



Département de l'économie, de l'énergie et du territoire

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS



Nouvelle solution de branche pour l'hébergement touristique en Valais

02 | 02 | 2017



PRESSE



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Présidence du Conseil d'Etat
Chancellerie - IVS

Präsidium des Staatsrates
Kanzlei - IVS



INVITATION POUR LES MÉDIAS

26 janvier 2017

Nouvelle solution de branche pour l'hébergement touristique en Valais

Madame, Monsieur,

Face à la loi sur les résidences secondaires et l'uberisation du marché de la location des biens immobiliers de vacances, les professionnels de l'immobilier valaisans s'adaptent et innovent en optimisant leur modèle d'affaires par le biais d'une solution de branche pour l'hébergement touristique afin de promouvoir un nouveau modèle de leadership responsable.

Cette solution a été réalisée par l'USPI Valais (Union suisse des professionnels de l'immobilier en Valais) dans le cadre du programme de soutien à l'innovation touristique « Innotour », avec le soutien du Canton du Valais et de la Confédération, respectivement le Département de l'économie, de l'énergie et du territoire (DEET) et le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).

Afin de vous présenter ce nouveau concept, le conseiller d'Etat **Jean-Michel Cina**, chef du DEET, **Olivier Raemy**, président de l'USPI Valais, **Yvan Aymon**, directeur de l'AEVEX (Association des entreprises Valais Excellence), vous invitent à une **conférence de presse** :

jeudi 2 février 2017 à 10.00 heures
Espace Porte de Conthey - Sion

Une documentation vous sera remise sur place. Vous la trouverez également sur le site www.vs.ch, sous la rubrique habituelle.

En vous souhaitant bonne réception de la présente, je vous adresse, Madame, Monsieur, mes salutations amicales.

André Mudry
Chef de l'Information





CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Présidence du Conseil d'Etat
Chancellerie - IVS

Präsidium des Staatsrates
Kanzlei - IVS

uspi⁺ valais
union suisse des professionnels de l'immobilier

COMMUNIQUÉ POUR LES MÉDIAS

2 février 2017

Nouvelle solution de branche pour l'hébergement touristique en Valais

(IVS). – Face à la loi sur les résidences secondaires et l'uberisation du marché de la location des biens immobiliers de vacances, les professionnels de l'immobilier, la Promotion économique de l'Etat du Valais et Valais excellence se sont réunis autour d'un projet fédérateur dans le but de garantir des prestations immobilières de qualité en faveur d'un hébergement touristique organisé.

Le conseiller d'Etat **Jean-Michel Cina**, chef du Département de l'économie, de l'énergie et du territoire (DEET), **Olivier Raemy**, président de l'USPI Valais (Union suisse des professionnels de l'immobilier en Valais), et **Yvan Aymon**, président de l'AEVEX (Association des entreprises Valais excellence), ont présenté un nouveau modèle d'affaires et de gouvernance pour les agences motivées par une gestion responsable.

Piloté par l'USPI Valais en collaboration avec l'AEVEX, ce projet a été réalisé dans le cadre du programme d'encouragement à l'innovation touristique « Innotour » et a bénéficié du soutien du Canton du Valais et de la Confédération, respectivement le DEET et le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).

Concrètement, il s'agit d'une plateforme collaborative construite autour d'une stratégie et des valeurs partagées visant à promouvoir une gestion responsable d'agence immobilière spécialisée dans la location de courte durée. Cette solution s'articule autour de valeurs comme « l'esprit d'excellence », « l'orientation client » et « la performance durable ».

La branche s'est accordée sur un référentiel de critères couvrant sept thématiques. En parallèle, elle a mis en place un système de certification permettant d'atteindre le nouveau signe de distinction « QualiAgency ».

Les premières agences passeront leur audit de certification, réalisé par un organisme indépendant, dans les semaines à venir. Les consommateurs auront ainsi la certitude que l'organisation certifiée gère efficacement les risques, met en pratique ses valeurs éthiques et anticipe les attentes des clients.

Pour le Canton du Valais, ce projet est exemplaire car il concrétise les objectifs de la politique du tourisme du canton du Valais 2016, en particulier le renforcement de la compétitivité des destinations en privilégiant la commercialisation de lits ayant un fort taux d'occupation.

Personnes de contact :

Jean-Michel Cina, chef du DEET, 027 606 23 00

Olivier Raemy, président de l'USPI Valais, 027 345 22 11

Yvan Aymon, président de l'AEVEX, 079 307 58 04





CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Département de l'économie, de l'énergie et du territoire
Departement für Volkswirtschaft, Energie und Raumentwicklung

ALLOCUTION DE JEAN-MICHEL CINA

Seules les paroles prononcées font foi

Monsieur le président de l'Union suisse des professionnels de l'immobilier en Valais (USPI Valais),

Monsieur le président de l'Association des entreprises Valais Excellence,

Mesdames, Messieurs,

J'ai le plaisir d'ouvrir cette conférence de presse et de vous souhaiter à tous la bienvenue.

Comme vous le savez, le sujet de l'hébergement touristique anime de vifs débats, depuis quelques années en Valais, et suscite de nombreuses craintes et interrogations auprès des citoyens et des acteurs économiques du canton. Toutefois, sachez que ce thème apporte également son lot d'idées et de projets innovants qu'il y a lieu de faire partager.

Si je vous dis : « Lex Weber, Lex Koller, Airbnb, LAT » ! Ces mots sont évidemment évocateurs et lourds de sens pour la plupart d'entre vous. Cependant, face à cette dure réalité, certains acteurs touristiques ont su s'adapter aux changements de paradigmes économiques et être visionnaires. C'est le cas par exemple de l'USPI Valais, qui aujourd'hui vous présente sa nouvelle solution de branche visant à doper le marché de la location des lits touristiques.

Ce projet novateur a été réalisé dans le cadre du programme fédéral d'encouragement à l'innovation touristique « Innotour », grâce à la collaboration de l'Association des entreprises Valais Excellence ainsi qu'au soutien du Département de l'économie, de l'énergie et du territoire du Canton du Valais et du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).

Cette initiative a été lancée en 2015 en concertation entre le Service du développement économique, l'USPI Valais, la Chambre valaisanne de tourisme et Valais Excellence. Ils étaient convaincus de la nécessité d'anticiper les effets de la loi sur les résidences secondaires et de lancer des projets permettant de concrétiser la stratégie cantonale en matière d'hébergement touristique, établie en 2013 par les représentants de la branche. Un des objectifs principaux était notamment d'établir les conditions-cadres susceptibles de favoriser l'émergence d'une industrie locale d'exploitation touristique, à même d'accompagner la transition nécessaire du secteur d'un modèle touristique reposant sur l'économie de la construction vers des modèles d'exploitation touristique innovants.

Une telle industrie locale pourra émerger selon certaines conditions, notamment :

- l'élargissement du modèle traditionnel de l'hôtelier-hébergeur vers celui de l'hôtelier gérant de lits et proposant d'autres prestations touristiques ;
- le développement de l'activité de location en lieu et place d'achat-vente, par des agences immobilières organisées à même de proposer des compétences en gestion de lits ainsi que des prestations assimilées ;
- le regroupement des diverses prestations touristiques au sein d'un acteur fédérateur local ;

- la maximisation du potentiel de synergies par des acteurs ayant franchi le cap d'un raisonnement par métier à un raisonnement global, au niveau de l'ensemble des prestations offertes par la destination.

En Valais, face à plus de 70% de chalets et appartements de vacances non offerts à la location, les agences immobilières sont conscientes qu'elles ont un rôle important à jouer dans la dynamisation de l'offre en hébergement touristique. Pour sa part, conformément à sa politique du tourisme 2016, le Canton du Valais a pour mission de soutenir de manière proactive la location commerciale d'objets classifiés au travers de structures « certifiées », telles que les agences immobilières.

Dans cette optique, l'USPI Valais prévoit, dans le cadre de sa nouvelle solution de de branche, de perfectionner les compétences des agences immobilières en matière de marketing dans le domaine de la location d'appartements de vacances par le biais de canaux de commercialisation bien établis.

Selon moi, ce nouveau modèle d'affaires présente les cinq avantages significatifs suivants :

- 1) tout d'abord, l'opportunité de fédérer les professionnels de l'immobilier autour d'un projet innovant et économiquement durable ;
- 2) l'augmentation des locations de logement de vacances et une garantie sur la gestion commerciale et professionnelle de nos « lits chauds », vis-à-vis de Berne ;
- 3) l'amélioration de la compétitivité du tourisme valaisan vis-à-vis de la concurrence internationale, en offrant à nos clients des prestations de qualité, grâce à la formation et à la certification des agences ;
- 4) une plus-value en termes d'image pour les agences immobilières certifiées ;
- 5) et finalement, la mise en place d'un modèle de leadership responsable, capable de maîtriser une « uberisation » grandissante du marché de la location.

Avec de tels enjeux et sachant que la certification des premières agences est à bout touchant, je souhaite féliciter les représentants de l'USPI Valais ainsi que les agences immobilières qui ont décidé de se lancer dans cette démarche. Il s'agit incontestablement d'un projet exemplaire et fédérateur qui mérite, selon moi, d'être partagé avec les régions alpines voisines qui connaissent des problématiques similaires dans ce domaine.

Je vous remercie de votre attention.

Nouvelle solution de branche pour l'hébergement touristique en Valais

Sion, le 2 février 2017


CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

Introduction

Jean-Michel Cina

Chef du Département de l'économie, de
l'énergie et du territoire (DEET)


CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

Stratégie d'hébergement touristique

Nouveaux modèles d'exploitation touristique :

- ▲ Gestion des lits par les hôteliers et offres d'autres prestations touristiques
- ▲ Activité de location par des agences immobilières organisées
- ▲ Regroupement au sein d'un acteur fédérateur local
- ▲ Raisonnement global de la destination

Nouvelle solution de branche

Cinq avantages significatifs :

- ▲ Projet fédérateur pour les professionnels de l'immobilier
- ▲ Augmentation des locations de logement de vacances
- ▲ Amélioration de la compétitivité du tourisme valaisan vis-à-vis de la concurrence internationale
- ▲ Plus-value en termes d'image
- ▲ Mise en place d'un modèle de leadership responsable

Enjeux du projet pour l'USPI Valais

Olivier Raemy

Président de l'USPI Valais (Union suisse des
professionnels de l'immobilier)

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

usp  **valais**
union suisse des professionnels de l'immobilier

Nom de la diapositive

6

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

La solution de plateforme collaborative

Yvan Aymon

Président de l'Association des entreprises
Valais excellence

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

L'ADN de Valais excellence pour nourrir le projet

▲ Qui est Valais excellence ?

▲ Les fondamentaux du projet

- Démarche volontaire
- Entreprise responsable
- Mutualisation du savoir
- Qualité du management & Amélioration
- Signe distinctif

Nom de la diapositive

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

Notre mandat

Objectif « Faire des agences de location immobilière valaisannes un exemple en matière de gouvernance responsable »

- ▲ Développer un management collaboratif et performant
- ▲ Prendre en compte les problématiques sociales et environnementales dans la gestion des agences
- ▲ Créer une nouvelle dynamique dans la branche

La solution de plateforme collaborative

1. Définition d'un référentiel

- ▲ **Référentiel fondé sur les meilleures pratiques des standards internationaux**
 - Normes ISO 26000 (Responsabilité sociétale), ISO 9001 (Qualité) et ISO 14001 (Environnement) , critères Valais excellence, critères métiers
- ▲ **Les critères basés sur 7 thématiques:**
 - Gouverner et piloter l'agence
 - Communiquer
 - Gérer les compétences et le leadership
 - Optimiser et améliorer
 - Gérer la relation propriétaire
 - Gérer le bien immobilier
 - Gérer la relation locataire
 - Gérer les autres activités immobilières
 - Gérer le système d'information
 - Administration, comptabilité et fournisseurs

La solution de plateforme collaborative

2. Mise en place de mesures d'accompagnement

- ▲ **Création d'une base de données de bonnes pratiques**
 - Exemple : Fiche de nettoyage
- ▲ **Formation « Immostation »**
 - Première formation adapté au nouveau contexte des agences de location immobilières spécialisées dans la location de courte durée
 - Modules thématiques en lien avec les critères
 - Formation pilote a eu lieu en automne 2016

immostation

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

La solution de plateforme collaborative

3. Processus de certification

- ▲ **Système d'accréditation d'auditeurs**
 - Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
 - Compétences et indépendance
- ▲ **Audit à valeur ajoutée**
 - Vérifier la mise en œuvre du référentiel
 - Identifier les écarts d'application et des écarts de performance.
 - Echanges et suggestions
- ▲ **Conseil de surveillance**
 - Veille au respect des critères d'impartialité et de fiabilité

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

La solution de plateforme collaborative

4. Développement des échanges et des collaborations entre les agences

- ▲ « together in excellence »
 - ▲ Co-développement d'outils et de bonnes pratiques
 - ▲ Mise en place d'une stratégie de communication
 - ▲ Indicateurs partagés
 - ▲ Workshops
- ▲ Mandat de mise en œuvre et de gestion du système
 - ▲ Association des entreprises Valais excellence

CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS

La solution de plateforme collaborative

5. Reconnaissance pour les agences qui s'engagent



CANTON DU VALAIS
KANTON VALAIS