et 2 millions de francs.

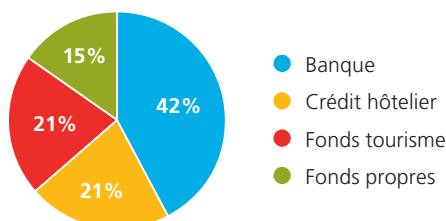
Cautionnement touristique: caution de crédits bancaires, entre 125'000 et 4 millions de francs.

Conditions: démontrer la capacité de rembourser les prêts et d'être viable sur la durée. La part étatique du financement ne doit pas dépasser 80% du projet d'investissement, et le 40% du total du bilan.

CRÉDIT BANCAIRE ET FONDS PROPRES

Même si les apports publics jouent un rôle important, l'essentiel du financement repose sur la banque. En général, cette dernière prête jusqu'à 70% de la valeur de rendement (une moyenne entre le chiffre d'affaires avant et après investissement). Elle a besoin de l'analyse de la SCH pour se prononcer. S'il peut compter sur la garantie des aides publiques, l'hôtelier n'aura que 10 à 15% de fonds propres à assurer dans le cadre d'un projet de rénovation.

Exemple de montage financier pour un projet de rénovation de 2,6 millions



Les combinaisons des différents prêts varient d'un cas à l'autre.

La coopération paie: le cas des «Lötschentaler»

«Die Lötschentaler» collaborent depuis 2011. Ces trois petits hôtels ayant tous besoin de rafraîchir et d'agrandir leurs chambres, ont rassemblé et coordonné leurs demandes pour monter un dossier commun, d'un montant total de 3,3 millions de francs.

“ Si l'on croit en soi et en l'avenir touristique de sa région, les portes des financeurs finissent par s'ouvrir. Esther Bellwald, directrice de l'hôtel Nest- und Bietschhorn à Blatten

Esther Bellwald, patronne de l'hôtel Nest- und Bietschhorn en est certaine: «sans notre coopération, nous n'aurions jamais trouvé un tel financement!» Mais le processus demande patience et persévérance. «L'accord de chaque financeur dépend de celui des autres. De plus, l'argent est prêté en fonction de la valeur de votre rendement... mais si vous investissez, c'est bien parce que votre rendement n'est pas suffisant!» Pour rompre ce cercle vicieux, il n'y a qu'une solution: convaincre. «En fin de compte, c'est l'humain qui fait la différence. Si l'on garde confiance dans ce qu'on fait, les portes finissent par s'ouvrir.»

Procéder étape par étape...

1. Délimiter son projet et ses objectifs
2. Monter son dossier, avec les éléments suivants: budget des investissements, business-plan, planification financière, documents concernant l'hôtel et l'hôtelier.
3. Présenter et valider son dossier auprès de la Société suisse de crédit hôtelier
4. Lancer les demandes de financement auprès du Canton et de la banque

Les bonnes adresses

Société suisse de crédit hôtelier: www.sgh.ch

Centre de cautionnement et de financement de l'Etat du Valais (crédits NPR et fonds cantonal du tourisme): www.ccf-valais.ch

Antenne région Valais romand: www.regionvalaisromand.ch

Aide suisse aux montagnards: www.berghilfe.ch

3 questions à Oliver Schnyder, Directeur Général de la Banque Cantonale du Valais



«On constate une embellie dans le secteur du tourisme»

Comment se présente la conjoncture pour la branche hôtelière?

Oliver Schnyder (OS): Malgré les défis auxquels l'hôtellerie est confrontée, on observe un changement de tendance et des opportunités intéressantes. Les dépenses des ménages dédiées aux voyages restent importantes. Avec la reprise économique en Europe, accompagnée d'un affaiblissement du franc suisse face à l'euro, on voit se dessiner une embellie pour le tourisme en Valais.

Comment jugez-vous le potentiel de l'hôtellerie valaisanne?

OS: Ce potentiel est important pour des destinations dynamiques, qui proposent des produits et prestations bien définis, à condition que tout le monde joue le jeu. Je vois l'hôtelier comme un moteur au sein des divers acteurs touristiques. L'hôtellerie demeure un pilier de notre économie. Tout investissement dans ce domaine a des retombées positives pour les entreprises régionales.

Quel est votre conseil aux hôteliers qui souhaitent investir?

OS: Dans notre canton, nous possédons une vraie culture hôtelière, avec des professionnels dynamiques et compétents. Avant de se lancer dans un projet, l'hôtelier devrait prendre le temps de s'entourer de spécialistes pour réfléchir à la pertinence de son investissement et établir une planification financière.



Bon pour vos affaires

La fiduciaire de proximité au service de l'hôtellerie



Les hôteliers ont besoin d'un conseil financier fiable et indépendant. Grâce à ses compétences, la fiduciaire BDO les aide à surmonter des caps décisifs, comme la préparation d'une succession ou la réalisation d'un plan d'investissements.

Les hôteliers ont de plus en plus souvent recours à des professionnels pour gérer leur comptabilité et leur fiscalité. Un gain de temps et d'efficacité, qui leur permet de se consacrer entièrement à leur mission d'accueil. Gestion des salaires, déclaration fiscale, bouclage des comptes... Une fiduciaire peut prendre en charge un grand nombre de «corvées» comptables. Grâce à son Centre de compétences spécialisé dans l'hôtellerie, BDO offre davantage: des conseils sur mesure pour amorcer des changements importants. Par exemple, une transmission d'affaires, qui demande une réflexion globale. «Nous nous chargeons des estimations et des différentes possibilités. Il est important d'anticiper ce cap plusieurs années à l'avance, afin de repérer le bon moment pour vendre, avec la fiscalité optimale pour les deux parties», explique Bastien Forré, responsable de la succursale BDO à Sion.

Les investissements hôteliers exigent également un accompagnement solide. Les experts sont formels: il faut s'entourer de professionnels compétents pour monter un budget crédible aux yeux des institutions de financement (lire pages 4-5). BDO est le partenaire idéal pour ces projets. Ses consultants connaissent les mécanismes et conditions de prêts, et soutiennent les hôteliers dans leur planification financière.

Rappelons que BDO est l'une des plus importantes fiduciaires suisses. Sa succursale valaisanne basée dans la capitale offre une relation de proximité tout en tout en disposant des compétences d'un réseau national et international.

Avantages pour les membres AHV

- Déclaration d'impôts offerte la première année, pour tout nouveau client.
- Premier entretien-conseil gratuit et sans engagement.

Les services BDO pour l'hôtellerie: audit, achat et vente d'hôtels, règlements de succession, système de contrôle interne (SCI), coaching financier et analyses, gestion des salaires, fiscalité et TVA, comptabilités et conseil en matière de clôture. 



Votre contact à Sion:

Bastien Forré,
responsable de
succursale,
027 324 70 70,
www.bdo.ch



Conseils d'expert

avec Gaëtan Constantin, responsable fiscalité chez BDO à Sion

Nouveaux taux TVA: réglez vos logiciels!

Dès le 1^{er} janvier 2018, la TVA baisse de 8 à 7,7% dans la restauration et de 3,8 à 3,7% dans l'hébergement. Un changement trop faible pour impacter les prix, mais avec des conséquences au niveau comptable.

Quel taux appliquer pour des clients qui passent la nuit du Réveillon dans mon hôtel?

L'ancien taux, puisque le menu du Réveillon et la nuitée sont honorés dès le 31 décembre 2017, même si vous encaissez le montant le 1^{er} janvier.

Et qu'en est-il des packages à cheval sur 2017 et 2018?

Il faut effectuer une répartition *pro rata temporis*. Si une seule facture est établie, les prestations de l'année 2017 et celles de l'année 2018 doivent être clairement séparées.

A quoi dois-je faire attention lors du changement de taux?

- N'oubliez pas d'entrer les nouveaux taux dans vos appareils et logiciels.
- Réglez vos caisses de restauration et vos programmes de facturation, afin que l'impôt soit calculé dès le 1^{er} janvier.
- Dans le décompte TVA du 4^e trimestre 2017, deux colonnes sont prévues pour l'ancien et le nouveau taux: inscrivez vos résultats au bon endroit!



Séjours santé

La Clinique de l'Œil du Valais veut séduire les touristes médicaux

Se faire opérer d'une myopie le lundi, dévaler les pistes de ski le lendemain... C'est possible. La Clinique de l'Œil de Sion veut développer le secteur prometteur du tourisme médical, main dans la main avec l'Association hôtelière du Valais.

Une quarantaine de personnes profitent déjà chaque année de combiner une opération ophtalmologique avec un séjour touristique, soit environ 15% de la patientèle totale de la Clinique. Tout s'y prête. D'abord, toutes les prestations de la Clinique sont ambulatoires: après 3 heures seulement, on peut sortir et regagner son lieu de séjour. La proximité de l'aéroport de Sion ajoute ensuite un atout important. Enfin, la richesse de l'offre touristique valaisanne n'est plus à démontrer.

«Développer le tourisme médical est un de nos axes prioritaires», explique le directeur de la Clinique de l'Œil Frédéric Joly. «Pour cela, nous travaillons avec plusieurs partenaires, dont les hôteliers et des compagnies d'aviation.» A terme, il souhaite proposer un package clé en main, incluant le transport, les prestations médicales et le séjour touristique.

Technologie de pointe

Quel est le profil des touristes médicaux que la Clinique pourrait séduire? Avant tout des myopes, presbytes, astigmates (ou les trois à la fois) que leurs lunettes indisposent et



Une partie des patients qui vient se faire opérer à La Clinique de l'Œil profite de rester en Valais pour un séjour touristique.

qui souhaitent profiter d'une chirurgie réfractive au laser. Il y a aussi celles et ceux qui souhaitent rectifier une paupière ou un cil, surtout pour des raisons esthétiques. A Sion, ils profitent d'une technologie de pointe et de compétences humaines qui permettent d'offrir à chacun une solution sur mesure. En une semaine, tout est fait: l'opération, les contrôles pré et post-opératoires.

Cette chirurgie, aujourd'hui excellemment bien maîtrisée, est considérée par la Lamal comme une opération de confort. Donc non remboursée. Mais pas toujours: une paupière tombante qui gêne le regard est remboursée par l'assurance de base. «Nous n'avons pas de statistique sur

l'importance du tourisme médical. Ce qu'on sait par contre, c'est qu'il profite avant tout aux grandes villes. Nous voudrions attirer une partie de cette patientèle chez nous», poursuit Frédéric Joly.

La Clinique de l'Œil propose bien sûr toute une palette de prestations moins liées au tourisme médical. Elle offre par exemple une chirurgie de la cataracte en quelques heures au lieu de quelques jours. «A cet égard, le groupe ONO (ndlr: propriétaire de la clinique de Sion et de trois autres cliniques à Genève, Lausanne et Zurich) a joué un rôle de précurseur.» On s'y rend aussi pour de classiques examens de la vue, ou des contrôles plus approfondis, par exemple pour prévenir des problèmes de glaucome. ➤



“ En général, le tourisme médical profite surtout aux grandes villes. Nous voudrions attirer une partie de cette patientèle chez nous.

Frédéric Joly, directeur de la Clinique de l'Œil



En savoir plus sur la Clinique de l'Œil Valais: www.cliniqueoeilvalais.ch



Articles d'hygiène

«Simple, uniforme et sur mesure: génial!»



Carine Brendel (à droite) avec son frère Daniel (à gauche) et sa belle-soeur Rose. Les produits Ille ont amélioré l'esthétique et la gestion pratique du matériel hygiénique de leur hôtel Alpina.

Depuis un an, l'hôtel Alpina à Leukerbad achète une large gamme d'articles d'hygiène auprès du même fournisseur. Avantages: unité de style, service de qualité et, comme membre de l'AHV, rabais intéressant.

Carine Brendel se souvient très bien de l'époque où elle ne travaillait pas encore avec Ille Papier Service: «Nous avions différents fournisseurs, et donc différents modèles de poubelles, distributeurs de savon, porte-brosses WC, etc. Il manquait une ligne claire dans toute la maison, de la salle de bain aux WC des chambres, en passant par les toilettes du restaurant, sans parler de la cuisine...»

Les commandes, c'est du passé

Depuis décembre 2016, tout a changé. L'hôtel Alpina reçoit désormais une large gamme d'articles d'hygiène d'Ille Papier Service GmbH. La société, basée en Allemagne avec une représentation en Suisse, a équipé l'hôtel familial de distributeurs de papier hygiénique, lingettes cosmétiques, serviettes hygiéniques, gel douche et savon pour les mains. Elle veille à ce que les distributeurs ne se vident jamais.

«Le représentant commercial d'ILLE nous rend régulièrement visite, évalue nos besoins et s'assure que la bonne quantité de produits hygiéniques soit livrée à temps», explique Carine Brendel. Plus besoin d'entrepôt pour tenir les réserves de papier toilette. Lorsque l'hôtel est plein et qu'il y a besoin de plus de matériel, la livraison suit en conséquence. Les porte-brosses à dents et gobelets, le porte-balais et les poubelles de l'hôtel Alpina proviennent de la maison Ille. Ils présentent un style uniforme dans tous les secteurs de l'hôtel, même dans la cuisine et les toilettes du personnel.

«Grâce aux produits Ille, toutes les chambres et toilettes sont équipées dans le même style. C'est beaucoup plus esthétique et plus pratique dans l'utilisation quotidienne, y compris pour la vidange et le nettoyage», déclare Carine Brendel. 



Avantage pour les membres AHV: 15-25% de rabais

Depuis cette année, Ille fait partie des «Preferred Partners» de l'AHV. En tant que membre, Carine Brendel de l'hôtel Alpina profite d'une réduction de 15 à 25%, selon le produit et le service. «Les produits sont parfaits, les appareils faciles à utiliser, le service excellent, les employés d'Ille sympathiques et compétents... Bref: nous sommes totalement convaincus par Ille. C'est un plaisir de travailler avec eux!».

**15-25%
de rabais**

**Avantage pour
les membres AHV**

Pour obtenir une offre

Etes-vous intéressé par la gamme complète d'articles hygiéniques d'Ille Papier Service?

Appelez ou envoyez un e-mail: un représentant vous rendra visite dans votre hôtel. Vous discuterez ensemble de vos besoins, souhaits et solutions. Et définirez l'offre de votre choix.



HOTLINE

Chez Ille on parle aussi français. La hotline répond en allemand, mais les clients intéressés sont redirigés vers les personnes compétentes qui s'expriment en français.

**Numéro de téléphone: 044 775 55 00
Adresse e-mail: service@ille.ch**



Réalité virtuelle

Votre chambre d'hôtel comme si vous y étiez

Il suffit d'un clic pour immerger votre futur client dans une chambre, un espace de séminaire, un restaurant ou même un spa. Ces visites en 3D ont de plus en plus de succès: la société Immersive Business Advantage (IBA) les réalise pour vous.

Les visites virtuelles immersives en 3D, ce sont des voyages au cœur même de l'offre hôtelière, accessibles sur un ordinateur, un smartphone, une tablette. La structure du parquet, le design de la salle de bains, l'agencement, la déco, tout y est montré fidèlement. Il suffit de se laisser guider en cliquant sur «Play», et la visite commence en caméra subjective, qualité 4K et à 360 degrés. On peut aussi choisir son itinéraire au gré de ses envies.

D'autres clics permettent d'accéder, par exemple, aux menus et photos des plats du restaurant, à des suggestions de loisirs et même aux plans de vos salles de conférences. «Cette aide à la décision est précieuse pour le client. Il peut se projeter, il sait à quoi s'attendre en toute transparence. Terminés les problèmes de photos jugées trompeuses par le client. Cette technologie permet une incitation à l'achat tout en améliorant l'expérience client dès la phase de réservation», commente le directeur de l'entreprise IBA Thibaut Hannedouche, un ancien de l'Ecole hôtelière de Lausanne.

Les visites en réalité virtuelle enrichissent la panoplie digitale du marketing hôtelier.

Un bonus marketing

L'accès à la visite virtuelle s'opère via un lien internet fourni par IBA, qui héberge les vidéos sur ses propres serveurs gratuitement pendant deux ans. L'hôtelier peut intégrer aisément la visite sur son propre site. Il peut aussi louer un casque de réalité virtuelle pour des démos dans des foires, expositions, événement ponctuels.



IBA propose une réalité virtuelle haute qualité, facile à intégrer sur son site internet.

Les visites en réalité virtuelle enrichissent la panoplie digitale du marketing hôtelier. «Mieux vaut ne pas manquer le train de cette révolution numérique, faute de quoi on se retrouve à quai et le temps perdu est difficile à rattraper», estime Thibaut Hannedouche. «La réalité virtuelle que nous proposons n'est pas un gadget. Nous offrons des solutions de haute qualité, spécifiques, et accompagnons nos clients tout au long du processus.» Le coût? Pour deux chambres type par exemple, la facture se montera à 700 francs, moins 5% de rabais pour les membres de l'AHV.

Hôtelier satisfait

«Je m'intéressais depuis quelque temps déjà à la visite virtuelle de chambres pour mon établissement. Mais j'hésitais. Tout cela me paraissait compliqué et cher.» Gérald Maraite, directeur de l'Hôtel Bristol à Verbier, a

fini par faire le pas. «Le directeur de IBA est venu me voir et m'a rassuré: les prises de vue ont duré une heure seulement, et le lendemain, le lien vers la visite virtuelle était déjà disponible.» Quant au coût (350 francs pour une chambre Cosy standard), le directeur le juge tout à fait raisonnable. Il envisage même d'étendre les visites virtuelles aux autres catégories de chambres proposées dans son hôtel. «Le rendu est intéressant, et on ne ment pas sur la qualité, ce qui peut éviter certains désagréments».

“ La réalisation est rapide, le rendu intéressant. Avec cette technologie, on ne ment pas sur la qualité, ce qui peut éviter certains désagréments avec le client.

Gérald Maraite, directeur de l'Hôtel Bristol à Verbier

**5%
de rabais**

**Avantage pour
les membres AHV**



Votre contact chez IBA: 078 922 89 36,
thibaut.hannedouche@ib-advantage.com

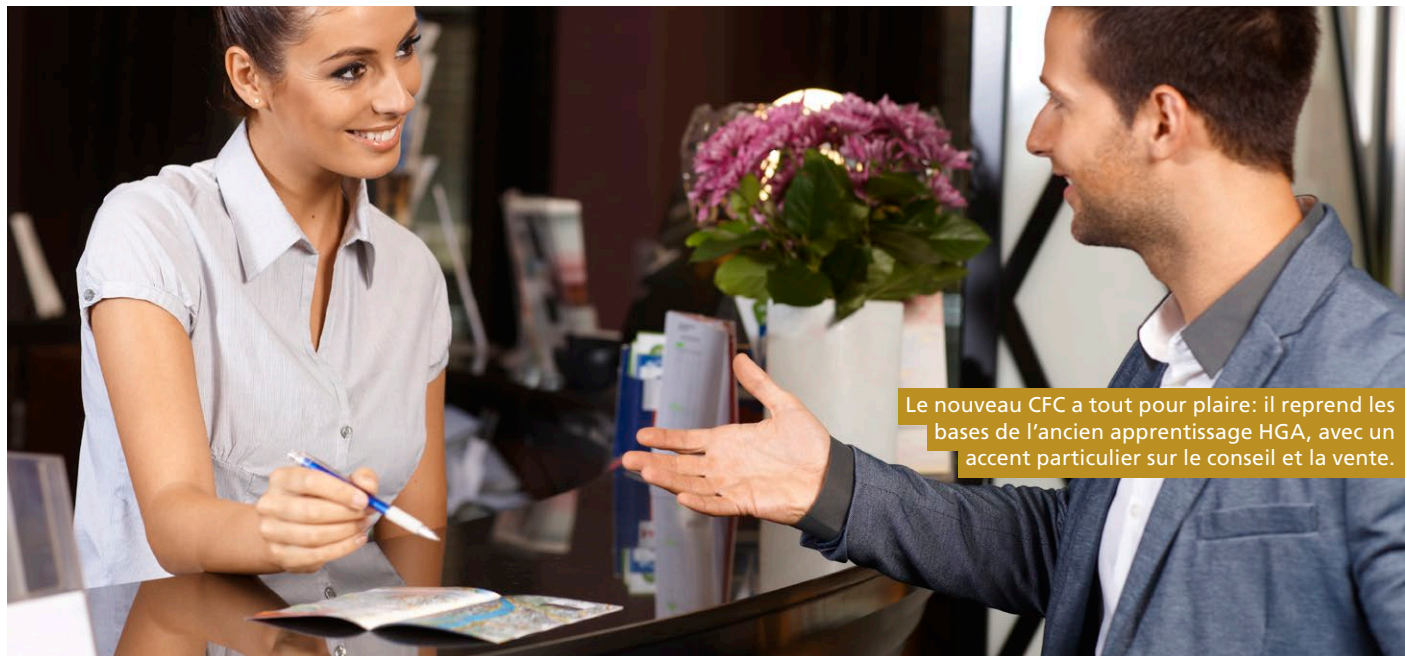


Vidéo de présentation sur YouTube, avec mot-clé «IB-Advantage 3D»



Apprentissage SPECO

Hôtels formateurs, lancez-vous!



Le nouveau CFC a tout pour plaire: il reprend les bases de l'ancien apprentissage HGA, avec un accent particulier sur le conseil et la vente.

Le nouveau CFC de «Spécialiste en communication hôtelière» a bien démarré. Le nombre de places reste cependant inférieur à la demande. Des cours-blocs devraient être proposés à Sion en 2018.

Depuis septembre, l'apprentissage cantonal HGA est devenu un CFC officiel, reconnu au niveau suisse. Sous le nom de «Spécialiste en communication hôtelière» (SPECO), il a fait l'objet d'une importante campagne marketing. Le fond ne change pas: il s'agit toujours de former des collaborateurs polyvalents, capables à la fois d'assurer le service, la réception, la préparation des chambres et de donner des coups de main en cuisine. Le volet «marketing, conseil et vente» a été renforcé pour mieux répondre aux besoins actuels des hôtels.

Si la formule séduit, elle n'a pas encore obtenu le succès escompté. 25 apprentis SPECO ont trouvé une place dans le canton (14 dans le Bas, 11 dans le Haut), alors qu'ils étaient habituellement plus d'une trentaine à se lancer en HGA chaque année. Selon Stève Delasoie, président de Hotel et Gastro formation Valais, c'est la nouveauté qui a freiné les ardeurs. «Beaucoup d'hôteliers préfèrent attendre d'avoir des échos des premières expériences avant de se lancer.

De plus, les informations destinées aux professionnels sont arrivées tardivement, ce qui n'a pas aidé les hôteliers à se décider dans les temps.»

Cours-blocs et échanges linguistiques

Dans les hôtels ouverts à la saison, on déplore l'absence de cours-blocs en langue française. En effet, l'offre de cette première rentrée se limite au mode dual dans le Valais romand, alors que le Haut-Valais bénéficie d'un enseignement saisonnier. Une organisation qui devrait s'améliorer dès la rentrée prochaine, à condition que l'offre suive...

«Nous devons obtenir un nombre suffisant d'entreprises formatrices pour ouvrir une classe de cours-blocs à Sion. Le but est de répondre aux attentes de tous les établissements», explique Claude Pottier, chef du Service de la formation professionnelle de l'Etat du Valais.

Le nouveau CFC ne pourra donc prendre son envol qu'avec l'engagement des acteurs de la branche. Ce dont Stève Delasoie ne

doute pas: «Nous sommes au début, les hôteliers vont suivre. Ce métier est parfaitement adapté à leurs besoins et il est très attractif pour les jeunes.»

“ Il n'y a aucune condition supplémentaire à remplir pour les hôteliers. Tous ceux qui ont formé des apprentis HGA peuvent former des apprentis SPECO! ”

Patrick Béro, directeur de l'AHV

De plus, les promesses de développement s'annoncent très alléchantes: comme canton bilingue initiateur de cette formation polyvalente, le Valais va proposer des échanges linguistiques aux apprentis. Ceux qui suivent les cours-blocs auront l'occasion de travailler dans l'autre partie du canton et même de faire un stage et un cours de langue en Angleterre. 

“ Pour un petit hôtel comme le nôtre, l'apprentissage SPECO est idéal, car nous avons besoin d'employés polyvalents. Notre apprenti est très content: les cours sont passionnants et lui apportent des connaissances vraiment utiles dans tous les domaines. ”

Corinne Ançay, co-directrice de l'Hôtel de la Prairie, Crans-Montana



Pour devenir hôtel formateur et proposer une place d'apprentissage: inscription sur www.vs.ch/osp ou à l'Orientation scolaire et professionnelle, 027 606 45 00



Pour communiquer vos places de stage et d'apprentissage: www.metiershotelresto.ch



Formation continue ritzy

Les cours «sur demande» cartonnent

Presque tous les séminaires proposés par ritzy peuvent s'organiser directement dans votre établissement ou votre destination. Une formule qui séduit de plus en plus!



Souvenir du cours de prévention incendie, donné le 11 octobre dernier à Zermatt.

Le contenu du cours sur la gestion des réclamations a également permis de détendre l'atmosphère à la réception. «Nous avons beaucoup évolué dans ce domaine. Les remarques d'un client mécontent ne sont plus vécues comme un drame. On a même réussi à inverser la tendance en tirant parti de ce genre de situation!» Stéphane Boisseaux a également apprécié la qualité des intervenants de ritzy, qu'il n'a pas hésité à rappeler à l'occasion, pour un conseil ou un mandat.

Du temps utilement investi

Le nouveau cursus de «Revenue Management» est un must pour les hôtels qui souhaitent maximiser leur chiffre d'affaires. La consultante Alexandra Fèvre aide les établissements à analyser leurs ventes et à améliorer leur stratégie tarifaire. La première session, lancée au printemps 2017 à Crans-Montana, a convaincu les participants, qui ont tous constaté une augmentation de leurs chiffres. Le succès s'est confirmé à Martigny. Depuis, les demandes se succèdent.

«La consultante de ritzy nous a donné d'excellents outils pour améliorer notre rentabilité.»

La société des hôtels des Cinq 4000 a commandé une formation personnalisée pour ses quatre établissements à Zinal et Grimentz. Sa directrice Christine Udry est enthousiaste: «Il nous manquait une tarification dynamique par période. En six journées de cours, la consultante de ritzy nous a donné d'excellents outils pour améliorer notre rentabilité au quotidien.» Désormais, les prix des chambres sont fixés en fonction de toute une série de paramètres (occupation, période, réservations passées et futures, budget, concurrence). «La technique prend un peu de temps, mais elle en vaut vraiment la peine! Cette démarche nous rend pleinement acteurs de notre exploitation. Nous constatons une réelle augmentation des réservations par rapport à l'an passé. Cette saison d'hiver s'annonce très bien!»

Des cours plus proches et mieux ciblés. C'est la tendance qui se dessine clairement chez ritzy. Même si le programme de formation propose toujours un vaste choix de cours à dates fixes en plaine, les séminaires sur demande sont de plus en plus prisés: cette année, la formule en entreprise représente environ 70% des cours effectués, soit 217 séminaires. Ritzy les organise dans votre établissement ou dans votre destination, à la date qui vous convient.

Bon pour l'esprit d'équipe

Certains séminaires se prêtent particulièrement à ces formations «in situ». Par exemple, les formations sur la gestion des collaborateurs, qui explorent les problématiques

rencontrées par le manager et son équipe: diriger, recruter, déléguer, créer un esprit d'équipe, améliorer le service, etc.

Stéphane Boisseaux, directeur de l'Auberge de l'Hospice au Grand St-Bernard, a ainsi pu organiser dans son établissement deux cours de management pour son équipe l'an passé. Une formation programmée en début de saison, qui a permis au personnel de démarrer d'un bon pied. «Un an après, mes cadres parlent encore de cette journée qu'ils ont passée ensemble. Ce cours a marqué les esprits et généré une solidarité très précieuse entre les différents responsables», constate l'hôtelier.



Pour obtenir un séminaire ritzy dans votre établissement ou votre destination, il suffit de vous inscrire sur www.ritzy.ch

Merci d'envoyer votre demande au moins 20 jours avant la date souhaitée.

Entre nous soit dit



Etre ou ne pas être au courant... Telle est la question !

Depuis cet automne, la société Valais Wallis Promotion (VWP) travaille au développement d'un tourisme « quatre saisons ». Elle a souhaité impliquer des représentants de l'hôtellerie dans la réflexion: une démarche participative, que nous saluons! A la demande de VWP, nous sommes donc partis en quête d'hôteliers disponibles pour 4 à 8 séances d'ici le printemps prochain. Ce ne fut pas simple, mais nous avons tout de même réussi à trouver quelques volontaires, grâce notamment à l'aide de certains présidents de section.

Les premiers produits cantonaux seront mis sur le marché ces prochaines saisons d'été et d'hiver. Ce projet de tourisme à l'année représente une chance pour les hôteliers: ils pourront exploiter leur établissement pendant une période beaucoup plus longue qu'actuellement. Raison pour laquelle je vous recommande vivement de répondre positivement aux appels à participation pour ces futurs produits cantonaux.

Pour les plus dynamiques d'entre vous qui voudraient encore prendre part à ces ateliers créatifs et donner votre avis, être acteur de ces futurs produits: il n'est pas trop tard pour s'inscrire! Merci aux hôteliers qui ont accepté de s'investir pour que leurs collègues y trouvent leur compte. Quant aux autres, les «trop occupés» ou les absents, ils pourront soit remercier leurs collègues pour leur engagement efficace, soit pleurer sur des produits qui ne leur correspondent pas et reprocher à VWP et à l'AHV de ne rien faire pour eux.

A tous, je souhaite d'excellentes fêtes de fin d'année et une fructueuse nouvelle année 2018, pleine de santé et de satisfaction.



Patrick Bérold
Directeur AHV

Quoi de neuf?



Taxe poubelle: réduisez vos déchets!

Dès le 1^{er} janvier 2018, les communes du Valais romand se mettent à la taxe au sac. Particuliers et entreprises seront ainsi taxés selon la quantité de déchets qu'ils produisent, comme dans le Haut-Valais et les autres cantons suisses, selon le principe du pollueur-payeur. Pour faire des économies et réduire le gaspillage, le programme de formation ritzy organise sur demande un cours spécial sur ce thème: «Évitez les déchets alimentaires», avec des astuces simples pour la gestion de vos restes au quotidien.

Détails et inscription: www.ritzy.ch

Attention aux malicieux

Ces dernières semaines, la Centrale d'enregistrement et d'analyse pour la sûreté de l'information (MELANI) a observé différentes vagues d'e-mails qui propagent des logiciels malveillants. Les utilisateurs suisses de macOS sont particulièrement visés. Ne téléchargez aucune image ou fichier sans être assuré de leur provenance. Prenez le temps de vérifier l'authenticité du message et de l'expéditeur.

Conseils sur www.melani.admin.ch

Connaissez-vous nos prestations?

L'Association hôtelière du Valais s'active tout au long de l'année pour servir et défendre les intérêts de la branche:

- **booking-valais:** outil de réservation online gratuit pour les membres AHV. Couplé avec un Channel manager et interfacé avec une vingtaine de PMS.
- **centre de compétences:** avis de droit, formulaires et modèles de BusinessPlan, veille technologique.
- **centre d'impression:** documents et cartes des mets à des prix concurrentiels pour les membres.
- **communication:** newsletters, journal Infhotel, bulletin de statistiques, rapport de gestion, site internet, page Facebook, articles et reportages médias.
- **formation et promotion de la relève:** formation de base et formation continue
- **représentation politico-économique:** relations avec les élus, les services de l'Etat et les médias.

Rendez-vous sur www.vs-hotel.ch

Le bureau de
l'Association hôtelière
du Valais vous souhaite
de joyeuses fêtes et
une saison hivernale
pleine de succès!

Fermeture des bureaux
du vendredi 22 décembre 2017
au lundi 8 janvier 2018



Pour vos messages: info@vs-hotel.ch

Edition: Association hôtelière du Valais
Rue Pré-Fleuri 6, 1950 Sion, tél. 027 327 35 10, fax 027 327 35 11
info@vs-hotel.ch – www.vs-hotel.ch – www.booking-valais.ch

Textes: G. Hagmann, C. Pralong, M. Holzner, M. Biaggi – Graphisme: Invisu Design

