

14 JUIN 2021



PLAN DIRECTEUR RÉGIONAL DE LA VEVEYSE RAPPORT AXE TOURISME

NICOLAS BABEY, PROFESSEUR
NICOLE WEBER, ASSISTANTE DE RECHERCHE
MÉLANIE GAGNEBIN BROWN, COLLABORATRICE SCIENTIFIQUE

INSTITUT DU MANAGEMENT
DES VILLES ET DU TERRITOIRE
HAUTE ÉCOLE DE GESTION ARC

MANDATAIRE : ASSOCIATION DES COMMUNES DE LA VEVEYSE
PAR ARCHAM ET PARTENAIRES SA



SOMMAIRE

Table des matières

1. Introduction	1
2. Diagnostic	2
2.1. Panorama général	2
2.2. offre touristique	2
Etablissements touristiques et emplois	2
Parcours de mobilité douce et établissements touristiques	3
Activités touristiques et de loisirs	10
2.3. Demande	11
Nuitées	11
Participations aux activités	11
Profil des hôtes	13
Profil Hôtes.....	14
2.4. Synthèse du diagnostic	15
Constat	15
3. Analyse	15
3.1. Dimension économique	15
4.1.2. Localisation géographique et saturation.....	16
3.2. Dimension sociale	18
3.3. Dimension environnementale	18
2^{ème} atelier – Résultats	20
SWOT	22
4. Recommandations	23
5.2. Valorisation des paysages bâtis, mobilité et stratégie foncière	23
5.3. Propositions en matière de gestion touristique	24
Stratégies spécifiques	25
4.1. Mesures	25
Mesures globales.....	25
Mesures spécifiques	26

Annexe 1 - Liste (alphabétique) des codes NOGA sélectionnés pour le secteur touristique 30

Annexe 2 - Entretien de Sophie Reymond, directrice de l'Office du tourisme Châtel-St-Denis, Les Paccots et la Région..... 32

Interlocuteur.....	32
Exploitation.....	32
Nuitées.....	32
Problèmes de gestion des flux et de parking engendré par une affluence d'excursionnistes.....	33
Problèmes de communication et de coordination.....	34
Problèmes d'usage.....	34
Origine et type de clientèle.....	34
Hébergements/restauration.....	35
Animations et manifestations.....	35
Activités.....	35
SWOT.....	36
Projets.....	36
Test d'hypothèses.....	37
Résumé des pistes à suivre :.....	38

Annexe 3 - Entretien de Dominique Maillard, responsable de la Police communale de Châtel-St-Denis 39

Interlocuteur.....	39
Gestion du flux automobile généré par les touristes et excursionnistes.....	39
Gestion des places de parc.....	39
Planification future.....	41
Coordination.....	41

Annexe 4 - Entretien de Marielle Colliard, propriétaire du Restaurant Le Tsalé, Les Paccots 42

Interlocuteur.....	42
Exploitation.....	42
Thématiques diverses.....	43

Annexe 5 - Entretien de M. Fabien Morand, président de Monte-Pente Corbetta SA, Les Paccots 46

Interlocuteur.....	46
Exploitation.....	46
Provenance et part des clients.....	47
Thématiques diverses.....	47

Annexe 6 - Entretien de Sébastien Cettou, responsable de la formation professionnelle chez Polybat –Ecocampus, Les Paccots..... 51

Interlocuteur.....	51
Exploitation.....	51
Thématiques diverses.....	52

Annexe 7 - Entretien de Stéphane Fivaz, propriétaire du camping Le Bivouac, Châtel-St-Denis..... 55

Interlocuteur..... 55

Thématiques diverses..... 56

Annexe 8 - Entretien de Thomas Steiner, CEO d'immoTour Sàrl, Semsales 61

Interlocuteur..... 61

Exploitation..... 61

Thématiques diverse 61

Annexe 9 - Entretien de Sarah et Damien Colliard, propriétaires du Café Tivoli, Châtel-St-Denis..... 67

Interlocuteur..... 67

Exploitation..... 67

Thématiques diverses..... 68

Source image de couverture : https://scorpike.ch/wp-content/uploads/2020/02/veveyse_bg.jpg

1. INTRODUCTION

Le présent rapport fait partie intégrante du mandat adjugé en novembre 2020 par l'Association des communes de la Veveyse, soit la révision du Plan d'aménagement régional du district de la Veveyse (ci-après PDR Veveyse). Il s'agit de planifier le développement futur de la région en anticipant les besoins et contraintes à venir.

Dans ce cadre, l'Institut du management des villes et du territoire (HEG Arc) est le partenaire responsable de la thématique « tourisme »¹. Ce rapport contient l'ensemble des réflexions portant sur cet axe.

Les objectifs de cette étude consistent premièrement à décrire statistiquement l'évolution des activités touristiques du district (diagnostic), à identifier ensuite les causes d'éventuels problèmes de développement. Enfin, à identifier des pistes de développement touristique rédigées sous forme de recommandations stratégiques et de mesures. La structure de ce document est composée de ces trois objectifs.

Deux ateliers participatifs ont été organisés de la Veveyse afin d'impliquer l'ensemble des acteurs concernés - un atelier « enjeux » en date du 6 mars 2021 et un atelier « stratégie » en date du 28.05.2021. Les participants représentaient un équilibre des secteurs et milieux constitutifs de la Veveyse. Les synthèses de ces ateliers se trouvent en annexe de ce rapport.

Huit entretiens ont été réalisés, dans le but d'éprouver les hypothèses formulées et d'obtenir des compléments d'information.

Confinement oblige, la majorité des entretiens étaient téléphoniques. Les résumés de ces entretiens sont en annexe.

Une analyse globale, une synthèse SWOT ainsi que 4 propositions stratégiques complètent cette étude.

Ces propositions stratégiques sont les suivantes :

1° Appréhender l'espace Paccots – Rathvel en tant que « Zone d'activité touristique » ».

2° Adosser à cette zone un modèle de gouvernance coopératif intégrant toutes les parties prenantes – publiques et privées – concernées.

3° Utiliser le stationnement sur site comme outil de maîtrise des flux de véhicules et de financement d'une mobilité plus durable.

4° Revaloriser les paysages bâtis en développant des outils notamment fonciers.

Nous proposons d'« asseoir » ces 4 propositions – en particulier les propositions 3 et 4 – sur un socle commun : l'adoption d'une stratégie foncière ambitieuse. La mise en œuvre de celle-ci questionne l'échelle adéquate : la commune ? le district ? le canton ?

¹ Le bureau Archam et Partenaires SA assure la conduite générale et la coordination ; CITEC Ingénieurs Conseils SA est en charge de la thématique « mobilité » ; Geosud SA de la thématique « environnement et durabilité » ; et motiv-ch de la thématique « participation ».

2. DIAGNOSTIC

Il s'agit ici de recenser l'évolution du tourisme dans la Veveyse pendant les dernières années. Dans un premier temps un panorama général des secteurs économiques est décrit. Ensuite, l'offre et la demande touristiques sont examinées. Les diverses activités qui constituent l'offres et les emplois sont présentés selon leur évolution respective de 2011 à 2018.

2.1. PANORAMA GÉNÉRAL

Au 31 décembre 2018, le district de la Veveyse comptait 350 types d'établissement économique² représentant 1'320 établissements offrant 6'515 emplois. De 2011 à 2018, cela constitue une progression de 12%³. Les emplois représentaient environ 33% de la population résidente totale de la commune (19'224 habitants en 2019⁴). Un ratio d'emplois / habitants caractérise un territoire à vocation d'abord résidentielle.

Notons l'importance des activités liés à la branche de la construction (bâtiments, génie civil, construction spécialisé) avec 853 emplois.

Ensuite, l'ensemble des activités médicales représentent 593 emplois dans 139 établissements (activités pour la santé humaines et hébergement médico-social et social). Ce chiffre a progressé malgré la fermeture de l'hôpital fribourgeois, site de

² La nomenclature générale des activités économiques de l'OFS dénombre 794 types d'établissement économique en Suisse. Ceux-ci désignent toute organisation publique, privée ou de type associatif créatrice d'emplois. Le nombre de 292 établissements sis sur le territoire communal provient de la Statistique des entreprises (Statent, OFS). Toutes les données quantitatives suivantes sont également extraites de la Statent

³ 1'181 établissements et 5'811 emplois en 2011.

⁴ Source : http://appl.fr.ch/stat_statonline

Châtel-St-Denis en 2013 (554 emplois pour 79 établissements en 2011).

La branche regroupant les secteurs de l'agriculture, la sylviculture et la pêche représentent 514 emplois, notamment le secteur « élevages de vaches laitières » qui comptait le plus d'emplois (405 en 2018) pour 145 établissements et ceci malgré une lente régression depuis 2011 (-13%).

Les activités liées à l'enseignement représentent 379 emplois, celles liées au bois, au papier et à l'imprimerie représentent 312 emplois et celles liées à la fabrication de produits métalliques 263 emplois.

En se penchant sur les activités économiques dites présentielle⁵, on remarque que la branche du commerce de détails représente 322 emplois.

2.2. OFFRE TOURISTIQUE

ETABLISSEMENTS TOURISTIQUES ET EMPLOIS

En 2018, l'ensemble de la branche touristique⁶ comptait 345 emplois répartis dans 53 établissements.

La grande majorité des emplois se situent dans le secteur de la restauration avec 260 emplois pour 37 établissements (y compris bar, service traiteurs et restaurants avec possibilité d'hébergement). Plusieurs (7) sont des restaurants d'alpage.

Le secteur de l'hébergement représente 8 établissements et 51 emplois. Notons que cela ne reflètent pas la capacité d'accueil du district puisque la Statent ne comptabilise ni les chambres d'hôtes, ni les appartements/chalets en location. En se référant aux statistiques de

⁵ L'économie dite présentielle regroupe les activités de services à la population.

⁶ Cf. annexe 1.

L'Office du tourisme, on trouve la capacité d'accueil suivante :

- 7 hôtels- restaurants
- 1 résidence d'hébergement
- 9 chambres d'hôtes
- 9 appartement ou chalet de vacances
- 9 hébergements collectifs
- 1 camping
- 3 aires de stationnement pour camping-cars

L'évolution du secteur touristique dans le district se caractérise par une légère évolution (+ 2%) des établissements en 2018 par rapport à 2011 (52) et par une nette progression (+ 35%) des emplois totaux en 2018 par rapport à 2011 (256).

En observant l'évolution du nombre d'établissements (figure 1 et tableau 1) et l'évolution du nombre d'emplois (figure 2 et tableau 2), on constate qu'un nouveau restaurant avec possibilité d'hébergement en 2021 a engendré la création de 23 nouveaux emplois (2018). Ensuite, on remarque 16 nouveaux emplois dans autres *activités récréatives et de loisirs*⁷ grâce à la création de 4 nouveaux établissements.

La fermeture d'un établissement de funiculaire, téléphérique et remonte-pentes induit la perte de 52% des emplois dans le secteur par rapport à 2011.

Les services de traiteur ont connu une expansion importante jusqu'en 2014, avant de perdre la quasi-totalité des emplois en 2018.

PARCOURS DE MOBILITÉ DOUCE ET ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES

En observant la carte représentant les parcours de mobilité douce couplé aux hébergements (figure 3), on s'aperçoit que le

secteur hôtelier n'est pas particulièrement florissant à l'échelle du district. Il existe également une certaine disparité, notamment avec la partie nord de la Veveyse qui est mal desservie. Parallèlement, la zone considérée comme touristique (soit les Paccots et Rathvel) n'offre que 3 possibilités d'hébergement.

La carte localisant les restaurants et les parcours de mobilité (figure 4) montre une offre un peu plus riche mais de nombreux parcours ne sont pas à proximité de l'offre et ne donnent ainsi aucune possibilité de restaurations aux usagers. On observe une concentration sur Châtel-St-Denis, certainement pour servir la demande résidentielle.

On observe de nombreux parcours de mobilité douce sur le territoire de la Veveyse offrent des possibilités pour les randonneurs, les cyclistes, vététistes, skieurs de fonds et randonneurs en raquette ou à peau de phoque. Ils sont particulièrement bien situés et accessibles rapidement tant pour les loisirs (résidents) que pour les touristes (accès rapide depuis l'autoroute).

L'offre comprend Plus de 150 km de sentiers pédestres officiels balisés, 8 parcours VTT

⁷ Cf annexe 1 pour les détails du secteur

Évolution du nombre d'établissements

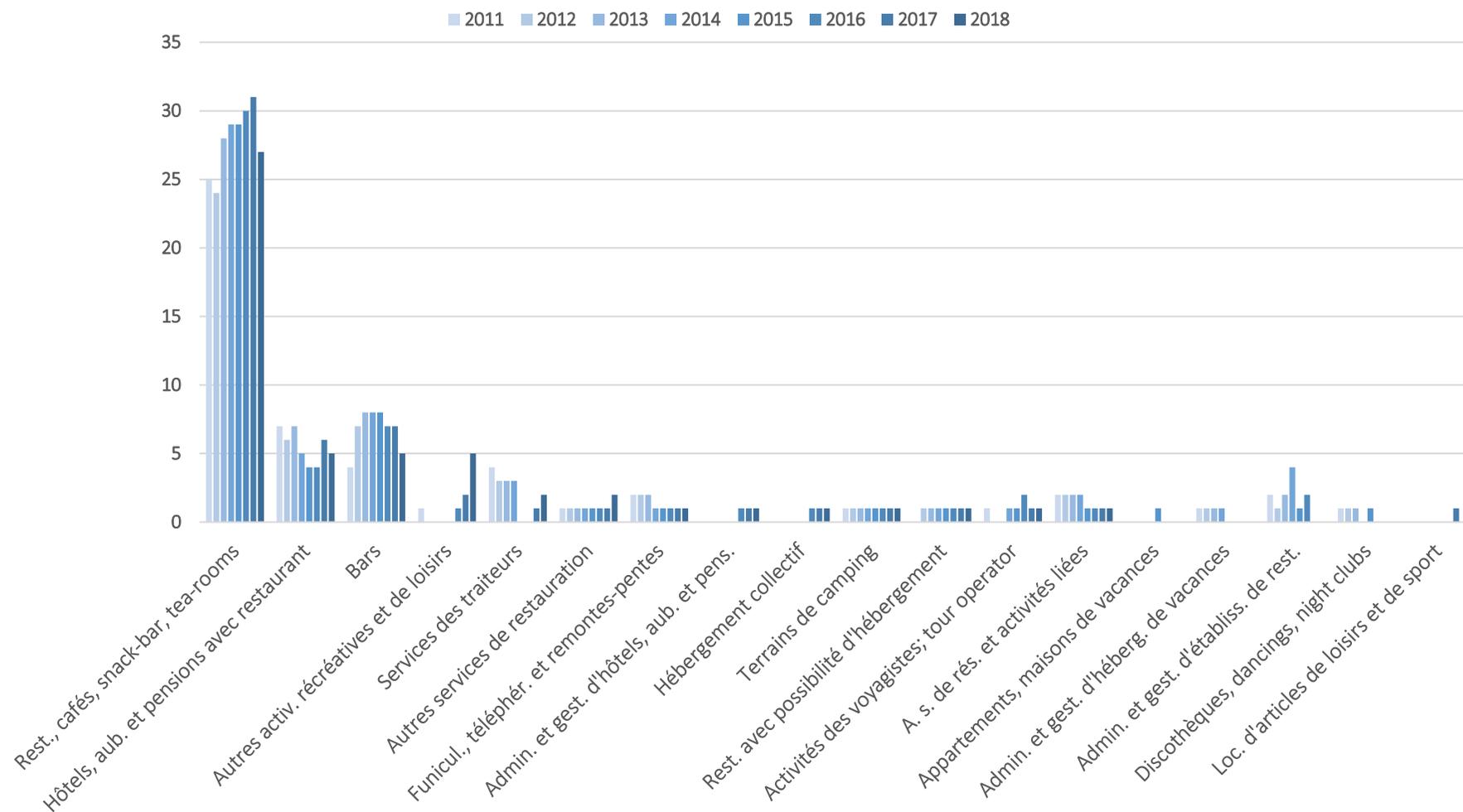


Figure 1 : Evolution du nombre d'établissements. Source : Statent, 2011-2018.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Comparaison 2011-2018
Nombre d'établissements									
561001 Rest., cafés, snack-bar, tea-rooms	25	24	28	29	29	30	31	27	8%
551001 Hôtels, aub. et pensions avec restaurant	7	6	7	5	4	4	6	5	-29%
563001 Bars	4	7	8	8	8	7	7	5	25%
932900 Autres activ. récréatives et de loisirs	1	0	0	0	0	1	2	5	400%
562100 Services des traiteurs	4	3	3	3	0	0	1	2	-50%
562900 Autres services de restauration	1	1	1	1	1	1	1	2	100%
493903 Funicul., téléphér. et remontes-pentes	2	2	2	1	1	1	1	1	-50%
551003 Admin. et gest. d'hôtels, aub. et pens.	0	0	0	0	0	1	1	1	100%
552002 Hébergement collectif	0	0	0	0	0	1	1	1	100%
553001 Terrains de camping	1	1	1	1	1	1	1	1	0%
561002 Rest. avec possibilité d'hébergement	0	1	1	1	1	1	1	1	100%
791200 Activités des voyageurs; tour operator	1	0	0	1	1	2	1	1	0%
799002 A. s. de rés. et activités liées	2	2	2	2	1	1	1	1	-50%
552001 Appartements, maisons de vacances	0	0	0	0	1	0	0	0	0%
552003 Admin. et gest. d'héberg. de vacances	1	1	1	1	0	0	0	0	-100%
561003 Admin. et gest. d'établiss. de rest.	2	1	2	4	1	2	0	0	-100%
563002 Discothèques, dancings, night clubs	1	1	1	0	1	0	0	0	-100%
772100 Loc. d'articles de loisirs et de sport	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Total général	52	50	57	57	50	53	56	53	2%
Évolution annuelle	-	-4%	14%	0%	-12%	6%	6%	-5%	

Tableau 1 : Evolution du nombre d'établissements. Source : Statent 2011- 2018.

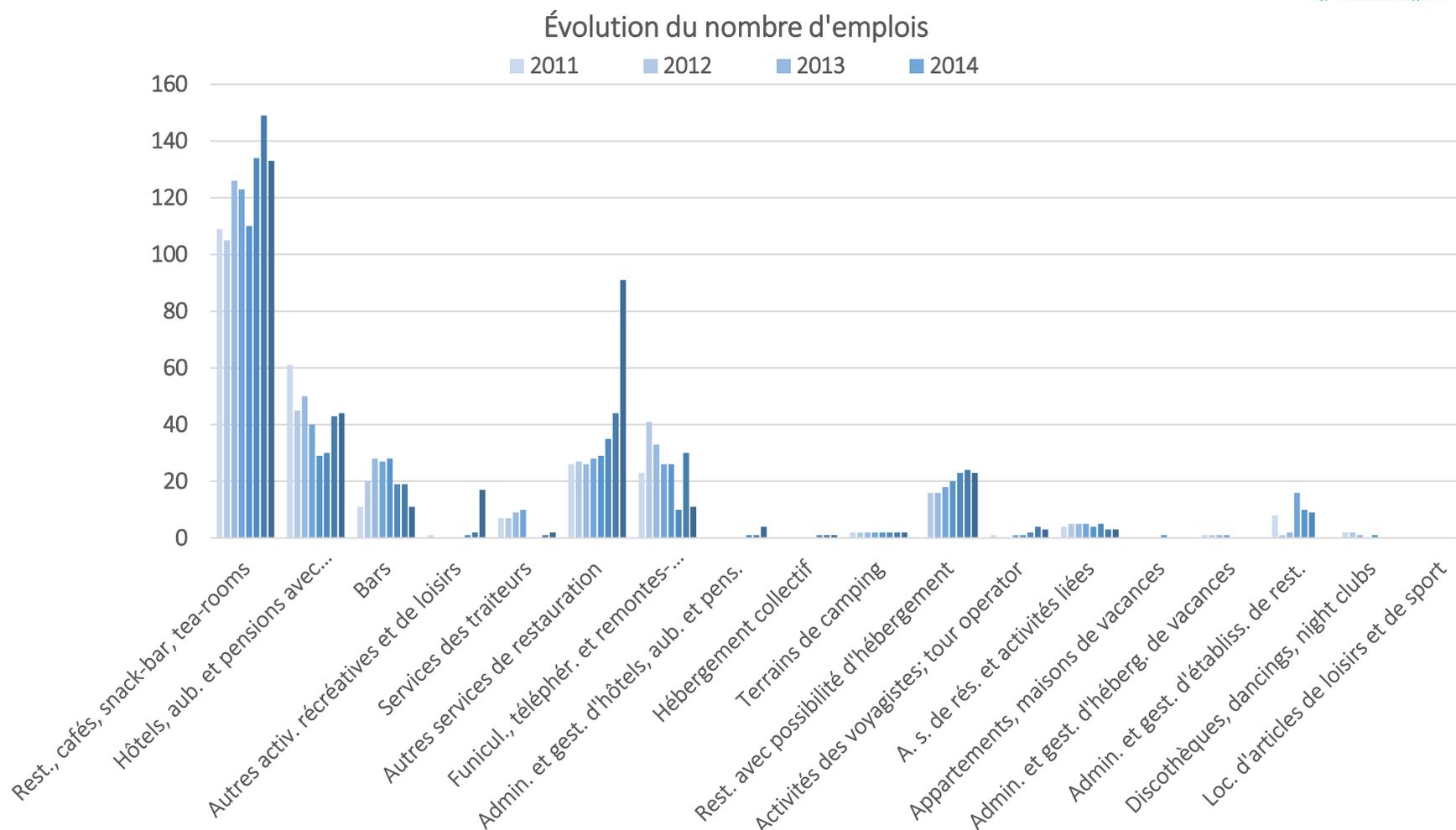


Figure 2 : Evolution du nombre d'emplois. Source : Statent, 2011-2018.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Comparaison 2011-2018
Nombre d'emplois									
561001 Rest., cafés, snack-bar, tea-rooms	109	105	126	123	110	134	149	133	22%
551001 Hôtels, aub. et pensions avec restaurant	61	45	50	40	29	30	43	44	-28%
563001 Bars	11	20	28	27	28	19	19	11	0%
932900 Autres activ. récréatives et de loisirs	1	0	0	0	0	1	2	17	1600%
562100 Services des traiteurs	7	7	9	10	0	0	1	2	-71%
562900 Autres services de restauration	26	27	26	28	29	35	44	91	250%
493903 Funicul., téléphér. et remontes-pentes	23	41	33	26	26	10	30	11	-52%
551003 Admin. et gest. d'hôtels, aub. et pens.	0	0	0	0	0	1	1	4	400%
552002 Hébergement collectif	0	0	0	0	0	1	1	1	100%
553001 Terrains de camping	2	2	2	2	2	2	2	2	0%
561002 Rest. avec possibilité d'hébergement	0	16	16	18	20	23	24	23	2300%
791200 Activités des voyageurs; tour operator	1	0	0	1	1	2	4	3	200%
799002 A. s. de rés. et activités liées	4	5	5	5	4	5	3	3	-25%
552001 Appartements, maisons de vacances	0	0	0	0	1	0	0	0	0%
552003 Admin. et gest. d'héberg. de vacances	1	1	1	1	0	0	0	0	-100%
561003 Admin. et gest. d'établiss. de rest.	8	1	2	16	10	9	0	0	-100%
563002 Discothèques, dancings, night clubs	2	2	1	0	1	0	0	0	-100%
772100 Loc. d'articles de loisirs et de sport	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Total général	256	272	299	297	261	272	324	345	35%
Évolution annuelle	-	6%	10%	-1%	-12%	4%	19%	6%	

Tableau 2 : Evolution du nombre d'emploi. Source : Statent 2011- 2018.

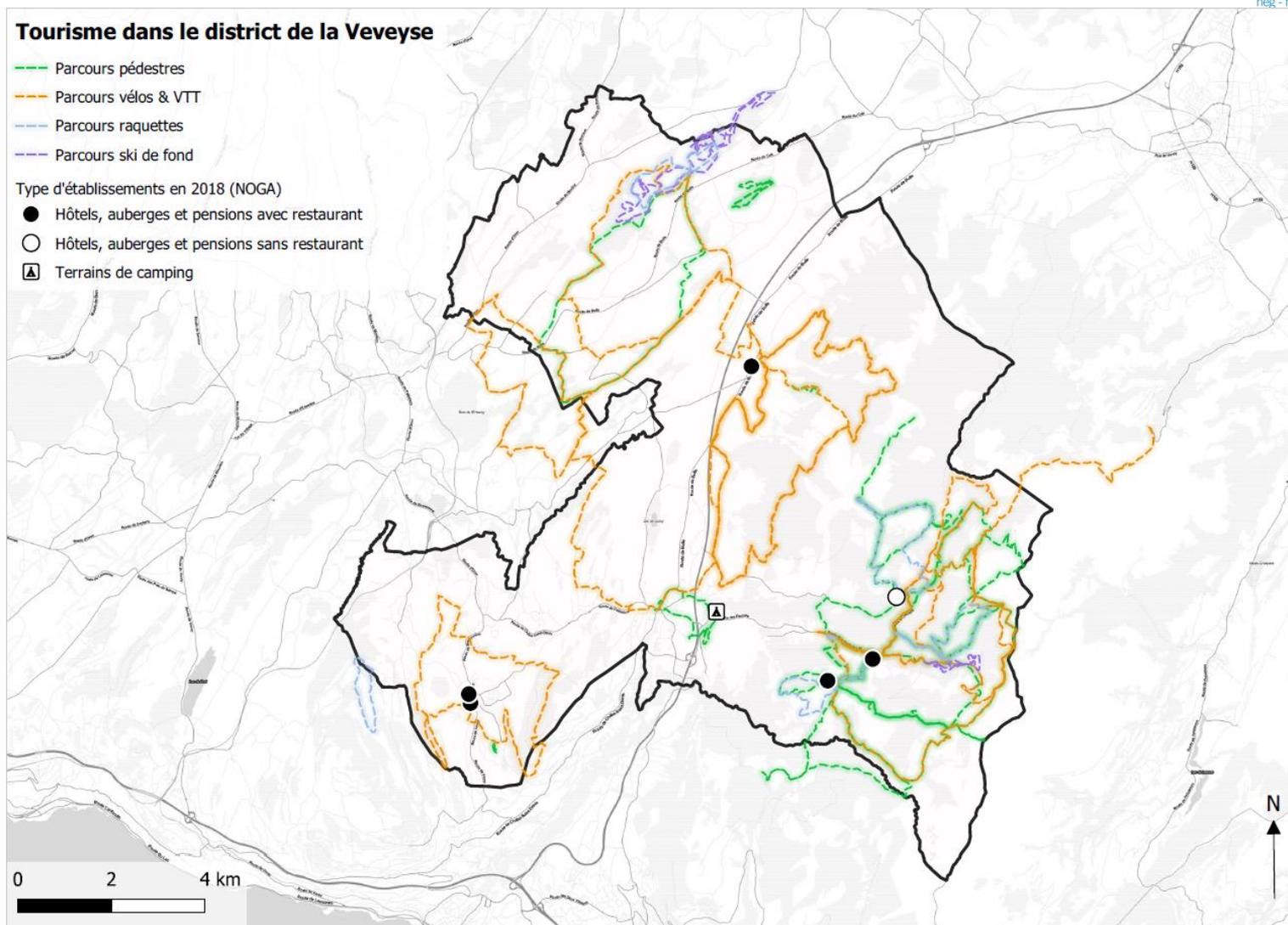


Figure 3 : Carte des parcours de mobilité douce 2021 et des hébergements 2018. Source : Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région et Statent 2018.

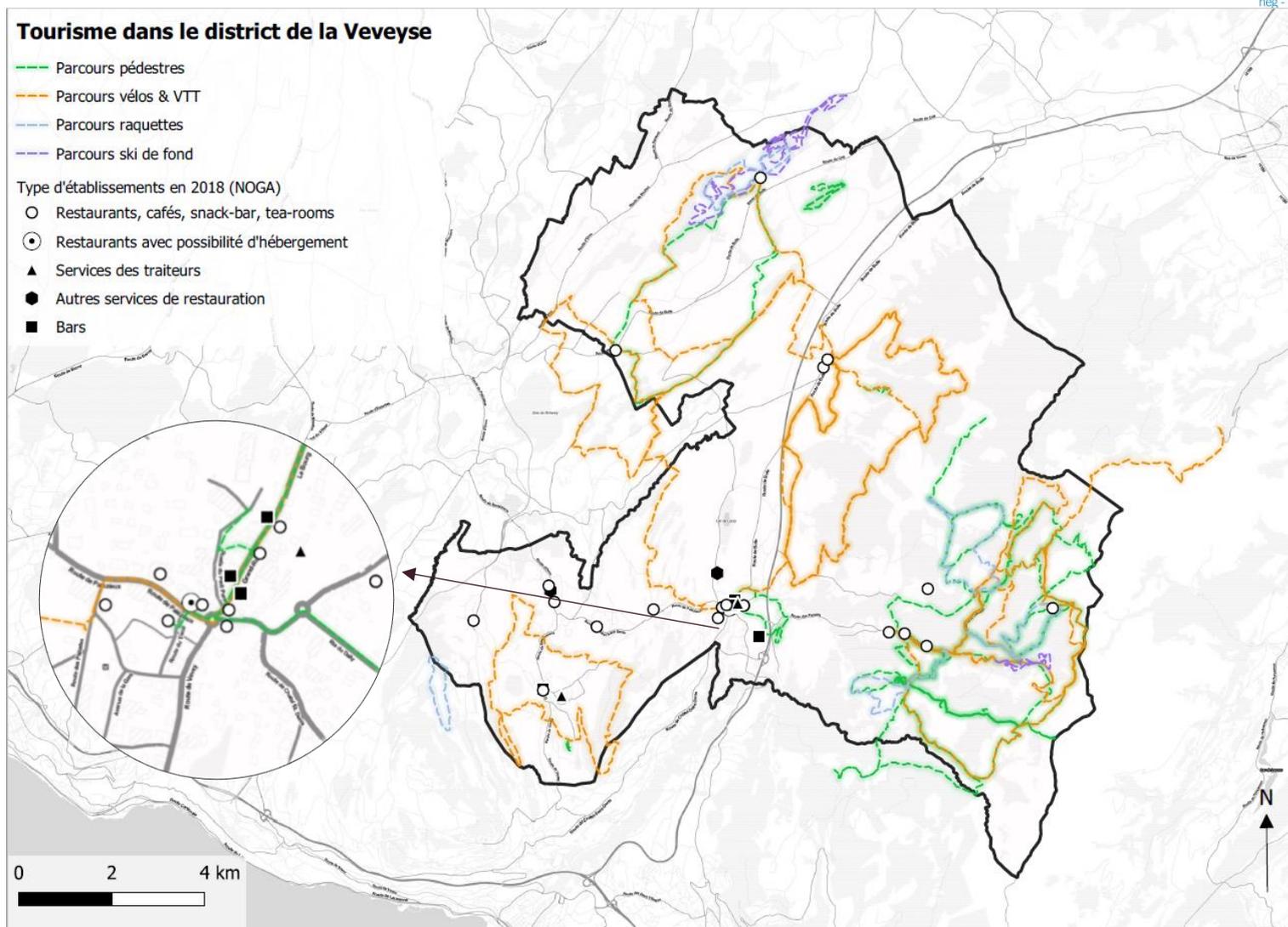


Figure 4 : Carte des parcours de mobilité douce 2021 et des restaurants 2018. Source : Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région et Statent 2018.

ACTIVITÉS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

L'offre hivernale comprend une panoplie d'activités autour de la neige :

- Ski de piste (Les Paccots : 11 installations avec 20km de pistes / Rathvel : 4 installations avec 8km de pistes) avec école de ski et MagicPass
- 6 parcours raquettes (35km) (dans Suisse mobile)
- 2 pistes de ski de fond (4km skating et classique)
- 2 parcours Ski alpinisme avec rando nocturnes possible selon dates (21km)
- 1 sentier didactique des Sapins (1km)
- 1 Randonnée hivernale (les Rosalys aux Guedères) (9km)
- Patinoire (Paccots)
- 2 espaces luges

L'offre estivale est fortement orientée sur la mobilité douce et la nature. Elle se compose de :

- 150 km de sentiers pédestres officiels (4 randonnées sommet/9 parcours enfants/2 parcours sportifs (dont 1 dans sommet) /8 sentiers à thèmes (dont 5 dans parcours enfants)/10 découvertes nature (dont 2 dans parcours enfants et 3 dans sentiers à thèmes)
- 4 sentiers gourmands (combine marche et repas/apéritif)
- 8 parcours VTT balisés
- 1 pumptrack (Châtel-St-Denis)
- 1 skatepark (Châtel-St-Denis)
- Zone récréative (place de jeu, sentier didactique, animaux)
- École en pleine nature (herboristerie)
- Ateliers découverte nature (inflorescences)
- 1 parcours vita
- 2 parcours de Nordic Walking
- 2 pistes de pétanques (Châtel-St-Denis /Bossonnens)

D'autres offres 4 saisons complètent ces activités saisonnières, notamment des animations culturelles:

- Escape Game
- Piscine couverte (Châtel-St-Denis)
- Visite fromagerie (Semsales)
- Animaux de la ferme (6 lieux avec choix animaux, magasins bio, activités, visites)
- Équitation (3 offres avec balade ou sentier équestre de 25km ou tour en poney)
- Ateliers créatifs (3 offres dans des galeries ou école d'Art)
- Tennis (2 courts avec revêtement 4 saisons) (Paccots)
- Activités pour les personnes à mobilité réduites (Loisirs pour tous)
- Tour en hélicoptère
- Spectacles et pièces de théâtre par Univers@lles (Châtel-St-Denis)
- Cinéma Sirius (Châtel-St-Denis)
- 3 galeries d'Art (galerie, fondation et atelier)
- 1 bibliothèque & 2 ludothèques
- 12 offres bien-être (massage, soins, yoga, dance, fitness, ateliers, thérapie naturelle, etc.)

Plusieurs animations et événements sont également organisés, dont :

- Nombreux événements hivernaux en lien avec le ski, la patinoire, le ski de fond les raquettes ou la randonnée tels que sorties en raquettes au clair de lune, descente au flambeau, disco sur glace, Tchô l'hiver, brevet des Armaillis
- Nombreux événements au printemps, en été et en automne tels que : Carnaval des enfants, Matinée à l'alpage, Lever du soleil gourmand, Narcisses en fête, la Bénichon, soirées musicales au camping, Test trails, marché d'été, Festi'Rando, Roller disco...

Plusieurs offres forfaitaires sont proposées aux hôtes :

- 6 offres pour les groupes (raquette ou visite ou pétanque ou escape room) (441 personnes en 2019)
- Expérience raquette et kit fondue (CHF 14 pad. et CHF 9 pef.)
- Forfait Oxygène (1 nuit avec menu terroir, ski et raquettes)
- Forfait Expérience nature (1-2 nuits avec balade ski-hok)
- Pure expérience (1-2 nuits avec session yoga et repas)
- Rêve gourmand (1-2 nuits avec sentier gourmand à choix)
- Sortie Raquette et bob (CHF 5 pp)
- Balade en ski-hoc avec guide et matériel compris (CHF 60pad. et CHF 40 pef.)
- Tours raquettes ou rando avec guides
- Séjour VTT (1-2 nuits avec halte en buvette et repas)
- Sorties accompagnées en VTT électriques
- Ateliers

2.3. DEMANDE

NUITÉES

Le district de la Veveyse est un modeste contributeur des nuitées dans le canton de Fribourg. En 2019, 82'697 nuitées ont été enregistrés. A titre de comparaison, la Gruyère comptabilisait plus de 520'000 nuitées et celui de la Broye 412'000. Ainsi, les nuitées enregistrées en Veveyse constituent le 5% des nuitées cumulées du canton (1'704'484).⁸

On peut observer sur la figure 4 une nette diminution du nombre de nuitées (-20 % entre 2011 et 2018) due à la transformation des forfaits de résidences secondaires en résidences principales, la diminution du

⁸ Source : Portail statistique de l'Etat de Fribourg consulté sur : http://appl.fr.ch/stat_statonline/

nombre de structures d'hébergement ainsi que par la diminution du nombre de camps scolaires (Reymond, 2021).

Néanmoins le nombre de nuitées montre une évolution par rapport à 2018 (cf. figure 4). Selon Mme Reymond, directrice de l'office du tourisme, le fait que plusieurs partenaires hébergeurs soient dorénavant inscrits sur des plateformes de réservation en ligne telles que Booking.com et Airbnb n'est pas anodin, l'effet de la Fête des Vignerons est certainement aussi en lien.

En se penchant sur la répartition des nuitées (cf. tableaux 3), on remarque que ce sont les forfaits de propriétaires secondaires (bien qu'en diminution) qui contribuent à la majorité des nuitées (45% en 2019) puis les nuitées du camping (27% en 2019). Les hébergements collectifs contribuent à 21% des nuitées alors que les hôtels ne constituent que 2%.

Le taux d'occupation des lits disponibles dans les hôtels est particulièrement bas (9.7% en 2018 et 16.6% en 2019) en comparaison de la moyenne du canton à 31.6 en 2018 et 31.8% en 2019⁹.

PARTICIPATIONS AUX ACTIVITÉS

Si la fréquentation des sentiers pédestres ou hivernaux est difficilement estimable, notamment parce qu'ils sont souvent empruntés par des excursionnistes qui ne passent pas de nuit dans la région, la forte fréquentation des parkings en pleine saison est un bon indicateur.

La fréquentation des animations et événements donne également quelques indications :

- 850 participants à 9 animations majeurs en 2019.
- 771 sentiers gourmands vendus.

⁹ Source : Portail statistique de l'Etat de Fribourg consulté sur : http://appl.fr.ch/stat_statonline/

- Plus de 5'500 personnes attirés par les manifestations, 6'000 visiteurs lors de la Bénichon de Châtel-St-Denis.
- 441 personnes ont acheté un forfait (29 groupes) et 20 personnes ont réservé un séjour.

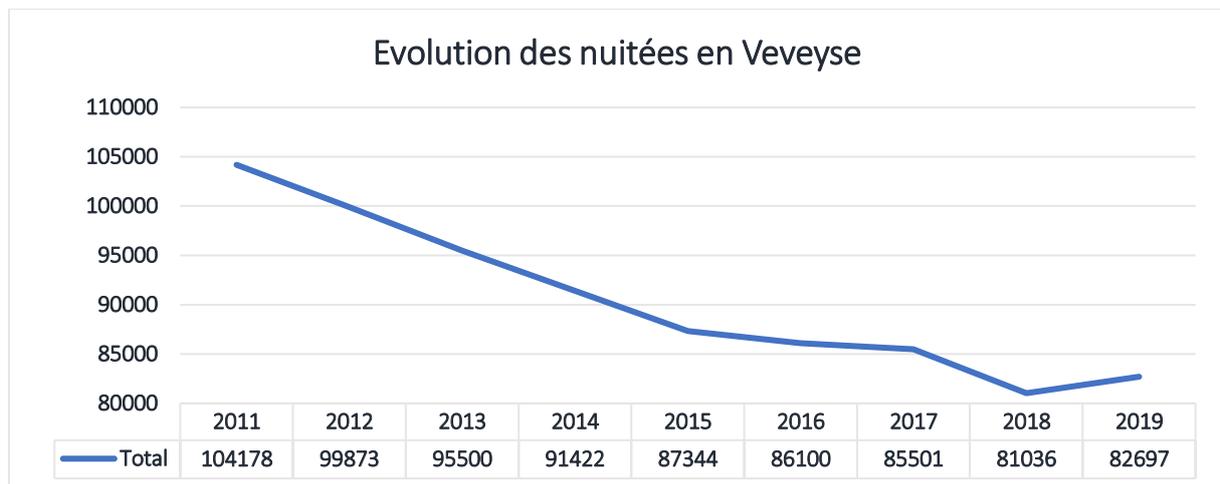


Figure 5 : Evolution du nombre de nuitées, 2011, 2019. Source : Portail statistique de l'Etat de Fribourg consulté sur : http://appl.fr.ch/stat_statonline/

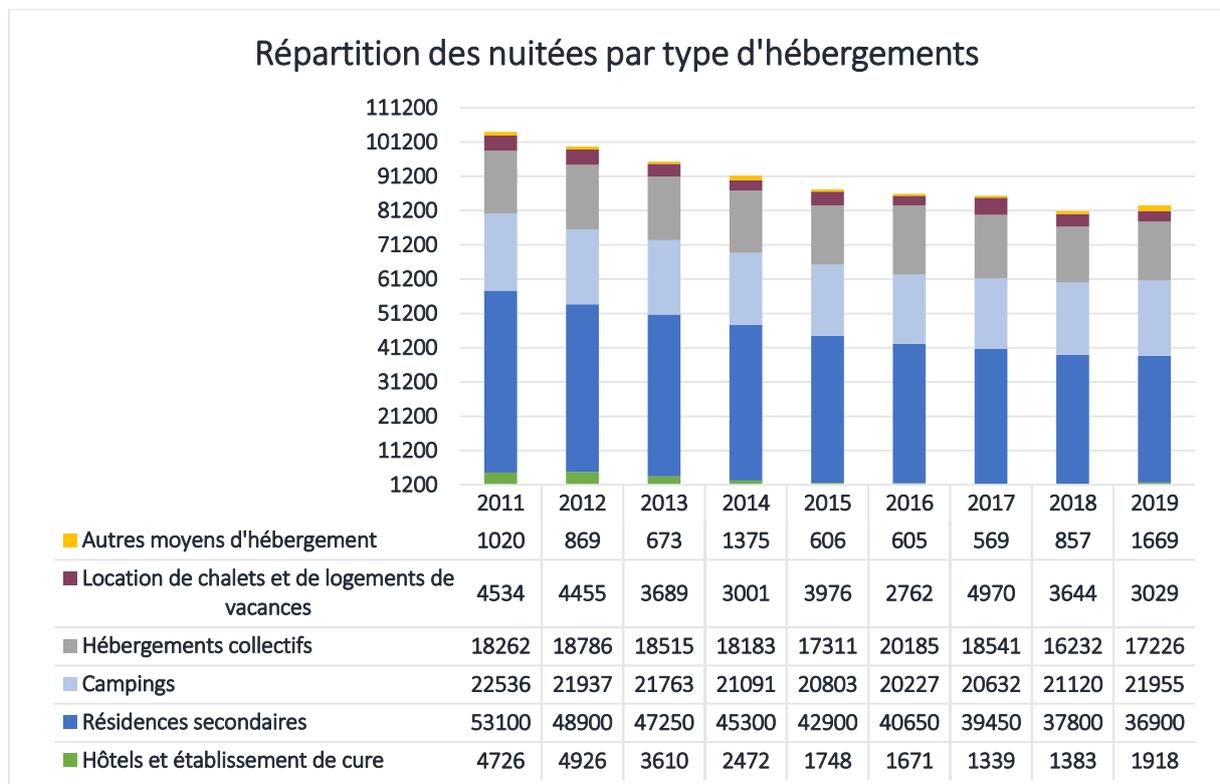


Tableau 3 : Répartition des nuitées par type d'hébergements 2011-2019.. Source : Portail statistique de l'Etat de Fribourg consulté sur : http://appl.fr.ch/stat_statonline/

PROFIL DES HÔTES

L'Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région enregistre chaque année des données recueillies auprès des clients des points d'accueils des Paccots et de Châtel-St-Denis. En complément, une enquête statistique a été menée auprès de plus de 300 clients pour cerner leurs attentes.

S'il n'est pas possible de considérer ces données comme étant représentatives, elles permettent néanmoins de faire un portrait des hôtes de la Veveysse.

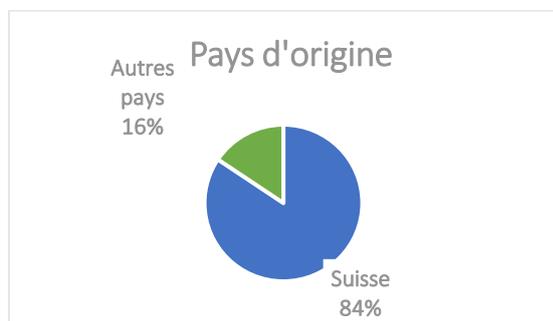


Figure 6 : Origine des hôtes 2019. Nb total : 4506 Source : Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région, Rapport d'activité 2019, Informations recueillies auprès des clients des points d'accueil.

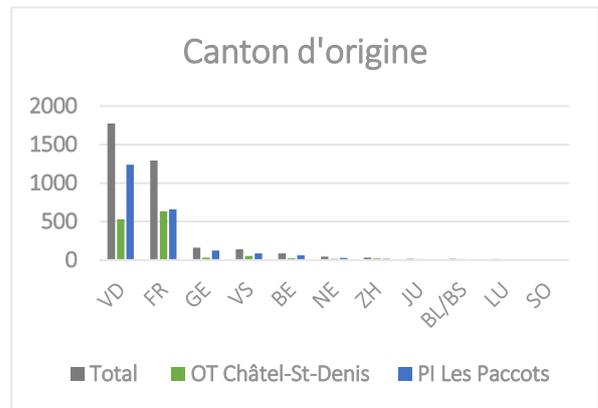


Figure 8 : Canton d'origine des hôtes 2019. Nb total : 3590 Source : Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région, Rapport d'activité 2019, Informations recueillies auprès des clients des points d'accueil.

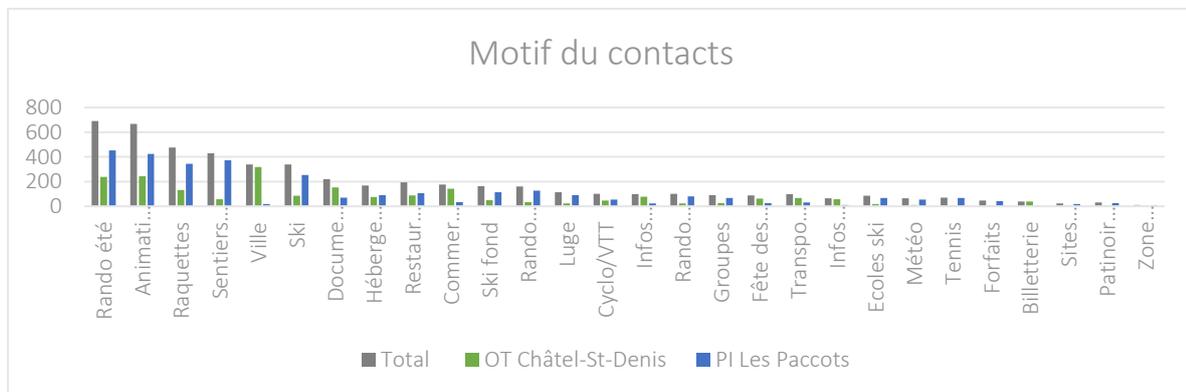


Figure 7 : Motif du contacts 2019. Nb total : 5146. Source : Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région, Rapport d'activité 2019, Informations recueillies auprès des clients des points d'accueil.

PROFIL HÔTES

Selon enquête statistique auprès des hôtes l'Office du Tourisme Châtel-St-Denis Les Paccots et la Région (réponses effective 303).

- **Suisse** (94,4 %)
- **Vaudois** (54,6%) et Fribourgeois (40,3%)
- **Femme / homme** (50,4% ♀ et 49,6 % ♂).
- **36 - 45 ans** (représente 33,6 % des visiteurs, tandis que 2,7% ont moins de 26 ans, 22,6% ont entre 26-35 ans, 22,6% ont entre 46-55 ans, 11,9% ont entre 56-65 ans, 6,6% ont 66 ans et plus).
- **Excursionniste** (78,4 % viennent pour 1 jour, 21,6% pour plusieurs jours).
- *Ceux qui passe plusieurs jours séjournent chez des amis ou dans la famille* (27,3%)
- **Habitué-ée** (52,7% reviennent chaque année, 37,6% visitent la région plusieurs fois par année, 4,5% la visitent pour la première fois et 5,3% sont venus une fois).
- Lors de leurs séjours hivernaux, ceux-ci pratiquent la randonnée pédestre (73%), le ski alpin (65% aux Paccots et 43% à Rahtvel), la raquette (44%), la luge (35%), le ski de randonnée (33%) et le patin (27%).
- Lors de leurs séjours estivaux, ceux-ci favorisent la randonnée sportive (82%), la découverte de la nature (46%), la randonnée sur les sentiers à thèmes (45%) les visites d'animaux (33%), le vtt (32%) et la piscine (20%).

- Les points décisifs pour les inciter à venir dans la région sont **l'accessibilité, le souvenir des bonnes expériences passées et la nature.**

Source image: <https://fr.pngtree.com>



2.4. SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC

CONSTAT

En comparaison des districts voisins et mesurées en nuitées, les activités touristiques de la Veveyse sont de faible intensité alors même que la région dispose d'atouts non négligeables, en particulier des paysages exceptionnels et un réseau de mobilité douce rapidement accessible. Néanmoins on observe des périodes de saturation, en particulier lors de weekend d'hiver bénéficiant de neige et de soleil, en majeure partie résultant de l'afflux d'excursionnistes des régions limitrophes.

Paradoxalement, alors que les nuitées sont en déclin, le nombre d'emploi dans la branche est en augmentation. Le potentiel touristique ne se reflète pas dans l'évolution structurelle des établissements et des emplois touristiques.

La répartition des établissements captant le flux financier extérieur ne correspond pas géographiquement au pôle touristique des Paccots et de Rathvel. En d'autres termes, la majorité des personnes qui visitent la Veveyse se concentrent sur le pôle touristique mais ils n'y dépensent que peu d'argent.

Parallèlement, la démographie de la Veveyse explose (+ 6'500 hab. depuis 2000,) avec des prévisions de +22'000 hab. en 2030. Phénomène en corrélation avec la baisse des nuitées touristiques induite par le transfert des résidences secondaires en résidences principales.

Aussi on peut parler d'une région qui hésite entre sa vocation touristique et de services à la population (les loisirs) visible dans les nombreux conflits d'usages.

3. ANALYSE

Nous appréhendons tout espace touristique comme un système à la fois économique, social et environnemental, adossé à des ressources naturelles et construites. Un espace touristique se caractérise également par des modes de gestion / gouvernance spécifiques. Chaque élément de cette définition est en interaction fonctionnelle avec les autres éléments. De même, l'évolution de cet espace « interne » est aussi déterminée par son environnement géographique « externe » immédiat ou lointain.

Grâce aux informations quantitatives et qualitatives (8 entretiens + ateliers de travail + séjour d'observation) recueillies lors de cette étude, nous sommes en mesure d'établir une analyse du district de la Veveyse en tant que territoire de tourisme et de loisirs.

3.1. DIMENSION ÉCONOMIQUE

Le développement économique d'un territoire dépend d'une part de sa capacité à capter des flux financiers de l'extérieur (stock)¹⁰, et d'autre part de sa capacité à les faire circuler. *Stock* et *flux*

¹⁰ Activités économiques d'exportation, tourisme, revenus de pendulaires, subventions, etc.

financiers sont les faces d'une même pièce. C'est la captation des flux et leur circulation qui permettent de créer de l'emploi et d'agrandir l'assiette fiscale des collectivités publiques.

Il nous paraît ici nécessaire de distinguer tourisme, excursionnisme et loisirs. Définissons tout d'abord le tourisme. Selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), « le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs »¹¹. Explicitement, cette définition « canonique » du tourisme s'appuie sur les spécificités comportementales de la demande, et non de l'offre.

En filigrane de cette définition apparaissent deux critères clés permettant de spécifier le touriste : l'espace (voyages et séjours « en dehors de leur environnement habituel ») et le temps (période déterminée). Il faut qu'il y ait rupture de temps et d'espace pour distinguer un touriste d'un « non touriste ». Ainsi, un habitant de la Veveysse qui va manger dans un restaurant ou fait du ski sur le domaine des Paccots n'est pas un touriste mais un client local. Enfin, un excursionniste est un « quasi touriste » qui vient de l'extérieur du territoire, mais dont le lieu d'habitation proche lui permet de rentrer chez lui le soir. Ainsi, comme le démontre l'enquête réalisée par l'Office du tourisme, enquête confirmée qualitativement auprès de tenanciers de restaurants, l'écrasante majorité des clients sont des excursionnistes et des locaux. La plus grande part des excursionnistes provient de la Riviera vaudoise, du canton de Fribourg et du canton de Berne.

Cependant, le rôle économique des excursionnistes / touristes et des locaux n'est pas le même : les premiers permettent de capter des flux financiers externes, tandis que les dépenses des locaux permettent de les faire circuler localement.

Les statistiques présentées ci-dessus confirment également les résultats de l'enquête de l'Office du tourisme : les offres adressées aux touristes sont en déclin (fermetures d'hôtels + transformation de résidences secondaires et résidences principales), tandis que les offres adressées aux excursionnistes et aux locaux sont en progression forte, tant en termes de nombre d'établissements que de nombre d'emplois créés ces dernières années. En effet, ce sont par exemple les « restaurants avec possibilité d'hébergement » qui tirent leur épingle du jeu, pas les « hôtels avec pension »... Et c'est en premier lieu le secteur de la restauration qui est créateur d'emplois.

4.1.2. LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE ET SATURATION

La localisation géographique du district de la Veveysse est à la fois une opportunité et une menace. Proches de bassins de population importants, les paysages montagneux exceptionnels de la région exercent une attraction forte. Cependant, cette attraction débouche sur des problèmes de saturation physique du réseau routier, des parkings, des nuisances sonores, l'augmentation de déchets dans la nature...

¹¹ Source : https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=21



Photo prise par les auteurs de ce rapport au parking des Joncs, le samedi 13 février 2021.

De même, la diversification industrielle et commerciale des activités sportives en pleine nature (VTT électrique, randonnées en raquettes, ski de randonnée, etc.) génère des conflits d'usage entre skieurs et autres usagers. En hiver, les activités sportives débordent même le jour, les lampes frontales très performantes permettant à des randonneurs d'envisager de longues sorties nocturnes croisant parfois, avec des risques réels, les sorties des dameuses de pistes...

Dès lors, la question économique à résoudre n'est pas relative à un problème d'attractivité ; les infrastructures routières ne permettent plus, du moins en hiver, d'accueillir davantage d'usagers. En fait, le système que nous décrivons ici devient coûteux pour la collectivité publique en termes de sécurité et de maintien de l'intégrité du capital naturel. D'autre part, le flux d'usagers risque fort d'augmenter à l'avenir, puisqu'il dépend étroitement de l'évolution démographique des bassins de population voisins, alors même que les infrastructures routières ne le permettent pas. La question que nous proposons est celle-ci : **comment rendre le système économique régional plus efficace en termes de stock (captation) et de circulation locale des flux financiers sans augmenter le nombre d'usagers ?**

Autre question découlant de la première : si le nombre de clients ne peut plus augmenter quel(s) type(s) de clientèle faut-il freiner, tout en sachant que le système économique régional doit à la fois capter des flux financiers externes et faire circuler localement ces flux ?

Si des solutions techniques et réglementaires existent pour rendre le système économique plus efficace, la réponse à la seconde question est fondamentalement politique. Par exemple, si le critère premier est la création d'emplois, c'est aux besoins des locaux et des excursionnistes qu'il faut

prioritairement répondre, car les services de restauration et de loisirs sont nettement plus intenses en main d'œuvre que les services hôteliers.

3.2. DIMENSION SOCIALE

Ces dernières années, la station des Paccots a connu à la fois une expansion sans précédent de la construction de chalets, ainsi qu'un changement de statut de ceux-ci, anciennes résidences secondaires transformées en résidences principales.

Outre le fait que ce changement de statut a fait baisser le nombre de nuitées, l'augmentation forte d'habitants induite par ce changement (actuellement plus de 1000 habitants aux Paccots) génère des conflits entre ceux-ci et les usagers des loisirs proposés dans la station. Le trafic automobile semble être le problème principal induit par l'augmentation parallèle des habitants, des locaux (habitants du district), des excursionnistes et des touristes.

En fait, nous constatons que le problème de la taille modeste des infrastructures routières est la fois une cause et un effet des conflits sociaux entre habitants et « externes ». En définitive, ce n'est pas la quantité de personnes présentes sur site qui pose problème, c'est la quantité de voitures nécessaires à leur déplacement qui induit des conflits, relativement à des infrastructures inadaptées.

3.3. DIMENSION ENVIRONNEMENTALE

Le développement extensif de la station des Paccots – Rathvel axé jusqu'à maintenant sur le « tout voiture » conduit à une « carbonation » forte des activités touristiques et de loisirs. Par les transports, mais aussi par le réseau viaire goudronné qui a rendu ce développement possible.



« Centre » des Paccots, photo prise le 13 février 2021. On se rend compte que les espaces ouverts sont d'abord dédiés à la voiture.

Un rapide survol de la taille des parcelles dédiées au résidentiel¹² (« zone de chalets » et « zone de résidences secondaires ») laisse apparaître une majorité de parcelles dont la taille est supérieure à 1'000 m². Ce mode d'aménagement débouchant sur de l'habitat fortement diffus – typiquement extensif – contribue à étendre logiquement l'ensemble des infrastructures de flux viabilisant les parcelles (réseau viaire, mais aussi eau, déchets, électricité, communication). Cet habitat, très exigeant en termes énergétiques et taillé pour la voiture, représente un coût supplémentaire pour la collectivité : les infrastructures doivent être entretenues, tandis que ce processus extensif pose un réel problème de faisabilité économique pour tous les scénarios proposant une alternative en matière de TP.

De plus, l'habitat diffus pose un problème paysager manifeste, qui lui-même entraîne un affaiblissement de l'image de la station et de son attractivité.

Enfin, le sol n'étant pas extensible, son découpage en larges parcelles influence très probablement le prix du foncier selon la loi de l'offre et de la demande. En d'autres termes, la production de grandes parcelles entraîne mécaniquement de la rareté, qui contribue à augmenter le prix moyen du m² constructible. Nous supposons qu'une refonte parcellaire orientée vers une densification des zones bâties existantes contribuerait à baisser le coût du foncier, et donc à maintenir la capacité des habitants eux-mêmes à devenir propriétaires.

¹² Informations récoltées sur le Portail cartographique du canton de Fribourg.

2^{ÈME} ATELIER – RÉSULTATS

Le second atelier qui s’est déroulé le 28 mai 2021 à Châtel-St-Denis a réuni responsables communaux, responsables administratifs et représentants d’associations professionnelles.

Dans le cadre du volet tourisme, il a été soumis une « vision » ainsi que 4 propositions stratégiques¹³ libellées comme suit :

Vision : « **D’un modèle de développement « extensif » vers une forme de développement plus efficace en termes économique, social et environnemental** ».

1^{ère} proposition stratégique : Appréhender l’espace Paccots – Rathvel en tant que « Zone d’activité touristique » ». (S1)

2^{ème} proposition stratégique : Adosser à cette zone un modèle de gouvernance coopératif intégrant toutes les parties prenantes – publiques et privées – concernées. (S2)

3^{ème} proposition stratégique : Utiliser le stationnement sur site comme outil de maîtrise des flux de véhicules et de financement d’une mobilité plus durable. (S3)

4^{ème} proposition stratégique : Revaloriser les paysages bâtis en développant des outils notamment fonciers. (S4)

Les participant-e-s ont formé 4 groupes qui se sont succédé afin d’évaluer la vision et les propositions stratégiques. Cette évaluation a été faite au moyen de « stickers » de couleur verte (d’accord), jaune (neutre) et rouge (pas d’accord).

Les résultats sont décrits dans le tableau ci-dessous :

	G1	G2	G3	G4	Résultats
S1 d’accord	8	9	6	10	33
S1 neutre					
S1 pas d’accord					
S2 d’accord	7	9	6	5	27
S2 neutre	2			2	4
S2 pas d’accord					
S3 d’accord	6	3	5	4	18
S3 neutre	3	4	1	2	10
S3 pas d’accord		2			2
S4 d’accord	1	9		7	17
S4 neutre	8		6		14
S4 pas d’accord					

Nous constatons que toutes les propositions stratégiques sont validées. En particulier la première proposition, qui rencontre l’adhésion de l’ensemble des participant-e-s.

Les groupes ont également pu ajouter des propositions spécifiques. Les voici listées ci-dessous :

Groupes	Propositions
G1	- Rayonnement en étoile (vers les autres territoires) de la zone d’activité

¹³ La vision et les propositions stratégiques sont le produit de notre diagnostic et de notre analyse.

	<p>touristique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insister sur les transports publics dès le début du projet.
G2	<ul style="list-style-type: none"> - Développement en étoile de l'offre touristique - Développer réseau de VTT & cyclotourisme - S4 : distinction paysages bâtis & grands paysages - S1 : développer les activités « 4 saisons » en raison du réchauffement climatique - Bed and Breakfast
G3	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les Paccots et Rathvel comme produit d'appel pour d'autres activités touristiques plus décentrées. - Prévoir des places de camping car ? - Problématique de la voiture et de la durabilité + tarification - Créer de la valeur ajoutée pour générer des dépenses - Parkings payants ? - A propos de la troisième proposition stratégique : le client ciblé souhaite vraiment parquer tout près.
G4	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre les excursionnistes plus sédentaires en les gardant quelques jours. - Interconnecter les zones Veveyse, Riviera, Gruyère. - La proposition stratégique 2 est-elle une mesure de la première proposition stratégique ? - Zone touristique : casser les frontières « mentalité / clocher » - Proposition stratégique 1 : favoriser / soutenir les retombées économiques indirectes - « Gouvernance coopérative » : ça doit rester agile ! La capacité d'analyse et de décision doit être préservée. - Stationnement payant : pourquoi restreindre la marge de manœuvre en voulant obligatoirement affecter les recettes à la mobilité douce ? - Stationnement payant : attention de ne pas traiter à double dans le PD cantonal et PDR ce qui pourrait être traité d'abord dans le PD cantonal. La gestion de la mobilité est au cœur des fiches de projet touristiques.

Enfin, aucun groupe n'a critiqué ou remis en cause la « vision » proposée.

SWOT

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> - Beauté du paysage naturel - Positionnement familial - Diversité offre - Proximité géographique de bassins de population importants 	<ul style="list-style-type: none"> - Offre TP - Parcelaire diffus - Offre culturelle - Offre services - Offre hôtelière - Pas de gouvernance commune
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> - Crise du tourisme international - Important potentiel économique présentiel - Chaîne alimentaire régionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Très forte mobilité individuelle motorisée - Extension des « zones chalets » - Saturation des infrastructures - Enlaidissement paysage bâti - Réchauffement climatique - Tensions habitants vs tourisme - « Silotage » des parties prenantes

Le tableau ci-dessus représente une synthèse de l'ensemble des études réalisées, de l'analyse ainsi que des résultats des deux processus participatifs menés avec les responsables politiques, les responsables administratifs et les représentant-e-s de groupements d'intérêts.

4. RECOMMANDATIONS

Nos principales recommandations stratégiques ont déjà été proposées dans le cadre de l'atelier « Stratégies » du 28 mai dernier. Nous les rappelons ici :

- 1° Appréhender l'espace Paccots – Rathvel en tant que « Zone d'activité touristique » ».
- 2° Adosser à cette zone un modèle de gouvernance coopératif intégrant toutes les parties prenantes – publiques et privées – concernées.
- 3° Utiliser le stationnement sur site comme outil de maîtrise des flux de véhicules et de financement d'une mobilité plus durable.
- 4° Revaloriser les paysages bâtis en développant des outils notamment fonciers.

Toutes les propositions ont été validées par les participant-e-s à l'atelier susnommé.

5.2. VALORISATION DES PAYSAGES BÂTIS, MOBILITÉ ET STRATÉGIE FONCIÈRE

Nous revenons un instant sur la notion de « revalorisation des paysages bâtis ». Si toute station touristique a pour bien principal des paysages à « vendre », si toute forme de « rayonnement » est conditionnée à la qualité des paysages naturels ou bâtis proposés ; si tout paysage « durable » est relatif à son intensification plutôt qu'à son extension, il faut selon nous se placer à l'intérieur des plans de zone pour agir à la fois sur leur forme et sur... la mobilité. Parvenu à l'intérieur des plans de zone, les trois principaux outils d'aménagement permettant de travailler sur la qualité des paysages bâtis et leur durabilité sont de trois ordres :

- 1° la « composition cadastrale » permettant de produire une « granularité » spécifique des parcelles, selon les usages projetés et les objectifs de durabilité souhaités.
- 2° les plans de quartier permettant de donner une « troisième dimension » à la composition cadastrale (hauteur des bâtiments), donc de produire du paysage.
- 3° les plans d'alignement permettant d'agir sur la taille des réseaux viaires et des espaces publics et qui, logiquement, entrent en interaction avec la composition cadastrale et les plans de quartier.

Pour agir sur la composition cadastrale, les collectivités publiques disposent en particulier de deux leviers juridiques majeurs : le droit de préemption et le droit de superficie.

Cependant, mettre en œuvre ces leviers juridiques suppose à la fois un choix stratégique de type politique (stratégie foncière), des ressources financières suffisantes ainsi qu'un service d'urbanisme et un service juridique suffisamment étoffés.

Dès lors, en relevant que les axes stratégiques ont été validés par le dernier atelier, à quelle échelle mettre en œuvre de telles propositions ? à l'échelle communale, à celle du district ou encore à l'échelle cantonale ?

5.3. PROPOSITIONS EN MATIÈRE DE GESTION TOURISTIQUE

Les propositions émises dans cette dernière section sont davantage orientées gestion touristique. Celles-ci s'appuient essentiellement sur le diagnostic quantitatif effectué ainsi que sur les 8 entretiens qualitatifs réalisés dans le cadre de cette étude.

Nous proposons de :

- ⇒ Tenir compte des critères de l'attractivité touristique et de loisir de la région pour le développement de tout projet touristique.
- ⇒ Activer les leviers à notre disposition pour améliorer le parcours/expérience client.

Hypothèses

1. Il est nécessaire de capter le flux financier émanant des touristes et des excursionnistes. Un système de parking payant pourrait générer des bénéfices pour des investissements dans la gestion de la mobilité et les remontées mécaniques. Le paiement du parking pourrait être lié à un système de bons qui seraient émis lors du paiement et qui donneraient droit à des crédits équivalents dans les commerces et fournisseurs d'activités régionales.
2. La satisfaction des clients dépend fortement de la qualité des paysages. Mais il ne s'agit pas uniquement des paysages naturels, mais également du paysage bâti. Il existe une marge de manœuvre concernant l'amélioration de la qualité urbanistique de ces espaces bâtis pour répondre à l'imaginaire des visiteurs et tendre à une harmonie paysagère. Dans le cas où cette mesure ne serait pas prise en considération, cela pourrait devenir une menace pour le développement touristique de la région.
3. Pour capter le flux financier et attirer le public cible correspondant (les familles), les infrastructures de mobilité douce (vélo, marche, etc.) doivent être construites selon une logique de réseau et répondre à certains critères : un système d'itinéraire en boucle, un dénivelé raisonnable, une sécurité renforcée, une accessibilité raisonnable (parking à proximité) et la proximité de restaurants et hôtels pour inciter à consommer. Leur promotion doit être efficace et simple (application regroupant tous les services).
4. Le partage des tâches et des compétences entre les pouvoirs publics et les prestataires privés et associatifs n'est pas clair. Il y a beaucoup de parties prenantes pour tout projet touristique. Ce manque de clarification rend la coordination entre acteurs inefficace. La gouvernance doit être coopérative, intégrée et basée sur des objectifs communs.

Les enjeux :

- Captation du flux financier
- Equilibre entre les usagers
- Positionnement - Ne plus parler de tourisme mais de loisirs et d'excursionniste. De zone récréative (zone entre deux villes)

Création d'un écosystème.

leviers proposés :

- 1 Gouvernance partagé
Expliqué activité de soutien
Accompagnement flexible, réactif et non siloté (co-création)
Dans le but de produire :
 - ⇒ Vision claire et partagée
 - ⇒ Mise en place de conditions cadres
 - ⇒ Définition des rôles

- 2 Développement de l'offre.
S'orienter sur une offre qualitative en lien avec les ressources locales (Amélioration de l'expérience client). Oser comprendre qu'il y a saturation du flux, voire aborder la décroissance (« le serpent se mord la queue »). Respect de l'harmonie. Aller vers du tourisme éphémère, spontané.
Dans le but de :
 - ⇒ Cohérence dans le développement. (harmonie)
 - ⇒ Qualité de l'expérience usagers
 - ⇒ Valorisation des ressources (terroir et nature)

STRATÉGIES SPÉCIFIQUES

Loisirs (habitants & touristes) :

- ⇒ Renforcer les équipements sportifs et culturels
- ⇒ Renforcer l'évènementiel (festival / culture)
- ⇒ Gérer l'accessibilité aux loisirs (stratégie conjointe avec thématique mobilité)

Excursionnisme:

- ⇒ Positionner les Paccots et Rathvel comme station de proximité + famille,
- ⇒ Gérer les flux engendrés par l'excursionnisme (stratégie conjointe avec thématique mobilité)

Tourismes:

- ⇒ Développer les offres 4 saisons (lien avec le réchauffement climatique)
- ⇒ Renforcer le Hub d'activités aux Paccots & Rathvel
- ⇒ Valoriser les spécificités locales (terroir)
- ⇒ Professionnaliser la branche
- ⇒ Regrouper les acteurs

4.1. MESURES

MESURES GLOBALES

- ⇒ Installation d'une gouvernance collaborative intégrée

- ⇒ Prise en compte du paysage construit (tendre vers une harmonie paysagère entre bâti et environnement)
- ⇒ Organisation du stationnement (localisation, jalonnement, tarification, notamment pour financer des offres de TP) (mesures conjointes avec thématique mobilité)
- ⇒ Création de circuits pédestres adaptés à tous en tenant compte des critères de sécurité, watt et qualité du paysage

MESURES SPÉCIFIQUES

Loisirs :

- ⇒ Développement d'une offre d'infrastructures adaptées à l'évolution démographique (densité d'habitants, besoins propres à chaque génération, etc.)

Excursionnisme:

- ⇒ Gestion des flux routiers et pédestres (mesures conjointes avec thématique mobilité)
- ⇒ Sensibilisation des usagers (usages et environnement)

Tourismes:

- ⇒ Accompagnement des acteurs dans le développement des activités 4 saisons
- ⇒ Amélioration de l'accessibilité en transports publics vers les sites touristiques (mesures conjointes avec thématique mobilité)
- ⇒ Création d'une association touristique
- ⇒ Formation des acteurs touristiques
- ⇒ Création d'un réseau de petits hébergements connectés

Typologie	Objectifs	Mesures	Rôle gouvernance
Globale	Créer une vision commune	Installation d'une gouvernance collaborative intégrée	
	Capter et faire circuler les flux financiers	Mise en place de système de tarification (mobilité)	
		Création de système intégré (offre combinée)	
	Organiser l'offre	Mise en place de condition cadre	
		Définir les rôles de chacun	
	Améliorer la cohabitation des usagers	Sensibilisation des usagers (usages et environnement)	
Prise en compte du paysage construit (tendre vers une harmonie paysagère entre bâti et environnement)	Créer un noyau d'identité aux Paccots (car il n'y a pas de centre)		
	Controlling	Mise en place d'un système d'indicateur	
Loisirs (habitants, excursionnistes et touristes)	Développer une offre d'infrastructures adaptées à l'évolution démographique (densité d'habitants, besoins propres à chaque génération, etc.)	Renforcement des équipements sportifs et culturels décentralisés	
		Renforcement de l'évènementiel (festival / culture)	
	Renforcer les circuits de mobilité douce	Création de circuits pédestres adaptés à tous en tenant compte des critères de sécurité, watt et qualité du paysage	
		Installation d'infrastructures pour la mobilité électrique (stations de recharge)	

	Gérer l'accessibilité aux loisirs (stratégie conjointe avec thématique mobilité)	Mise en place d'une tarification indigènes (gratuité les week-end/macarons, etc)		
Excursionnisme	Positionner les Paccots et Rathvel comme station de proximité + famille			
	Décentraliser les activités journalières	Encouragement des initiatives de tourisme éphémère		
Tourismes	Développer les offres 4 saisons (lien avec le réchauffement climatique)	Soutien au Master Plan	Accompagnement des acteurs Identification des bonnes pratiques (veille)	
	Renforcer le Hub d'activités aux Paccots & Rathvel	Création d'une association touristique		
	Valoriser les spécificités locales (terroir)	Recensement des spécificités locales Création d'une plateforme du terroir		
	Professionaliser la branche	Formation des acteurs touristiques		
	Regrouper les acteurs	Création d'un réseau de petits hébergements connectés		
	Gérer l'accessibilité aux loisirs	Installation de tarification indigène		
Mobilité		Augmentation de la cadence et élargissement des horaires TP	Organisation du stationnement (localisation, jalonnement, tarification, notamment pour financer des offres de TP)	
	Amélioration de l'accessibilité en transports publics vers les sites touristiques (mesures conjointes avec thématique mobilité)	Installation de parking de déchargement		
		Augmentation de l'attractivité financière (Pass de mobilité, participation de communes, réduction)		
		Tarifification		
		Répartition du flux		
	Gérer les flux engendrés par l'excursionnisme (stratégie conjointe avec thématique mobilité)	Création d'une application de mobilité		
Elargissement des horaires des activités				

	Favoriser la mobilité douce	Mise en place de système de mobilité combiné	
		Plateforme de co-voiturage	
		Installation de borne de recharge électriques dans les lieux touristiques	
		Location de vélo électriques à la gare de châtel	
		Installation de pistes cyclables	

ANNEXE 1 - LISTE (ALPHABÉTIQUE) DES CODES NOGA SÉLECTIONNÉS POUR LE SECTEUR TOURISTIQUE

Code	Nom de l'activité
799002	A. s. de rés. et activités liées
791200	Activités des voyageurs; tour operator
561003	Admin. et gest. d'établiss. de rest.
552003	Admin. et gest. d'héberg. de vacances
551003	Admin. et gest. d'hôtels, aub. et pens.
552001	Appartements, maisons de vacances
932900	Autres activ. récréatives et de loisirs
562900	Autres services de restauration
563001	Bars
563002	Discothèques, dancings, night clubs
493903	Funicul., téléphér. et remontes-pentes
552002	Hébergement collectif
551001	Hôtels, aub. et pensions avec restaurant
772100	Loc. d'articles de loisirs et de sport
561002	Rest. avec possibilité d'hébergement
561001	Rest., cafés, snack-bar, tea-rooms
562100	Services des traiteurs
553001	Terrains de camping

Description des codes NOGA 799002 & 932900 :

799002	Autres services de réservation et activités liées
	<p>Ce genre comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les autres services de réservation liés aux voyages: • les réservations pour le transport, les hôtels, les restaurants, la location de véhicules, les spectacles et les événements sportifs - les activités de vente de billets pour les spectacles, les manifestations sportives et tous les autres événements de divertissement - les services d'assistance aux touristes • la fourniture d'informations touristiques • les activités des guides touristiques - les activités de promotion du tourisme <p>Ce genre ne comprend pas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les activités des agences de voyage et voyageurs (cf. 791100 et 791200) - l'organisation et la gestion d'événements, tels que des réunions, des congrès et des conférences (cf. 823000)

932900 Autres activités récréatives et de loisirs

Ce genre comprend les activités récréatives et de loisirs (à l'exclusion des parcs d'attractions et parcs à thèmes) non classées ailleurs:

- l'exploitation de machines à sous automatiques
- les activités des parcs de loisirs (sans hébergement)
- l'exploitation d'installations de transport de plaisance (marinas)
- l'exploitation des domaines skiables
- la location d'équipements de loisirs et d'agrément dans le cadre d'installations récréatives
- les foires et salons de nature récréative
- les activités des plages, y compris la location de matériels tels que les cabines de bain, vestiaires, sièges, etc.
- l'exploitation de discothèques et de salles de danse ne servant pas de boissons

Ce genre comprend également les activités de producteurs ou d'organiseurs d'événements autres que des spectacles ou manifestations sportives, disposant ou non de leurs propres installations.

Ce genre ne comprend pas:

- l'exploitation de téléphériques, de funiculaires, d'engins de remontée mécanique (cf. 493903)
- les croisières de pêche (cf. 501000 et 503000)
- la mise à disposition d'espaces et d'installations pour des séjours de courte durée dans des parcs de loisirs et des forêts, ainsi que dans des terrains de camping (cf. 5530)
- les parcs pour caravanes, les camps de loisirs, les camps de chasse et de pêche et les terrains de camping (cf. 5530)
- les services de débit de boissons des discothèques (cf. 563002)
- les troupes de théâtre et de cirque (cf. 900101)

ANNEXE 2 - ENTRETIEN DE SOPHIE REYMOND, DIRECTRICE DE L'OFFICE DU TOURISME CHÂTEL-ST-DENIS, LES PACCOTS ET LA RÉGION

Entretien effectué en présentiel le 12.02.2021 par Nicole Weber, Nicolas Babey et Mélanie Gagnebin Brown

INTERLOCUTEUR

Nom : Sophie Reymond

Titre : Directrice

Nom de l'établissement : Office du tourisme Châtel-St-Denis, Les Paccots et la Région

EXPLOITATION

Lieu : Chatel St Denis

Type d'exploitation : OT régionale (7 dans le canton)

Structure : guichet à Châtel-St-Denis et guichet aux Paccots (aussi agence postale)

Activité principale : Accueil et information des visiteurs, promotion, développement de l'offre

Nombre d'employés en EPT : 3.9 EPT

Nombre de contacts par l'OT : 8'815

NUITÉES

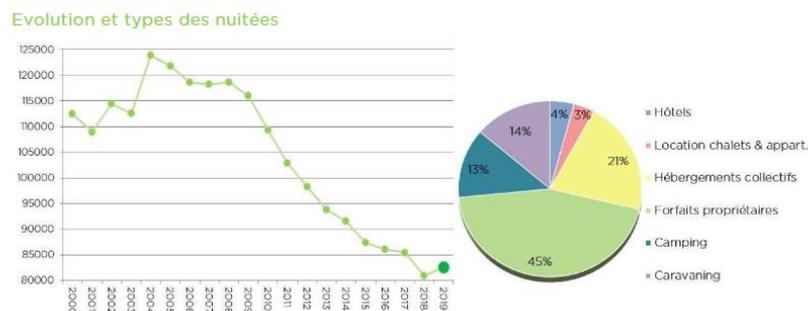


Figure 9 : Évolution des nuitées . Rapport 2019 OT.

Dans le rapport 2019, on explique l'augmentation des nuitées (82'604 en 2019, + 2.15% par rapport à 2018) par le fait que des hébergeurs se sont inscrits sur Booking.com et Airbnb et l'effet Fêtes des Vignerons.

Question : Comment explique-t-on la chute des années précédentes (depuis 2004) ?

La diminution s'explique par la diminution des forfaits de résidences secondaires (dont la plupart se sont transformés en résidences principales) et par une diminution du nombre de structures d'hébergement ainsi que par la diminution du nombre de camps scolaires.

On parle aussi perspectives d'augmentation grâce à l'Ecocampus rénové, le nouvel hôtel Vital et l'augmentation des camps.

Question : Est-ce que cela s'est démontré cette année ?

Les locations de groupe sont en effet en augmentation notamment les camps d'été et verts.

Question : Et cette année ? Quels sont les chiffres ?

Cette année a été moins catastrophique que dans les villes. Selon le dernier décompte, cela devrait osciller entre - 10 et -12%. Les forfaits des résidences secondaires ont été encaissés et ont permis un revenu assuré.

PROBLÈMES DE GESTION DES FLUX ET DE PARKING ENGENDRÉ PAR UNE AFFLUENCE D'EXCURSIONNISTES

Il y a eu beaucoup d'excursionnistes (effet Covid avec affluence dans les destinations de proximité), ce qui a engendré certaines difficultés. En premier lieu une affluence record les week-ends de beau temps avec des problèmes sur les routes et un engorgement dans les parkings. Certaines routes doivent même être bloquées dès le matin.

C'est l'agent de ville qui est responsable de la circulation et lors de ces week-ends d'affluence, il a des aides pour la gestion, mais c'était beaucoup de travail et l'organisation du flux est compliqué. (Les résidents devaient recevoir un macaron pour pouvoir entrer malgré les fermetures de routes, mais ils l'ont reçu très tardivement.

Pour les parkings, il n'y a pas une carte qui recense le nombre de places effectives et la signalétique pour partager les arrivants selon leurs activités n'est pas très claire. Sophie Reymond a donc décidé de faire une liste et a recensé 1325 places de parc et 145 supplémentaires à Rathvel.

Un système de navette avait été envisagé, mais a été abandonné, cela coûte cher et personne ne veut payer.

Il existe des bus qui desservent la station, mais ceux-ci ne montent pas jusqu'au Lac des Joncs, car c'est trop raide.

PROBLÈMES DE COMMUNICATION ET DE COORDINATION.

Cela soulève également des problèmes de communication et de coordination.

Il a fallu s'organiser pour obtenir les informations sur les fermetures de routes car c'est l'OT qui reçoit les appels des touristes.

Vu que les parkings appartiennent à des propriétaires différents (les propriétaires des remontées mécaniques, la commune, des agriculteurs, etc.), leur gestion est difficilement coordonnable.

PROBLÈMES D'USAGE

Les excursionnistes qui font du ski de randonnée ou de la raquette viennent pour la journée et ne dépendent pas grand-chose et utilisent des places de parc normalement conçues pour les skieurs qui paient leurs forfaits de ski et cela pose des problèmes aux RM qui souhaitent que leurs clients puissent parquer sur leur parking.

Un système de signalisation a été mis en place pour leur indiquer des endroits où parquer, mais cela ne fonctionne pas très bien.

L'affluence des excursionnistes engendre une augmentation de déchets. De ce fait, la gestion de ceux-ci devient un important enjeu pour la commune. De plus, la fermeture de la déchetterie aux Paccots a affaibli la qualité de vie des résidents et nuit également à l'expérience touristique (dernier souvenir du séjour ; chercher où l'on peut se débarrasser de ses sacs poubelles).

Le transfert des visiteurs à des habitants est de plus en plus prononcé et s'explique par la proximité de l'autoroute, les prix moins élevés qu'en Lavaux et la tendance au retour à la nature, un besoin de déconnexion (favorisé par le Covid). Mais ces nouveaux habitants ont des exigences (parfois trop) et tolèrent mal de partager leur paradis.

Les « touristes » sont des citoyens, parfois un peu loin des réalités de « montagnes » avec des exigences et ils ne sont pas extrêmement respectueux de l'environnement (déchets).

La cohabitation entre les résidents principaux qui augmentent et ces excursionnistes n'est pas simple. Beaucoup d'habitants se plaignent de ces nuisances (manque de parking, déchets, affluence, etc.)

La commune a tendance à oublier les habitants qui s'estiment lésés. Il y a une association « Les amis des Paccots » qui les représente, mais le président est virulent et il est difficile de trouver des arrangements.

ORIGINE ET TYPE DE CLIENTÈLE

Question : Existe-t-il des différences significatives parmi les hôtes de diverses provenances ?

Il y a beaucoup de Romands de la région du bassin lémanique. Cette année, ils sont venus de plus loin avec le Covid. Du côté des étrangers, il y a surtout des Français (le seul marché où ils font des

campagnes de publicité) et des Allemands (historiquement, la station avait un marché en Allemagne) et ceux-ci sont devenus des résidents secondaires.

HÉBERGEMENTS/RESTAURATION

Question : Certains acteurs sont-ils plus actifs que d'autres ?

Il y a parfois un manque de réactivité et de dynamisme de la part des hébergeurs qui sont pris dans leur routine.

Par exemple, pour l'Ecocampus, c'est difficile, ils accueillent des apprentis en formation la semaine et ont de la difficulté à être proactifs pour les locations du week-end. Il y a aussi des difficultés pour la logistique, car il n'y a pas de réception pour l'accueil et les clés ni de restaurant, notamment pour le petit déjeuner. Mais il existe du potentiel pour les week-ends avec les mariages, les fêtes, etc.

Un système de réservation en ligne a été tenté sur le site de l'OT, mais les hébergeurs ne renseignaient pas leurs contingents, cela a donc été abandonné.

Ils ne veulent pas non plus se mettre sur des plateformes comme Booking.

Il y a également un besoin de rénovation dans de nombreux hôtels.

Heureusement, un nouvel hôtel est en construction avec 40 chambres et des salles pour les séminaires. (Possibilité de proposer des offres spéciales télétravail)

ANIMATIONS ET MANIFESTATIONS

- On mentionne 9 animations majeures en 2019 avec 850 participants.
- On mentionne 14 manifestations majeures en 2019 avec 5'500 participants.

ACTIVITÉS

Questions : Quelles activités (4 saisons) ont du succès et pourquoi ?

Toutes ces activités sont plutôt marginales

Questions : Quelles activités (estivales) ont du succès et pourquoi ?

La randonnée pédestre est très populaire, notamment avec les sentiers gourmands. Il y a aussi beaucoup de VTT et de vélos électriques (engendre un nouveau besoin d'infrastructure ; des bornes de recharge). Mais cela crée des conflits d'usage et comme les pâturages sont exploités en été, on a peu de place et l'on ne peut pas dédoubler les sentiers. Il faut donc sensibiliser les usagers.

Questions : Quelles activités ont du succès et pourquoi ?

Il y a beaucoup d'excursionnistes en hiver, le ski de randonnée et les randonnées raquettes augmentent.

Question : La station se décrit comme familiale, mais quelles sont les activités à faire pour les familles ?

Il y a peu d'activités récréatives pour les enfants. Il y a quelques randonnées (la Rand'Eau par ex.), il y a la zone récréative avec des jeux et des animaux. Il n'y a pas de Musée dans la Veveysse.

Mais il y aurait des possibilités de développer un centre fun, avec des jeux indoor, des trampolines.

Au centre des Paccots, il y a l'hôtel de l'Ermitage qui a été acheté par un étranger pour sa fille, mais celle-ci n'est jamais venue. Il y a donc un hôtel « abandonné » depuis 4 ans au milieu de la station et le propriétaire ne répond plus aux sollicitations de la Commune. C'est dommage, car cela serait parfait pour être développé avec un centre pour les enfants.

SWOT

Strengths - Forces	Weaknesses - Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Paysages naturels préservés • Présence de cours d'eau • Station à taille humaine • Diversité des segments de clientèle (familles, DINKS, retraités) • Vaste réseau de sentiers pédestres et VTT balisés • Altitude + nature = fraîcheur en été • Clientèle de proximité fidèle • Proximité et accès facile par la route 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'une attraction forte/d'une USP distinctive • Basse altitude • Faible accessibilité en transports publics • Collaboration médiocre entre les principaux acteurs touristiques • Dirigeants qui ne connaissent pas les spécificités de l'économie touristique • Manque de conscience touristique locale • Faible offre d'hébergement
Opportunities - Opportunités	Threats - Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Développement de l'offre liée au bien-être, au ressourcement, au fait de se déconnecter • Développement d'activités en intérieur pour l'hiver • Mise à profit des périodes d'avril-mai et d'octobre-novembre, lorsque les stations alpines sont encore/déjà fermées • Produit du terroir emblématique: le fromage et offre touristique liée 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution de l'enneigement • Concurrence des stations alpines, tant pour l'hiver que pour l'été • Périodes de sécheresse en été

Figure 10 : Document fourni par Sophie Reymond.

À votre avis quelles sont les :

- Plus grandes forces : proximité de Lausanne
- Plus grandes faiblesses : s'estime « oublier ». Manque d'offres (sport, culture...) en cas de mauvais temps.
- Plus grandes opportunités : réel potentiel de développement de l'offre loisirs
- Plus grandes menaces :

PROJETS

Question : Parlez-nous un peu plus des différents projets mentionnés dans le rapport d'activités 2019 ?

La volonté de la région est de continuer de se positionner comme station d'apprentissage du ski. Le noyau touristique reste les Paccots et Rathvel.

Il y avait un projet d'aménagement d'une zone pour les camping-cars aux parkings des Rosalys avec toilettes, traitement des eaux usées, électricité, etc., mais le canton a refusé, car la zone est considérée à risque (zone torrentielle).

À Rathvel, c'est la même personne qui est propriétaire des remontées mécaniques et du restaurant et il a un projet de développement pour l'été avec le VTT, un parc de vélo pour les enfants.

Il y a aussi le projet 4 Saisons avec une étude de faisabilité qui est terminée. L'idée est de partir sur la thématique du bois (il y aura de l'enneigement artificiel). Le terme « Woodland » est évoqué. Une association a été créée.

TEST D'HYPOTHÈSES

H1. La stagnation des activités touristiques ne dépend pas d'un manque de fréquentation de la région (parkings bondés par beau temps), mais d'un problème global d'efficacité en termes de captation des flux financiers.

- Elle est d'accord avec cette hypothèse

H2. Ce problème de captation est dépendant d'une mauvaise qualité des infrastructures de mobilité douce (vélo, marche, etc.), en comparaison avec d'autres régions suisses et étrangères. Les infrastructures sont beaucoup trop exigeantes en termes physiques, peu sécurisées, mal raccordées aux restaurants et hôtels, ne forment pas assez de boucles. Elles n'incitent donc pas à passer du temps, donc à consommer. Elles n'incitent pas non plus à attirer des investisseurs.

- Elle est partiellement d'accord avec cette hypothèse
- Commentaire : *Elle mentionne qu'il existe certains parcours sont en boucle et qu'il existe une grande offre de buvette d'alpage.*

Question : Nous avons constaté que les itinéraires pédestres proposés n'étaient pas forcément adaptés aux familles (peu sécurisés, au bord de la route/ très raides/ pas accessibles aux poussettes), qu'en dites-vous ?

Il y avait un sentier adapté, mais un des agriculteurs qui possède du terrain dans lequel le chemin passait ne veut plus mettre son terrain à disposition. Le sentier a donc dû être fermé.

Il existe une boucle basée sur le thème de l'eau qui marche bien, mais il faut affronter 300 à 400 m de dénivelé...

H3. Le partage des tâches et des compétences entre les pouvoirs publics et les prestataires privés et associatifs n'est pas clair. Il y a beaucoup de parties prenantes pour tout projet touristique. Ce manque de clarification rend la coordination entre acteurs inefficace.

- Elle est d'accord avec cette hypothèse

H4. L'attractivité touristique et de loisir d'un lieu dépend étroitement de la qualité esthétique de ses paysages construits et naturels, en relation avec tous les types d'activités et d'infrastructures qui les

permettent (routes, sentiers, bâtiments, etc.). Les paysages sont susceptibles de faire l'objet d'une analyse (à hauteur d'êtres humains et non sur cartes) selon le premier plan, le deuxième plan et l'arrière-plan.

- Elle est d'accord avec cette hypothèse
- Commentaire : *La qualité urbanistique est discutable. La commune est en train de se pencher sur le problème avec la réfection et la dynamisation de la route principale (zone piétonne, zone à 30, nouvel arrêt de bus, places de parc)*

Question : Si elle avait une baguette magique, que ferait- elle ?

Elle souhaiterait que tout le monde tire à la même corde. Elle aimerait plus de collaboration, mais également de déterminer qui est responsable de quoi.

Elle souhaiterait également plus de professionnalisme. Par ex., les remontées mécaniques appartiennent à une société privée qui ne reçoit pas d'aide de l'État et cela se ressent dans un certain amateurisme. Les caissières par ex. ne sont pas formées pour donner des renseignements aux touristes.

RÉSUMÉ DES PISTES À SUIVRE :

- Création d'une vision commune
- Installation de collaboration
- Répartition des responsabilités de chacun (distribution des tâches)
- Professionnalisation des acteurs (RM et Hébergements)
- Gestion des flux (circulation routière et flux piédestre)
- Sensibilisation des usagers (usages et environnement)
- Coordination des parkings (voire de les rendre payants)
- Gestion des espaces en fonction des usages
- Création de circuits piédestres adaptés à tous en tenant compte des critères de sécurité, watt et qualité du paysage
- Gestion de l'évolution du nombre d'habitants. Prise en compte leur besoin, développement d'infrastructures adaptées (déchets, parking, loisirs, etc.)
- Prise en compte du paysage construit

ANNEXE 3 - ENTRETIEN DE DOMINIQUE MAILLARD, RESPONSABLE DE LA POLICE COMMUNALE DE CHÂTEL-ST-DENIS

Entretien effectué par téléphone le 24.03.2021 par Mélanie Gagnebin Brown et complété par un envoi de documents relatifs aux thématiques évoquées.

M. Maillard est contacté au sujet des parkings et du flux automobile généré par l'affluence dans les stations des Paccots et Rathvel.

INTERLOCUTEUR

Nom : Maillard Dominique

Titre : Chef de la police communale (sergent)

Nom de l'établissement : Police communale de Châtel-St-Denis

GESTION DU FLUX AUTOMOBILE GÉNÉRÉ PAR LES TOURISTES ET EXCURSIONNISTES

M. Maillard estime que son service a dû faire preuve d'énormément de réactivité face à cette situation exceptionnelle (certes, uniquement quelques week-ends hivernaux), mais qu'ils ont réagi en mettant en place un concept détaillé dans le document « *Concept général de stationnement et circulation lors de la saison hivernale* ». Ce concept a été élaboré en réaction à l'affluence exceptionnelle en lien avec la COVID-19. Les principales mesures du plan sont les suivantes : engagement de plusieurs agents, aménagement de places de parc supplémentaires le long des routes, engagement de discussion avec les RM, émission de macarons pour les habitants (environ 700 distribués) et blocage de la route lorsque nécessaire.

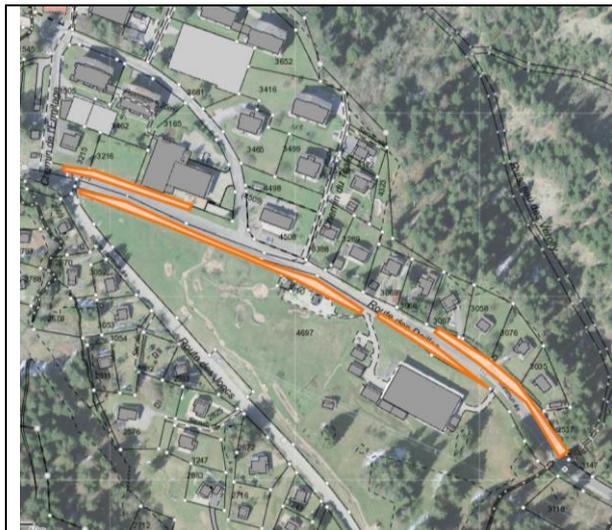
La fermeture des accès aux stations des Paccots et de Rathvel a fait l'objet d'une planification et de l'élaboration d'un document à l'intention des agents de circulation engagés cet hiver pour la gestion du stationnement et circulation (cf. document : « *Concept opérationnel pour agent de circulation* »). Les mesures de fermeture étaient prises en dernier recours en cas de très fortes affluences dans les stations. Le but était de mettre en place ces mesures le moins possible, et sur une courte durée, afin de « vider » la station (généralement max 1 heure).

GESTION DES PLACES DE PARC

Au-delà de la gestion du flux, le parage de personnes ne faisant pas de ski (mais de la randonnée en raquette ou en peau de phoque) dans les parkings destinés aux skieurs a également posé problème, notamment dans ces parkings privés.

La Commune ne possède que peu de places de parc et la plupart sont en main de propriétaires privés (avec des accords d'exploitation par les RM). La répartition est la suivante : 280 places sur le domaine public et 900 places sur le domaine privé (cf. : cartes ci-dessous).

Les Sociétés de remontées mécaniques (Monte Corbetta SA et Rathvel SA) engagent chacune du personnel pour la gestion du stationnement sur leur propre parking. La Commune assure elle la circulation et le stationnement dans le village des Paccots ainsi que sur le reste du secteur. Dès lors, hormis les agents de stationnement qu'ils engagent, il n'y a aucune participation des stations aux frais inhérents à la circulation et stationnement. Pour la Commune de Châtel-St-Denis, il s'agit d'un effort financier important, voire même très important cette année (+/- CHF 35'000.- de décembre 2020 à mars 2021). Il s'agissait certes d'une année exceptionnelle, mais il est très certainement probable que l'affluence connue cette année amène plus de monde les prochaines saisons.



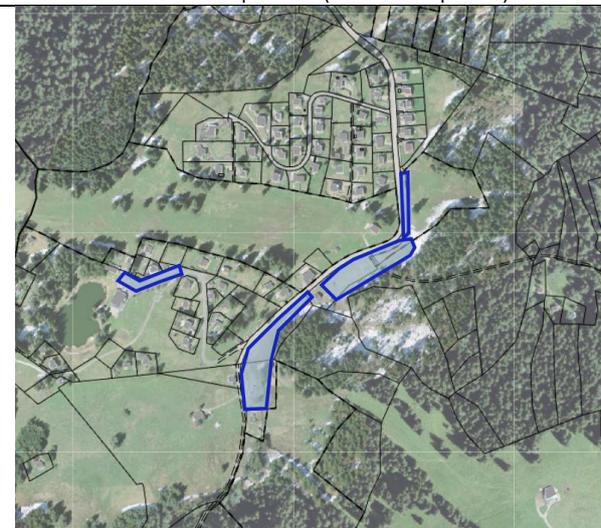
Secteur Les Paccots - Village
Stationnement sur domaine public entièrement
Environ 200 places (non marquées)



Secteur Rosalys - Cascade
Stationnement sur domaine public entièrement
Environ 80 places (non marquées)



Secteur Rathvel
Stationnement sur domaine privé entièrement
Environ 300 places (non marquées)



Secteur Les Verrollys - Les Jons
Stationnement sur domaine privé entièrement
Environ 600 places (non marquées)

PLANIFICATION FUTURE

Le nouveau projet de réaménagement de la traversée des Paccots va permettre de gérer le flux plus adéquatement avec une délimitation claire des places de par cet un système de tarification (cf. document : « *Traversée des Paccots – plan de situation* »).

COORDINATION

M. Maillard affirme avoir un très bon contact avec l'Office du Tourisme de Châtel-St-Denis – Les Paccots, mais il convient de constater que l'offre en divertissement et loisir ne cesse de croître et les zones de stationnement ne suivent pas spécialement. Il est clair que le besoin en stationnement est supérieur à l'offre essentiellement les week-ends d'hiver, et encore pas tous, mais la tendance montre que l'attrait touristique de la région augmente, y compris en saison estivale, et qu'il sera important d'en tenir compte afin d'éviter des situations de blocage.

ANNEXE 4 - ENTRETIEN DE MARIELLE COLLIARD, PROPRIÉTAIRE DU RESTAURANT LE TSALÉ, LES PACCOTS



14

Entretien effectué par vidéoconférence le 14.04.2021 par Mélanie Gagnebin Brown

INTERLOCUTEUR

Nom : Marielle Colliard

Titre : propriétaire depuis 2009 (repris de son père, fondé en 1990)

Nom de l'établissement : Restaurant Le Tsalé, Les Paccots (<https://www.tsale.ch/>)

EXPLOITATION

- Lieu : Les Paccots
- Type d'exploitation : Restaurant
- Cuisine : Spécialités fribourgeoises
- Cuisine journée et soirée
- Ouvert toute l'année (sauf en avril)
- Nombre d'employés : 10 pleins temps / 2 temps partiels / 2 extras
- Provenance des clients : Touristes (hors canton, provenance) : majorité de la Riviera vaudoise, un peu genevoise, quelques touristes (Allemands qui avaient acheté des maisons à l'époque), peu de Fribourgeois, beaucoup de gens qui reviennent.

¹⁴ Source : <https://www.tsale.ch/le-tsale-en-images/le-tsale-en-images-le-tsale-en-images>

THÉMATIQUES DIVERSES

Transfert des résidents secondaires à des habitants

Elle a vu d'anciens touristes ou résidents secondaires s'établir, mais maintenant c'est beaucoup des gens de la Riviera qui viennent trouver une meilleure qualité de vie et des prix moins chers (notamment de par la rapidité d'accès grâce à l'autoroute).

A-t-elle ressenti le déclin des nuitées entre 2004 et 2018 ?

Elle a eu une augmentation jusqu'en 2012 et ensuite baisse chaque année, notamment à cause du manque de neige et des hôtels qui ont disparu.

Doit-on développer l'hôtellerie ou est-ce voué à l'échec ?

Il faut avoir des hôtels (pas nécessairement avec des restaurants), car il y a un besoin d'hébergement. D'ailleurs, les chambres d'hôtes sont très occupées.

L'idée de faire un site de réservation commun pour toutes les petites structures lui plaît (une sorte de booking.com local) et comme ça les frais de réservation resteraient dans la région.

Augmentation des excursionnistes

Elle ne voit pas ça d'un mauvais œil. Pour elle c'est un changement de vie de tout le monde. On a changé nos manières de vivre et on se dirige de plus en plus vers la nature. Elle s'adapte en faisant la journée plus de snacks, des mets légers, des choses que les gens peuvent prendre avec. Le soir, elle a gardé sa clientèle, les gens aiment quand même venir manger au restaurant le soir.

Pour elle, c'est aux restaurateurs de faire un effort, de s'améliorer, de s'adapter. Cela ne veut pas dire changer son corps de métier, car cela fait 30 ans qu'elle fait la même chose et que cela marche. C'est une niche et il y a peu de monde qui fait ça. Les gens apprécient de manger une fondue en convivialité dans un cadre sympathique. Elle est prête à faire de la fondue à l'emporter, elle a même un arbre à fondue, mais les gens préfèrent s'asseoir.

Elle a su s'adapter aux nouvelles exigences des touristes, véganisme, sans gluten, sans lactose, mais elle ne va pas se mettre à servir des fondues aux noix de cajou qui viennent de l'étranger, elle veut mettre en avant son terroir.

Elle voit le développement des nouvelles pratiques (raquettes, randonnée à ski, etc.) d'un bon œil.

Selon elle, il faut étoffer l'offre, car Les Paccots se situent à la limite de la neige et sinon la station va gentiment périlcliter.

Pour elle, ce n'est pas une nuisance. Toute personne qui vient dans la région doit être bienvenue. Il faut relativiser : ce n'est que quelque week-end par année que le flux est si grand.

Problèmes de parking

Elle soutient le fait d'installer des parkings payants. Elle pensait faire payer CHF5 juste pour le parking, mais cela serait encore mieux s'il y avait un bon en retour à dépenser sur place.

Problèmes de flux

Depuis la hauteur du camping, elle verrait bien un télésiège ou une télécabine (un rêve) avec un grand parking en bas et un parcours d'accrobranche utilisable les 4 saisons. Cela serait cohérent avec la station, car la route est dangereuse et cela serait plus agréable en station.

Coordination

Selon elle, c'est parfois difficile. Certaines personnes sont arrivées aux Paccots depuis peu, ils ont fondé une association et veulent imposer leurs idées (par ex. pour la course de Côte qui est là depuis 50 ans). Selon elle, on ne peut pas arriver et vouloir tout changé directement.

Par rapport à son restaurant, que la station fonctionne ou pas, sans se vanter, cela ne va pas faire une énorme différence, elle aura toujours du monde. Mais elle est consciente de l'interdépendance du tissu touristique : on ne vit pas correctement si la station ne vit pas correctement. On est bien dans un endroit vivant où il y a des activités. Elle rappelle qu'il y a tout de même 1000 habitants et que cela augmente donc qu'il faut coordonner les usages et fournir des infrastructures aux usagers.

Par rapport à la fermeture de la déchetterie au centre des Paccots, elle rappelle qu'elle a été pour une question de nuisance, cela faisait beaucoup de bruit pour le voisinage.

Autre projet

En ce moment c'est difficile de se projeter, mais il y a des choses qu'elle a mises en place surtout dans le volet écologique. Par ex. si les gens ne finissent pas leurs assiettes, elle propose de les emballer pour les emporter. Son équipe essaie de jeter le moins possible, de recycler. Cela lui tient à cœur, car elle est consciente que son restaurant est un grand consommateur.

Elle a également vu à Villars en haut de la station de ski une borne de recharge pour les vélos électriques. Elle va se renseigner, car elle aimerait aussi en installer un à côté de chez elle.

Harmonie entre paysage naturel et bâti

Elle acquiesce sur le fait que l'on doit offrir aux touristes une image proche de leur imaginaire. Mais selon elle aux Paccots, c'est un peu trop tard. Les bâtiments du centre, même si ce sont des chalets, sont très grands.

Professionnalisation de la branche

Elle est favorable à une professionnalisation, notamment par le fait qu'elle a dû elle-même apprendre le métier « sur le tas », car à la base elle était assistante de direction. Elle comprend bien qu'il faut de la formation.

Développement du tourisme

Elle trouve que de développer les petites perles touristiques hors de la zone touristique Paccots-Rathvel est une bonne idée. Elle encourage aussi le développement des activités culturelles, de la musique en tout genre par ex.

Le mot de la fin

Pour elle le terroir a un avenir certain dans la région, en témoigne le succès des sentiers gourmands et de son restaurant).

ANNEXE 5 - ENTRETIEN DE M. FABIEN MORAND, PRÉSIDENT DE MONTE-PENTE CORBETTA SA, LES PACCOTS



15

Entretien effectué par téléphone le 15.04.2021 par Mélanie Gagnebin Brown

INTERLOCUTEUR

- Nom : Fabien Morand
- Titre : Président du conseil d'administration depuis 2016 (à titre bénévole, parallèlement avocat chez mbp | avocats).
- Nom de l'établissement : Monte-Pente de Corbetta SA, Les Paccots

EXPLOITATION

- Lieu : Les Paccots
- Type d'exploitation : la Société exploite les remontées mécaniques aux Paccots (pas de restauration)
- Nombre d'employés : 1.3 EPT à l'année (1 mécanicien et 0.3 secrétaire) / 1EPT pendant la saison (directeur) / 50 employés temporaires en saison d'hiver et 2 en été. De plus les membres du conseil participent bénévolement dans plusieurs secteurs (administration, technique, damage, etc.)
- Nombre de remontées mécaniques : 9 installations
- CA moyen : CHF 900'000
- Ouverture : fin déc. jusqu'à mi-mars, selon la neige (pas d'ouverture en été)

¹⁵ Source : <https://fr.skiinfo.ch/fribourg/les-paccots/plans-des-pistes.html>

PROVENANCE ET PART DES CLIENTS

⇒ **Note : Il faut demander le pointage fait par l'OT il y a 2 ou 3 ans**

- 2/3 des clients en provenance de la Riviera vaudoise
- La société n'utilise pas le nombre de clients annuel en raison de l'importance des cartes à points. Les remontées sont ouvertes 80 jours en moyenne, ce qui permet d'effectuer env. 600'000 montées.
- Clientèle familiale

THÉMATIQUES DIVERSES

Nuitées

La chute des nuitées depuis 2004 ne se reflète pas dans leur chiffre d'affaires, puisque la majorité de sa clientèle est là pour la journée.

Il ne connaît pas la demande en termes d'hébergement, mais le développement de structure d'hébergements devrait être bénéfique pour les RM.

Gestion des usagers

Il a également observé depuis plusieurs années des problèmes avec les excursionnistes qui font du ski de randonnée ou de la raquette. Il y a deux types de randonneurs qui posent problème. Ceux qui ont l'habitude du lieu et qui ne respectent pas la signalisation mise en place, voire passent outre les barrières sécurisées ou les détruisent. Ces personnes semblent penser que la montagne appartient à tous et qu'elle est libre d'accès « partout ». Puis il y a les « amateurs » qui n'y connaissent pas grand-chose et qui vont un peu n'importe où par méconnaissance. Le phénomène a pris de l'ampleur et la nuit, en hiver, il est courant que la montagne soit « éclairée » par les nombreuses lampes frontales des excursionnistes (phénomène exacerbé lors des pleines lunes).

En plus des problèmes environnementaux, cela peut s'avérer problématique, notamment la nuit ou lors du damage pour leur sécurité (lorsque les pistes sont fermées). Certains passent sous le câble de la dameuse, alors que d'autres sont sur le câble. Le danger du câble est méconnu.

A son avis, c'est un problème majeur, mais il y a peu de solutions à part la prévention. Il prend d'ailleurs du temps plusieurs nuits par saison pour s'arrêter vers les randonneurs et leur expliquer la situation.

Il rappelle que des itinéraires balisés ont été aménagés à cet effet (touring tracks).

⇒ **Note : Il serait intéressant de regarder ce qu'il se fait dans d'autres stations. On le fait, mais personne n'a la solution.**

Gestion de la circulation et des parkings

Il confirme que la gestion des flux et de parking constitue un défi. Il faut tenir compte des clients des RM, mais également d'autres personnes (randonneurs, raquetteurs, lugeurs, ...).

Un projet de stationnement payant est à l'étude, mais la concrétisation est compliquée en raison du morcellement des propriétés.

Le nouveau plan de stationnement de Châtel prévoit de rendre le stationnement dans la station des Paccots payants. Une coordination a lieu avec la commune pour éviter des reports de flux vers les terrains de l'un ou de l'autre. Pour l'instant, la question de la tarification des parkings n'a pas encore été coordonnée avec la commune, mais cela ne devrait pas poser de problème.

Ils ont envisagé l'échange de bons à faire valoir dans les commerces et les restaurants locaux en contrepartie du paiement du stationnement.

M. Morand rappelle que la clientèle étant familiale, la proximité du parking avec les RM est primordiale. En effet il est difficile de porter tout le matériel de la famille en TP. C'est un paramètre qui complique la gestion du flux.

Un deuxième paramètre est temporel : les clients arrivent presque tous en même temps (les grosses journées, le matin à 10h, le parking est plein - 650places). Une tarification avec du personnel qui fait payer chaque voiture engendrerait une congestion. Un système de navettes devrait offrir une énorme capacité pour ces moments-clés et cela coûterait cher.

M. Morand est donc favorable à une tarification des parkings, mais coordonnée et réfléchie (solution efficace et pratique).

Il trouve l'idée d'un funiculaire depuis l'autoroute avec un parking de déchargement intéressante (mentionnée dans les ateliers), mais il souligne que cela serait une planification sur le long terme (planning cantonal et communal, gestion des oppositions, expropriations, travaux, etc.). Il mentionne plusieurs idées qu'il a entendu pour exploiter d'autres parkings sur le territoire, une voie ferrée, ou une passerelle entre la vallée pour relier les différents lieux. Une suggestion d'une liaison avec un télésiège (entre le haut et le bas du village) avait été proposée, mais il émet des doutes face à la rentabilité financière de cette proposition.

Coordination

Face à l'évocation de problèmes de coordination et de vision commune évoqués lors des ateliers et d'autres entretiens, M. Morand conçoit que la coordination touristique devrait être à la charge de l'OT, mais que cela n'est pas évident vu le nombre de parties prenantes. Les intérêts de chacun ne sont pas forcément partagés. La structuration du financement doit également être revue.

La structuration du tourisme (de nombreuses petites structures) ne facilite pas un management avec une vision long terme.

Il lui semble que la nouvelle loi sur le tourisme devrait permettre de faire progresser les choses.

Développement urbanistique de la station

A sa connaissance, la commune de Châtel veut concentrer les zones constructibles en ville, de sorte que les Paccots traversent une tendance de dézonage. Il ne s'attend donc pas à des grands développements urbanistiques.

Développement de l'offre été/4 saisons

La mention de développement du VTT et du vélo électrique proposé lors des ateliers ne semble pas idéale selon M. Morand. Selon le rapport cantonal Préalpes 2030, le terrain des Paccots est propice au VTT d'excursion, non de descente. Ainsi, les RM n'entendent pas développer de produits de remontées spécifiques pour le VTT. En revanche, le produit restauration sera développé et il devra aussi servir les besoins d'une clientèle à vélo (à compléter avec une borne de recharge pour les e-bike). Le développement du VTT lui semble incomber non pas aux RM, mais à l'office du tourisme.

Par contre, le développement prévu à Rathvel fait sens, puisqu'il est destiné aux jeunes enfants avec l'installation d'un tapis magique exploitable en hiver et en été. Cela est coordonnée entre les deux sociétés de remontées mécaniques pour éviter les doublons.

Il est impliqué dans le nouveau projet 4 saisons (le Master Plan est en cours). Il s'agit d'un projet avec un investissement de CHF 10 millions.

Le projet « Woodland » prévoit plusieurs aménagements tels qu'une flyline ou un parcours filet sans attache dans la forêt. Une partie de la pente serait pourvue de canons à neige pour assurer un enneigement sur la saison d'hiver. L'eau pour la neige artificielle serait pompée dans un réservoir d'eau qui servirait également de petit lac pour se rafraîchir en été.

Ce développement nécessite la modification du plan d'aménagement cantonal et local avec la modification de zones et une étude d'impact.

M. Morand mentionne également d'autres projets tels que la réfection du bâtiment des caisses et la possibilité de reprendre l'exploitation du chalet du CAS.

Concentration du développement touristique sur la zone les Paccots / Rathvel

M. Morand soutient la proposition faite pendant l'atelier du 6 mars « de concentrer les activités touristiques sur la zone des Paccots et de Rathvel ». Le nouveau projet va dans ce sens et selon M. Morand, cela serait judicieux si le Plan directeur régional appuyait le fait que la zone des Paccots/Rathvel soit classée comme étant zone touristique. Cela faciliterait les initiatives dans cette zone et la coordination avec l'aménagement du territoire. Cela irait notamment dans le sens de répartir le développement sur le district (zones à bâtir, activités industrielles et commerciales en bas et activités touristiques en haut). Enfin, si le Plan prévoit de concentrer les activités touristiques sur les Paccots et Rathvel, cela devrait permettre de tenir compte au mieux des intérêts environnementaux, en laissant de larges secteurs dévolus à la protection de la faune et la flore.

M. Morand souhaiterait que les retombées économiques indirectes de la branche des RM (selon étude de l'UFT : CHF 6.6 mio. actuellement, chiffre pouvant tripler avec les investissements prévus)

soient prises en considération lors du développement du tourisme dans la zone. C'est un facteur de développement important pour la région.

Orientation du PDR par usagers

M. Morand apprécie l'idée de développer le PDR avec des axes orientés sur les usagers plutôt que les thématiques. L'idée de parler des excursionnistes fait sens pour lui, car cela permet de concentrer les efforts et les investissements là où cela est nécessaire. Cela justifierait le développement d'activités qui correspondent à la majorité du public cible (les excursionnistes de la Riviera). L'orientation du développement pourrait alors être appuyée par la part du flux financier externe capté (dépenses des excursionnistes) avec des retombées économiques indirectes considérables pour la région.

ANNEXE 6 - ENTRETIEN DE SÉBASTIEN CETTOU, RESPONSABLE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CHEZ POLYBAT –ECOCAMPUS, LES PACCOTS.



Entretien effectué par vidéoconférence le 16.04.2021 par Mélanie Gagnebin Brown.

INTERLOCUTEUR

Nom : Sébastien Cettou, de formation ferblantier couvreur. Il habite sur le canton de Berne.

Titre : Responsable de la formation professionnelle chez Polybat¹⁷ depuis août 2008.

EXPLOITATION

Nom de l'établissement

- Ecocampus (Poybat-Les Paccots). Ouverture du centre de formation en 2010 en Suisse romande aux Paccots.

Type d'exploitation

- Centre de formation au niveau intercantonal (toute la Suisse romande) pour les métiers de l'enveloppe du bâtiment (5 professions : couvreurs, étancheurs, façadiers, échafaudeurs et storistes).
- Polybat agit sous mandat des cantons. Concept développé en Suisse allemande et étendu en Suisse romande en 2010. En réponse à la non-viabilité d'avoir des filières de formation dans chaque canton pour des professions n'ayant pas assez d'apprentis (plus attractif financièrement pour les cantons).

Nombre d'employés

¹⁶ Source : <https://www.les-paccots.ch/fr/P7842/eco-campus>

¹⁷ L'association Polybat est le centre de formation suisse pour la compétence, la qualité et l'efficacité énergétique dans le domaine de l'enveloppe des édifices (cf. <https://polybau.ch/fr>).

- 7 employés sur place (4 employés pour l'hébergement avec cuisinier et 3 personnes pour l'administration).
- Corps enseignant (10 personnes à env. 20%) et instructeurs pour les cours interentreprises et enseignement supérieurs (30 personnes qui viennent entre 5 et 10 jours par année).
- Les apprentis ou adultes en formation qui viennent contribuent à la renommée de la station. Ils se rappellent qu'ils sont venus pour faire leur apprentissage. Il y a d'ailleurs aussi des Suisses allemands qui viennent faire certains cours aux Paccots.

Structure

- Bâtiment rénové en 2019
- Bâtiment de formation et hébergement
- La résidence possède des salles de formation et est idéale pour des séminaires, workshops et événements
- 34 chambres, soit 86 lits. **Avantage, car pas des dortoirs.**
- Toutes les chambres sont équipées d'une salle de bain (douche, w.c., lavabo), du téléviseur et d'un accès internet.
- Un restaurant (pas de cuisine le week-end)
- Terrain de sport, aire de jeu et barbecue
- Places de stationnement devant l'établissement

Activités actuelles

- Principalement formation d'apprentis (école professionnelle) dans les métiers de l'enveloppe du bâtiment. Une moyenne de 140-150 apprentis sur 3 ans. Système de cours bloc (8 x 5 jours par année) plus cours interentreprises pour un total de 50 jours environ sur place. D'où le système d'hébergement (70% qui logent sur place avec le paiement des taxes de séjour).
- En parallèle formation supérieure jusqu'à la maîtrise dans les métiers de l'enveloppe du bâtiment.

Développement touristique

Il souhaite (en accord avec la direction) développer la partie hébergement touristique durant les week-ends et les vacances scolaires, aux hôtes de passage et aux groupes. Le concept est prêt, mais n'a pas été activé (rénovation du campus et Covid).

Développement sur deux axes :

- Hébergement last minute pour les privées (réservation spontanée jusqu'au vendredi midi). Mise à disposition des chambres pendant le week-end. Pas de services fournis pendant les week-ends (pas de personnel, ni de réception, ni de cuisine). Les clients doivent être autonomes. Les cartes électroniques (clés numériques) sont distribuées par l'OT.
- Hébergement collectif. Cela fait sens avec les infrastructures du campus et la raison sociale du lieu (hébergement collectif pas hôtel). Il travaille avec groupe.ch (mieux que colonie.ch) et a beaucoup de demandes par ce biais. Il évite booking.ch (trop de frais pour des chambres à bas prix). Il accueille par ex. les samaritains vaudois qui viennent en été pour des camps et font des cours le reste de l'année aux Paccots.
- Chambre individuelle dès CHF 70.-/nuit. Prix préférentiels pour les groupes. CHF 45.00 pour les apprentis (y compris petit déjeuner).

THÉMATIQUES DIVERSES

Gestion du flux de circulation

Il n'est pas là les week-ends, mais il a entendu dire qu'il y avait eu des bouchons et que la route avait dû être bloquée. Selon lui ce n'est pas spécifique à cette année Covid, car les autres années, lorsqu'il y avait de la neige, c'était déjà problématique (pas de blocage, mais déjà des bouchons jusqu'à l'autoroute).

Avec les apprentis qui se rendent à l'Ecocampus, il pense que cela contribue à ce flux de voitures. Les apprentis ne sont pas obligés de rester sur place et ils sont nombreux à avoir des voitures. Donc cela crée une augmentation de la circulation en semaine, mais pas le week-end.

Parmi les solutions évoquées lors de l'atelier du 6 mars (funiculaires, parkings de déchargement, mobilité douce, cadence augmentée des TP) pour gérer ce flux, qu'en pense-t-il ?

Selon lui, le service offert en TP diminue chaque année. Pourtant cela fonctionne et certains des élèves l'utilisent. Les horaires de cours sont adaptés aux horaires des TP. Si l'offre était développée, cela serait peut-être plus utilisé. Lui-même possède une voiture pour venir depuis Palézieux, mais sinon il utilise beaucoup les TP. C'est bien desservi jusqu'à Châtel-St-Denis, mais après c'est plus compliqué de monter aux Paccots et surtout de redescendre le soir.

Parkings payants pour subventionner la mobilité douce

Il est pour le principe de taxer le parking, car cela permet de payer les infrastructures. Le problème c'est qu'aux Paccots (c'est encore un peu rural) donc les gens vont juste aller se parquer dans les champs et les pelouses, donc c'est un risque avec les parkings payants, il faudra plus de surveillance.

Au campus, il y a des places de parcs privées, mais parfois pas assez. Certaines fois, ils utilisent les places communales, donc là, cela va pénaliser les personnes qui viennent se former et qui ont déjà dû se déplacer jusqu'au Paccots et qui doivent en plus payer leur parking. Il faudra trouver des solutions, par exemple des macarons. Il est ouvert à participer à une discussion avec tous les acteurs pour trouver des solutions. Ce n'est pas comme dans les villes où les centres de formation ont des parkings payants, mais que l'accessibilité en TP est facile. Aux Paccots, si on met des places payantes alors il faut améliorer l'accessibilité en TP (cadence et horaires élargis) pour ne pas défavoriser les petits budgets (les étudiants).

Il note également que les périodes de forte affluence touristique correspondent aux week-ends et aux vacances scolaires, des périodes où il n'y a pas d'apprenti et donc personne sur son parking.

Hébergement nécessaire aux Paccots.

Il préférerait remplir le sien. Mais il est conscient qu'il n'y a pas grand-chose dans la région (à part les Joncs et les Rosalys qui ont quelques chambres).

Collaboration

Il y a deux ans, il avait fait un courrier aux restaurateurs de la région (notamment le Tsalé et le Tivoli) pour proposer une collaboration. Il leur proposait de mettre son infrastructure (soit 80 lits en chambre) à leur disposition pour héberger leur clientèle de groupe (voyage organisé par ex.) les week-ends et les vacances scolaires. En effet, il n'y a aucune structure qui peut accueillir ce nombre de personnes dans la région. Cela permettrait de faire venir les gens pour un repas et de les faire rester pour passer une journée en plus. Il va les relancer, car il n'a pas eu de retour.

Loisirs sportifs

À l'interne, ils doivent offrir des cours de gymnastique obligatoires et ils utilisent leur infrastructure telle quelle (terrain bétonné utilisé comme parking, pelouse pour le foot) et l'extérieur naturel (randonnée et raquette). En termes de chemin de randonnée, les professeurs de sport trouvent qu'il y a beaucoup de possibilités avec des balades en extérieur, même si les jeunes ne sont pas forcément le meilleur public ! Lorsqu'il fait vraiment mauvais, ils vont dans une salle de sport externe.

Il trouve que l'offre en loisirs est plutôt bonne entre les Paccots et Châtel-St-Denis. Aux Paccots, il y a la nature qui offre beaucoup de possibilité été et hiver avec la patinoire qui offre une alternative aux sports de glisse. Il a aussi le tennis. Il ne pense pas qu'il faille développer plus d'infrastructures aux Paccots, car il y a déjà tout à Châtel (piscine, salle de sports, etc.), il faut plutôt favoriser les activités nature.

Paysage bâti

Il admet que les grandes constructions aux centres des Paccots cassent un peu l'atmosphère.

Mot de la fin

En tant que responsable de l'hébergement, il trouve que l'important est de collaborer avec les autres acteurs. Il ne veut pas développer une offre complète de son côté et entrer en concurrence avec les acteurs existants. Ce n'est pas son corps de métier. Le but est de collaborer avec les restaurants et les prestataires d'activités qui ont une offre qui est déjà bien développée. Il veut se concentrer sur l'hébergement. Il souhaite que les gens dorment chez lui, mais mangent ailleurs.

Il avait fait des actions du type : « vous dormez chez nous et vous avez 10% avec un restaurant dans le coin ». Cela fonctionne déjà avec le Tsalé qui fait les petits déjeuners pour certains clients (ce qui lui évite de faire venir une personne juste pour quelques petits déjeuners).

Aux Paccots, il y a du potentiel, mais il faut que les gens sortent de leur logique « chacun pour soi » et qu'ils collaborent tous ensemble, tout le monde va en profiter.

ANNEXE 7 - ENTRETIEN DE STÉPHANE FIVAZ, PROPRIÉTAIRE DU CAMPING LE BIVOUAC, CHÂTEL-ST-DENIS



18

Entretien effectué par téléphone le 20.04.2021 par Mélanie Gagnebin Brown

INTERLOCUTEUR

Nom :	Stéphane Fivaz
Fonction :	Propriétaire (repris en 2004 avec son épouse), Il fait partie de la commission marketing de l'UFT depuis 1 an
Nom de l'établissement :	Camping le Bivouac (http://www.le-bivouac.ch/) Fondé par ses parents il y a plus de 50 ans.
Situation :	Sur la commune de la commune Châtel St-Denis (Entre Châtel St-Denis et les Paccots, en bas de la route qui mène aux Paccots).
Structure :	Le camping s'étend sur 2 hectares.
Clientèle :	80 % de camping résidentiel, 20% camping de passage
Chiffres clés :	Dans l'ensemble le camping marche pas mal, des hauts et des bas, essaie de ne pas toujours suivre toutes les tendances, car cela n'est pas possible financièrement.

¹⁸ Source : <https://www.les-paccots.ch/fr/P8103/camping-le-bivouac>

THÉMATIQUES DIVERSES

Son impression sur la baisse générale des nuitées en Veveyse entre 2001 et 2019

Dans le camping, les nuitées sont restées très stables. Cela n'a pas baissé (*confirmé par les chiffres de l'OT : 22'000 nuitées en 2011 et 21'955 en 2019 nuitées*). Les hôtels ont par contre subi une perte terrible (*selon chiffres de l'OT 4'700 nuitées en 2011 à 1'900 en 2019*). Plus on est dans les villes, pire sont les conséquences. Ils ont perdu la clientèle de « vacanciers », en tout cas pour l'instant.

Le camping est un bon contributeur de la région en termes de nuitées, derrière celle amenée par les résidents secondaires. Comme hébergeur seul, le camping est loin devant les autres hébergeurs.

Transfert des résidences secondaires devenu résidents principaux

Il a également observé ce phénomène. Lorsqu'il était enfant, presque 100% des chalets étaient des résidences secondaires, des résidences de week-end. Ensuite ces chalets ont été repris en héritage et souvent les repreneurs ou les nouveaux acheteurs ont décidé d'en faire leur résidence principale, pour gagner en qualité de vie (pourquoi vivre en ville alors que l'on a un chalet en plein milieu de la nature). Ce phénomène s'est accru avec l'arrivée de l'autoroute.

Parallèlement, cela fait une dizaine d'années qu'il y a une construction intense pour répondre à la demande.

Petite hausse des nuitées en 2019

Il confirme la remontée des nuitées en 2019, notamment grâce à L'UFT qui a réussi à faire un accord avec Airbnb pour qu'une taxe de séjour soit versée. C'était d'ailleurs une demande des hébergeurs qui ressentaient une concurrence déloyale de la part des privées qui faisaient de la location via Airbnb sans devoir demander des taxes de séjour (équitable).

L'Ecocampus aimerait développer la clientèle de week-end, les groupes. Est-ce qu'il voit cela comme de la concurrence ?

C'est bienvenu. Pour lui, c'est une autre offre. Les gens qui font du camping sont spécifiques, ils cherchent la nature et cela nécessite un équipement.

Problèmes d'usage

Il y a passablement de camping-cars, campervan, VW Bus, etc. qui viennent dans son camping. Rien que ces deux derniers jours, il en a accueillis au moins 6. Par contre, il y a deux différents types de clientèle parmi les personnes qui circulent avec ces camping-cars. Une bonne partie qui fréquente les campings, et qui peut aussi s'arrêter çà et là de temps en temps, et une autre partie qui ne fréquente jamais les campings, par choix, soit financier ou soit dans une optique plus "nomade".

Mais le nombre de ces "bus" dans notre clientèle de passage est important (ce sont ceux qui recherchent les commodités d'un lieu touristique para-hôtelier tel un camping). On nomme aussi souvent le camping comme étant une hôtellerie de plein-air.

Il comprend l'utilité de l'aménagement par l'OT de places de stationnement pour les campervans aux Paccots (système mis en place l'année précédente avec une inscription en ligne), car cela permet de concentrer en plusieurs endroits officiels tous ceux qui d'habitude se parquent n'importe où. Cela évite un éparpillement illégal et permet un rassemblement local et autorisé. C'est d'autant plus utile que cette "clientèle" ne fréquente jamais les campings et ainsi il est possible de ne plus avoir un éparpillement sauvage.

Par contre, il se pose la question de savoir si ces gens ont l'honnêteté de s'annoncer spontanément pour payer les taxes de séjour, et il se pose aussi la question de l'apport économique de cette clientèle dans la région.

Il a eu une période où les minibus venaient se parquer dans le parking en face de son camping, mais ils ne voulaient pas payer la nuit au camping. Par contre, le soir ils venaient aux toilettes, se doucher, etc. Il ajoute que le parking sauvage en face du camping a recommencé depuis quelques jours, et qu'il va demander à la commune s'il est possible de mettre un panneau avec pictogramme "Camping interdit ou camping-car interdit" sur ce parking communal, vu qu'il y a maintenant des places officielles aux Paccots où ces gens peuvent aller se placer.

Gestion des flux de circulation lors des week-ends de forte affluence

C'est un problème qu'il voit depuis longtemps. Mais cela se passe essentiellement lorsque l'on réunit plusieurs paramètres : les week-ends d'hiver, quand il y a de la neige et du soleil.

Cela n'amène pas uniquement des skieurs, mais également des marcheurs, des randonneurs à ski, des gens qui viennent prendre l'air.

Le Covid a accentué ce flux avec de nombreuses personnes qui avaient besoin de prendre l'air et cela a entraîné les blocages de route. Il y a eu aussi un engouement pour la peau de phoque par ex.

Il ne pense pas que post-Covid, il y aura autant de flux. Certains vont continuer, mais d'autres vont abandonner. Il relève également l'effet « cité interdite » ou lorsque l'on interdit aux gens d'aller quelque part, ils ont encore plus envie d'y aller. Mais quand on sera libre, cela va répartir les choses comme avant.

Que pense-t-il des pistes proposées par les participants lors de l'atelier du 6 mars pour la gestion des flux? Par ex. : parking en bas, funiculaire, navettes, etc.

Selon lui, il faut utiliser ce qui existe déjà. Il y a déjà des transports publics, il faudrait augmenter la cadence ou proposer des prix attractifs ou la gratuité.

Que pense-t-il de la proposition de parkings payants ?

Les RM aimeraient depuis plusieurs années faire un parking payant pour éviter que les gens qui ne skient pas viennent prendre des places de skieurs (qui eux consomment).

Il comprend bien que si la commune rend ses places payantes alors cela va juste déplacer le problème et les gens iront se parquer sur les parkings privés (dont ceux des RM).

Sur le fond il n'est pas opposé, cela ne lui change pas grand-chose pour le camping. Ceux qui sont le plus affectés c'est les RM.

Il trouve l'idée des bons intéressante et propose également de s'inspirer des systèmes utilisés par les supermarchés dans leurs parkings couverts et d'offrir la première heure, par ex. pour les places à proximité des commerces.

De son côté, il avait un problème avec son parking et il a trouvé une solution. Depuis plusieurs années, il avait des gens qui venaient se parquer sur son parking privé (celui du camping) et il arrivait des jours où il n'y avait plus de place pour ses clients. Il en avait marre de faire la police alors l'année passée il a demandé une mise à ban de la place de parc et désormais les gens ne se parquent plus là.

Gestion des excursionnistes (usages, gestion des déchets)

On a affaire à des gens (cela n'est pas du tourisme, car il n'y a aucune contribution financière sur place) qui utilisent la région comme un parc dans une ville, comme un poumon qui appartient à tout le monde. Comme le pays est petit et qu'il y a de plus en plus de monde, cela devient difficile de trouver un endroit vraiment naturel. La campagne est comme un parc dans une ville où l'on va pour se changer les idées, se ressourcer, sans se soucier qu'il y a des endroits privés, des endroits que l'on ne peut pas traverser.

En conséquence, il n'a d'ailleurs jamais vu autant de déchets depuis. Par ex. en face dans le parking qui était balisé pour un départ en raquette.

Il y a une incompréhension du fait que l'on n'est pas dans un parc public, mais dans une zone avec des propriétaires privés. Il y aussi une petite partie de mauvaise foi...mais chez beaucoup cela n'est pas mal intentionné. S'il y a une ou deux personnes qui passent par jour dans votre propriété, ça va, mais quand il y en a 200, cela pose plus de problèmes !

Est-ce que l'environnement du camping où les résidents à l'année côtoient les touristes de passage peut-il être un exemple à taille réduite pour ces gestions d'usages ?

Il ne le ressent pas de cette manière, car cela n'est pas vécu comme une intrusion. Chacun a sa place, d'un côté les résidents de l'autre le terrain pour les personnes de passage. Il n'y a pas de conflit entre les usagers, car ils connaissent les règles basées sur le respect de l'autre. En plus, c'est dans la philosophie du campeur qui vient dans un esprit de détente. Au contraire, en été quand il y a passablement de touristes de passage, c'est apprécié par les résidents, ces nouvelles rencontres, c'est enrichissant. C'est moins monotone, grâce à un mouvement, une cohabitation agréable qui donne de la vie.

Dans ce microenvironnement, il y a un socle commun, chacun vient dans le même but, il n'y a pas de conflit d'usages. Il y aussi de la gestion derrière comme des règles d'usages (un règlement basé sur le bon sens) ou le fait de refuser certains clients pour éviter des conflits.

Coordination (beaucoup de prestataires, pas forcément avec des intérêts communs)

Forcément, chacun essaie de tirer un avantage par rapport à la situation et si un projet n'amène rien à un prestataire, alors il ne montrera pas d'intérêt.

Lors de la création de la commission marketing de l'UFT, on avait souligné que c'était la première fois que tous les prestataires de tous les districts des différents secteurs du tourisme étaient réunis (au travers de la participation des organisations faitières ou des associations). Cela permet d'avoir une parole commune avec des décisions communes. Même si un projet ne concerne pas tout le monde, au moins tout le monde est au courant. Par ex. avec le projet des transports publics offert qui a été étendu. Ce n'est pas restreint à un secteur ou à un district.

La coordination est donc rendue possible grâce à la réunion de tous les prestataires de tous les districts.

Cette coordination au niveau du marketing, pourrait-elle être étendue au niveau du développement de l'offre ?

Le problème avec le développement d'une offre, c'est que la concrétisation doit être portée (et financée) par un privé. Par exemple, il manque des hôtels aux Paccots, mais qui veut le faire, qui veut investir ?

Dans une région où la demande touristique est très haute, l'offre se développe automatiquement en suivant le marché (il y aura un bon retour sur investissement).

Que pense-t-il de réunir les prestataires dans une association pour partager une vision commune, un marketing commun, des données partagées, par ex. ?

Ce qui est important pour lui c'est l'information qui doit être en commun, c'est le rôle de OT qui fait d'ailleurs très bien son rôle de relais. C'est eux qui ont une vision d'ensemble. L'outil existe.

Que pense-t-il du développement bâti de la région ? Est-il en phase avec les attentes de ses clients ?

Très personnel, aux Paccots cela lui semble OK, car c'est assez éparpillé. À Châtel-St-Denis, il semble qu'il y ait eu un manque de vision urbanistique, de coordination. Il lui semble que le village est détruit et que l'on ne peut pas revenir en arrière. Il prend l'exemple de l'Oberland bernois où il n'y a pas de « verrues », de bâtiments qui n'ont rien avoir avec l'architecture locale ou qui ne sont pas en accord avec l'environnement dans lequel ils sont implantés. Il a l'impression que Châtel-St-Denis est devenu une plateforme de jeu où les promoteurs investissent. Les autorités évoquent le fait que c'est des terrains privés, mais cela manque de coordination à son goût. Il y a des quartiers de villas mélangés

avec des entreprises, des chalets, etc., le tout mixé et réparti au hasard. C'est un peu chaotique ! Il n'y a plus d'harmonie, pas de respect du lieu.

Il y a plusieurs de ses clients qui n'étaient pas revenus depuis longtemps et qui sont choqués par le développement de Châtel. Ils avaient un souvenir et le présent ne correspond plus.

Si on ne peut pas changer ce qui a été fait, on pourrait essayer de faire mieux, même s'il lui semble que cela empire !

Les réseaux de mobilité douce

Les chemins pédestres sont bien entretenus, ils sont vastes et ils sont reliés à d'autres régions (la Riviera et la Gruyère). Ils sont très appréciés par sa clientèle.

Il y a de plus en plus de gens qui font du vélo, même si cela reste marginal. Le développement des vélos électriques a également permis à certains d'aller plus loin, dans des zones plus raides où ils ne seraient pas allés avec un vélo traditionnel. En été, il y a régulièrement des clients à vélo qui viennent passer une nuit.

Développement de son camping

Pour le développement du camping, les idées ne manquent pas, mais c'est comme partout, il faut trouver le financement. Par ex., ils ont réfléchi à du « glamping », mais ce n'est pas forcément rentable.

C'est un peu ça leur difficulté, ils n'ont pas assez de touristes pour de gros investissements rentables, mais suffisamment pour devoir offrir des nouveautés. Ils sont vraiment entre les deux, c'est compliqué de trouver des projets qui soient rentables.

Son problème majeur

Ce qui les pèse le plus, et cela a commencé il y a une dizaine d'années, c'est la pollution sonore de la route qui monte aux Paccots. Il y a trente ans, c'était inexistant, car il y avait très peu de gens qui habitaient aux Paccots. Il y a encore 15 ans en arrière, il y avait un peu plus de circulation, mais cela n'était pas dérangeant. Maintenant il y a tellement de monde qui habite aux Paccots (plus de 1000 habitants), c'est devenu une autoroute et c'est constant, même la nuit (pendulaires qui créent un trafic d'une grande intensité). S'il y a des clients qui se plaignent, c'est du bruit de la route ! Et ce bruit est d'autant plus gênant quand on est en camping (vs un hôtel où on peut juste fermer la fenêtre).

Il y aurait des solutions : revêtement moins bruyant ou façade anti bruit, mais il s'était renseigné la zone n'était pas jugée assez dense pour bénéficier d'aménagements spécifiques.

ANNEXE 8 - ENTRETIEN DE THOMAS STEINER, CEO D'IMMOTOUR SÀRL, SEMSALES

Entretien effectué par vidéoconférence (Teams) le 20.04.2021 par Mélanie Gagnebin Brown

M. Steiner est entendu en tant qu'expert touristique régionale, notamment de par son expérience acquise en tant que CEO de Fribourg Région et directeur de la Haute école de Tourisme de Sierre. Il habite dans le district à Semsales.

INTERLOCUTEUR

Nom : Thomas Steiner

Titre : CEO

Nom de l'établissement : immotour Sàrl (<https://www.immo-tour.ch/>)

EXPLOITATION

Lieu : Semsales

Type d'exploitation : accompagnement d'entreprise dans les questions stratégiques et la transition (domaine du tourisme, immobilier et fiscalité)

Nombre d'employés : 3

THÉMATIQUES DIVERSE

Plusieurs raisons pour expliquer la baisse des nuitées ont été évoquées dans les autres entretiens, notamment par un transfert des résidents secondaires en résidents principaux et par une perte du nombre de lits dans l'hôtellerie. Qu'en pense-t-il ?

C'est une hypothèse valable et qui se poursuit depuis une bonne décennie. Les Paccots deviennent une destination d'excursionnistes et plus de séjour. Est-ce bien ou mal ? Il comprend que l'OT aimerait plus de nuitées, mais pour lui la question est quelle forme de tourisme veut-on développer en Veveyse ? Il confirme ce transfert de résidents et également la fermeture de plusieurs hôtels, ce qu'il explique par le marché, suite à un changement de la demande (autre type de clientèle).

Quel rôle a eu l'autoroute dans ce transfert (touristes remplacés par excursionnistes) ?

La Veveyse est une zone entre deux villes (Fribourg et Vevey), devenu accessible très rapidement et c'est devenu une zone récréative plutôt qu'une destination touristique. C'est vraiment la question de fond : doit-on encore parler de tourisme ?

Problème de flux et de circulation

M. Steiner est impliqué dans le projet de développement des activités estivales aux Paccots et s'il y a le même flux qu'il y a eu cet hiver, cela va poser problème. La station a clairement atteint ses limites et pour lui augmenter la capacité des parkings n'est pas une bonne solution, à moins que l'on relie le tout avec le Moléson et que les Paccots soient une porte d'entrée pour les visiteurs en provenance du canton de Vaud en direction du Moléson (mais ce projet a été abandonné). Certains week-ends, on est en saturation. La question de fond est : **doit-on augmenter les capacités de mobilité, mais pour quelles raisons ?** Pour aller se promener ? Cela n'a pas forcément de sens et il faudrait peut-être oser imaginer **une petite décroissance** du type : on a atteint un seuil que l'on ne veut pas dépasser.

Il y a quelque temps, des scénarios avaient été faits par une entreprise de Lucerne pour l'avenir des remontées mécaniques. Suite à la présentation des résultats, il avait été proposé que dans la région il fallait plutôt réduire qu'augmenter le nombre d'installations. Ce que le projet cité envisage, par le démantèlement à terme de certaines installations en faveur d'un renouvellement, voir une extension d'autres.

La captation du flux financier pourrait passer par une tarification, mais pour certains usagers comme les étudiants de l'Ecocampus, cela pourrait être problématique.

Il pense y a une possibilité de combiner les utilisations du parking, car les étudiants sont présents la semaine alors que les excursionnistes viennent le week-end. Une fois parqués, les étudiants n'ont plus besoin de leur voiture. Ils pourraient se parquer plus loin et prendre une navette pour aller au campus. Il s'agit de réfléchir à une bonne gestion des parkings.

Pour lui le problème est vraiment le week-end et ce n'est pas limité aux Paccots et à Rathvel. À Semsales, les gens viennent se parquer également dès le vendredi soir pour monter au Nirmont. La région est prise d'assaut de ce flux de personnes motivées par ce besoin d'aller se ressourcer très rapidement dans la nature.

Liaison en TP

À son avis une liaison depuis le bas en TP n'est pas viable pour les excursionnistes, car les gens veulent leur confort, être sur place avec tous leur équipement de ski ou les vélos, encore plus quand ils ont des enfants.

Il voit par ailleurs une opportunité de développement dans l'e-bike car il y a de plus en plus de gens qui viennent de la Riviera avec ce moyen de locomotion. Il faut selon lui favoriser cette mobilité et investir dans des bornes de recharges en station.

Problème entre les usagers des parkings

Le problème est que les personnes qui font des sports alternatifs occupent aujourd'hui de nombreuses places et ceux qui aimeraient venir skier ou se restaurer et qui sont prêts à payer pour des activités qu'on leur propose, ne peuvent plus se parquer. Comment peut-on influencer ces flux par

des mesures ? En séparant les flux ? Ou par la tarification, pour qu'ils contribuent ? Mais malheureusement, il y a peu de solutions, pour pratiquer ces sports, il faut monter et ensuite il faut se parquer.

Peut-être grâce à une tarification majorée et au lieu de faire payer CHF 5 comme dans la plupart des stations fribourgeoises, partir sur un forfait de CHF 20 pour les inciter à monter à plusieurs dans leur voiture et peut-être obtenir une source de revenus qui permettrait de financer les installations.

Problème de capacité

C'est le chat qui se mord la queue ! D'un côté, on veut augmenter les fréquences pour financer les installations et aujourd'hui on parle de diversifier les installations, voir les agrandir pour avoir plus de flux. Quand est-ce qu'on atteint la saturation ? Sur des week-ends chargés, la région ne peut pas absorber plus de flux ! Ce qui est dramatique c'est que les activités proposées sont restreintes à des week-ends limités ou les clients viennent en masse, donc cela limite le business modèle. **Les capacités sont donc atteintes sur ces périodes limitées et la fréquentation ne peut pas être répartie sur le reste de la semaine**, car les gens ne vont pas venir d'autres jours (à part le mercredi après-midi, quand les enfants ont congé). En plus, les installations deviennent obsolètes et devraient être remplacées, mais cela veut dire que l'on devrait augmenter les capacités pour rendre l'investissement rentable...alors que l'on a déjà un flux que l'on ne peut pas agrandir !

Il faut avoir le courage de dire que l'on a atteint le seuil. On doit tenir compte de la capacité du lieu et arrêter de vouloir faire plus de nuitées, ce n'est pas une destination touristique classique où l'on peut dimensionner les installations et les flux. Le flux est là !

Le marketing réactif pour influencer les flux

Mais il reconnaît que c'est dur d'influencer les flux à part avec des réseaux sociaux.

Il faut être éphémère dans le sens d'être réactif. Par exemple avec des micros campagnes pour essayer d'influencer les flux lorsqu'ils se présentent et pas essayer de les attirer. Le temps où l'on planifie un flux que l'on va chercher avec des moyens marketing et on le canalise vers les Paccots vers tels ou tels hôtels est terminé.

Infrastructure de mobilité douce

Il faut laisser tout le monde monter pour atteindre les sommets, par exemple en dupliquant les accès et ne canalisant pas uniquement sur les Paccots, comme par Semsales ou par Vaulruz.

Ces problèmes de mobilité ne sont pas spécifiques aux excursionnistes, il y a aussi des problèmes avec les pendulaires.

À ce propos, il pense que si le transbordement entre le train et la voiture, amené par le projet à la gare de Châtel avec un stationnement en bas fonctionne, cela ouvrira un potentiel pour faire une ligne sur les Paccots plus régulière. Il faudra une structure dynamique (cadence adaptée à la fréquentation)

Harmonie entre paysage naturel et bâti

Le plan directeur a un rôle à jouer. Si l'on veut parler de tourisme et de destination, alors il faut arriver quelque part ! Mais aux Paccots, on n'arrive nulle part, puisqu'il n'y a pas de centre du village. Cela se développe un peu avec les commerces regroupés et un restaurant, mais il n'y a pas de front d'arrivée pour le ski. C'est resté comme à l'époque où il y avait les remontées qui arrivaient sur les deux hôtels, un bar, l'école de ski, les magasins, cela faisait du monde dans la rue. Mais maintenant, il n'y a plus grand-chose en bas des téléskis et les familles ne vont pas se déséquiper, aller dans la voiture pour ensuite s'arrêter plus loin.

Une des solutions serait de créer un noyau, un centre d'identité aux Paccots.

Taille du pôle touristique

Actuellement c'est les Paccots qui est le pôle cantonal touristique et Rathvel n'en fait même pas partie. Soit on veut uniquement un pôle aux Paccots, soit une autre solution serait d'élargir le rayon de ce pôle à toute la Veveyse. Car quand les installations débordent, les gens viennent quand même partout en Veveyse. Ils vont aux tourbières ou à Semsales. On pourrait élargir et dire c'est une zone sports et loisirs où on ouvre avec la ville de Châtel-St-Denis avec une culture, une tradition et on valorise d'autres sites, hors pôle. Car sinon cela sera difficile de développer quelque chose quand on est hors zones.

Type de tourisme souhaité

Dans l'air digital ou tout est connecté, on se dirige vers un tourisme éphémère et moins planifié avec des possibilités comme une ferme avec des chèvres qui décide de s'ouvrir aux visites pendant quelque temps puis s'arrête et un autre projet prend forme ailleurs...Quand on est dans du loisir et du récréatif, c'est beaucoup plus spontané. Il se demande si un plan directeur peut planifier du tourisme, quand on est tellement à la limite avec le récréatif et le loisir.

Avenir dans la parahôtellerie

Le camping est le segment où l'on pourrait grandir surtout sur l'axe autoroutier avec en été de nombreux touristes, comme les Allemands qui traversent pour aller au Sud. On pourrait développer un camping, peut-être même avec un parking pour permettre de garder des personnes en bas. De développer l'offre pour les mobil-homes. Il y pense à Rathvel avec la Master Plan également, car c'est une possibilité de captage financier. C'est un nouveau créneau.

Mais de développer un hôtel avec les taux d'occupation dans la région (16% en 2019) et les coûts d'investissement nécessaires, cela va être extrêmement difficile.

Les hébergements collectifs sont également prometteurs (cf. L'Ecocampus), et cela ne nécessite pas d'autres infrastructures en plus, car il y a des activités de loisirs prévues dans le Master Plan aux Paccots et à Rathvel. Par ex. initiation à l'alpage pour les habitants des villes.

Développement de l'offre

L'offre va se développer toute seule en fonction du type de clientèle qui va venir, à son avis, il ne faut pas que le Plan Directeur, en définissant des zones potentielles de pôles touristiques futurs, bloque le développement d'initiatives hors de ces zones. Si une ferme veut développer un projet et qu'elle est hors de cette zone, elle ne pourrait pas le faire. On ne peut pas planifier un touriste éphémère de cette manière.

On pourrait peut-être faire quelque chose d'hybride. Définir des zones touristiques pour le développement d'infrastructures dédiées et définir toute la Veveyse comme zone de loisirs et d'excursions avec des possibilités de créer des développements plus petits et plus simples. Surtout qu'avec la mobilité actuelle, les gens vont partout. Il faut concevoir un espace de loisirs plutôt qu'un point de loisirs.

Initiatives de l'OT

En termes de l'information de la richesse de la Veveyse, des sentiers, du balisage, il faut valoriser le travail de l'OT qui crée des produits et les communique. Il faut arrêter de mettre la pression sur le développement d'un tourisme traditionnel dans une région ou peut-être cela suffirait de communiquer les richesses et la diversité des lieux et montrer aux personnes par où elles doivent passer pour éviter ces problèmes de flux.

Localisation de l'OT

Pour lui, l'office du tourisme principal devrait être aux Paccots et non à Châtel, mais il comprend que Châtel en tant que contributeur financier principal aie envie d'avoir l'office en son sein. Mais dans la logique moderne, cela serait bien de placer l'OT dans le flux et pas où l'on pense que les visiteurs passent ou que l'on aimerait qu'ils passent. Par exemple, avec Fribourg Région, ils ont placé un point d'information à la maison Cailler pour être dans le flux touristique, là où les gens passent.

L'OT se déplace également sur site quand il y a des événements (armaillis) et cela pourrait également être fait durant ces gros week-ends d'affluence.

La gouvernance

Une gouvernance agile et réactive est pour lui indispensable pour amener de la valeur ajoutée. Il prend comme exemple un projet de Région Agile en Singine (projet NPR) qu'il mène actuellement. La disposition du district ressemble à celle de la Veveyse avec un pôle établi au Schwarzsee et le reste éparpillé. La question est : comment amener un district dans un sprint ? Il faut commencer par changer le modèle de gouvernance et sortir de la logique « on soumet un plan de développement

touristique lors d'une assemblée, on valide et on vérifie si cela a été fait ». Il faut allouer des moyens, diriger dans la globalité et ensuite laisser une part de flexibilité dans le développement avec un point de la situation tous les trimestres sur les ressources. Il faut essayer de sortir de cette logique de planification précise sur le long terme et aller vers un développement quand la volonté et les finances sont disponibles.

Mais cela implique des changements dans les structures décisionnelles.

En plus, ces méthodes de planification ne correspondent plus aux tendances de consommation actuelles ou les gens décident la dernière minute « il fait beau, on prend les raquettes, on sort ».

Pourquoi ne pas utiliser les méthodes agiles pour tester les idées au stade de prototypes, plutôt que d'attendre que cela soit des concepts terminés. Par ex. plutôt que de mettre en place une tarification avec tout un concept, on teste sur un ou deux week-ends ou alors on met un bus en place pour les vacances et on regarde si cela marche ?

Mais les décideurs n'aiment pas ce genre de méthodes, car on ne peut pas prévoir les coûts ni le résultat. À son avis, dans la conception de l'offre, cela va être la réalité (le prototypage) beaucoup plus vite.

Conclusion

Pour lui, cela serait vraiment bien de pouvoir exprimer les non-dits : renouveler la gouvernance, réduire les installations, faire des scénarios de décroissance, avoir le courage de ne plus parler de tourisme, mais de loisirs.

ANNEXE 9 - ENTRETIEN DE SARAH ET DAMIEN COLLIARD, PROPRIÉTAIRES DU CAFÉ TIVOLI, CHÂTEL-ST-DENIS



19

Entretien effectué par vidéoconférence le 27.04.2021 par Mélanie Gagnebin Brown

INTERLOCUTEUR

Nom : Sarah et Damien Colliard

Titre : Mme Colliard est copropriétaire depuis 2009 avec leur cousine Marlène Perroud puis rejoint par M. Colliard en 2013. M. Colliard a été 15 ans au Conseil communal. Le restaurant a été tenu pendant 37 ans par leurs parents.

EXPLOITATION

Nom de l'établissement : Café Tivoli (www.cafetivoli.ch)

Lieu : Châtel-St-Denis

Type d'exploitation : Hôtel restaurant (Ouvert 7/7j)

Activité principale : Restauration

Nombre d'employés : 25 employés (temps pleins, temps partiels et extras)

Restauration

¹⁹ Source. <http://www.cafetivoli.ch/fr/N1060/le-restaurant.html>

- 2 salles en bas (90 personnes), 1 salle au 1^{er} (60 personnes), 1 terrasse (35 personnes).
- Spécialité fribourgeoise (90% de la fondue)
- Haute saison : Sept-avril /fermé mi-juin à mi-juillet
- Nb de clients : en haute saison 120 couverts à midi et 100 le soir, l'été plus variable, environ 70% de ces chiffres.
- Maximum :147 fondues pour un même club
- 90% des clients viennent de dehors Châtel-St-Denis (à part quelques ouvriers ou hommes d'affaires à midi) en grande partie pour manger de la fondue. Par exemple, la majorité des personnes parquées un jeudi soir dans Châtel sont chez eux ! Il faut aussi considérer que les résidents ne viennent pas beaucoup, car ils font la fondue chez eux.

Hébergement

- 4 chambres fraîchement rénovées,6 lits (2 simples et 2 doubles), transformation des chambres des employés par leurs parents.
- Seul hôtel à Châtel-St-Denis (hormis des Bed &Breakfast).
- Haute saison : Ils sont peu liés au tourisme dans l'hébergement. L'été, plus de touristes qui visitent la Suisse romande, des cyclistes qui vont de station en station, des personnes qui cherchent à proximité de Vevey, mais pas trop cher. Le reste de l'année plus du tourisme d'affaires.

THÉMATIQUES DIVERSES

Il a-t-il un manque d'hébergement à Châtel ?

Mme Colliard pense qu'il y a un manque surtout à certaines saisons. S'il y avait plus d'offres, il y aurait certainement plus de monde. Mais elle ne peut pas dire si cela serait des « touristes » ou du tourisme d'affaires. Mais parfois les chambres sont vides et d'autres fois ils pourraient en louer le double.

M. Colliard évoque leur inscription sur Booking.com qui a triplé le chiffre d'affaires de la part hôtellerie (malgré la commission). Cela montre la demande et cela a créé une visibilité qu'ils n'avaient pas avec leur site. Leur hôtel apparaît également lorsque les gens font une recherche sur Vevey.

M. Colliard confirme qu'il y a un manque de chambres d'accueil à Châtel et aux Paccots. Les visiteurs viennent pour une journée, mais même s'ils voulaient rester, ils ne peuvent pas. Si l'offre était plus étoffée, ils resteraient peut-être et cela attirerait certainement une nouvelle clientèle. Il est conscient que Châtel n'a pas l'attrait de certaines villes avec des centres historiques (telles que Fribourg ou Morat), mais on peut s'y arrêter pour faire du tourisme de nature aux Paccots ou alors justement lorsque l'on ne veut pas aller aux Paccots.

Il pense que l'offre amènera la demande. Il y avait eu une étude de marché par une chaîne hôtelière qui avait estimé que ce n'était pas assez rentable.

Il y a également le débat de savoir où placer l'hôtel, dans la zone industrielle ou au centre-ville. Il est en faveur du centre, car cela permettrait d'accéder à toutes les commodités (restaurants, balades, bars, magasins) plutôt que proche d'une autoroute dans une zone triste le soir. Surtout que la zone est proche du centre.

Baisse des nuitées en Veveysse depuis 2011, en termes de CA , ont-ils perçu ce déclin?

À part la période Covid, ils trouvent que les chiffres sont stables et très satisfaisants (car ils ne dépendent pas des nuitées touristiques).

Que pensent-ils du zonage touristique concentré aux Paccots et à Rathvel (noyau touristique) versus une grande zone récréative plus étendue (donnant des possibilités de développer des projets touristiques hors des Paccots et Rathvel) ?

Il y a selon M. Colliard deux volets touristiques distincts. D'un côté on doit définir des zones à vocation touristique parce que l'aménagement du territoire le demande et de l'autre, il faut peut-être laisser de la place à des impulsions de différentes sources (OT, canton ou individu). Par exemple un agriculteur qui veut faire une chambre à la ferme et pour cela il n'y a pas besoin d'infrastructures touristiques à proprement dit, il faut de la communication, une belle chambre et des produits du terroir !

Des conflits d'usages dus à l'affluence d'excursionnistes aux Paccots ont souvent été relevés. Qu'en pensent-ils ?

Mme Colliard a souvent entendu des voisins ou amis qui avaient eu des problèmes en hiver pour emmener leurs enfants aux cours de ski ou aller skier aux Paccots. Ils n'arrivaient pas à atteindre l'endroit parce qu'il y avait trop de voitures. Mais ce n'est pas à cause des skieurs uniquement, mais aussi des gens qui vont faire de la raquette, de la peau de phoque ou qui vont se promener et qui utilisent les places de parcs. Elle a aussi entendu cela de la part des responsables de la station qui ne savent pas trop comment faire.

La tarification comme solution ?

Mme Colliard a vu cela à Grimentz, Saint-Luc et Zinal avec un tarif uniformisé à CHF 10 la journée.

M. Colliard serait prêt à payer pour avoir un accès à la nature (en tant qu'habitant de Châtel se déplaçant aux Paccots), mais CHF 10 est un peu cher pour la station. Ils pourraient également prendre le bus.

Solution de recevoir des bons à dépenser dans les commerces régionaux ?

Ils n'ont pas vraiment un avis, sinon le parking à CHF 5 ou alors première heure gratuite.

Les Paccots sont à saturation ?

Mme Colliard observe que cette année, c'était spécial, les engorgements étaient un peu généralisés, notamment dans les stations vaudoises ou à Grimentz (effet Covid et Magic Pass). Mais c'est vrai qu'à un moment donné il y aura un manque de places de parc, on ne pourra pas étendre plus. Et la tarification ne va pas arrêter le randonneur de venir, car il doit payer le parking, il viendra quand même avec son pique-nique dans le sac ! Donc la tarification va amener des moyens financiers, mais elle ne va pas résoudre le problème des places de parc.

L'utilisation des recettes du parking permettrait d'augmenter les cadences des navettes pendant ces week-ends chargés. Peut-être de favoriser la mobilité douce avec des parkings en bas, voir même un funiculaire. Qu'en pensent-ils ?

Ils trouvent tous les deux que cela serait une bonne option à long terme.

Activités 4 saisons diversifiées, qu'en pensent-ils ?

Mme Colliard pense qu'il y a du potentiel, des belles randonnées, on peut y aller à n'importe quelle saison, c'est assez agréable. Il y a donc déjà les 4 saisons (sauf peut-être un peu en automne ou c'est vite boueux !)

Et au niveau des infrastructures qui accompagnent ce tourisme 4 saisons ?

Selon M. Colliard, il y a encore des choses à mettre en place. Cela serait bien de faire une veille des choses qui manquent (par ex. par l'OT) telles que l'accueil des mobilhomes (emplacement provisoire depuis Covid pour qu'ils n'aient pas n'importe où, mais rien de vraiment officiel). En général la commune a des montants pour améliorer les infrastructures.

Ils sont d'accord pour dire que certaines nouvelles tendances vont certainement persister (VTT, raquette, peau de phoque, campervans) et qu'il faut mettre en place des infrastructures pour les accueillir.

M. Colliard est favorable au développement des activités 4 saisons qui complètent la randonnée ou le vélo (telles que prévues dans le Masterplan 4 saisons). Cela enrichit l'offre et cela donne une autre renommée à la région.

S'ils avaient une baguette magique ?

En tant que restaurateurs qui font la fondue, ils souhaiteraient que la gastronomie du terroir soit mise en avant. Ils sont plusieurs restaurants affiliés à Terroir Fribourg (le Tsalé, l'auberge du Lac des Joncs, le restaurant de Semsales). Cet aspect des restaurateurs pourrait être accentué. Cela ne veut pas dire que tout le monde doit faire de la fondue, mais il y a également les macaronis ou la soupe du chalet.

Au-delà des restaurants, il y a passablement de buvettes dans un petit périmètre et elles servent pour la plupart de produits du terroir et cela leur bénéficierait aussi.

On pourrait encore améliorer avec les magasins (comme par ex les laiteries qui font la renommée des fromages de la région), avec les agriculteurs (qui pourraient développer et promouvoir encore plus leurs produits) et avec d'autres producteurs artisanaux (sirop, confitures, etc.). Un joli volet sans prétention.

Il note qu'il y a vraiment un lien entre la fondue et Châtel et cela se marie très bien avec le côté authentique, nature que les habitants des villes recherchent. En plus un produit du terroir est toujours meilleur quand il est mangé sur place. Le terroir se vit, le goût est meilleur avec l'ambiance. D'ailleurs les balades gourmandes qui allient nature et terroir sont très populaires.