Le journal d'information de l'hôtellerie valaisanne

DÉCEMBRE 2020

infHotel

HotellerieSuisse
Valais – Wallis

Crise du coronavirus

Comment préparer la saison d'hiver

2021

Nos partenaires

Rabais et solutions sur mesure pour les hôteliers valaisans!

2 Bon plan
Devenir partenaire Lunch-Check

3 Caractères
Sandrine Julen,
Hôtel Mama à Zermatt

4 Point fort
Conseils et formation
face aux mesures sanitaires

6 Rénovation
Une solution
pour vos salles de bain

Nous ne lâchons rien!

Sur le Covid-19, tout a été dit. Chacun a pu exprimer ses doutes, ses critiques mais aussi ses espoirs et ses attentes. Vous avez été nombreux à contacter votre association professionnelle également. Sachez, en ces moments de grande incertitude, que votre association reste sur ses gardes et agit pour préserver les intérêts du plus grand nombre d'entre nous, sans discontinuer et sans jamais rien lâcher, tant au niveau politique qu'au niveau des médias.

Votre association reste sur ses gardes et agit pour préserver les intérêts du plus grand nombre d'entre nous.

Il me reste à vous souhaiter de bonnes fêtes de Noël et de Nouvel An, ainsi que la meilleure des saisons hivernales possible.

Pour l'année prochaine, mes vœux seront de vous apporter: courage, résilience, résistance, inventivité comme vous en avez fait preuve jusqu'ici, et le tout saupoudré d'ESPOIR!

Markus Schmid
Président AHV

P.S.: Ce n'est qu'une question de temps avant que Corona ne redevienne une bière et que Donald ne redevienne un canard.

Lunch-Check

Une opportunité de faire du chiffre!

Suite aux mesures sanitaires, plus de 50 millions de francs dorment actuellement sur les cartes Lunch-Check des salariés suisses. Ils ne demandent qu'à être dépensés, en vacances et pourquoi pas, en Valais!

Plus de 100 000 salariés possèdent une carte Lunch-Check en Suisse. Leurs employeurs y versent directement les indemnités repas, qui peuvent être dépensées dans quelque 8000 restaurants partenaires. Accepter les cartes Lunch-Check dans son établissement représente donc une belle opportunité d'attirer des clients et d'augmenter son chiffre d'affaires, sans effort ni sacrifice financier. Et particulièrement cette année!

En effet, le semi-confinement et les mesures sanitaires ont fortement ralenti la consommation de repas à l'extérieur. «La plupart des employeurs ont continué à alimenter les cartes de leurs collaborateurs pendant cette période. Des entreprises ont également prévu d'offrir ces cartes en cadeau pour remplacer le traditionnel repas de fin d'année. Les montants non dépensés dépassent actuellement les 50 millions de francs», explique Edgar Berthoud, conseiller clientèle chez Lunch-Check.

Une idée qui profite aux restaurateurs
Lunch-Check Suisse est une coopérative à but non-lucratif. Elle a été fondée en 1961 par des restaurateurs zurichois, qui voulaient renforcer la gastronomie et offrir aux employeurs une alternative meilleur marché aux restaurants d'entreprise. Elle propose un mode de paiement sans espèces, disponible à l'échelle suisse. Contrairement aux repas réglés en cash, les indemnités Lunch-Check sont exonérées de charges sociales et n'ont pas à être déclarées comme salaire. C'est pourquoi cette formule connaît un succès grandissant auprès des employeurs: plus de 700 entreprises l'utilisent pour financer les repas de leurs employés.

Les détenteurs d'une carte Lunch-Check peuvent payer leur repas dans 8000 restaurants partenaires en Suisse. Pourquoi pas chez vous?

Vos avantages en tant que membre-restaurateur Lunch-Check

- Pas de cotisation, pas de frais de base ni d'investissements
- La carte Lunch-Check fonctionne sur les lecteurs de cartes classiques (standard ep2)
- Faible commission de 1,25%
- Décompte simple et rapide
- Publicité gratuite sur le site internet et dans l'App Lunch-Check

Inscription gratuite et rapide sur **lunch-check.ch**

Sandrine Julen, Hôtel Mama à Zermatt

Chaque balcon est une pièce à vivre.

Sandrine Julen ne manque pas d'idées pour améliorer l'accueil et le management de ses établissements. En trois ans, elle a rénové l'hôtel familial, repris deux bars et deux restaurants, et ouvert une entreprise de nettoyage à Zermatt.

Travailler dans son village natal n'était pas dans ses plans. Sandrine Julen a quitté Zermatt à l'âge de 11 ans pour l'internat d'Engelberg. Elle a ensuite multiplié les expériences à l'étranger et obtenu le diplôme de l'Ecole hôtelière de Lausanne. «J'ai toujours voulu faire ce métier, mais je voulais me prouver que je pouvais partir de zéro, loin de la dynastie hôtelière Julen.» Une opportunité inattendue se présente pourtant à la fin de ses études: sa tante cherche à remettre l'hôtel Admiral. «J'étais la seule de la famille à pouvoir le reprendre!

Boutique-hôtel «comme à la maison»

Son père Mario Julen lui propose de racheter l'Admiral en 2017. Sandrine Julen se lance à l'âge de 25 ans, sous le regard de ses aînés, tous des hôteliers aguerris de la station. «Ils m'ont observée et testée avant de m'accorder leur confiance. Mais j'ai rapidement eu les mains libres pour changer entièrement le concept ainsi que le nom du lieu.» L'hôtel Mama ouvre ses portes fin 2019. Un boutique-hôtel cosy, au design soigné et chaleureux, pour se sentir «comme à la maison». Salles de bains et fenêtres ont été agrandies. Chaque balcon est considéré comme une pièce à vivre: les hôtes peuvent y déguster une fondue en admirant la vue sur le Cervin. Le spa a été supprimé au profit de jacuzzis et de saunas individuels. Autant de choix qui donnent une ambiance unique à Mama.

«On ne peut pas tout faire»

Sandrine Julen incarne cette nouvelle génération d'hôteliers qui se concentre sur l'essence du métier sans sacrifier sa vie personnelle. Aujourd'hui, on ne peut plus tout faire ni être partout. Par exemple, je confie le marketing et la comptabilité à des professionnels. Avec une bonne structure, on peut tout gérer sans s'épuiser.» Sandrine Julen est très fière de l'organisation qu'elle a montée avec son père. Elle lui a permis de diversifier ses activités à travers quatre nouveaux établissements (l'Elsie's Bar, le Grampi's, le Mamacita et l'Hexenbar) ainsi qu'une société de nettoyage (Starclean). Elle se retrouve aujourd'hui à la tête d'une entreprise de 100 collaborateurs.

> *Nous sommes nomades dans l'âme, l'être humain aura toujours besoin de voyager et de découvrir.*

La passion des vins et des parfums

La crise sanitaire actuelle ne l'effraie pas. L'hôtel Mama, fréquenté par des touristes suisses, a vécu une belle saison estivale. «Le plus difficile, c'est ce climat d'incertitude et les effets psychologiques pour mes employés étrangers. Le défi est de leur assurer une activité pendant cette période.» Entre rénovations et idées de développement, les projets ne manquent pas. Sandrine Julen a du nez pour les affaires, mais pas que... Fine dégustatrice de vins, elle sait flairer les perles des vignobles d'ici et d'ailleurs. Son rêve? Créer sa propre ligne de parfums.

www.hotelmamazermatt.ch

Crise du coronavirus

Comment passer l'hiver avec le Covid-19?

Mesures sanitaires, gestion du personnel, problèmes de rentabilité… Cette saison hivernale s'annonce compliquée. L'AHV répond à quelques questions récurrentes.

Les mesures de quarantaine: sans souci avec un plan de protection

Le proche d'un collaborateur est mis en quarantaine. Dois-je mettre mon employé en quarantaine également?
Si le collaborateur n'a pas eu de contact direct et étroit (sans masque, à moins de 1,5 m et pendant au moins 15 minutes) durant la période de contagion avec un cas positif Covid avéré (donc, pendant les 48 heures qui précèdent les symptômes ou le moment du test), il ne doit pas subir de quarantaine et peut retourner travailler, sauf bien sûr s'il présente des symptômes.

Un de mes employés est déclaré positif. Dois-je mettre tous ses collègues en quarantaine?
La cellule de traçage du canton demandera par SMS au cas positif d'informer ses collègues et son patron de la mise en quarantaine de toutes les personnes avec lesquelles il a eu un contact étroit pendant la période de contagion. Si le plan de protection a été mis en place (port du masque et distance) entre employés, il n'y a pas lieu de fermer l'établissement. Les collègues peuvent continuer leurs activités en l'absence de symptômes.

Un client est mis en quarantaine car il présente plusieurs symptômes. Dois-je mettre tous les collaborateurs qui l'ont approché en quarantaine?
C'est toujours la même règle: la quarantaine s'applique s'il y a eu contact étroit sans protection pendant 15 minutes durant la période de contagion, donc 48 heures avant l'apparition des premiers symptômes. Si vos collaborateurs ont porté le masque en présence du client et qu'ils n'ont aucun symptôme, ils peuvent continuer à travailler normalement.

Contrats pour l'hiver: la prudence est de mise

Comment gérer mon personnel et qu'en est-il de la RHT?
Pour cet hiver, il est plus prudent de reconsidérer vos besoins en personnel. Optez aussi pour des contrats à temps partiel, en complément ou à la place de contrats à 100%, et voyez avec votre employé si vous pouvez augmenter son temps de travail au besoin. Compensez ou payez les heures supplémentaires à la fin de la saison pour éviter qu'elles ne coûtent pas plus cher. N'oubliez pas de mentionner une résiliation à 30 jours sur les contrats saisonniers. Cet hiver, tous les contrats saisonniers ont aussi droit à la RHT. A partir d'une baisse du chiffre d'affaires de 10% par rapport à l'an passé, vous pouvez déjà faire la demande de préavis.

Rester rentable malgré tout…

S'il y a moins de clients, comment faire pour que mon restaurant soit rentable?
On peut se montrer créatif. A Crans-Montana par exemple, deux hôtels ont choisi de partager leurs ressources pour alléger les frais. La moitié de la semaine, les clients mangent dans le restaurant de leur hôtel, et l'autre moitié de la semaine, dans le restaurant de l'hôtel voisin. On peut aussi partager un chef de cuisine entre deux établissements.

Les clients risquent de vouloir négocier un rabais sur la chambre. Comment leur répondre?
Pour accepter la négociation sans perdre des plumes et rester maître de vos prix, nous vous conseillons d'installer la solution informatique PrivateDeal dans votre système de réservation: une vente directe avec des tarifs spéciaux (prix du jour), qui conviennent au client et à l'établissement. Les droits d'entrée sont gratuits jusqu'à la fin de l'année pour les membres de l'Association hôtelière du Valais: profitez-en!

«Il faut s'assurer que tout le monde joue la même partition»

Les mesures sanitaires ont modifié les règles d'hygiène et de sécurité. Comment maintenir la qualité du service dans ce contexte? ritzy lance une formation sur ce thème, en collaboration avec l'Institut de Tourisme et une spécialiste de l'hygiène. Les explications d'Emmanuel Fragnière, professeur en service design et innovation.

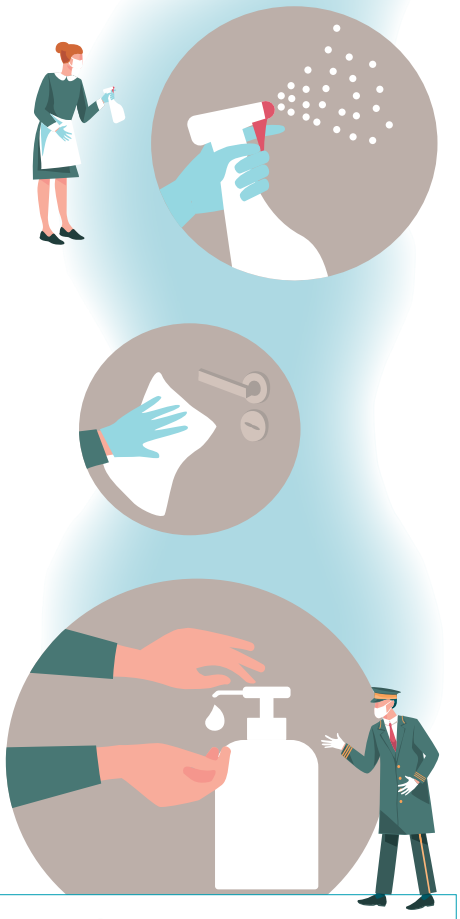
Emmanuel Fragnière, professeur en service design et innovation.

Dans quel but avez-vous conçu la formation «Safety Coach»?
Pour soutenir les acteurs de la branche. Il s'agit de réduire le risque de contamination au maximum et donc d'éviter la fermeture d'un établissement ainsi que la mauvaise publicité pour une destination. Cette formation a aussi pour ambition de faire du Valais touristique un modèle du genre, de profiter de ce défi sanitaire pour être encore meilleurs dans la qualité du service.

Quelle est l'originalité du concept?
D'abord, son approche participative, puisque la formation se crée grâce et avec les acteurs de la branche. Le concept intègre la direction et le personnel dans une réflexion qui oblige à se mettre à la place du client: le parcours de l'hôte, ses attentes et ses besoins. Chaque employé est valorisé dans ce processus, ce qui crée un esprit de corps et une meilleure communication interne. La démarche est guidée par deux experts: une spécialiste en hygiène et housekeeping, et moi-même. Un autre point fort: le «Safety Coach» se veut une plateforme permanente d'échange de bonnes pratiques. On peut s'inspirer des solutions innovantes de ses collègues.

A quels genres de bonnes pratiques pensez-vous?
Par exemple, l'hôtel de Moiry a mandaté un ébéniste pour embellir les séparations en plexiglas entre les tables. Ce nouveau mobilier est devenu un élément de décor très apprécié par les clients. Je pense aussi à cette excellente astuce de l'hôtel des Armures de Genève, qui a eu l'idée de placer une feuille transparente sur les touches du lecteur de cartes afin d'éviter de devoir désinfecter la machine après chaque paiement.

Si j'ai déjà un plan de protection sanitaire, quel est l'intérêt de suivre ce cours?
Pour vérifier que votre plan tient la route et que vos collaborateurs vous suivent. Notre concept est détaillé, systématique. Il permet de retracer le parcours du client et de garantir une continuité dans les mesures. Nous avons identifié une trentaine de «points de contact» auxquels il faut faire attention. On doit aussi bien se soucier des zones clients que du back-office. Et surtout, il faut s'assurer que tout le monde joue la même partition. Le jeu en vaut la chandelle, je crois en ce projet!



«Safety Coach»: optimisez le parcours client à partir des meilleures pratiques d'hygiène et sécurité

avec Evelyne Stern, spécialiste en hygiène et houskeeping, et Emmanuel Fragnière, professeur en service design et innovation.

- **Module 1, une demi-journée:** explication du parcours client, identification des points de contact et des mesures d'hygiène existantes. Chaque participant dresse un bilan pour son établissement.
- **Module 2, une heure de formation individuelle:** propositions d'amélioration spécifiques à l'établissement.
- **Module 3, une demi-journée:** partages d'expériences et de problématiques, formation sur la manière de sensibiliser les collaborateurs au parcours clients et mesures d'hygiène.
- **Module 4, une heure de formation individuelle:** feedback, adaptation des outils de formation et contrôle d'apprentissage.

Inscription sur ritzy.ch

Rénovation

Adieu carrelage, bonjour Corian®!

Connaissez-vous le Corian®? Ce matériau rhabille les salles d'eau de façon esthétique et solide. Vite installé, facile à nettoyer, prix abordable... Voici le nouvel allié des hôteliers!

«Ce n'est pas une révolution, mais une solution spectaculaire pour les hôtels. Lors de la dernière foire Igeho à Bâle, de nombreux professionnels ont montré leur intérêt, nous avons connu un énorme succès», explique Frank Schneider, l'administrateur de Swisspool Balneo SA, qui détient l'exclusivité de la rénovation de salles de bain en Corian® en Suisse depuis deux ans (lire encadré). Il faut dire que ce produit multiplie les avantages et simplifie la vie. Finis le nettoyage minutieux des joints de carrelage et la chasse aux traces de moisissure. Finis les chantiers interminables de rénovation et les risques liés à la poussière d'amiante. Une remise à neuf en mode Corian® s'opère sur les surfaces existantes. Avec un résultat bluffant, et pour longtemps. «On reconstitue la salle de bain de l'intérieur en collant les plaques directement sur les murs, sans tout casser. De plus, le coût n'est pas plus élevé qu'une transformation traditionnelle», assure Frank Schneider.

Corian®, kézako?

Corian® est une marque de résine de synthèse inventée par la société américaine Dupont de Nemours. Homogène et non poreux, ce matériau possède de grandes qualités en matière d'hygiène et de facilité d'entretien.

Sa composition minérale lui confère un aspect doux et agréable au toucher. Le Corian® se façonne et se colle très facilement, ce qui permet de fabriquer des pièces sur mesure et sans joints apparents, qui s'adaptent à toutes les configurations. En accord parfait avec un design chic et épuré.

- *Chantier rapide sans poussière*
- *Gain de temps pour le nettoyage (surface sans joints)*
- *Prix équivalent à une rénovation traditionnelle*

Il a testé le Corian® dans son hôtel...

«C'est juste génial!»

Stéphane Compagnon, directeur de l'Eurotel à Montreux

«Certaines de nos salles de bain étaient vieillottes, démodées. Pour davantage de confort dans ces espaces, il fallait aussi remplacer les baignoires par des douches. Je cherchais un moyen de les transformer avec des technologies actuelles. L'offre de Swisspool Balneo m'a emballé, leur solution est top! Pour une rénovation traditionnelle, j'aurais dû fermer les chambres pendant trois semaines et subir d'importantes nuisances… La rénovation en Corian® se fait en trois jours, sans poussière ni bruit, c'est juste génial! Le résultat est impeccable: un matériau noble et durable pour un effet moderne et propre.»

Avantage membre AHV

Rabais de 3% sur tout l'assortiment de Swisspool Balneo SA

Pour des renseignements ou une offre sur mesure, contactez:
Frank Schneider
032 941 48 28
078 640 48 28
info@swisspool-balneo.ch
www.swisspool-balneo.ch

Par **Philippe Zurkirchen, membre du comité exécutif d'HotellerieSuisse**

HotellerieSuisse

Agile, disponible et forte, pour vous et avec vous

Grâce à ses réformes récentes et à votre collaboration, votre association faîtière est bien outillée pour réagir et s'adapter aux exigences de la crise du coronavirus. Les actions politiques et le travail quotidien avec les régions et les membres sont constructifs. Un engagement intense, qui se poursuit.

«La Suisse se lève tôt, mais se réveille tard», vous vous souvenez? Jean-Pascal Delamuraz. Aujourd'hui, «Il faut agir aussi vite que possible, mais aussi lentement que nécessaire…», dit Alain Berset; deux phrases qui soulignent notre tissu culturel. La Suisse a souvent été un peu lente à la détente, mais c'est également ce qui en a fait sa stabilité, dit-on. Or, les temps changent. L'environnement économique lié à la digitalisation universelle évolue à vitesse grand V. Cette crise nous confronte à la question de la flexibilité et de l'agilité de la Suisse ainsi que de nos institutions et associations.

Il y a quelque temps, on parlait d'HotellerieSuisse comme d'un gros paquebot difficile à manœuvrer. Depuis mon entrée en janvier 2018 au sein du comité exécutif de l'association, j'ai observé un comité uni, composé d'hôteliers investis, avec une vision nouvelle au profit de nos membres.

J'ai eu la chance de prendre part à quelques processus importants pour notre association faîtière. A commencer par sa restructuration interne en départements connectés, plutôt qu'une vision en silos: le paquebot est devenu un voilier agile, futé et flexible. Il a été équipé d'un nouvel environnement digital, qui place le membre au cœur de la réflexion, car notre branche avance et se construit d'abord grâce ses hôteliers et ses restaurateurs. Ce qui a pour conséquence de produire deux systèmes parallèles efficaces et complémentaires: une optique «top-down» au niveau de la synchronisation de l'information (plateformes en ligne «one-stop shop»), et une optique «bottom-up» qui fait remonter les besoins de la base, grâce à des sondages fréquents auprès des membres et associations régionales sur l'amélioration des offres et prestations.

Plus unis que jamais

Dans cette tempête, notre voilier affronte vents et marées d'une seule voix. Ensemble. Le travail colossal de notre président Andreas Züllig et de notre directeur Claude Meier permet de maintenir la défense des intérêts de la branche au plus haut niveau. Le comité apporte un soutien stratégique à l'équipe de spécialistes d'HotellerieSuisse et il épaule les professionnels de la branche à travers le réseautage à tous les niveaux. Sans oublier l'engagement quotidien des présidents et directeurs d'associations régionales.

Je tiens d'ailleurs ici à saluer notre équipe de l'Association hôtelière du Valais; l'investissement personnel de Markus Schmid et de son directeur Patrick Bérod, a été particulièrement intense, constructif et fructueux. Un exemple de collaboration. HotellerieSuisse est aujourd'hui une association plus unie et plus forte que jamais.

Des efforts qui ont porté leurs fruits

Nos demandes sont prises au sérieux, inscrites à l'ordre du jour du Parlement, et le Conseil fédéral a arrêté des décisions importantes en faveur de notre industrie. La fin probable de cette crise coïncidera avec la fin du mandat de notre président. Le Covid-19 lui a imposé un lourd challenge: il est en train de le relever avec honneur. 1 milliard… Ce ne fut pas gagné, et même si cela ne semble pas encore assez, c'est déjà un grand pas pour notre branche.

Nos demandes sont prises au sérieux. Le Conseil fédéral a arrêté des décisions importantes en faveur de notre industrie.

D'autres combats que je défends avec mes collègues continuent. Outre la question des crédits Covid-19, des conditions-cadres pour les voyageurs à destination de la Suisse et leur harmonisation européenne, la liste des actions menées au profit des membres d'HotellerieSuisse est longue. J'espère que chacun saura reconnaître le travail réalisé, les outils concrets mis à disposition et le soutien général proposé.

Ensemble, nous traverserons cette période unique. Et qu'elle le reste!

Informez-vous sur hotelleriesuisse.ch avec votre login de membre.
Vous y trouverez tous les outils pour affronter cette crise.

P. P.
CH- 1950 Sion

Entre nous soit dit

Tenez le coup !

Même si la période actuelle est plutôt sombre, l'avenir s'annonce plus clair. Le semi-confinement qui prendra fin le 14 décembre devrait nous permettre (si tout se passe bien), d'éviter une troisième fermeture pendant la saison d'hiver qui approche. L'annonce du vaccin pour le mois de mars y contribuera certainement.

Restons toutefois réalistes. Cette saison d'hiver restera très difficile étant donné le manque de clientèle étrangère à prévoir. Les spécialistes tablent sur une baisse des nuitées d'environ 30% pour les mois à venir. Il s'agira pour nos membres d'assurer une planification plus précise, en ne comptant pas que sur les RHT pour subvenir au manque de liquidités. Nous préparons de concert avec l'Etat du Valais différentes promotions pour nos clients helvétiques, qui devraient nous permettre de tenir la tête hors de l'eau.

Si votre association s'engage à fond pour vous soutenir de toutes les manières possibles, nous comptons sur vous pour tenir le coup: respectez à la lettre les plans de sécurité, lisez fréquemment notre blog, et faisons preuve de créativité et d'innovation comme la plupart d'entre vous savent le faire. Courage, avec l'espoir d'un avenir meilleur, et tous ensemble, essayons de passer cette terrible période le mieux possible. Ce sont nos vœux, et nous vous souhaitons une année 2021 meilleure que celle que nous venons de passer.

Patrick Bérod
Directeur de l'AHV

Quoi de neuf?

Lex Booking, ça bouge!

Après trois ans d'attente, le Conseil fédéral a enfin ouvert la procédure de consultation sur la Lex Booking (selon motion Bischof adoptée en 2017). Il s'agit d'interdire les clauses de parité sur le marché des réservations en ligne, qui nuisent à la concurrence en ne laissant pas aux hôteliers la possibilité de pratiquer des prix meilleur marché sur leur propre site internet. HotellerieSuisse salue les grandes lignes du projet, mais va demander des précisions. Elle publiera sa réponse avant le délai de fin de consultation, qui court jusqu'au 26 février 2021.

Cursus SPECO adapté

Le CFC de Spécialiste en communication hôtelière (SPECO) adopte définitivement le cursus testé pendant la pandémie. Un modèle dual mixte, identique à l'ancien apprentissage HGA, où l'apprenti passe sa première année à l'école avant de travailler en hôtel. Avantages pour l'hôtelier: le jeune a déjà de bonnes connaissances du métier lorsqu'il débute, il doit moins s'absenter pour les cours (seulement un jour par semaine) et présente davantage de maturité. De plus, l'employeur aura eu la possibilité de tester ses capacités avant l'engagement (stages). Le principe des cours blocs est toujours disponible avec cette nouvelle formule également.

Révision LHR: prise de position

L'AHV se bat pour une égalité de traitement entre les hôteliers et les particuliers qui louent des chambres via internet (Airbnb). L'avant-projet de révision de la LHR va dans la bonne direction. Il prévoit notamment un devoir d'annonce pour toute personne qui met en location un hébergement. Consultée, l'AHV estime que ce n'est pas suffisant. Elle demande que ces hébergeurs soient soumis aux exigences légales prévues pour les locaux, dont la protection incendie. Elle s'inquiète également du nouveau système de transmission électronique des données clients exigé par le Canton; il est exclu que cet investissement informatique soit pris en charge par les hôteliers.

Edition: Association hotelière 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: Geneviève Hagmann, Myriam Holzner – **Graphisme**: Invisu Design