

## **Message de Philippe Thuner 1<sup>er</sup> juin 2017 Fribourg**

Mesdames et Messieurs,

Permettez-moi maintenant d'aborder la situation de notre branche économique et les défis que nous devons relever. Je donnerai d'abord un petit coup d'œil dans le rétroviseur sur l'année 2016, puis j'évoquerai l'évolution de notre profession, les enjeux actuels, notamment politiques pour lesquels je vous prie de bien vouloir excuser les éventuels doublons avec l'intervention ultérieure du vice-président de hotelleriesuisse Pierre-André Michoud, enfin je terminerai par un vision du futur, ou mieux un modeste éclairage, car je ne suis pas Mme Soleil et la prospective est un art difficile plutôt qu'une science exacte.

### **Un regard dans le rétroviseur**

Je ne vais pas vous abreuver de statistiques qui sont toujours à prendre avec précaution comme le reconnaissait Winston Churchill, un des plus grands hommes politiques du 20<sup>ème</sup> siècle, qui disait ne croire que les statistiques qu'il avait lui-même trafiquées.

En 2016, les hôtels fribourgeois ont enregistré une légère baisse de 1,5 % des nuitées tandis que, dans la région Jura-Trois Lacs, elles progressaient de 1,2 %. Nous pouvons donc constater une certaine stabilité, ceci d'autant plus que le canton de Fribourg avait fortement progressé plusieurs années de suite. Dans le canton de Vaud, la progression des nuitées est plus forte et atteint 4,5 %. Mais là aussi, il faut nuancer ces chiffres : l'augmentation des nuitées dépasse 6 % à Lausanne, Montreux, Morges et Nyon, donc sur l'arc lémanique. Cela signifie qu'il y a une baisse importante dans les autres régions : les Alpes vaudoises et le Jura. 2<sup>ème</sup> nuance, cette progression des nuitées semble être accompagnée d'une baisse des prix moyens d'environ 5 %. Les hôtels des bords du lac ont donc plus travaillé pour parvenir au même chiffre d'affaires.

3<sup>ème</sup> nuance, les comparaisons devraient être faites avec la moyenne des 5 ou 10 dernières années afin de lisser l'influence de certains grands événements ou les ouvertures et fermetures d'hôtels.

Nous pouvons donc faire un constat mitigé : globalement, notre hôtellerie résiste bien à toutes les conditions défavorables que lui imposent les conditions-cadres de la Suisse et l'évolution géopolitique du monde. Par contre, nous devons – et cela depuis plusieurs années – nous faire du souci pour notre hôtellerie de montagne et le tourisme hivernal qui subissent une tendance défavorable et constante. L'avenir est certainement à une saison d'été prolongée avec diversification des activités proposées à nos hôtes. Mais c'est du long terme et la question qui se pose à tous les acteurs est comment maintenir l'activité touristique et surtout une hôtellerie de montagne dynamique et au goût du jour durant la période transition.

### **Evolution de la branche et adaptation de l'association**

L'hôtellerie continue d'évoluer. Les structures de propriété changent. Il y a de moins en moins de propriétaires exploitant eux-mêmes leur hôtel. Nous avons toujours plus de directeurs engagés par des groupes d'investisseurs ou des chaînes. L'exploitation d'un hôtel est de plus en plus séparée de sa propriété immobilière. Par ailleurs, le métier d'hôtelier demande encore plus d'engagement au vu de la situation économique tendue. Ainsi, le directeur ou l'hôtelier a toujours plus de peine à prendre du temps sur son activité principale. Il est donc toujours plus difficile de recruter des miliciens dans les comités de nos associations. L'ARH veut s'adapter à cette nouvelle donne. Elle a réfléchi depuis 2014 à une « nouvelle gouvernance 2020 ». A fin 2015, nous avons supprimé le grand comité intitulé « Conseil des régions ». Le Comité de direction devient un conseil d'administration chargé des questions stratégiques. Les hôteliers sont ainsi déchargés des tâches opérationnelles, confiées à une structure permanente de salariés. Nous avons engagé M. Alain Becker, que je vous ai présenté il y a quelques instants, en qualité de directeur. Dès le 21

août, M. Becker viendra renforcer le comité de direction et le président dans une association dont les tâches variées sont complexes et dont l'amélioration des conditions – cadres d'exercice de la profession d'hôtelier demeure une préoccupation primordiale. L'accent sera mis sur le développement de la communication et de l'information tant à l'interne que vers les décideurs politiques ou économiques et le grand public.

Nous réfléchissons également quelles prestations ou services supplémentaires pourraient être mises à disposition de nos membres.

## **Les enjeux politiques actuels**

### **Retrouver un peu de liberté commerciale**

Le lundi 6 mars dernier, le Conseil des Etats a adopté par 34 voix contre 5 la motion Bischof qui demande au Conseil fédéral d'interdire les clauses de parité de prix imposées contractuellement par les plates-formes de réservation en ligne aux hôteliers. La France, l'Allemagne, l'Autriche et l'Italie ont déjà mis en œuvre une telle mesure. L'hôtelier retrouverait ainsi la liberté d'accorder de meilleurs prix aux clients qui réservent directement sur son propre site. Ce vote du Conseil des Etats, qui nous réjouit, est le résultat d'un grand effort d'information de hotelleriesuisse et de l'ARH auprès des Conseillers aux Etats. Il fallait également contrer l'intense lobbying effectué par booking.com. Nous avons gagné une bataille, mais pas la guerre car il faudra encore convaincre le Conseil national et que l'acceptation de la motion se traduise concrètement sur le terrain par l'abandon de ces restrictions inadmissibles à la liberté de politique commerciale de l'hôtelier.

### **Rétablir une concurrence loyale entre les différents hébergeurs**

Les chambres d'hôtes, dont internet et la plus grosse plate-forme, Airbnb, ont permis un développement fulgurant, sont souvent inconnues des

administrations. Elles représentent, par exemple, 32 % de la capacité des hôtels vaudois à fin janvier 2017 et peuvent, sauf bon vouloir des loueurs, ne payer ni taxe de séjour, ni TVA, ni impôts. Elles ne sont soumises à aucun contrôle en matière d'hygiène ou de sécurité incendie. Enfin leurs employés ne sont certainement pas payés selon la convention collective de l'hôtellerie-restauration. L'hôtelier, lui, ne peut échapper à ces contraintes.

Nous voulons corriger cet état de fait et soumettre ces loueurs à des obligations légales et réglementaires comparables à celles imposées aux hôteliers, afin de rétablir une concurrence loyale entre tous les hébergeurs. Le cas est assez bien réglé dans les cantons de Neuchâtel et Jura. Une subtile modification de la loi vaudoise sur les auberges en 2015 doit permettre de faire sortir ces loueurs de la clandestinité car ils sont, dès lors, soumis à cette loi. Quelques modifications du règlement d'application devraient suffire et répondre ainsi aux 2 postulats déposés au Grand Conseil. Dans le canton de Fribourg, de petites modifications de la loi sur les établissements publics seront vraisemblablement nécessaires. Un groupe de travail interprofessionnel s'est déjà réuni avec M. Alain Maeder, chef de la police du commerce que je remercie pour son ouverture. Nous souhaitons continuer de travailler de manière constructive avec les autorités et les administrations cantonales pour rétablir l'égalité de traitement entre les hébergeurs de notre région.

### **Pérenniser le taux réduit de TVA sur l'hébergement**

Le taux de TVA de 3,8% sur la partie « logement » de la facture d'un hôtel répond au caractère exportateur de notre branche. Or, ce taux réduit était menacé d'une reconduction pour seulement 3 ans alors qu'il a été renouvelé 5 fois pour une période de 4 ans depuis 1995. Aucun investisseur n'est prêt à s'engager, à coup de millions de francs, dans une branche économique dont une condition-cadre importante peut changer radicalement dans les 3 ans. On voit bien les difficultés que provoque l'incertitude liée à la RIE III. Le Conseil national avait accepté l'inscription définitive du taux réduit, suite à la motion de Dominique De Buman, par

ailleurs président de la Fédération Suisse du Tourisme, que je remercie ici de son action en faveur de l'hôtellerie. Le Conseil des Etats vient lui d'accepter, mardi 30 mai, une prolongation de 10 ans du taux réduit. C'est mieux que rien, nous avons évité le pire. Toutefois, 10 ans sont un moyen terme dans l'hôtellerie et nous allons nous battre, aux côtés d'hotelleriesuisse, pour obtenir la pérennisation du taux réduit de TVA, car cette stabilité, certes limitée à la perspective d'un changement de loi, des conditions – cadres est indispensable.

### **Initiative pour des prix équitables - stop à l'îlot de cherté**

L'ARH participe au comité de cette initiative et à la récolte des signatures aux côtés d'hotelleriesuisse. Pierre-André Michoud vous en parlera certainement tout à l'heure. Pour rappel, il s'agit de permettre aux suisses, donc aussi aux hôteliers d'acheter des produits importés, par exemple des biens d'investissement, à des prix proches de ceux qui sont payés dans les pays voisins. Car aujourd'hui, le fabricant vend plus cher au distributeur suisse, profitant du pouvoir d'achat plus élevé dans notre pays. Si nous acceptons que le niveau de vie influence le prix des prestations exécutées sur place, il n'est pas admissible de payer le double ou le triple pour le même produit industriel fabriqué hors de Suisse.

### **Quelques considérations sur l'avenir**

Depuis toujours, l'hôtellerie traverse de grands chambardements induits de l'extérieur : crises économiques, taux de change des monnaies, guerres, terrorisme, catastrophes naturelles ou autres, mais aussi rapidité des déplacements par avion ou trains à grande vitesse, moyens de communication et mondialisation.

Elle s'adapte et se transforme, mais son métier de base, à savoir offrir un accueil soigné et des prestations d'hébergement, de gastronomie et de loisirs de qualité, perdure et garde tout son sens.

Toutefois, certaines tendances d'évolution, que je viens de vous décrire, sont constantes depuis plusieurs dizaines d'années. La taille moyenne des hôtels augmente, leur nombre diminue. L'hôtellerie familiale disparaît au profit de chaînes ou de groupes d'investisseurs. La propriété immobilière de l'hôtel est souvent séparée de son exploitation. Enfin, les séjours de nos hôtes sont toujours plus courts et très souvent réservés en dernière minute.

Dans le domaine de la communication et des moyens de réservation, l'évolution est beaucoup plus rapide. Il fallait autrefois une semaine par lettre, un demi-jour par télécopie (fax) et moins d'une demi-heure par e-mail pour répondre à la demande de réservation d'un client. Avec les agences de voyage en ligne (OTAs), la confirmation de réservation est instantanée.

L'évolution des technologies et leur mise en œuvre dans l'économie est toujours plus rapide. Nous entrons dans l'économie 4.0 avec l'arrivée de l'intelligence artificielle. Quelles en seront les conséquences pour l'hôtellerie ? Verra-t-on des robots accueillir et servir les clients de nos hôtels ? Il existe déjà des réceptions automatisées où le client s'enregistre à son arrivée comme il enregistre ses bagages à l'aéroport. Cela peut convenir à une certaine clientèle d'hommes d'affaires pressés. Il est donc vraisemblable que nous aurons à l'avenir des assistants électroniques, des robots femme de chambre ou laveur de vaisselle. Par contre, il paraît peu probable que le rôle de conseiller en vins du sommelier ou celui de concierge soit assumé par un appareil, même intelligent. Pour résumer, il me paraît souhaitable que les moyens technologiques restent dans les coulisses et que les collaborateurs, femmes ou hommes, continuent de « faire la différence », la qualité et la personnalisation de l'accueil devant le client.

Aujourd'hui, les hôteliers, mais surtout leurs associations nationales et européennes, doivent observer avec une grande attention les évolutions technologiques et les transformations de l'économie 4.0. Notre Association, avec ses modestes moyens, s'efforcera d'assister ses membres au cours de cette transition disruptive.

La nature humaine n'évoluant que très lentement, satisfaire les besoins de base que sont boire, manger et dormir restera au cœur de notre métier...mais, surtout, nos hôtes continueront à vouloir être accueillis chaleureusement, vivre des émotions, des expériences et du plaisir que seuls des contacts personnalisés peuvent offrir.

Nous voulons être ouverts à la modernité, mais en gardant toujours l'être humain au centre de nos préoccupations.

Merci de votre attention.