

## Nouvelles expériences en Valais A nous l'automne!



WWP/David Carlier

### 2 Ça nous concerne

Révolution numérique:  
la résistance s'organise

### 3 Caractères

Yves Defalque,  
Hôtel Vatel à Martigny

### 4 Point fort

Packages automnaux

### 7 Pratique

Comment appliquer le RGPD

L'œnotourisme, en plein développement.



## Lorsque le «flop» devient «top»!

Le vote sur les Jeux Olympiques est passé et le calme est revenu en Valais. Le fossé qui risquait de couper la population en deux est déjà en train de se combler. Je pense que beaucoup de Valaisans étaient déchirés entre leurs désirs et leurs peurs.

L'analyse du vote a montré que le refus des JO n'était pas une décision contre le Valais, mais une motion de censure contre le Comité olympique. L'aventure s'achève donc sur une note positive: les Valaisans pourront continuer à s'enthousiasmer pour une bonne cause, mais leur sensibilité à la protection de l'environnement et aux investissements durables s'est aussi fortement accrue.

De ce grand débat, il reste toutes les promesses financières et infrastructurelles faites par les politiciens et les communes. Il convient à présent de les honorer! Il ne faudrait pas que la politique reprenne le cours normal des affaires, et que les millions promis pour les Jeux olympiques s'évaporent.

En Valais, les infrastructures ont besoin d'être modernisées, de façon générale et aussi pour le tourisme. Si notre canton veut se développer, il a besoin d'un fonds touristique doté d'un budget substantiel. A cet égard, le refus des Jeux Olympiques en Valais pourrait donner une impulsion plus globale que ce que cet événement aurait réellement apporté.

**De ce grand débat, il reste toutes les promesses financières et infrastructurelles faites par les politiciens et les communes. Il convient de les honorer!**

Contribuez à faire pression sur les élus pour qu'ils utilisent les millions olympiques au profit de notre patrie. Politiciens, acteurs touristiques, collectivités et communes: nous tous possédons les moyens pour faire de ce flop olympique un «Valais au top».

Dans cet esprit, je vous souhaite un été réussi.



**Markus Schmid**  
Président AHV

## Réglementation de l'économie numérique Réflexions et solutions en cours

L'Association hôtelière du Valais tire la sonnette d'alarme depuis des années: la digitalisation qui se généralise menace directement l'économie traditionnelle. «Pendant que notre branche est écrasée de taxes, d'impôts, de règlements et de lois d'encadrement, l'économie digitale ne connaît aucune loi, aucune frontière et ne participe fiscalement à aucun effort», souligne Patrick Béro, le directeur de l'AHV. Face à la montée en puissance d'Airbnb, les hôteliers ont fait entendre leur voix auprès du Canton et de la Confédération, afin que des règles soient enfin fixées pour l'économie de partage.



**Eric Bianco**  
Chef du Service de développement économique

« Payer sa taxe de séjour donne droit à une carte d'hôte très avantageuse. Les hôtes non déclarés n'en bénéficient pas, ce qui devrait les inciter à faire pression sur les hébergeurs. »

### Eviter un monstre administratif

Le Service du développement économique (SDE) se penche depuis plus d'une année sur la question. Après avoir entamé des discussions avec Airbnb, puis étudié plusieurs solutions en collaboration avec la Chambre valaisanne de tourisme et des représentants de destinations, il a conclu que l'encaissement des taxes de séjour par la plateforme serait contre-productif. «Il faudrait créer un nouveau monstre administratif pour unifier les systèmes de taxation, ce qui entraînerait des tracasseries sans fin, y compris pour les hôteliers», assure Eric Bianco, chef du SDE, qui croit davantage à la concurrence des prestations. En effet, dans beaucoup de destinations, les touristes qui paient une taxe de séjour profitent d'une carte d'hôte incluant de nombreux avantages. «Les hôtes qui ne sont pas déclarés n'en bénéficient pas, ce qui devrait les inciter à faire pression sur les hébergeurs.»

Autre moyen d'action: l'obligation de s'identifier auprès de la commune pour pouvoir proposer une annonce. La méthode paraît utile. Encore faut-il qu'elle soit respectée. Les expériences de Paris et de Barcelone n'ont pas été très concluantes. Selon Eric Bianco, «il est difficile d'obtenir des garanties auprès d'Airbnb.»

### Faire appliquer la loi existante

Reste le contrôle effectué par les communes elles-mêmes. Dans ce domaine, il y a beaucoup à faire, ne serait-ce que pour communiquer et faire respecter les bases légales existantes. La conseillère nationale Géraldine Marchand Balet, présidente de Grimisuat, vient de déposer une motion, qui demande au Conseil fédéral de publier un guide explicatif. «Airbnb est une opportunité pour le tourisme helvétique, mais il est impératif que ses utilisateurs respectent les règles. Il faut enlever le flou qui entoure cette pratique et mieux informer les communes sur ce qu'elles peuvent faire», argumente-t-elle.

Ce guide pour les communes, le Valais y travaille déjà. Le SDE promet de le diffuser cette année encore, en y rappelant notamment les nouvelles possibilités offertes suite à la révision de la Loi cantonale sur le tourisme.



**Géraldine Marchand Balet**  
Conseillère nationale

« Les utilisateurs d'Airbnb doivent respecter les règles. Il faut enlever le flou qui entoure cette pratique et mieux informer les communes sur ce qu'elles peuvent faire. »

### Diminuer la pression sur l'hôtellerie

Contrôles et chasse aux taxes ne parviendront pas à combler le fossé qui se creuse entre économies traditionnelle et numérique. C'est pourquoi l'AHV demande que les autorités diminuent la pression sur les hôteliers. Des rencontres sont prévues avec le SDE pour examiner les contraintes et normes qui pourraient être allégées dans l'hôtellerie. ↘



## Yves Defalque, directeur de l'hôtel et école Vatel



Yves Defalque: «Les étudiants se forment dans notre hôtel-restaurant, au contact de vrais clients. C'est une méthode très efficace.»

**Après avoir réalisé ses rêves d'hôtelier, Yves Defalque transmet sa passion aux futurs professionnels de la branche. Depuis deux ans à Martigny, il dirige l'école hôtelière et l'établissement 4 étoiles du groupe Vatel.**

Yves Defalque a toujours rêvé de montagne et d'hôtellerie. Durant son enfance en Belgique, il attendait avec impatience le moment des vacances pour retrouver les Alpes. Quant à l'hôtellerie, c'est une vocation naturelle dans la famille. Ses grands-parents maternels tenaient l'Hôtel de la Poste à Sierre.

Il se forme à l'école hôtelière de Namur dès l'âge de 14 ans, puis rejoint la prestigieuse EHL de Lausanne. Son diplôme en poche, il ne lâche pas son rêve. Il s'installe à Villars pour occuper le poste de sous-directeur du Grand Hotel du Parc pendant dix ans, puis celui de directeur de l'Office du tourisme de la station. En 2002, l'occasion d'acheter son propre établissement se présente: avec son épouse, il transforme l'hôtel La Renardière en 4 étoiles. De ces années, Yves Defalque garde un lumineux souvenir: «Nous avions une clientèle fidèle, qui se réjouissait de venir en famille pour les vacances. Nous avons noué des liens extraordinaires avec nos hôtes.»

### Le poste de la maturité

Suite à la crise des subprimes et au départ des touristes anglais, le couple décide de

stopper l'aventure en 2012. Une page se tourne. Yves Defalque fait ses adieux à Villars et travaille pendant quelques années comme recruteur spécialisé en hôtellerie-restauration dans toute la Suisse romande. Lorsque la direction de Vatel à Martigny se libère en 2016, il n'hésite pas: «J'arrivais à la cinquantaine, j'avais réalisé mes rêves, je voulais transmettre mon savoir-faire et mes expériences. Ce poste correspondait exactement à mon désir.»

### Des étudiants très recherchés

Le groupe Vatel, qui possède une quarantaine de campus à travers le monde, est peu connu en Suisse. Yves Defalque s'investit pour lui

donner davantage de visibilité (lire encadré). La qualité de la formation est réputée dans le milieu. «Comme nos étudiants sont immédiatement plongés dans la pratique, leurs compétences sont très recherchées. Ils n'ont aucune difficulté à trouver un stage ou un emploi.» Le campus compte 250 élèves, dont une centaine en interne. Ils sont encadrés par 45 employés et une vingtaine de professeurs. «Pour moi, l'hôtel et l'école forment un tout. Il y règne une ambiance familiale très sympathique. Nous leur apprenons l'esprit hôtelier, l'empathie, le savoir être, des qualités indispensables pour ce métier.»

[www.hotelvotel.ch](http://www.hotelvotel.ch) | [www.vatel.ch](http://www.vatel.ch)

### Bientôt reconnue Ecole supérieure ES

Le Valais est le seul canton touristique à ne pas avoir d'Ecole Supérieure en hôtellerie. L'école Vatel est en cours d'accréditation pour obtenir cette reconnaissance officielle suisse. Actuellement, Vatel propose un Bachelor (International Hotel Management) et un MBA (International Hospitality Financial Management). Une nouvelle filière de formation s'y ajoutera dès la rentrée 2018, ouverte aux détenteurs d'un CFC, donnant le titre d'Hotelier-Restaurateur ES, sur un cursus de trois ans. L'école sera formellement accréditée au terme de cette première volée.



## Vers un tourisme «4 saisons»

# Les nouveaux atouts de l'automne



Valais/Wallis Promotion assure la promotion et la réservation en ligne.

**Le Valais développe son offre automnale. De nouveaux forfaits attractifs se mettent en place autour du vin, de la cuisine et du vélo. Une aubaine pour les hôtels partenaires.**

Le tourisme valaisan amorce un nouveau virage. Sous l'impulsion de Valais/Wallis Promotion (VWP), des expériences thématiques clés en main sont commercialisées. Six projets démarrent entre 2018 et 2019. La majorité de ces offres permet notamment de prolonger la saison estivale, conformément à la demande. «On a constaté une hausse des nuitées de 6,6% en automne 2017. Il y a du potentiel pour cette saison, aussi bien pour les familles avec enfants que pour les célibataires, les groupes de copains ou les seniors», affirme Damian Constantin, directeur de VWP.

### Elaboré par les concernés

Pour chacune des offres forfaitaires, les acteurs des milieux concernés (y compris des hôteliers), ont élaboré un programme et des prestations. En demandant aux professionnels du terrain de partager leurs meilleurs plans, VWP assure une qualité et une authenticité uniques dans ces packages. De plus, cela permet de nouer des collaborations au sein du Valais touristique. «La branche a compris qu'il fallait quitter l'esprit de clocher. Les clients sont nomades, ils recherchent des séjours plus courts et plus flexibles, ils veulent explorer toutes les richesses du canton», explique Damian Constantin.

**«La branche a compris qu'il fallait quitter l'esprit de clocher.»**

### Une chance pour les hôteliers

Pour les hôteliers, c'est une occasion de vendre des nuitées supplémentaires et de profiter d'une large publicité. En effet, Valais/Wallis Promotion assure la réservation en ligne et la promotion de ces offres sur ses différentes plateformes, dont booking-valais, en Suisse et à l'étranger. Pour Damian Constantin, la branche a tout à y gagner: «C'est une chance

unique de figurer dans une grande vitrine promotionnelle et d'offrir à ses clients une expérience qui dépasse les murs de son établissement. C'est exactement ce qui manque aux hôtels valaisans aujourd'hui.»

## Les expériences

**Pour se développer, ces forfaits «expériences» ont besoin de l'engagement de partenaires hôteliers. Chaque forfait comprend au moins une nuitée. N'hésitez pas à vous inscrire pour 2019!**

**Valais Vélo Tour:** tour sur plusieurs jours, avec nuits dans hôtels-campings et transport des bagages. Location de vélo en option.

**Chemin du vignoble:** itinéraire à travers le vignoble de Martigny à Viège, à pied, à vélo ou en voiture. Une ou plusieurs nuitées, pique-nique composé de produits du terroir, dégustation de vins et entrée au Musée du Vin.

**Chasse au trésor:** circuit pour les familles dans les destinations suivantes: Aletsch Arena, Bellwald, Blatten-Belalp, Grächen, Nendaz, Saas-Fee et Zermatt.

**Enotourisme:** dégustation chez le vigneron, combinée avec une expérience de la nature, de la culture et de la gastronomie.

**Cuisine valaisanne:** découverte d'un produit naturel de saison, de sa récolte à la dégustation.

**Ski safari:** circuit entre plusieurs domaines skiables.

## Comment participer

- Les hôtels participants doivent avoir au moins 3 étoiles et figurer sur la plateforme *booking-valais*.
- Pour l'expérience *Valais Vélo Tour*, les hôtels doivent être labellisés *Swiss Bike Hotel\**.
- Les conditions détaillées d'hébergement pour chaque forfait figurent sur [www.vwpnet](http://www.vwpnet), dans la rubrique Expériences/Développement d'expérience.
- Vous pouvez vous inscrire en ligne ou prendre directement contact avec VWP pour exprimer votre intérêt: 027 327 35 90.

\* La labellisation *Swiss Bike Hotel* est peu contraignante et le cyclotourisme a besoin d'hôtels adaptés pour se développer en Valais. Critères sur [www.stnet.ch](http://www.stnet.ch)



[www.vwpnet](http://www.vwpnet), rubrique Expériences



## Paroles d'hôteliers

### Le vélo, un gros potentiel

«Ce n'est pas tous les jours que les acteurs touristiques de tout le canton se réunissent autour d'une même table! Avec le vélo, nous avons un gros potentiel de développement. J'ai trouvé la démarche de VWP très constructive et les rencontres intéressantes. Ces séances de travail ont notamment permis de profiler mon établissement auprès du voyageur spécialisé qui était là, pour l'étape Brigue-St-Luc. Espérons que la démarche porte ses fruits!»

Patrick Salamin, directeur du Beausite, Swiss Bike Hotel à St-Luc, a participé au groupe de travail «Valais Vélo Tour».

### Authentique, comme mon hôtel

«Avoir un hôtel et en faire la promotion, cela ne suffit pas. Nos clients sont curieux, ils veulent bouger, voir un maximum de choses dans tout le canton, vivre des expériences uniques. C'est pourquoi j'ai décidé de m'inscrire comme lieu d'hébergement pour «Cuisine valaisanne». Authentique, proche de la nature, simple, cette expérience ressemble à mon établissement.»

Gaby Walterspül-Gentinetta, Hotel Bahnhof, Ausserberg.

## 4 questions à Samuel Zuberbühler, responsable marketing été-automne chez Suisse Tourisme «Notre pays est très animé en automne»



### Est-ce que les forfaits «expérience» de Valais Wallis Promotion correspondent au marché?

Ils reflètent les tendances actuelles. La découverte d'un pays à travers ses spécialités culinaires, par exemple, est très en vogue. Et le Valais est gâté dans ce domaine. De plus, les offres sont en ligne, centralisées et faciles à réserver, ce qui est indispensable pour le client.

### Est-ce que Suisse Tourisme va promouvoir ces forfaits pour le Valais?

Certains de ces forfaits sont déjà inclus dans notre marketing. Notre campagne estivale actuelle se concentre sur le cyclisme - le Valais Vélo Tour en fait partie. En collaboration avec VWP, nous avons créé une histoire multimédia: «Sur les traces des professionnels» avec le cycliste valaisan Steve Morabito. Cette année, nous lançons notre première campagne nationale d'automne. Là aussi, VWP est un partenaire important. Et les offres oenotouristiques s'y prêtent parfaitement.

### Comment évaluez-vous la perspective de prolonger les saisons grâce à ces forfaits?

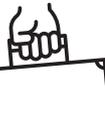
Les chances de réussite sont bonnes. Mais il faut également composer avec des expériences saisonnières typiques. En automne, notre pays est particulièrement animé, grâce à ses nombreuses fêtes traditionnelles. Cela devrait être davantage valorisé: les visiteurs sont en quête d'expériences authentiques et personnelles!

### Selon Suisse Tourisme, quel est le potentiel de l'automne en tant que «nouvelle saison touristique»?

L'automne possède encore un grand potentiel. Notre pays est particulièrement attrayant en cette période, la nature plus intense et la lumière plus subtile. Les clients sont moins sensibles aux conditions météorologiques en automne qu'en été - et les destinations balnéaires sont plus éloignées. Dans un premier temps, nous aimerions d'abord séduire les Suisses pour les vacances d'automne et ensuite les Européens.



La découverte d'un pays à travers ses spécialités culinaires: une tendance très actuelle.



## Application du RGPD

# Données des clients: devoir de transparence



Depuis le 25 mai, les hôteliers doivent appliquer le Règlement général sur la protection des données (RGPD) pour leurs clients européens. Les informations liées à un hôte ne peuvent plus être collectées sans son consentement.

Envoi d'une newsletter, conservation de notes sur la santé ou les goûts d'un client, enregistrement de son profil à des fins publicitaires ou statistiques... Toute utilisation de données est désormais soumise à des règles strictes. Si le règlement est européen, il concerne aussi les hôteliers suisses qui accueillent des hôtes issus de l'UE.

A travers ses 99 articles, le RGPD demande une totale transparence avec chaque client: il faut lui dire pourquoi on a besoin de ses données et ce qu'on va en faire, obtenir systématiquement son consentement dès qu'on lui demande son adresse ou ses habitudes alimentaires, limiter la conservation de ces données et mettre en place des procédures pour les protéger.



**Comment faire pour appliquer le RGPD dans mon hôtel?**

### 1. Pas de panique!

Entré en vigueur le 25 mai 2018, le RGPD ne sera pas soumis à sanctions avant 2019. Ces quelques mois de transition vont permettre à chaque entreprise de vérifier sa gestion des données et de mettre en place le protocole demandé.

### 2. Rédigez votre politique de protection des données

La loi exige que vous disposiez d'une politique générale de protection des données, consultable sur votre site internet. Vous avez deux possibilités:

- reprendre le modèle hotelleriesuisse que l'Association vous a transmis.
- générer automatiquement le document à partir du site internet iubenda.com, qui vous fournira le texte légal dans toutes les langues souhaitées.

Dans votre établissement, il faut nommer un responsable de la protection des données.

### 3. Réservations et fiche de police: rien ne change

Les données essentielles liées à une réservation et au remplissage de la fiche de police sont aussi soumises au RGPD. Mais vous êtes autorisé à les collecter, car il s'agit d'une obligation légale pour réaliser la prestation. Si vous êtes sur booking-valais, vous devez signer un accord de traitement de données avec la société Kognitiv/Seekda.

### 4. Consentement obligatoire pour la publicité

Dès que vous demandez ou utilisez une adresse pour l'envoi d'une newsletter ou d'un courrier publicitaire, vous devez obtenir l'accord de la personne concernée. Le consentement peut se faire via une case à cocher dans un e-mail. La possibilité de se désabonner à une newsletter doit toujours figurer dans votre communication. Cette obligation s'applique aussi à vos anciens clients.

### 5. Listez les transmissions à des tiers

Si les données de vos clients sont transmises à des partenaires ou à des systèmes externes (offices de tourisme, plateformes de réservation, etc.), vous devez lister et décrire ces sociétés dans votre déclaration de protection des données. Vous êtes également chargé de vérifier que ces sous-traitants appliquent le RDGP.

### 6. Suivez la formation RGPD avec ritzzy

Ce règlement reste complexe avec de nombreuses obligations et de lourdes sanctions. C'est la raison pour laquelle nous vous recommandons un cours de formation pour l'appliquer correctement. Info sur [www.ritzzy.ch](http://www.ritzzy.ch)

“ L'application du RGPD représente des efforts supplémentaires, mais pas de difficulté particulière. Pour la déclaration de protection des données, nous avons repris le modèle standard d'hotelleriesuisse et l'avons intégré à nos conditions générales de vente. Lors d'une réservation en ligne, le client est prévenu de l'utilisation de son adresse e-mail. Celui qui ne souhaite plus recevoir nos newsletters peut se désabonner à tout moment.

Sebastian Gspöner, Assistant de direction du Schweizerhof Gourmet & Spa, Saas-Fee



## Postes vacants

# Annoncez-les auprès des ORP

**C'est une obligation depuis le 1<sup>er</sup> juillet: les employeurs doivent signaler certains postes vacants aux Offices régionaux de placement (ORP). Cette mesure découle de la mise en œuvre de l'initiative «Contre l'immigration de masse».**



Suite à l'acceptation de l'initiative «Contre l'immigration de masse» en 2014, le Parlement a adopté une mesure pour mieux employer le potentiel de la main-d'œuvre en Suisse. Les employeurs ont désormais l'obligation d'annoncer les emplois libres qui concernent les professions où le taux de chômage est le plus élevé (plus de 8%).

Si le chômage est en légère baisse dans le domaine de l'hôtellerie-restauration en Valais\*, de nombreux postes sont concernés.

### Je n'ai pas l'obligation d'annoncer un poste vacant, lorsque...

- le poste est pourvu par une personne qui travaille depuis au moins 6 mois dans l'entreprise
- le poste est pourvu par un membre de la famille
- l'engagement ne dure pas plus de 14 jours
- l'employeur trouve et engage un demandeur d'emploi à l'ORP (profil publié sur [www.travailsuisse.ch](http://www.travailsuisse.ch))

### Comment annoncer un poste

- publier le descriptif et les exigences du poste sur le formulaire en ligne de Travail.Suisse ou directement auprès de l'ORP de votre région (par courriel, par téléphone ou en personne)
- attendre 5 jours ouvrables avant de publier votre annonce sur d'autres canaux (l'ORP a la priorité)

\* Parmi les chômeurs en Valais, 15,6% étaient dans la branche de l'hôtellerie-restauration en 2015, contre 14,9% en 2017. (source: OVE)



**David Fellay, chef de section Placement public au Service de l'industrie, du commerce et du travail**

## «Les emplois saisonniers ne font pas exception»

**Je souhaite réengager un collaborateur saisonnier pour moins de 6 mois. Suis-je obligé de passer par l'ORP?**

Oui, les emplois saisonniers sont toujours soumis à l'obligation d'annonce pour les professions concernées. Le fait qu'un saisonnier soit réengagé d'une saison à l'autre ne constitue pas une exception.

**Si je mandate une agence de placement pour repourvoir certains postes, est-ce que je dois aussi annoncer mon poste vacant à l'ORP?**

Non, vous pouvez vous adresser directement à l'agence de placement qui, assimilée à une entreprise normale, sera soumise à l'obligation d'annonce.

**Qu'est-ce qui va changer pour l'hôtellerie avec cette mesure?**

Beaucoup d'employeurs de l'hôtellerie ont déjà le réflexe d'annoncer leurs postes auprès des ORP. La mesure va surtout favoriser les demandeurs d'emploi dont les professions sont les plus touchées par le chômage. Ils auront une longueur d'avance dans leurs démarches, puisqu'ils pourront contacter la personne responsable du personnel avant que celle-ci ne reçoive un nombre important de postulations. ↗

## Augmentation des salaires

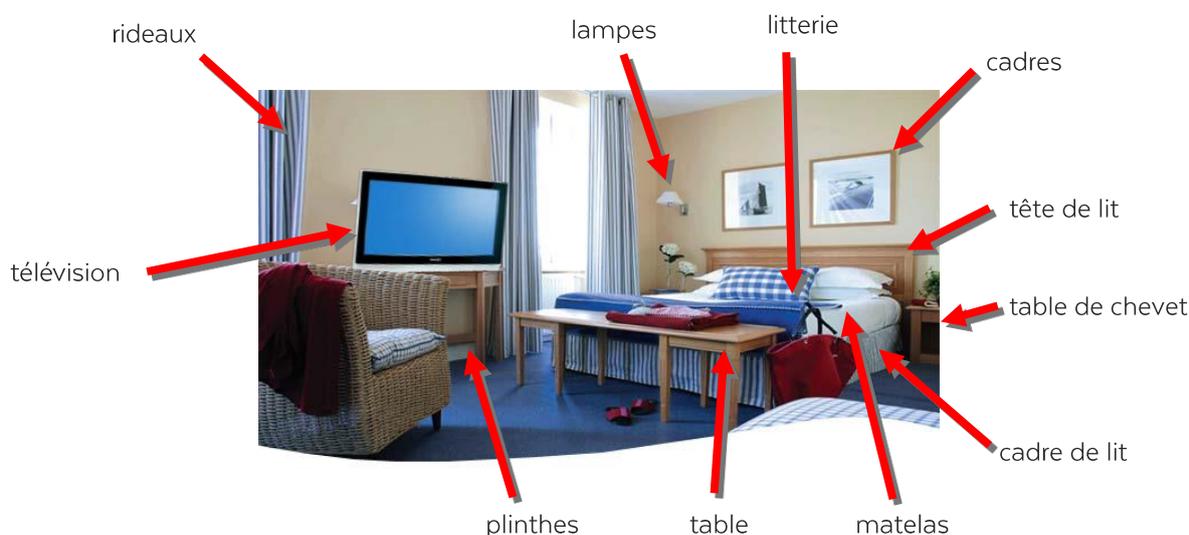
Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, les employeurs de l'hôtellerie-restauration sont tenus d'augmenter les salaires minimum de 0,5%. Cette hausse concerne également les contrats saisonniers à partir de la saison estivale 2018.

L'augmentation mensuelle se situe entre 18 francs (pour un collaborateur sans apprentissage) et 25 francs (pour un collaborateur avec examen professionnel fédéral).



Consultez les catégories de salaires sur le site de la Commission de surveillance de la CCNT: [www.ccnt.ch](http://www.ccnt.ch)

## Les punaises de lit passent à l'attaque !



L'hôtellerie suisse fait face ces dernières années à une recrudescence d'infestations de punaises de lit. Ce phénomène s'observe dans tous les pays industrialisés et touche toutes les classes sociales.

Les punaises de lit se cachent dans des espaces très restreints, notamment sous le papier peint, derrière les cadres, dans les plinthes, dans les prises de courant, à l'intérieur des sommiers, dans les couvre-matelas, les tables de chevets, les rideaux, les tapis et les valises.

La présence de punaises de lit est indépendante de la propreté des hôtels. Elle s'explique par plusieurs facteurs, et notamment le fait que les personnes voyagent beaucoup plus et que les punaises de lit résistent mieux aux insecticides.

Les punaises de lit sont difficiles à observer car elles fuient toute lumière. L'hôtelier découvre généralement l'infestation par la plainte d'un client qui s'est fait piquer. Comme première mesure de prévention il est donc important de sensibiliser son personnel à cette problématique.

En cas de contamination, l'hôtelier doit réagir rapidement pour éviter la propagation en faisant appel à une entreprise de désinfestation. Cette opération est coûteuse pour l'hôtelier et non remboursée par les assurances traditionnelles. Sans oublier le manque à gagner de la chambre bloquée pendant au moins 48 heures. Certains hôteliers qui n'ont pas pris des mesures suffisamment tôt, ont même été contraints de

fermer leur établissement durant plusieurs jours.

### IBC vous propose une solution exclusive !

En collaboration avec un assureur, IBC a développé un nouveau produit d'assurances inclus dans la couverture « All-Risks » répondant aux besoins des membres d'hôtellerie suisse.

La couverture d'assurance prend en charge :

- les frais de désinfestation et de nettoyage
- les pertes de revenus directement liés à la fermeture de l'établissement par les autorités compétentes et/ou une entreprise certifiée

#### **N'hésitez pas à nous contacter :**

IBC Insurance Broking and Consulting SA

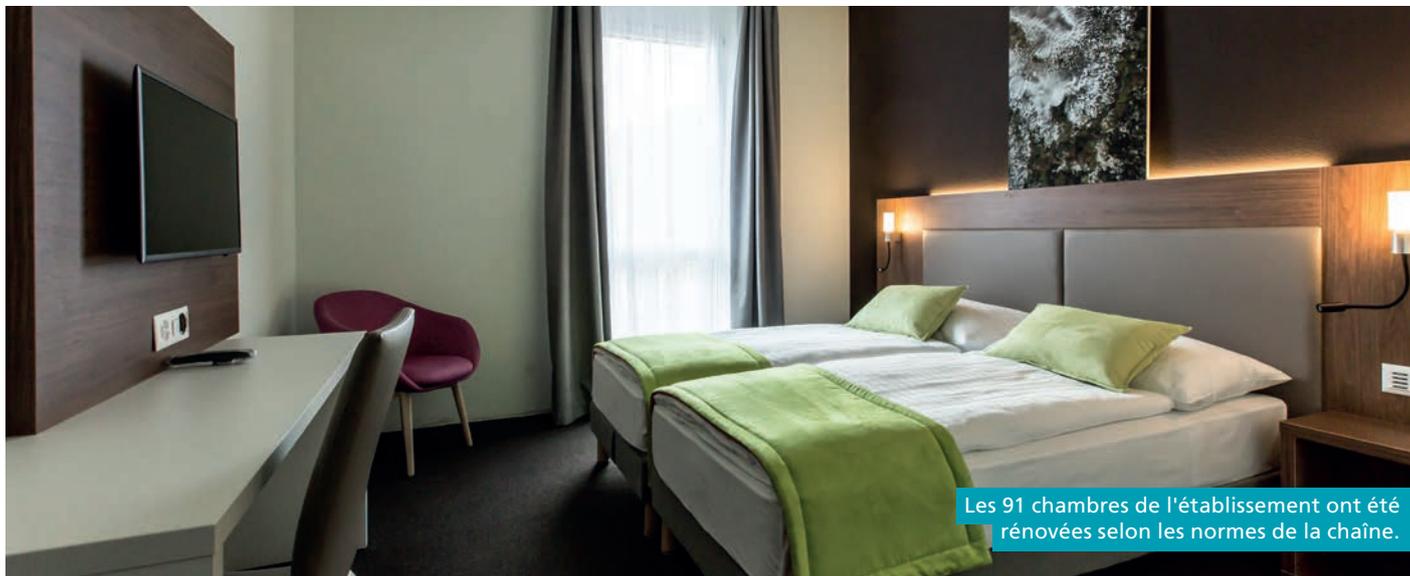
E-mail : [ibcv@s@ibc-broker.com](mailto:ibcv@s@ibc-broker.com)

Tél. : 027 327 50 80



## Chaîne hôtelière

# Premier Campanile de Suisse à Martigny



**L'hôtel Forclaz Touring arbore l'enseigne de la chaîne Campanile depuis le début de l'été. Deux investisseurs l'ont racheté et rénové sous la franchise du groupe Louvre Hotels, qui signe ainsi son premier contrat en Suisse.**

Julien Exartier et Denis Tribel souhaitaient investir dans un projet hôtelier à Martigny depuis plusieurs années. En 2017, l'opportunité de racheter et de transformer le Forclaz Touring s'est présentée. Ces deux investisseurs français établis en Valais ont créé la société d'exploitation Pi Hotels SA et ont décidé de travailler avec la marque «Campanile», du groupe international Louvre Hotels. «Le Valais mérite d'être davantage connu et visité. Sans offre hôtelière digne de ce nom, il est difficile de faire venir les touristes. Grâce au réseau Campanile, nous bénéficions d'une promotion dans le monde entier et d'un système de réservation très puissant», explique Denis Tribel, l'administrateur de Pi Hotels.

### Clientèle internationale attendue

Les 91 chambres de l'établissement ont été rénovées selon les normes de la chaîne. Literie haut de gamme, climatisation, Wifi gratuit illimité et équipements modernes en font un 3 étoiles supérieur.

**«Sans offre hôtelière digne de ce nom, il est difficile de faire venir les touristes.»**

Comme l'hôtel n'a pas de restaurant, une équipe de douze collaborateurs suffit à assurer son bon fonctionnement. Trois types de clientèle sont attendus: des individuels d'affaires en semaine, des touristes le week-end et des groupes en provenance du monde entier.

Les contacts de Campanile avec de grands tours opérateurs assurent d'importants séjours. «Par exemple, nous avons déjà des réservations pour la fin de l'année. Nous allons accueillir 200 Chinois pendant plusieurs jours», se réjouit Denis Tribel, qui est convaincu du potentiel touristique de Martigny. La localisation en plaine donne plus facilement accès aux nombreux atouts de la région et ce, durant toute l'année. Les exploitants travaillent à l'élaboration de différents packages, qui permettront aux clients de visiter les plus beaux coins du Valais.

Propriétaires de deux autres hôtels franchisés en France et actifs dans diverses sociétés hôtelières, Denis Tribel et Julien Exartier restent attentifs à d'autres opportunités d'implanter l'enseigne Campanile en Suisse romande. ↗



### Un groupe qui voit grand

Louvre Hotels Group possède une gamme d'établissements hôteliers allant de 1 à 5 étoiles, à travers six marques, dont les plus connues sont Golden Tulip, Kyriad, Tulip Inn et Campanile. Il est actuellement le quatrième groupe hôtelier mondial. Depuis son rachat par le groupe chinois Jin Jang, il ambitionne de devenir le numéro 1 d'ici 2023. Malgré ses volontés d'expansion et ses quelque 3000 hôtels dans le monde, le groupe est encore peu présent en Suisse. Il compte deux enseignes Campanile (Martigny, Genève) et trois Golden Tulip (Ovronnaz, Lausanne).



hotelleriesuisse

## Engageons-nous pour une hôtellerie plus attractive!

**Notre branche manque de personnel qualifié. hotelleriesuisse a dressé un état des lieux et souhaite prendre des mesures. Claude Meier, son directeur, appelle tous les hôteliers à se mobiliser et à former des apprentis.**

Partout, les hôteliers peinent à trouver du personnel qualifié et à le fidéliser. Cette difficulté est soulignée aussi bien dans les médias que dans les études internes à la branche. Ainsi, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée figure parmi les trois préoccupations majeures des hôteliers.

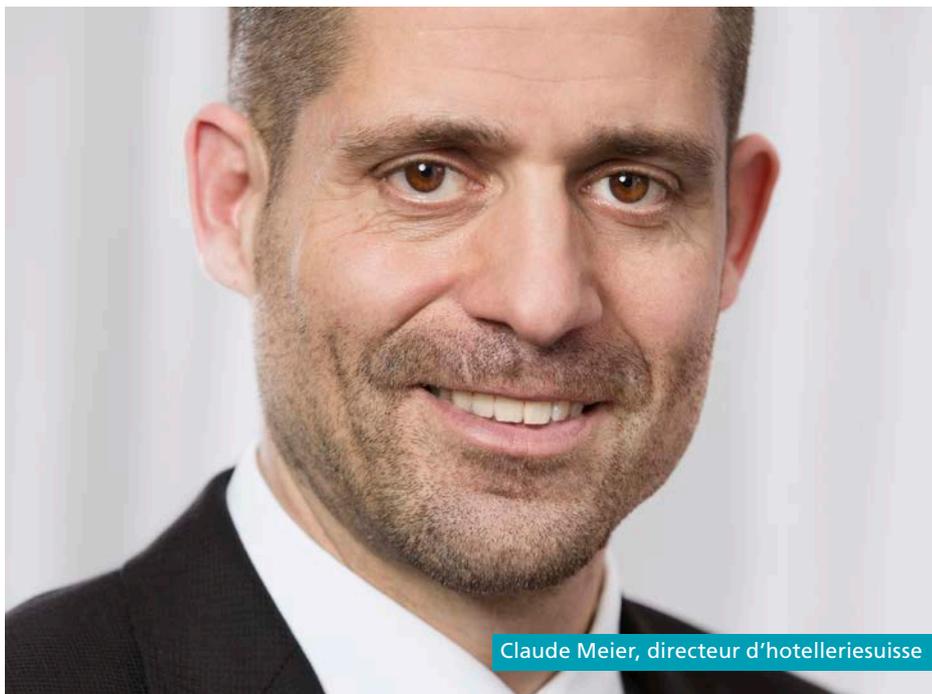
Il est important de souligner que des établissements exemplaires façonnent déjà une image positive de la branche et prouvent qu'il est possible de conjuguer industrie de l'hébergement et bonnes conditions de travail. Mais pour accroître durablement l'attrait de la branche, il faut que tout le monde y mette du sien: les associations, les organisations et les établissements doivent tirer à la même corde et collaborer de manière proactive à différents niveaux.

### Analyse et pistes d'action

En tant qu'association nationale, nous voulons assurer aux hôteliers un meilleur accès aux travailleurs qualifiés. Avec le rapport «La course aux travailleurs qualifiés dans l'hôtellerie: pour un état des lieux réaliste», le coup d'envoi de la campagne a été donné. Ce document d'hotelleriesuisse a été élaboré avec le concours de la société Ecoplan, des hôteliers et des représentants de la branche.

En plus d'une analyse du marché du travail, le rapport définit six domaines d'action déterminants pour acquérir des travailleurs qualifiés et les retenir dans la branche:

- encourager la formation et la formation continue
- libérer les potentiels inexploités
- moderniser la culture de management
- assurer une meilleure conciliation famille-travail
- améliorer le système de rémunération
- assurer un monitoring



Claude Meier, directeur d'hotelleriesuisse

### Hôteliers, exprimez-vous!

L'étape suivante consiste à élaborer des mesures concrètes. Et c'est ici que nous avons besoin de votre aide, car seules les mesures soutenues par les établissements pourront porter leurs fruits. Lisez le rapport sur [futurehospitality.ch](http://futurehospitality.ch), faites-nous part de vos souhaits, suggestions et critiques!

Augmenter l'attrait de la branche est une bonne chose, encore faut-il que le personnel qualifié soit disponible en nombre suffisant. Assurer cette disponibilité suppose la garantie d'un cadre propice, en particulier via la convention collective de travail de l'hôtellerie-restauration (CCNT). Les dispositions de la convention sont le résultat d'un partenariat social qui fonctionne bien et qui tient compte des spécificités de la branche.

### Le rôle du Valais

Par ailleurs, nous avons besoin d'une solide offre de formation et de perfectionnement. Un rôle particulièrement important revient ici au Valais, puisque la formation de base hôtelière vient d'être transférée à Martigny. D'autre part, le nouveau CFC SPECO (spécialiste en communication hôtelière) offre une occasion supplémentaire d'enthousiasmer des

jeunes. Le pari semble gagné: le succès de cette nouvelle formation est tel que le nombre de places d'apprentissage est loin de répondre à la demande.

**En tant qu'association nationale, nous voulons assurer aux hôteliers un meilleur accès aux travailleurs qualifiés.**

### Contribuer en formant des apprentis

De votre côté, vous pouvez aussi contribuer à renforcer la branche en personnel qualifié, en intégrant des jeunes motivés dans votre établissement et en leur proposant une place d'apprentissage de spécialiste en communication hôtelière.

Investissons ensemble dans l'avenir de notre branche!

Claude Meier, directeur d'hotelleriesuisse 

 Découvrez les propositions d'hotelleriesuisse sur [futurehospitality.ch](http://futurehospitality.ch)

 Faites-nous part de vos souhaits, suggestions et critiques!



## Assemblée générale

# Programme spécial sur deux jours



Le programme du dimanche soir vaut le détour! Apéritif sur la terrasse de l'hôtel Cervo, puis coucher du soleil au Sunnegga et soirée valaisanne en cabane avec musique.

**L'Assemblée générale de l'AHV se tiendra à Zermatt le 3 septembre. Mais vous pourrez déjà y être la veille, pour profiter d'un programme alléchant à des conditions très avantageuses.**

Le trajet en train jusqu'à Zermatt est déjà une aventure en soi. Le voyage jusqu'au village du Cervin vous permet de profiter du paysage en toute tranquillité.

La section des hôteliers de Zermatt vous invite à monter dès le dimanche, pour une soirée divertissante à partager tous ensemble. Rendez-vous sur la terrasse spacieuse de l'Hôtel Cervo, qui offre une vue fantastique sur le Cervin et le village en contrebas.

Puis, montée à bord du Sunnegga Express jusqu'à 2300 mètres d'altitude. Coucher du soleil sur la terrasse du restaurant, avant une soirée cosy dans une cabane avec raclette et spécialités valaisannes. Une animation musicale rythmera la soirée. Le retour au village est prévu vers 22h30.

Le lendemain se tient l'Assemblée générale, suivie d'une table ronde sur un thème qui préoccupe l'hôtellerie depuis un certain temps: le manque de main d'œuvre qualifiée. Un problème qui devient de plus en plus aigu avec l'application de l'initiative sur l'immigration de masse.

### Chambre à prix d'ami

Les hôteliers de Zermatt se réjouissent d'accueillir leurs collègues de tout le canton. C'est pourquoi le comité d'organisation emmené par sa présidente Corinne Julen a obtenu des prix préférentiels pour l'occasion.

### Nuit en chambre double, petit-déjeuner compris

Hôtel 5 étoiles	CHF 210.-
Hôtel 4 étoiles	CHF 180.-
Hôtel 3 étoiles	CHF 150.-

(Pour une chambre simple, compter 30 francs de moins).

“ Offrez-vous un moment à Zermatt. Ce dépaysement vaut un vrai voyage! Corinne Julen, présidente de la section des hôteliers de Zermatt



Le comité de la société des hôteliers de Zermatt. De gauche à droite: Daniel Lauber (Cervo), Christoph Kalbermatter (Derby), Sebastian Metry (Schönegg), la présidente Corinne Julen (Europe), Mario Noti, (Bellerive), Marc Biner (Silvana), Florian Julen, (La Couronne).

### Dimanche 2 septembre PROGRAMME RÉCRÉATIF

- Dès 17h Apéritif à l'Hôtel Cervo
- Dès 18h Soirée spéciale pour les hôteliers valaisans à Sunnegga (2'288 mètres d'altitude)

### Lundi 3 septembre ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

- Dès 9h Café-croissants au Mont Cervin Palace
- 10h Assemblée générale
- 11h Journée de l'hôtellerie valaisanne: Conférence de Nicole Brandes, coach internationale en management
- Présentation de Claude Meier, directeur d'hotelleriesuisse
- 11h30 Table ronde en deux langues «La pénurie de travailleurs qualifiés dans l'hôtellerie». Animation: Myriam Holzner
- 12h30 Vin d'honneur au Mont Cervin Palace
- 13h Banquet au Zermatterhof

### Accès en train

Compter un peu plus d'une heure de trajet à partir de Viège.

### Accès en voiture

Parquer au Matterhorn Terminal à la gare de Täsch (2 100 places en parking couvert). La journée coûte 15,50 francs. Ensuite, prendre le train-navette jusqu'à Zermatt. Il passe toutes les 20 minutes et le trajet dure 12 minutes. Des taxis sont également disponibles entre Täsch et Zermatt.

## Entre nous soit dit



### Mobilisons-nous pour une main d'œuvre qualifiée!

Même sans les JO 2026, les hôtels valaisans continueront à accueillir des clients. Reconnus parmi les meilleurs de Suisse (vainqueurs de 3 catégories sur 5 au prix Bienvenu en 2018), ils n'échappent cependant pas au problème général de l'hôtellerie dans notre pays: le manque de main-d'œuvre qualifiée.

La solution la plus simple est de former des apprentis (cuisinier, spécialiste en restauration et hôtellerie, et SPECO). Les candidats aux métiers hôteliers sont de plus en plus nombreux, mais ils peinent à trouver des hô-tels-formateurs. C'est dommage, mais nous pouvons y remédier si nous nous mobilisons pour les engager. Il est encore temps!

Une autre démarche peut nous aider: le rapport d'hotelleriesuisse (lire page 10), qui dresse un état des lieux et propose des pistes pour l'avenir. Ce document est disponible sur notre site internet sous l'onglet «Formation». Tous les membres sont invités à l'étudier et à donner leur retour critique sur les options proposées. De ces remarques et suggestions émergeront des mesures, qui seront mises en place fin 2018 déjà.

Chers hôteliers, participez vous aussi à la résolution de ce problème, individuellement ou dans votre section régionale. Prenez connaissance de ce rapport et donnez-nous votre retour!

Plutôt qu'attendre avec le risque de se retrouver au fond du trou, trouvons les bonnes solutions pour soulager nos soucis. Agissons ensemble, réussissons là où les autres échouent.



Merci et belle saison automnale à toutes et à tous.

**Patrick Bérod**  
Directeur AHV

## Quoi de neuf?



### Le Valais au sommet de l'accueil

L'Association hôtelière du Valais est très fière des résultats du Prix Bienvenu de Suisse Tourisme. Les hôtels valaisans ont cartonné cette année. Ils ont obtenu la première place dans trois catégories sur cinq. Dans la catégorie «Petit hôtel de vacances», le Valais va jusqu'à occuper les trois premières places du podium, avec l'Hôtel Glocke de Reckingen en tête. La qualité de notre accueil n'est donc plus à démontrer!

### SPECO: cours-blocs à Sion aussi!

Le CFC «Spécialiste en communication hôtelière» (SPECO), qui remplace l'apprentissage HGA, sera proposé en cours blocs à Sion dès la rentrée. Jusqu'ici, seul le Haut-Valais bénéficiait de cette formule si

pratique pour les hôtels de montagne. Le centre professionnel de Sion proposera donc les deux options en langue française, soit hebdomadaire, soit cours-blocs. Tout est donc en place pour faciliter la vie des hôteliers formateurs. L'hôtellerie valaisanne a besoin de relève: formons des apprentis!

### Bientôt un Ibis à Sierre

Fermé depuis octobre 2015, l'hôtel Atlantic de Sierre est en transformation pour devenir un Ibis «Styles» de 62 chambres, exploité par le groupe AccorHotels. L'établissement aura son restaurant, avec un jardin d'hiver et une terrasse pour l'été. La zone de l'ancienne piscine accueillera un parking souterrain. Les travaux devraient se terminer au printemps 2019.

## A noter



2-3 septembre 2018

### Assemblée générale de l'AHV avec programme récréatif sur deux jours à Zermatt

(lire page 11).

*L'occasion pour les hôteliers valaisans de se retrouver et de partager leurs expériences dans un cadre exceptionnel!*



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, M.Holzner – Graphisme: Invisu Design

