

# anzère 2025

VALAIS SWITZERLAND

Bulletin d'information de la stratégie des communes d'Ayent et d'Arbaz • numéro 2 • novembre 2015

## DESSINER LES CONTOURS D'EXPÉRIENCES CAPTIVANTES

Qu'est-ce qui fait qu'un touriste est satisfait ? C'est l'expérience qu'il a vécue lors de son séjour qui va être déterminante. Avoir un merveilleux paysage, des pistes de ski de qualité, des sentiers en quantité et le soleil pour ami ne suffit plus ! L'atelier N°2 a pour objectif de déterminer comment adapter nos offres aux désirs de nos hôtes.

« On achète un produit touristique, mais on se souvient d'une expérience touristique ». C'est ce que répète Valais/Wallis Promotion qui a étudié ce qui motive les hôtes à venir en Valais. Sur la base de cette constatation, la directive donnée par cet organisme est la suivante : « Il faut passer du stade de l'économie de services au stade de l'économie de l'expérience. » La discussion qui sera menée le 28 novembre à Arbaz, lors du deuxième atelier, permettra d'appliquer ce concept à Anzère.

### Réflexions locales

Le futur de la station ne sortira pas d'un chapeau ni de la baguette agitée par un consultant magicien : c'est aux acteurs du tourisme eux-mêmes que revient la tâche de dire quels sont les atouts de la destination, de choisir ce qu'il faut proposer et de quelle manière, de dessiner les contours de ces moments d'expérience que l'on souhaite vendre aux visiteurs.

Les acteurs du tourisme doivent donc bâtir ensemble. Et pour bâtir, il faut



*Avoir un magnifique paysage ne suffit plus. C'est l'expérience vécue par le touriste qui crée de la valeur.*

commencer par sonder les fondations : si Anzère s'est dotée d'une Politique du tourisme il y a une décennie, le temps est venu de faire le bilan, de distinguer ce qui a été réalisé de ce qui est resté au stade de l'intention, d'analyser ce qui a fonctionné ou non, de définir ce qui est encore d'actualité, etc.

### Tabler sur l'existant

« Il ne faut pas réinventer la roue », précise Anne-Sophie Fioretto du bureau Pacte3F qui anime les ateliers. « Nous devons faire un focus sur l'existant, nous devons penser les expériences à proposer en suivant le fil rouge de la stratégie cantonale qui fournit les lignes directrices. Les prestataires connaissent bien ce que l'on peut proposer aux visiteurs, ce qui aura le plus

de valeur pour le touriste, ce qui permettra de distinguer Anzère des autres destinations alpines. »

### Créer de l'émotion

Valais/Wallis Promotion donne plusieurs conseils pour créer des offres innovantes résolument orientées clients. Il s'agit de stimuler l'imagination des hôtes, de les convaincre de visiter notre région. Et cela passe par l'émotion, en proposant « une expérience captivante qui offre une immersion et permet aux voyageurs de participer et de faire connaissance avec les gens, les lieux et la culture d'une collectivité ou d'une destination hors du commun. »

Une fois déterminés les contours de ces moments forts à vivre, on saura

## PROCHAIN ATELIER

samedi 28 novembre 2015

de 14 h à 17 h

à la salle polyvalente d'Arbaz

Plus de renseignements sur la page officielle des ateliers du tourisme : [www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)

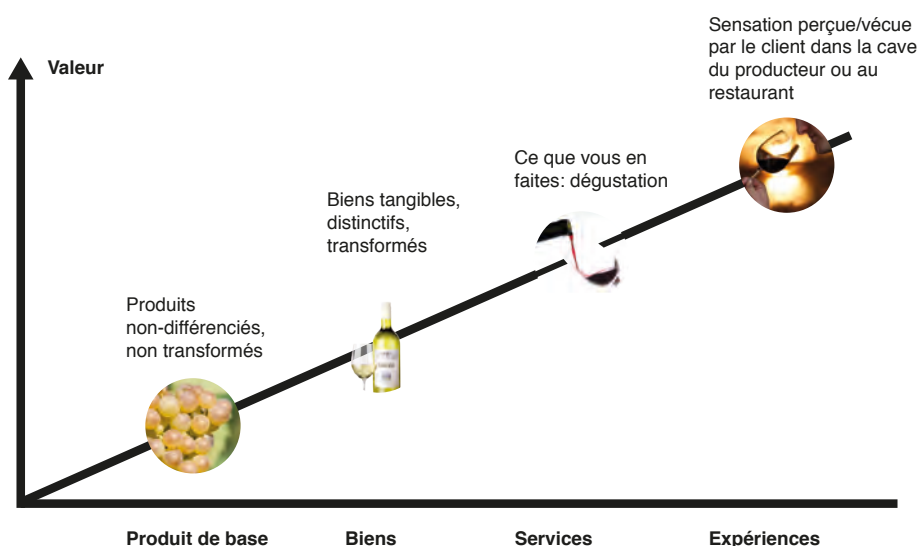
Écrivez-nous à

[anzere2025@anzere.ch](mailto:anzere2025@anzere.ch)

répondre à la question de base que pose le processus Anzère 2025 : « À quoi doit être affecté l'argent que l'on place dans l'enveloppe du tourisme ». Outre la création d'expériences à vivre, les montants dévolus au tourisme serviront à développer les outils adaptés à un fonctionnement professionnel.

Avec la structure de pilotage bientôt en place, il s'agira de passer à la mise en œuvre des mesures proposées par la Politique du tourisme actualisée, ensuite d'organiser la promotion et de la commercialisation des produits ainsi créés. Restera, alors, à accueillir à bras ouverts ces visiteurs qui auront décidé de venir vivre de passionnantes expériences chez nous !

### De l'économie de service à l'économie de l'expérience



Source : Formation Trajectoires Tourisme – Rhône Alpes, 2012

## LE FINANCEMENT DU TOURISME AU CŒUR DES DISCUSSIONS

Anzère s'active à doper son dynamisme touristique. C'est dans cette optique que s'est tenu un premier atelier en octobre. Prestataires touristiques, habitants d'Arbaz et d'Ayent, hôtes et propriétaires de résidences secondaires : vous avez été plus de cent personnes à venir discuter du financement du tourisme d'Anzère. Retour sur cette riche soirée, avant d'envisager l'atelier N°2.

Anzère, une Belle au bois dormant ? C'était la question provocatrice posée à tous les habitants et acteurs du tourisme invités à un atelier de réflexion sur « Anzère 2025 ». Belle, c'est certain (au vu des nombreux atouts dont dispose la destination touristique) ; endormie : un peu aussi (au vu de la courbe des nuitées qui fléchit). Les discussions ont débuté par une analyse de ce qui existe aujourd'hui.

### Rassembler et professionnaliser

Les infrastructures dont Anzère est dotée aujourd'hui sont suffisantes pour bien travailler. Ce constat de base posé, trois points principaux ressortent :

- la structure de l'offre d'hébergement n'est pas optimale (peu de lits hôteliers, lits en parahôtellerie insuffisants),
- un effort doit être fait pour offrir en été davantage d'équipements touristiques,
- il est nécessaire de pallier la vétusté de certaines infrastructures et/ou hébergements.

Une fois ces mises à jour accomplies, il sera temps de passer à une étape décisive pour connaître le succès : celle de la professionnalisation des services offerts aux hôtes d'Anzère. Pour y parvenir, il est impératif de rassembler derrière une même ligne de conduite l'ensemble des acteurs de la chaîne de prestations.

Que faire pour que le touriste ait envie de venir à Anzère ? Il faut lui proposer des expériences de vacances et de divertissement de plus grande qualité, et ce durant toute l'année. Les hôtes doivent repartir la tête pleine d'excellents souvenirs. Et avoir envie de revenir !

### Revoir le financement

L'autre volet des ateliers concernait spécifiquement le financement du tourisme. Si l'enveloppe financière dévolue à la branche devra être augmentée, son affectation pourrait être repensée pour de meilleures performances.

Les débats ont fait ressortir une constante : on ne veut pas assujettir les hôtes à des taxes supplémentaires sans savoir précisément à quoi les montants seront affectés ; il faut également veiller à ce que le financement du tourisme soit supporté de manière équitable par tous les prestataires.

On retiendra donc de ce premier atelier que la mise en place de nouveaux modes de financement est envisageable, en adéquation avec ce que permet aujourd'hui la nouvelle loi sur le tourisme. Il s'agit de déterminer maintenant le fil rouge auquel doivent se rattacher tous les produits touristiques à créer. Mais avant de tisser cette toile, Anzère doit préciser son positionnement, définir ce qu'elle veut proposer aux touristes comme expériences de vie. À partir de là, il apparaîtra clairement dans quelle direction l'argent dévolu à la branche touristique devra être affecté.