

PROCES VERBAL
ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE
ASSOCIATION DES 3C « CHARMHEY TOURISME »
HÔTEL CAILLER
JEUDI 29 MARS 2018 A 19H

OUVERTURE DE L'ASSEMBLEE

Monsieur le président, Yves Page, souhaite la bienvenue à l'assemblée. Il salue les différents représentants des organisations touristiques : Monsieur Pierre Alain Morard de l'Union Fribourgeoise du Tourisme, Monsieur Pascal Charlet de la Gruyère Tourisme et Monsieur Jean-Marie Buchs de Jaun Tourisme. Il salue également le Syndic de Jaun, Monsieur Jean-Claude Schuwey, le Syndic de Crésuz, Monsieur Jean-Claude Reymond et la présence du journal La Liberté représenté par Monsieur Stéphane Sanchez.

L'assemblée a été convoquée par lettres individuelles aux membres de l'association le mercredi 7 mars 2018 et dans l'écho de Charmey le mercredi 14 mars 2018.
Aucune proposition de modification de l'ordre du jour n'a été demandée.

Membres excusés : selon la liste annexée.

17 membres sont présents lors de cette assemblée.

Monsieur Julien Remy est désigné comme scrutateur.

Ordre du jour :

1. Procès-verbal de l'assemblée générale du 30 mars 2017
2. Rapport annuel 2017
3. Compte de l'exercice 2017
4. Rapport de l'organe de révision
5. Discussion, approbation et décharge aux organes dirigeants
6. Nomination de l'organe de révision
7. Nomination du Président ainsi que du représentant des remontées mécaniques de Charmey
8. Présentation du budget 2018
9. Divers

1. Procès-verbal de l'assemblée générale du 30 mars 2017

Le procès-verbal était disponible sur le site Internet de Charmey Tourisme www.charmey.ch. La lecture de ce procès-verbal n'est pas demandée.

Le procès-verbal est accepté à l'unanimité.

2. Rapport annuel 2017

Monsieur Yves Page présente le mot du président. (cf. rapport de gestion)

Son titre, « Pour une montagne de tradition » a été choisi car il évoque le travail stratégique réalisé en 2017.

Monsieur Yves Page ajoute que le territoire des 3C représente 150 000 nuitées et est placé en 3^{ème} position en termes de nuitées dans le canton de Fribourg derrière la ville de Fribourg et les campings du lac. Ce résultat provient de l'ensemble des acteurs de la vie charmeysanne, dont :

- Le musée de Charmey qui a accueilli 14 000 visiteurs en 2017 dépassant ainsi le nombre de visiteurs du musée gruérien,
- Les Bains de la Gruyère avec un nombre de visiteurs supérieur à 200 000,
- Le Centre de Sport et Loisirs,
- Les événements, avec notamment l'évolution du Festycharme et de ses nouvelles musiques mais aussi toutes les personnes qui organisent des manifestations comme la Désalpe ou la Bénichon,
- Les établissements hôteliers.

Charmey Tourisme et toute son équipe s'engagent pour soutenir cette dynamique et participer activement à cet effort de diversification et de redéploiement du tourisme des 3C.

Monsieur Yves Page passe la parole à Monsieur Valley pour le rapport du directeur.

Monsieur Valley présente l'assemblée générale comme un moment important de l'année qui permet de montrer le travail réalisé par l'Office du Tourisme.

Le rapport de gestion est disponible sur le site Internet www.charmey.ch. C'est un travail conséquent qui permet de donner une idée globale de l'activité.

Les missions de l'Office du Tourisme

Accueil et information

L'Office du Tourisme a été ouvert 319 jours soit plus de 1800 heures d'ouverture en 2017. A cela s'ajoute également le temps consacré aux manifestations et à la création de nouveaux événements comme le Suisse folklore festival ou la fête du tavillon sur la montagne de Vounetse et aussi le temps consacré à la promotion normalement dédiée aux organisations régionales et cantonales. Avec l'impulsion de prestataires comme les Bains de la Gruyère, la télécabine de Charmey et le Centre de Sports et Loisirs, la destination de Charmey était présente au comptoir gruérien et grâce à l'hôtel Cailler au salon de la montagne à Genève. Ces prestataires ont participé au financement de ces actions de promotion.

L'Office du Tourisme est une petite équipe composée de Monsieur Serge Charrière, responsable de la partie Accueil et information, Madame Mathilde Clépoint, en charge de l'événementiel et du développement produit et de Madame Zoé Martellota, apprenante et développe ses compétences en communication et e-marketing. Dans le cadre de la collaboration avec la télécabine, l'Office du Tourisme a accueilli aussi deux stagiaires.

Monsieur Benjamin Tornare a effectué un stage en gestion événementiel et Monsieur Julien Remy pour la communication. Benjamin Tornare a été remplacé en mars 2018 par Adélaïde Oberson qui effectuera son stage jusqu'en septembre puis elle sera remplacée par une nouvelle personne. L'équipe doit être polyvalente pour répondre au mieux aux attentes des membres de l'association et des visiteurs.

Des renforts sont aussi nécessaires. L'Office du Tourisme travaille avec les accompagnateurs en montagne (Cyrille Cantin, Véronique Borcard, Jeanine Bapst, Aline Hayoz), Francis Bugnard pour les randonnées du mercredi, Marianne Isler pour les bars des diverses manifestations avec l'aide de Yann Loeffler pour la cuisine. Monsieur Valley ajoute aussi la précieuse collaboration avec Bertrand Rime et Baptiste Saudan pour le cinéma openair. Une collaboration étroite a été réalisée aussi avec Jaun Tourisme.

Monsieur Valley remercie l'ensemble de ces personnes pour leur engagement durant toute l'année.

Publications et rôle de diffusion

L'offre de la destination est structurée autour de deux brochures principales : l'été et l'hiver sur la montagne là-haut. Ces deux brochures ont été développées pour diffuser les informations suivantes : produits, événements, animations, agenda et des informations pratiques.

D'autres brochures ont été développées en lien avec des produits touristiques : La montagne des traditions, qui a pour but de montrer l'ensemble des produits de la montagne de Vounetse et le Centre nordique de la vallée de la Jogne permettant la promotion du ski de fond notamment à l'occasion du FriNordic Show à Fribourg. Le centre nordique est le domaine le plus ouvert de Suisse Romande bénéficiant de conditions climatiques favorables et depuis deux ans d'un canon à neige. NordicActiv, l'école de ski de fond a ouvert cet hiver 2017/2018.

Ces brochures ont repris le « Corporate Identity » de Fribourg Région pour s'intégrer dans la dynamique régionale et cantonale et ainsi valoriser la marque Charmey à travers les réseaux d'informations.

Comme cité précédemment, l'Office du Tourisme était présent au comptoir gruérien. Le stand offrait la possibilité aux visiteurs de se prendre en photo et de l'envoyer à leurs amis qui pouvaient ainsi bénéficier de rabais à Charmey. Le comptoir gruérien a accueilli 130 000 personnes.

A l'initiative de l'hôtel Cailler, Charmey Tourisme a également participé au salon de la montagne à Genève. Les contacts avec les visiteurs étaient différents que ceux du comptoir gruérien avec des intérêts plus marqués pour le séjour donc ce rapport de proximité avec le client est important pour engager une éventuelle commercialisation de séjours à Charmey.

Le site Internet Charmey.ch a été développé depuis octobre 2016. Le but de ce site est d'apporter une information immédiate et quotidienne à la clientèle. L'information peut être changée et actualisée à tout moment permettant d'être réactif et de donner des informations les plus justes possibles. L'Office du Tourisme est très satisfait de ce site Internet et a relevé des pics de fréquentation à 14 000 visiteurs sur un mois. Durant l'hiver, la fréquentation sur le site a doublé avec 30 000 visiteurs par mois. Ceci démontre clairement le rôle d'un site Internet pour la destination de Charmey. Il s'inscrit comme étant complémentaire aux plateformes régionales et cantonales.

Charmey est aussi visible sur les réseaux sociaux avec une page Facebook pour la destination et une autre les remontées mécaniques. Ces pages sont animées par Charmey Tourisme. La page Charmey Tourisme est une page de destination alors que celle des remontées

mécaniques est prévue pour une communication plus pointue sur les conditions d'ouverture de la télécabine et du domaine skiable.

Evénements

L'événementiel est un outil marketing indispensable pour créer de la visibilité et générer des retombées économiques qui sont palpables en fonction du nombre de visiteurs et des consommations dans les différents établissements et de manière indirecte par l'effet positif sur l'image de la destination.

L'Office du Tourisme est engagé dans divers comités pour venir en appui à l'organisation. C'est le cas pour la Désalpe, le festival Rue&Vous, Festycharme, le Gruyère Trail Charmey, la forge de la Tzintre, le fête de l'ortie, les 120 ans de l'économie alpestre, le vide grenier de Crésuz et certaines animations qui se passent dans le cadre du musée. Le rôle de Charmey Tourisme est d'effectuer des tâches définies dans des cahiers des charges en faveur des organisateurs.

L'Office du tourisme est organisateur d'évènements : Pâques aventure, le Suisse folklore festival, la Fête du tavillon, la Kids tour, les villageoises d'été, la fête nationale, le carnaval sur les skis et les animations des fêtes de Noël. Ces événements peuvent ensuite être repris par des organisateurs privés comme par exemple la Kids Tour qui devient en 2018 la Tsarmé bike organisée dorénavant par l'antenne charmeysanne de la Pédale Bulloise. L'Office du Tourisme reste toujours en soutien de la manifestation mais peut ainsi dédier ses ressources à d'autres projets.

Création d'expériences

Le but est de donner aux visiteurs la possibilité de vivre une expérience unique. Ainsi, plusieurs produits ont été mis en place : les sorties raquettes et fondue, les visites de chalets d'alpage, le e-bike, le ski-raquette ou encore le forfait Désalpe qui offre la possibilité aux visiteurs de vivre la Désalpe au cœur du troupeau. Cette dernière offre, assez atypique, permet d'attirer une autre clientèle, plus internationale comme c'est le cas avec des agences de voyages japonaises avec qui l'Office du Tourisme est entré en relation grâce à une habitante de Charmey.

D'autres produits sont également proposés : les randonnées thématiques, le vol biplace, le kit du pêcheur, etc.

L'Office du Tourisme soutient à la hauteur de CHF 15 000.- le musée de Charmey pour développer un programme d'exposition mais aussi d'autres organisations, comme la jeunesse de Charmey, sous forme de prestations de promotion en reprenant le contenu sur les différents canaux de communication.

Les chiffres

Monsieur Valley présente les chiffres statistiques des nuitées. Comme cité précédemment, le territoire des 3C est le 3^{ème} plus gros pourvoyeur de nuitées dans le canton de Fribourg. Malgré tout, ces nuitées sont en diminution depuis 2015. Cela est dû à la fermeture de la colonie du Pra et du Petit plan. Certainement que Airbnb est aussi une des raisons qui explique cette diminution. Bien qu'en constante évolution (6 logements début 2017 à 42 fin 2017), les nuitées dans un logement Airbnb ne sont pas toujours déclarées. Les nuitées totales pour Gruyère Région varient de -2,7%, et pour Fribourg région de -1,2%. Concernant les nuitées hôtelières pour Gruyère Région, elles sont en diminution de -0,9 % et en légère augmentation pour Fribourg Région.

La création de nouveaux lits chauds est très importante pour retrouver une croissance des nuitées.

Qualité Wellness 2018-2020

En 2017, le label Qualité Wellness a été renouvelé. Cela représente un travail conséquent car les exigences de la Fédération suisse du tourisme sont toujours plus strictes. Charmey fait partie des 10 destinations Wellness de Suisse.

La destination dispose d'un cercle de prestataires Wellness qui seraient à valoriser à travers une brochure Wellness. Il s'agit des Bains de la Gruyère, des hôtels et chambres d'hôtes qui proposent des packages, l'agence Bussard, des restaurants, un centre de coaching ou encore le Centre de Sports et Loisirs avec sa salle de fitness.

Le Wellness est un des domaines stratégiques de la destination.

Le rapport de gestion sera distribué dans le village.

Monsieur Valley remercie tous les partenaires pour leur collaboration.

Concernant les nuitées, Monsieur Yves Page ajoute que si on ne tient pas compte de la fermeture des deux colonies sur Charmey (le Pra et le Petit Plan), le taux serait de -1%, se rapprochant ainsi des -0,9% de Gruyère Région.

La colonie de Zurich souffre aussi du manque de neige durant la saison d'hiver ce qui ne favorise pas l'organisation de camps de ski.

3. Comptes de l'exercice 2017

Monsieur Valley présente les comptes de l'exercice 2017, le bilan ainsi que le compte d'exploitation. (cf. rapport de gestion)

Monsieur Yves Page demande à l'assemblée s'il y a des questions concernant les comptes.

Monsieur Jean-Claude Reymond pose une question concernant le bilan. Il y a deux réserves : CHF 10 000.- et CHF 13 000.-. Les CHF 10 000.- apparaissent dans le compte pertes et profits mais pas les CHF 13 000.-.

Monsieur Valley répond que les CHF 10 000.- représentent des frais de réorganisation et les CHF 13 000.- font partie de la ligne produits/événements. Ce sont des provisions qui seront utilisées en 2018.

4. Rapport de l'organe de révision

Ces comptes ont été révisés par la fiduciaire Cuennet conformément à la décision prise lors de la dernière assemblée. Cette fiduciaire a un mandat pour les trois prochaines années. Personne ne demande la lecture du rapport de l'organe de révision.

5. Discussion, approbation et décharge aux organes dirigeants

Le rapport de gestion, les comptes et le rapport de l'organe de révision sont acceptés à l'unanimité.

6. Nomination de l'organe de révision

Monsieur Page informe que la fiduciaire Cuennet révisera les comptes du prochain exercice.

7. Nomination du Président ainsi que du représentant des remontées mécaniques de Charmey

Monsieur Yves Page donne la parole à Monsieur Eric Barras vice-président de l'association.

Suite à la démission de Monsieur Sébastien Jacquat, président de l'association touristique, lui-même démissionnaire du conseil communal de Val-de-Charmey a été remplacé par Monsieur Yves Page, Syndic de Val-de-Charmey, qui a assuré une présidence par Interim.

Monsieur Jacquat reste membre du comité en tant que représentant des remontées mécaniques et Madame Gabriella Richoz, conseillère communale reprend le siège qui était occupé auparavant par Monsieur Sébastien Jacquat.

Monsieur Barras demande à l'assemblée d'élire Monsieur Yves Page à la présidence de l'association touristique. L'assemblée accepte à l'unanimité.

8. Présentation du budget 2018

Monsieur Christophe Valley présente le budget 2018. (cf. rapport de gestion)

9. Divers

Monsieur Valley sollicite Monsieur Pierre-Alain Morard, directeur de l'Union fribourgeoise du Tourisme, afin qu'il explique les accords liés entre l'UFT et l'entreprise Airbnb.

Monsieur Pierre-Alain Morard remercie l'association touristique pour l'invitation et salue l'engagement touristique des acteurs du territoire des 3C. Il souligne la diversité de l'offre et le dynamisme de l'ensemble des prestataires et les félicite de la bonne collaboration avec l'UFT. Airbnb est une structure mondiale avec laquelle l'UFT va finaliser un accord qui permettra d'encaisser les taxes de séjour de toutes les locations faites à travers la plateforme Airbnb concernant le canton de Fribourg. Le canton de Fribourg regroupe 470 objets sur Airbnb ce qui représente un nombre important à l'échelle du canton. Le nombre de nuitées qui pourra être comptabilisé en plus s'élève à 15 000 et permettra une égalité de traitement entre tous les hébergeurs.

Au niveau des nuitées dans le canton, l'hôtellerie est très stable avec une diminution de seulement 200 nuitées mais la parahôtellerie, quant à elle, a perdu 3700 nuitées. Cela s'explique par la diminution du nombre d'hébergements collectifs et la diminution des résidences secondaires. La fréquentation des attractions touristiques reste très bonne notamment avec les Bains de la Gruyère, le musée de Charmey et la Désalpe.

Monsieur Morard appelle à une finalisation de la collaboration avec la Gruyère Tourisme. Cette collaboration permettra d'augmenter aussi les collaborations avec l'UFT.

En ce qui concerne le client, les comportements sont de plus en plus complexes. Le client se renseigne principalement sur Internet et sur les sites de réservation (booking, Tripadvisor). Les réseaux sociaux sont aussi très importants dans la communication avec la clientèle. Les Offices du Tourisme, les brochures, les salons ne sont plus les endroits prioritaires où le client se renseigne sur les lieux touristiques.

Monsieur Morard donne également des informations concernant les projets stratégiques de l'UFT :

- Le réseau de randonnée :

L'UFT gère le balisage de 1800 km de sentiers de randonnée sur l'ensemble du canton. Ce sont 30 baliseurs semi-bénévoles qui assurent le balisage permettant un bon fonctionnement et une bonne relation avec les communes pour les travaux de plus grandes envergures. Pour ce réseau, l'UFT a deux objectifs : la digitalisation de ces sentiers et la mise en place d'une équipe volante d'entretien permettant d'alléger les communes dans les travaux qui doivent être réalisés rapidement.

- L'organisation :

Au niveau de l'organisation, l'UFT a un projet d'amélioration de l'organisation touristique à l'échelle du canton. Il est important d'être rattaché au plus vite aux organisations touristiques régionales. Ce nouveau modèle touristique est un objectif pour l'année 2018.

- L'amélioration de l'enregistrement des hôtes :

Dans les hôtels, les hébergements et la parahôtellerie, le client doit remplir une fiche de police. Ces données sont importantes pour l'observatoire du tourisme et l'Office fédéral de la statistique. L'objectif pour l'UFT est de digitaliser cet enregistrement des hôtes dans son horizon 2019 pour que, en quelques clics, le client soit enregistré et bénéficie directement de réductions et d'informations sur l'offre touristique de l'ensemble du canton.

- Masterplan des Préalpes 2030

Ce projet concerne la partie produits et développement de l'offre hivernale et estivale. Le but est de donner des pistes pour une meilleure organisation des remontées mécaniques à l'échelle du canton. Monsieur Morard ajoute que le Magic Pass a été un exemple de collaboration entre 25 stations. Monsieur Morard conclut en précisant qu'il est important d'avancer vite dans l'organisation touristique afin de satisfaire au mieux le client dans ses choix de séjours, d'expériences et de recherches d'informations.

Monsieur Yves Page remercie Monsieur Pierre-Alain Morard.

Monsieur Yves Page ajoute que le Magic Pass est une réussite. Avec une utilisation estivale le client pourra profiter de la chaîne de service proposée en été. L'association touristique travaille avec les remontées mécaniques pour avoir une chaîne de service aussi importante que l'hiver.

Concernant le Masterplan, le conseiller d'état Olivier Curty a décidé de réaliser un Masterplan pour les Préalpes et les stations qui ont des remontées mécaniques ce qui permettra ainsi d'avoir une politique claire. Les résultats devraient être connus en juin avec une communication officielle en octobre.

Monsieur Gilbert Jacquat, président du conseil d'administration des Bains de la Gruyère remercie l'association touristique pour le travail réalisé et la présentation du rapport. Celui-ci permet d'avoir une image détaillée de l'activité. Il affirme que les Bains de la Gruyère profitent aussi de la fréquentation du village grâce au travail de l'Office du Tourisme.

Monsieur Jacquat ajoute que la passerelle du tour du lac qui a été refaite aurait mérité une belle page dans le rapport car c'est un travail remarquable. Les intempéries ont mal mené le chemin et il y a encore un gros travail de déblaiement à réaliser.

Il souligne aussi l'excellente initiative du Magic Pass et il est convaincu d'un grand succès avec la nouvelle version été/hiver.

Concernant les comptes, Monsieur Gilbert Jacquat demande si les contributions volontaires sont les contributions souhaitées ou payées. Monsieur Valley répond qu'il s'agit uniquement des contributions payées.

Monsieur Gilbert Jacquat demande des explications sur la réorganisation régionale du tourisme puisqu'un montant de CHF 10 000.- apparaît dans les comptes.

Monsieur Yves Page répond que cette réorganisation était une idée qui existait depuis plusieurs années en Gruyère et menée par les différentes directions de La Gruyère Tourisme. Le conseil communal de Charmey et le comité de l'association se sont penchés à nouveau sur cette initiative et ont souhaité relancer le processus. La rencontre de Monsieur Thomas Steiner et Monsieur Pascal Charlet au restaurant de la Hochmatt à Im Fang avec l'ensemble des représentants communaux a permis de comprendre les nouveaux enjeux du Tourisme fribourgeois et la nécessité de penser « Région ». Le processus de décision des visiteurs se trouve aujourd'hui modifié. Le visiteur cherche d'abord une activité avant de chercher une destination.

Le processus de décision du client change et les structures doivent être adaptées en conséquence. Une analyse stratégique par domaine d'activité devrait être faite au niveau de la région tenant compte des sous-régions. Cette coordination doit éviter les doublons ou des collisions d'agenda dans l'organisation d'événements.

Monsieur Yves Page a sollicité la Gruyère Tourisme afin de concrétiser une réflexion sur les structures au niveau de la région et une définition des axes stratégiques par sous-régions. Une coordination régionale est nécessaire.

Ce travail de réorganisation des structures est important et doit fédérer toutes les sous-régions de la Gruyère. Des responsables de produit doivent être nommés afin de coordonner les actions. Ceux-ci pourraient s'occuper de plusieurs sous-régions.

Cette réorganisation régionale du tourisme permettra de réaliser des synergies au niveau du personnel. Il sera aussi utile durant les grands événements de répartir le personnel en fonction des demandes. Cela nécessite des mêmes équipements, une même formation et des mêmes connaissances au niveau de la région.

La direction est aujourd'hui donnée. Avec l'aide de Monsieur Pierre-Alain Morard et Monsieur Pascal Charlet, avec le soutien du Préfet, ce projet pourra être concrétisé. Ces synergies permettront de simplifier le travail et de répondre de manière plus précise aux attentes du client.

Madame Doris Studemann, résidente secondaire à Charmey depuis 1974, souhaite présenter trois problèmes :

- Le restaurant de Vounetse :

Madame Studemann offre un drapeau Suisse au restaurant pour remplacer l'actuel qui est en mauvais état. Le personnel n'est pas compétent dans la gestion de ce genre de restaurant. Elle a remarqué que le matériel de cuisine n'était pas utilisé comme il devait et que l'équipe avait du mal à suivre lors de fortes affluences notamment au niveau de la vaisselle.

- Site Internet :

L'ouverture du domaine skiable n'est pas claire. Elle relève une difficulté d'organisation notamment pour les familles si l'information d'ouverture n'est pas donnée la veille sur le site Internet.

- Le télésiège :

Madame Studemann souhaiterait savoir pourquoi les sièges du télésiège ne sont pas mis à l'abri lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Concernant le restaurant, Monsieur Yves Page précise qu'il est difficile de trouver du personnel compétent lorsque les conditions d'ouverture des remontées mécaniques sont incertaines. Monsieur Page affirme qu'une réponse par écrit lui sera donnée par la direction des remontées mécaniques, au vu des nombreuses remarques faites sur le restaurant des Dents Vertes.

Concernant le site Internet, le problème ne vient pas des remontées mécaniques qui connaissent en général déjà la veille l'ouverture de la station. Il s'agit là d'un problème de communication qui pourrait être résolu.

Concernant le télésiège, Monsieur Sébastien Jacquat affirme qu'entre les saisons les sièges sont rentrés à couvert. Ils sont sortis exceptionnellement pour des tests.

Monsieur Yves Page remercie l'assemblée et lève la séance.

Ainsi fait à Charmey, le 29 mars 2018

Monsieur Yves Page
Président

Madame Mathilde Clépoint
Secrétaire du procès-verbal