

# anzère 2025

VALAIS SWITZERLAND

Bulletin d'information de la stratégie des communes d'Ayent et d'Arbaz • numéro 4 • juin 2016

## STRATÉGIE TOURISTIQUE : ANZÈRE REGARDE VERS DEMAIN

**BILAN** Dans le cadre de la nouvelle stratégie touristique « Anzère 2025 », les habitants d'Ayent et d'Arbaz, de même que les propriétaires et les partenaires touristiques ont été invités à prendre part à différents ateliers. Derrière cette organisation, un groupe de travail et un groupement pour assurer le pilotage : Anne-Sophie Fioretto, directrice du bureau Pacte3F, explique le travail accompli. Interview, à l'heure d'un premier bilan.

### **Vous avez piloté ces ateliers participatifs. Que retenir de la démarche ?**

**Anne-Sophie Fioretto :** Anzère partait sur de bonnes bases puisque la commune d'Ayent disposait d'une Politique du tourisme datant de 2005 dont plusieurs points avaient déjà été mis en œuvre : c'était un bon début, pas besoin de réinventer la roue, simplement d'animer la réflexion pour révéler/actualiser les besoins et les attentes pour demain ! La nouveauté, c'est d'une part l'interrégionalité (Arbaz a été associée à la démarche) et d'autre part l'intégration, dès le début des réflexions, des propriétaires de résidences secondaires. Population, acteurs économiques et touristiques se sont fortement mobilisés. Une nouvelle dynamique positive s'est mise en place notamment avec des jeunes et de nouveaux commerces qui remplacent les trop souvent défaitistes et insatisfaits : tout cela redonne confiance dans les attraits d'Anzère !

### **Associer Ayent et Arbaz pour penser Anzère, c'est donc une bonne idée ?**

Oui, c'est un plus. Auparavant, la

destination était moins pensée au niveau de la région. Désormais il y a une vraie cohérence, une uniformisation de la démarche. Les habitants d'Arbaz considèrent qu'Anzère est aussi leur station touristique, leur territoire accueille beaucoup de résidences secondaires. Il était important qu'Arbaz ne soit pas que synonyme de lits froids, mais soit intégrée dans la réflexion pour dessiner la destination touristique de 2025.

### **Intégrer les propriétaires de résidences secondaires était important aussi ?**

Nous avons voulu les associer dès le début à toutes les réflexions, beaucoup sont venus, montrant leur intérêt pour l'avenir de la région qu'ils ont choisi pour leurs vacances et loisirs. C'était d'autant plus important qu'il s'agissait d'aborder la question des moyens financiers de la station.

### **La réflexion sur le financement du tourisme était un des points forts à aborder. Un consensus a pu être trouvé ?**

Les participants aux différents ateliers ont été d'accord sur le fait qu'il est nécessaire d'augmenter l'enveloppe financière dévolue au tourisme et qu'une meilleure performance peut être atteinte en repensant l'affectation de ces fonds. Si un consensus a été trouvé pour une adaptation des taxes, ils souhaitent que les charges soient équitablement partagées entre tous les acteurs.

### **Où en est-on de ces travaux ?**

La question des modes de financement du tourisme est en chan-



La nature et l'offre qui se construit autour de l'eau sont des points forts que peut mettre en avant Anzère.

tier : le travail porte en ce moment sur l'élaboration du règlement (il y a notamment un important travail à accomplir sur les bases de données) et sur la création d'un pass original qui attire à Anzère – et fidélise – la clientèle. Les démarches avec le Canton sont en cours. Nous nous réjouissons de pouvoir présenter des résultats concrets à la fin de cet automne.

### **L'ambiance lors de ces ateliers était-elle constructive ?**

Oui. Certes, il a fallu désamorcer certaines tensions au début, il a fallu aider les participants à oser à ne plus regarder vers le passé qu'on ne pourrait pas faire renaître, mais à se projeter dans l'avenir pour le construire. Lors

des ateliers, grâce au dialogue et aux différents échanges, les gens ont commencé à entrevoir vers quoi Anzère pouvait se diriger, les types de clientèle à cibler ont été déterminés, les atouts et spécificité de la destination ont été discutés et mis sur papier. Il s'agissait de comprendre pourquoi on ne peut pas tout vouloir faire et viser tout le monde, mais proposer aux touristes des expériences à vivre à Anzère qu'ils ne trouvent pas ailleurs, des expériences de plus grande qualité, proposées tout au long de l'année.

### **Le groupe de travail a accordé beaucoup d'importance à la communication.**

La communication et le dialogue

sont les clés du succès d'une telle démarche. Les bulletins d'information – distribués à tous les ménages d'Ayent et d'Arbaz – permettent par exemple de vulgariser les thématiques abordées dans les ateliers pour aider la population à mieux comprendre les enjeux et à participer aux réflexions. Si le tourisme est affaire de professionnels, il ne peut être construit sans le soutien de la base : une stratégie de développement doit être acceptée par tous, et donc construite avec tous. La communication va être poursuivie par Anzère Tourisme SA : il est important que les gens soient informés de la suite des démarches et des actions concrètes qui découlent du plan d'action que nous avons rédigé suite aux différents ateliers.

## INFOS PRATIQUES

Le présent bulletin d'information a pour objectif de tirer un bilan intermédiaire de la démarche Anzère 2025 et de fournir une synthèse après les trois ateliers participatifs. Une séance d'information est organisée pour toute la population, les prestataires touristiques, les hôtes et propriétaires de résidences secondaires, avant d'amorcer la phase plus opérationnelle désormais facilitée.

Rendez-vous :

**le 10 juin à 19h30  
à la Salle de gym  
à Saint-Romain**

## À LA MONTAGNE, POUR SKIER !

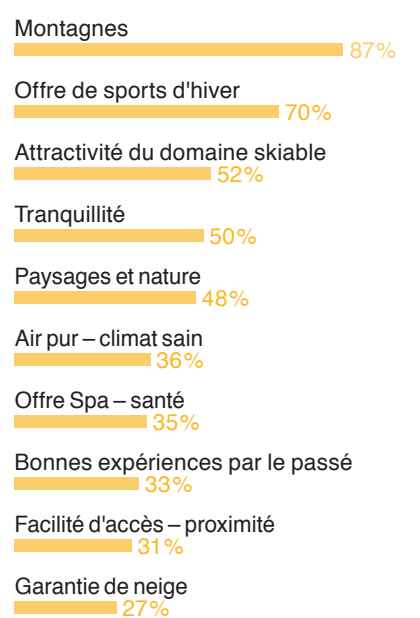
**ENQUÊTE** Entre décembre 2013 et septembre 2014, l'Observatoire valaisan du tourisme a mené une enquête auprès d'hôtes venus en Valais ; 264 ont été interrogés à Anzère.

En hiver, quand on vient à Anzère, c'est d'abord pour y vivre des vacances de neige. Le ski alpin est l'activité la plus pratiquée par les répondants, la baignade venant en seconde place, puis les balades et randonnées. Aller au restaurant et s'offrir un moment dans les bains thermaux sont aussi en tête de liste. Anzère est considérée comme agréable pour les familles par 74% des répondants, on juge

(dans l'ordre) la région agréable, reposante, hospitalière, naturelle, active du point de vue sportif, sûre, confortable.

Si l'enquête démontre que le domaine skiable d'Anzère est porteur, certaines réponses permettent de connaître aussi les spécificités de la station. Le défi est maintenant de les renforcer, de les rendre plus visibles et de structurer l'offre en ce sens.

Confrontés aux résultats des ateliers, ces résultats permettent de conclure que les nouvelles lignes directrices sont adaptées à la demande.





## ANZÈRE : POUR QUI, POUR QUOI ?

**CIBLER LES ATOUTS** Qui sont les touristes qui s'intéressent à Anzère ? À qui doit-on proposer nos offres de vacances ? Qu'est-ce qui différencie Anzère d'autres stations alpines ? Autant de questions qui ont été discutées dans les ateliers. Aujourd'hui, des réponses ont été trouvées. Le plan d'action qui a été rédigé se fonde sur ces bases.

### Pour qui ?

Outre, évidemment, les propriétaires actuels de résidences secondaires, les clients que doit cibler Anzère sont les familles : les infrastructures et les activités sont adaptées à ce segment de clientèle. Les discussions ont mis le doigt sur ce qui manque, comme une halte-garderie : c'est une idée qui va pouvoir être creusée. La place du village est aussi un atout pour les familles. Reste à solutionner ce qui dysfonctionne pour rendre ce lieu de rencontre et de rassemblement plus dynamique encore (signalétique, offre

commerciale, animation). Les jeunes sont aussi une clientèle à toucher : le type d'hébergement et les activités proposées – déjà très dynamiques – sont en adéquation avec ce que cherchent les jeunes. Il est intéressant de relever que les jeunes du lieu ont créé une association pour mettre en valeur des activités qui les intéressent. « Imaginer des jeunes de la région qui s'adressent aux jeunes touristes : voilà une possibilité intéressante à laquelle Anzère Tourisme SA peut donner corps », suggère Anne-Sophie Fioretto du bureau Pacte3F.

### Pour quoi ?

Ayent et Arbaz – et donc Anzère – possèdent des paysages encore vierges, des lieux où le visiteur est en connexion avec la nature. L'eau est un des fils rouges pour le tourisme d'Anzère, avec les bisses (et leur musée) qui sont un véritable atout, les étangs et cours d'eau dans la montagne, le SPA et son offre bien-être qui s'intègre parfaite-

ment dans le chemin de l'eau. Le domaine skiable – à taille humaine – est un autre atout digne d'intérêt dont Anzère peut se prévaloir. De fréquentes animations y sont organisées : il s'agit de ne pas perdre la dynamique actuelle et de mieux encore la mettre en évidence.

La notion de développement durable peut-être considérée comme un élément d'attractivité. Elle amène la cohésion entre locaux et touristes. Ayent doit valoriser son label Cité de l'énergie, sa centrale de chauffage. « Anzère est une station-village, une station intégrée. Et du point de vue de la densification du territoire, c'est un point intéressant », assure Anne-Sophie Fioretto. Un projet de centre du développement durable existe d'ailleurs sur le papier (situé proche de l'étang de Saxonne et Botyre), à l'initiative d'un privé qui a obtenu le soutien de la commune et dont la pertinence a été soulignée dans un rapport de la HES-SO.

## UNE DÉMARCHÉ CONCLUANTE

**ENSEMBLE** Deux populations se sont réunies pour penser Anzère 2025 : Arbaz et Ayent. Les initiateurs de la démarche ont souhaité que les deux communes, concernées par l'activité touristique d'Anzère, s'impliquent ensemble. Autre élément important : la présence – dès le début du processus de consultation – des propriétaires de résidences secondaires.

« Personnellement, dit Vincent Rebstein, président d'Arbaz, j'ai toujours cherché à ce que notre commune soit intégrée aux décisions concernant Anzère. Notre population a été invitée, les gens ont joué le jeu et se sont déplacés, notamment des nouveaux habitants. Cela me réjouit » Du côté d'Ayent, on apprécie qu'Arbaz entre pleinement dans le dossier du tourisme. « Les deux populations se reconnaissent derrière la station d'Anzère », confirme Marco Aymon. Et le président d'Ayent de rappeler cette étude, publiée il y a quelques années, qui montrait que deux travailleurs sur trois à Ayent et un sur quatre à Arbaz avaient un emploi sur le territoire de la commune. Des chiffres supérieurs à ceux des communes voisines. « Ayent et Arbaz se sont développées autour du tourisme », reconnaît Marco Aymon.

### Réfléchir sur le financement

Nouvelles lois, nouvelles réflexions sur le financement, nouvelle organisation : Anzère se

transforme pour aborder le futur et donner les bases nécessaires au bon fonctionnement de la branche économique. Et le point central du processus Anzère 2025, c'est le financement du tourisme. « Nous étions d'accord pour dire qu'avoir des taxes différentes sur les deux communes était absurde et qu'il fallait chercher une uniformisation », explique Vincent Rebstein. « À Ayent, poursuit Marco Aymon, nous sommes fortement impliqués financièrement dans le tourisme. Jusqu'où doit on aller ? Comment devons-nous nous impliquer ? Ces discussions ont été importantes pour nous. »

### Démarche concluante

Vincent Rebstein retient un point fort de ces débats : le fait que l'on ne soit pas resté face à une feuille blanche et que les gens soient venus avec des idées, des propositions. « Certaines sont intéressantes », se réjouit le président d'Arbaz. Pour Marco Aymon, le bilan des ateliers est tout à fait positif aussi : « Il y a eu une diversité au niveau du profil des gens entre les trois ateliers. Au final, la démarche a permis d'attirer beaucoup de monde. »

### Travaux en cours

L'idée d'une taxe commune encaissée par les communes et redistribuée à Anzère Tourisme SA a été validée. Une notion importante porte ce consensus : l'équité

entre les différents acteurs et communes, tant du point de vue de la perception que des retombées. Mais le chemin vers le nouveau mode de financement est encore long : rédaction du règlement, validation par les différents échelons décisionnels, mise à plat des données permettant la perception future : on devrait déboucher sur du concret à présenter d'ici à l'automne, avant la fin de l'année en tout cas, afin d'être opérationnel dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### Une feuille de route

Du côté de la nouvelle société anonyme Anzère Tourisme, on se réjouit du résultat de la démarche. « Pour nous, c'est maintenant que ça démarre vraiment, note Alain Délétroz, président de la société de développement d'Anzère. Les questions que nous devons nous poser sont celles des publics cibles et des spécificités de la station, qu'est-ce qui fait qu'Anzère peut se démarquer : les résultats amenés par la démarche participative Anzère 2025 vont donc nous aider à commencer notre travail. » Alain Délétroz souligne un autre point fort : celui d'avoir pu entendre les attentes exprimées par propriétaires de résidences secondaires. « Notre rôle, maintenant, c'est de trouver la voie commune entre les attentes des habitants, des prestataires touristiques et des propriétaires de résidences secondaires. Le plan d'action d'Anzère 2025 est la feuille de route pour démarrer. »

## LE PLAN D'ACTION

### VILLAGE – STATION

#### • Dynamisation de la place du village

Anzère doit être pensée en termes d'offres s'étalant sur toutes les saisons. Le centre du village est au cœur de l'animation, les horaires et dates d'ouvertures des commerces et établissements publics devront être mieux réfléchis.

#### • Consolidation de l'offre en infrastructures actuelles

Les infrastructures doivent être inventoriées et mieux valorisées. Côté amélioration, on peut imaginer une augmentation de la cadence des bus (durant les quatre saisons) et une meilleure mise en valeur de la connexion avec le domaine skiable, la création d'une garderie sur les pistes, l'élaboration d'un concept de signalisation et information pour automobilistes et piétons, la création d'une offre d'hébergement pour les jeunes.

#### • Amélioration de la perception « Qualité »

La création d'une liaison plaine – montagne serait innovante. Pour réchauffer les lits, un programme d'incitation à la location et à la rénovation d'habitation devra être créé.

### LOISIRS

#### • Renforcement de la diversité et de la complémentarité entre les activités et les animations sur l'ensemble de la saison

Un catalogue « Quatre saisons » pourrait présenter les activités. Les offres non-ski, sur le domaine skiable, doivent être structurées. On peut imaginer de nouvelles activités de loisirs et animation (par exemple au Pas de Maimbré en été), une réflexion sur la gastronomie entre domaine skiable, station et villages, les offres avec d'autres partenaires (Pass VTT avec Crans-Montana et CarPostal, par exemple).

#### • Remontées mécaniques et centre sportif

L'infrastructure du domaine skiable doit être améliorée en continu. Les itinéraires VTT/Downhill doivent être certifiés et valorisés. Une piste de luge d'été pourrait être créée (utilisable toute l'année). Une nouvelle piste de luge sur le versant Pas de Maimbré pourrait voir le jour.

#### • Valeur ajoutée offerte aux activités existantes à l'aide de nouvelles technologies

Le système Skiline pour les skieurs, avec des défis, des photopoint, etc... serait une innovation qui apporterait de la valeur à l'existant.

### NATURE

#### • Renforcement de la diversité et de la complémentarité entre les activités d'animation sur l'ensemble de la station

L'observatoire d'Arbaz mérite d'être valorisé ; des activités liées à la nature peuvent être proposées. En hiver, la pratique de la randonnée à ski ou en raquette pourra être promue. L'offre pour les adeptes de parapente peut être mieux structurée. Côté terroir, étables et produits locaux sont des atouts à faire connaître.

#### • Découverte Qualité/Innovation de la nature

Bisses et infrastructures existantes liées à l'eau (barrage, conduites forcées, aménagements hydroélectriques, etc.) doivent être inventoriés ; le long des bisses, un mobilier spécifique avec des panneaux d'information serait apprécié des marcheurs ; au niveau commercial et promotionnel, une complémentarité entre Spa et les bisses fait sens.

#### • La nature par l'innovation

Pourquoi ne pas créer une application pour appareils mobiles qui présente le patrimoine de la région de manière interactive ? Un concept randonnée pourrait être réalisé pour faire découvrir cette activité.

### DURABILITÉ – ENVIRONNEMENT

#### • Vulgarisation des principes de développement durable pour la création d'offres nouvelles

La visite de la centrale de chauffage à distance peut être imaginée, de même que des actions de sensibilisation des enfants (qu'ils soient touristes ou habitants) aux principes de développement durable par des activités ad hoc.

#### • Encouragement à la rénovation du patrimoine bâti et de la construction Minergie

Le programme pour une meilleure efficacité énergétique mérite d'être réfléchi, de même que pour l'incitation du raccordement au chauffage à distance et à toute action respectant le respect du label Cité de l'énergie. La rénovation d'appartements existants, notamment au centre du village, présente un réel intérêt.

#### • Labellisation - valorisation des bonnes pratiques

Sur le territoire d'Arbaz et d'Ayent, les bonnes pratiques pourraient être mises en avant, de même la clientèle touristique pourrait être sensibilisée aux problématiques environnementales.

### ET ENCORE...

• Le plan d'action comprend encore plusieurs mesures transversales. On y évoque la communication avec plusieurs propositions, comme la mise à disposition du WiFi gratuit dans des endroits clés du village et sur les pistes de ski, on parle de l'augmentation des heures d'ouverture de l'office du tourisme. Au chapitre des conditions-cadres, il est question d'application découlant de la nouvelle loi cantonale sur le tourisme. Le financement aborde la question des taxes de séjour sur lesquelles travaillent en ce moment les autorités.