

**92<sup>e</sup> Assemblée générale statutaire  
de l'Union fribourgeoise du Tourisme  
mercredi 26 avril 2017, 16h00**

**PROCES-VERBAL**

- Lieu** : Hotel Murten, Morat/Murten
- Présents** : 139 personnes
- Tractanda** :
1. Salutations  
M. Jean-Jacques Marti, Président de l'UFT
  2. Mots de bienvenue  
M. Daniel Lehmann, Préfet du Lac  
Mme Marianne Siegenthaler, Présidente Murten Tourismus
  3. Rapport du Président de l'UFT
  4. Affaires statutaires
    - 4.1. Procès-verbal de l'Assemblée générale 2016
    - 4.2. Comptes 2016
    - 4.3. Rapport de l'organe de contrôle et décharge aux instances responsables
    - 4.4. Rapport d'activité 2016
    - 4.5. Election de l'organe de contrôle
    - 4.6. Divers
  5. Présentation des projets de l'UFT  
M. Pierre-Alain Morard, Directeur de l'UFT
  6. Labels de qualité du tourisme suisse
  7. Allocution de M. le Conseiller d'Etat Olivier Curty,  
Directeur de l'économie et de l'emploi
  8. Conclusion

\* \* \* \* \*

## 1. Salutations

**Jean-Jacques Marti**, Président, ouvre l'assemblée générale 2017 de l'UFT en souhaitant à chacune et chacun une cordiale bienvenue à Morat. La liste des présences ayant été remise à l'entrée, il remercie le district du Lac de son hospitalité et relève en particulier la présence de M. le Président du Grand Conseil, Bruno Boschung, M. le Conseiller d'Etat et membre du Comité Olivier Curty ainsi que MM. les membres d'honneur, André Genoud, Président, et Jean Deschenaux.

Le président demande ensuite une minute de silence en mémoire d'André Bise, membre d'honneur, décédé en février.

Il prie ensuite M. Nicolas Zapf, directeur des Chemins de fer du Kaeserberg, de bien vouloir fonctionner en qualité de scrutateur.

## 2. Mots de bienvenue

**Jean-Jacques Marti** donne la parole à **M. Daniel Lehmann**, Préfet du Lac et Président de l'Association régionale du Lac, qui se réjouit de présenter les spécificités de son district dont la diversité linguistique en fait une Suisse en miniature. Recueillies en une brochure régionale, les traditions du Lac sont bien vivantes et transmises de génération en génération.

Présidente de Murten Tourismus, **Mme Marianne Siegenthaler** relève le dynamisme de l'équipe de l'UFT et remercie Thomas Steiner du travail effectué tout en souhaitant ses vœux de succès au nouveau directeur, Pierre-Alain Morard. A l'instar du canton, la région de Morat se veut attractive, diverse et riche en événements à l'image du Festival des lumières.

## 3. Rapport du Président de l'UFT

*Le texte intégral de l'allocution présidentielle est joint à l'original du présent procès-verbal.*

## 4. Affaires statutaires

### 4.1. Procès-verbal de l'Assemblée générale 2016

Mis en ligne dès le 4 avril 2017 sur le site de FRIBOURG REGION, le procès-verbal ne donne lieu à aucune remarque et est adopté à l'unanimité avec remerciements à son auteur.

### 4.2. Comptes 2016

**Pierre-Alain Morard** apporte quelques compléments d'information sur les comptes et les opérations de clôture soumises à l'assemblée. Une fois les présentations comptables

commentées, **Jean-Jacques Marti** ouvre la discussion relative à l'exercice 2016. Aucune remarque n'est énoncée.

#### **4.3. Rapport de l'organe de contrôle et décharge aux instances responsables**

**Jean-Jacques Marti** fait observer que le rapport de la vérification des comptes 2016 effectuée dans les locaux de l'UFT en février 2017, figure en page 43 du rapport d'activité.

Donnant lecture de ce rapport, **M. David Cuennet**, représentant l'organe de révision mandaté - la Fiduciaire Cuennet Sàrl à Bulle, propose à l'Assemblée d'approuver les comptes 2016 ainsi que la proposition de bouclage qu'ils contiennent.

#### **4.4. Rapport d'activité 2016**

**Jean-Jacques Marti** met en discussion le rapport d'activité 2016 de l'UFT, dont chaque membre a reçu un exemplaire. Aucune demande complémentaire d'information n'est formulée.

**Pierre-Alain Morard** revient ensuite sur quelques réalisations et faits essentiels de 2016, année marquée par une légère baisse des nuitées, un renforcement des finances de l'UFT et de nouvelles impulsions données à l'ensemble du tourisme fribourgeois. Transformer le tourisme d'excursion en un tourisme de séjour est un des défis des acteurs touristiques et les projets présentés au point 5. de l'ordre du jour devraient permettre de passer de la théorie à la pratique.

**Christophe Renevey**, directeur marketing, parcourt les actions promotionnelles réalisées en 2016 sous l'égide du Fonds de marketing coordonné et de l'UFT. Avec la coopération des OTR, près de 2 millions de francs sont investis annuellement pour le marketing touristique du canton de Fribourg. Il relate de plus les actions de sensibilisation des jeunes au tourisme, les rencontres du réseau PROtourism et la promotion des spécialités fribourgeoises.

**L'Assemblée approuve ensuite, à main levée et à l'unanimité, les documents suivants :**

- le rapport d'activité 2016 ;
- les comptes 2016 ;
- le rapport de l'organe de contrôle ;

**et donne ainsi décharge de leur gestion aux organes dirigeants de l'UFT.**

#### **4.5. Election de l'organe de contrôle**

Conformément aux statuts de l'UFT, le mandat de l'organe de contrôle est de trois ans, renouvelable une nouvelle fois.

Dès lors, le comité de l'UFT propose à l'Assemblée d'élire la fiduciaire « Tinguely Consultants SA » à Avry-sur-Matran pour une première période de trois ans.

**L'Assemblée approuve cette nomination à main levée et à l'unanimité.**

#### 4.6. Divers

Aucune personne ne souhaite s'exprimer sous ce point-là.

### 5. Présentation des projets de l'UFT, Pierre-Alain Morard, directeur

**Pierre-Alain Morard** présente les principaux axes stratégiques de l'UFT : poursuite de la mise en place de Vision 2030, réalisation de l'étude d'impact économique à l'échelle de chaque district, élaboration d'un masterplan remontées mécaniques. Au niveau des structures touristiques, la révision de la Loi sur le tourisme et le projet « DMO X – Lean destination management » devraient faire rimer simplifier avec efficacité.

Du point de vue opérationnel, le directeur souhaite rapprocher le client du produit ou l'inverse par le renforcement de l'Observatoire fribourgeois du tourisme, la simplification et la relance de la carte d'hôte cantonale « Be my Guest », l'intensification du développement et de la création de produits ainsi que la poursuite des actions du Fonds de marketing touristique coordonné.

Pour Pierre-Alain Morard, la réalisation des projets passe par une coopération de l'ensemble des acteurs du tourisme fribourgeois, à l'image du lancement de la plateforme de tourisme collaboratif dzin.ch et de la participation de sept stations du canton au Magic Pass.

En conclusion de ce tour d'horizon, Pierre-Alain Morard tient à remercier, au nom des collaboratrices et collaborateurs de l'UFT, les membres du comité et leur président pour leur contribution au développement touristique du canton. Il relève le précieux soutien du Département de l'économie et de l'emploi et adresse sa gratitude au Directeur sortant Beat Vonlanthen et à M. le Conseiller d'Etat Olivier Curty, son successeur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017. L'action de l'UFT ne peut être toutefois menée à bien sans l'ensemble des professionnels du tourisme fribourgeois ne ménageant pas leurs efforts pour promouvoir les singularités de Fribourg Région.

*Le texte de l'allocution prononcée par Pierre-Alain Morard est joint à l'original du présent procès-verbal.*

### 6. Labels de qualité du tourisme suisse

La Fédération suisse du tourisme (FST) a lancé ce printemps une nouvelle version de son label de qualité, plus flexible et adaptée à l'ensemble des entreprises de la branche.

**Pierre-Alain Morard** rappelle que l'obtention du label de qualité de la FST fait partie des conditions d'obtention de l'aide du Fonds d'équipement touristique du canton de Fribourg (FET). L'UFT soutient à ce titre les sociétés de remontées mécaniques des Alpes fribourgeoises dans leur processus de labellisation. Elle dispose à ce jour de deux quality-trainer, Marie-Christine Repond et Anne Schmidlin, Sabine Moser effectuant prochainement sa formation.

Au nom de l'UFT, **Anne Schmidlin** remet ensuite un prix aux nouveaux labélisés QI : la Maison Cailler, Monte-Pente Corbetta SA, La Gruyère Tourisme pour les Offices du tourisme de Gruyères - Bulle et environs, Romantik Hotel Le Vignier.

Les entreprises suivantes renouvellent leurs labels :

QI : Hotel des Alpes, Düdingen - Office du Tourisme de Romont et sa région - Hine Adon  
Aparthotel Bulle - Hotel Le Rallye Bulle ;  
QIII : Institut Agricole de l'Etat de Fribourg, Posieux/Grangeneuve.

## 7. Allocution du Conseiller d'Etat Olivier Curty, Directeur de l'économie et de l'emploi

**M. Olivier Curty**, Conseiller d'Etat, Directeur de l'économie et de l'emploi, salue l'Assemblée au nom de l'Etat de Fribourg. En quittant Morat chaque matin pour rejoindre la capitale, il voit défiler une vraie offre touristique sur un territoire pourtant restreint. Il saisit l'occasion de sa présence aux assises de l'UFT pour remercier et féliciter tous les acteurs de la branche pour les activités déployées.

Pour Olivier Curty, le tourisme fribourgeois s'est modernisé et a évolué de belle manière ces dernières années grâce notamment au travail de Thomas Steiner, artisan inspiré de Vision 2030, et à une équipe dévouée et talentueuse. Il souhaite la bienvenue à son successeur, Pierre-Alain Morard, dont il salue la collaboration dynamique.

La mise en réseau des compétences dans le cadre du projet « Lean destination management », la créativité du bracelet d'hôte « Be my Guest », l'inventaire établi en réponse au rapport sur postulat Gobet/Hunziker servent de base à des options stratégiques et au développement d'offres touristiques à haut potentiel, souligne le Conseiller d'Etat. Ce dernier souhaite d'autre part répondre aux difficultés rencontrées par les stations par l'établissement d'un masterplan remontées mécaniques permettant à chaque destination de se positionner.

Olivier Curty relève en conclusion que pour atteindre à l'horizon 2030 l'objectif fixé à deux milliards de contribution économique au PIB du canton, le tourisme fribourgeois devra poursuivre sur la voie de l'innovation et de l'engagement au quotidien.

*Seul le texte prononcé fait foi.*

## 7. Conclusion

Au terme de cette allocution, **Jean-Jacques Marti** adresse les remerciements d'usage et clôt officiellement les assises du jour. Il convie ensuite l'assemblée au traditionnel apéritif dont le vin d'honneur est offert par l'Association interprofessionnelle des vignerons du Vully et l'Association régionale du Lac.

Fribourg, le 26 avril 2017

**UNION FRIBOURGEOISE DU TOURISME**

Pour le procès-verbal

Le Directeur

Le Président



Marie-Christine Repond



Pierre-Alain Morard



Jean-Jacques Marti

Annexes : ment.

## **Annexe 1.**

### **Rapport de M. Jean-Jacques Marti, Président de l'Union fribourgeoise du Tourisme**

#### **En route pour Fribourg Région**

A l'image de Suisse Tourisme, Fribourg Région place 2016 sur le thème du Grand Tour de Suisse. Véritable route 66 helvétique, l'itinéraire traverse le canton de Fribourg du nord au sud non sans proposer quelques circuits secondaires. L'Union fribourgeoise du Tourisme n'hésite pas dans cet esprit à emprunter de nouvelles voies...

Depuis janvier 2016, chaque hôte reçoit une carte d'hôte cantonale nommée « Be my Guest » dès qu'il passe une nuit à Fribourg Région. Ce bracelet interactif donne accès à de multiples avantages et offres de 35 prestataires touristiques. Muni d'un numéro unique, il apporte de précieuses statistiques sur le comportement de la clientèle, tout en répondant bien sûr aux exigences de la protection des données. Nous savons dès lors que le tourisme d'affaires atteint 50% des séjours urbains et près d'un quart des séjours dans les régions des montagnes et des lacs. Plus surprenant, si le tourisme de loisirs représente 74% des nuitées hôtelières de notre canton, le motif de séjour pour affaires se monte à 47% pour la clientèle en provenance du canton de Zurich !

Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, l'Observatoire fribourgeois du Tourisme se charge d'analyser les données transmises par les bracelets Be my Guest comme celles récoltées à travers la Centrale fribourgeoise d'encaissement de la taxe de séjour et l'Office fédéral de la statistique. Les résultats obtenus permettent ainsi de mieux connaître la clientèle de Fribourg Région et cibler les actions promotionnelles. L'Observatoire fournit aussi à l'intention de ses partenaires de multiples informations également disponibles en ligne. Il transmet notamment chaque trimestre au service marketing de l'UFT les statistiques des divers marchés travaillés.

En continuité de DMO 3.0, Fribourg Région repense en 2016 ses frontières géographiques sous la forme du « Lean Destination Management ». Afin de répondre aux défis de la nouvelle économie, le tourisme doit lui aussi s'organiser en réseau. Ce modèle de management remet en cause les structures touristiques fribourgeoises, qu'il convient d'alléger, avec comme but final d'apporter une réelle plus-value au client. Un projet qui se poursuit, comme le précisera notre directeur, sur plusieurs années.

En 2016, le Comité de l'UFT déploie une activité soutenue et ne prend pas la route des vacances comme prévue au début juillet... Il entame avec l'aide du Comité stratégique le processus de recherche d'un successeur à Thomas Steiner, démissionnaire. Après cinq ans passés à la tête de l'UFT, notre directeur, expert en tourisme, souhaite relever un nouveau défi. Auteur de Vision 2030, il a passé en 2011 - de la théorie à la pratique - en mettant en œuvre les mesures définies dans la stratégie de développement du tourisme fribourgeois. Thomas laisse un précieux héritage sur lequel peut se baser le nouveau directeur, entré en fonction en décembre.

Je tiens encore à le remercier de son travail et des jalons posés pour l'avenir du tourisme fribourgeois. C'est pour moi également l'occasion d'adresser mes souhaits de bienvenue à son successeur, Pierre-Alain Morard, qui comme vous pourrez le constater emprunte le même itinéraire.

Si l'UFT change de directeur à fin 2016, il en va de même de la Direction de l'économie et de l'emploi. Beat Vonlanthen, Conseiller d'Etat et aux Etats, prend le train pour Berne. Pendant les 10 ans au sein du Comité de l'UFT en tant que représentant de l'Etat, il a travaillé activement à l'essor du tourisme fribourgeois. Le directeur de l'économie contribue notamment au développement des infrastructures en participant au renouvellement des installations de remontées mécaniques. Il insuffle également une belle dynamique à la Nouvelle politique régionale dont le tourisme est partie prenante. L'UFT, par l'intermédiaire de son président, remercie vivement Beat Vonlanthen de son engagement en faveur du tourisme et de son développement.

Bienvenue et plein succès à son successeur, M. le Conseiller d'Etat Olivier Curty, dont la collaboration nous est précieuse.

Je constate avec satisfaction que l'UFT peut compter sur le soutien indéfectible de ses membres, des instances politiques et économiques et des milieux concernés par le tourisme. J'adresse dès lors tous mes remerciements aux régions, OTR et SD, et en particulier à l'ensemble de leurs prestataires. Toute ma reconnaissance va également à chaque collaboratrice et collaborateur de l'UFT faisant preuve de dynamisme et de professionnalisme.

Le tourisme fribourgeois prend donc en 2017 un nouveau départ avec l'arrivée tant de M. le Conseiller d'Etat Olivier Curty aux commandes de l'économie que de M. Pierre-Alain Morard au volant de l'UFT. Leur voyage au sein de Fribourg Région sera à n'en pas douter exigeant, dépaysant et semé d'imprévus... Une vraie route 66 dont ils ne se laisseront pas de découvrir les curiosités et la variété. Plein succès à eux deux !

Merci de votre attention

*Seule la version énoncée fait foi.*



## Annexe 2.

### Présentation des projets de l'Union fribourgeoise du Tourisme, M. Pierre-Alain Morard, Directeur de l'UFT

Pour poursuivre son développement touristique et mettre en place sa Vision 2030, notre Canton a sans cesse besoin de se remettre en question et de trouver les instruments adaptés à sa taille, à sa situation et à ses particularités. Comme nous avons passé en revue la route semée d'embûches empruntée en 2016, nous vous donnons les principaux axes pour les prochaines années avec une présentation des projets en cours.

Tout d'abord au niveau stratégique – donner une ligne à nos actions par :

- La poursuite de la mise en place de la Vision 2030 du tourisme fribourgeois  
Malgré une conjoncture difficile, il est important de garder le cap et de poursuivre les adaptations prévues dans ce document stratégique. Le Canton l'a bien compris et il soutient financièrement ce projet Vision 2030
- La réalisation de l'étude d'impact économique à l'échelle de chaque district  
La première partie de l'étude a permis de confirmer, au niveau du canton et du district de la Gruyère, l'importance de mieux connaître nos hôtes et d'identifier quels étaient leurs principaux comportements, tant au niveau des dépenses que des motivations à visiter notre canton. Pour obtenir une cartographie complète du canton et servir de filtre aux prochains investissements, il nous paraissait important d'étendre cette étude à chaque district. Les sondages débuteront cet été et dureront 18 mois ; ce projet est soutenu par la Nouvelle Politique Régionale à hauteur de CHF 80'000.00.

Grâce à ce soutien, nous allons répertorier, analyser et visualiser où et combien le tourisme fribourgeois rapporte et quel est le comportement de nos hôtes. Nous disposerons dorénavant de cartes et d'éléments concrets, de critères quantitatifs, pour soutenir les débats dans les régions.

- La réalisation d'un « Masterplan remontées mécaniques »  
Ce dossier complexe doit figurer dans les objectifs stratégiques prioritaires, tant pour le canton, les communes et les sociétés de remontées mécaniques concernées. Sans entrer dans les détails d'un projet qui est en phase initiale, il s'agira de répondre de manière claire aux questions liées aux investissements à moyen terme, au développement des produits dans nos stations, au modèle d'affaires le plus adapté et le plus performant. Avec l'aide de personnes reconnues dans ces différents domaines, il faudra analyser sans concession le potentiel de nos stations.

Au chapitre des structures touristiques, simplification doit rimer avec efficacité :

- Adaptation puis révision de la Loi sur le Tourisme  
Avec un soutien juridique indispensable du canton, nous allons attaquer ce grand chantier. Il s'agit tout d'abord de modifier certains chapitres qui ne sont plus adaptés aux besoins du tourisme fribourgeois et, dans un second temps, réviser l'ensemble de notre base légale qui date de 2005.  
Les chapitres liés aux taxes de séjour, aux réseaux de randonnées officiels et au Fonds d'équipement touristique nécessitent des adaptations urgentes et seront les premiers à être modifiés, ceci entre 2017 et 2018. La révision globale de la Loi sur le Tourisme suivra.
- DMO X – Lean destination management  
Hinter diesem etwas schwammigen Begriff verbirgt sich ein von Innotour unterstütztes Projekt mit dem Ziel, die Strukturen des Freiburger Tourismus zu vereinfachen. Es wurde vor mehr als einem Jahr gestartet und kommt in eine wichtige Phase, in der es darum geht, realistische Ziele zu definieren und Szenarien zu analysieren.

Im ersten Schritt wurden alle Strukturen, ihre interne Organisation, ihre Aufträge und ihre Kompetenzen abgebildet und erfasst. Das erklärte Ziel besteht darin, die überschaubare Grösse des Kantons zu nutzen, um reaktionsfähig zu bleiben und die Angebote kundennäher zu machen, und dabei gleichzeitig von einer neuen Dynamik und den existierenden Kompetenzen zu profitieren. Für unsere Gäste sind die politischen Grenzen irrelevant, daher müssen die Anstrengungen in Bezug auf die Sichtbarkeit unseres Angebots besser koordiniert werden.

Ensuite au niveau opérationnel, rapprocher le client du produit ou l'inverse par :

- Le renforcement de l'Observatoire fribourgeois du tourisme  
La qualité des éléments statistiques recueillis nous permet d'affiner notre analyse et d'influencer ainsi nos actions de promotion. Dans ce domaine, Fribourg Région a développé des outils performants et nous n'allons pas nous arrêter en si bon chemin.
- La simplification et relance de la carte d'hôte cantonale et de la stratégie « Bemy Guest ». Après une année, nous constatons que le concept est bon, mais que nous devons encore relancer et simplifier cette action, avec l'aide des hébergeurs et des prestataires. Les premiers chiffres démontrent que si les hôtes prennent connaissance de l'offre globale du canton, les chances qu'ils visitent d'autres lieux ou génèrent d'autres nuitées sont plus grandes.
- L'intensification du développement et de la création de produits  
Beaucoup de travail est réalisé par les différents prestataires touristiques pour améliorer leurs offres et créer de nouveaux produits. La mise sur le marché du bon produit, au bon moment, auprès du bon public cible et avec le bon rapport qualité/prix est un défi complexe qui nécessite une vraie stratégie et un soutien marketing indispensable.
- La poursuite des actions du Fonds de marketing touristique coordonné  
Le bon travail fourni jusqu'à ce jour doit être poursuivi et tenir compte des tendances actuelles et des nouveaux comportements des hôtes.

Pour mener à bien ces différents projets, nous aurons besoin de l'ensemble des acteurs de ce tourisme cantonal qui, vu sa taille, doit se montrer dynamique, soudé et avoir une longueur d'avance sur nos voisins. Deux exemples concrets de ces qualités ont marqué ces derniers mois :

- Le lancement de la plateforme de tourisme collaboratif « Dzin » qui vise à promouvoir des activités originales et exclusives, avec un ancrage fribourgeois, à une clientèle à la recherche de nouvelles expériences. La technologie au service de l'originalité et de la diversité de notre canton.
- La participation de sept stations fribourgeoises au lancement d'une autre plate-forme innovante : le Magic Pass qui regroupe 25 stations et qui propose un abonnement de ski à un prix très attractif pour l'hiver prochain. En moins d'un mois, toutes les stations fribourgeoises ont franchi le pas vers une offre élargie visant à redynamiser le ski et les activités hivernales.

Pour mettre en place les différentes étapes de ce projet ambitieux, et à l'image d'un voyage sur le Grand Tour de Suisse, il faudra :

- Bien préparer le voyage dans son ensemble
- Valider les principaux points d'intérêt
- Assurer le financement des différentes étapes
- Suivre un itinéraire cohérent
- Trouver le moyen de transport adapté
- Obtenir les retours de nos hôtes, faire son autocritique et pouvoir ainsi améliorer nos prestations et la qualité de notre accueil

Ce n'est qu'à ce prix Mesdames, Messieurs, que nous allons réussir notre développement touristique. Et au vu de la grande diversité de notre magnifique Canton, j'aimerais que nos hôtes ne soient pas considérés comme des touristes, mais comme des voyageurs car,

« Le voyageur voit ce qu'il voit, le touriste voit ce qu'il est venu voir » et

« Le voyageur est celui qui se donne le temps de la rencontre et de l'échange ».

Ces deux citations de Gilbert Chesterton et Frédéric Lecloux devraient guider nos démarches car un voyageur heureux en parle et revient.

Satisfaction et fidélisation, deux aspects du marketing dont les coûts sont minimes, comme le sourire et la qualité de l'accueil d'ailleurs.

Pour conclure, je voudrais remercier les Directeurs successifs de l'économie et de l'emploi, M. le Conseiller d'Etat et aux Etats Beat Vonlanthen jusqu'à la fin 2016 et M. le Conseiller d'Etat Olivier Curty dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour leur soutien au développement touristique. C'est tout simplement remarquable ce qu'il est possible de réaliser dans notre canton en matière d'innovation et de recherche appliquée dans le tourisme.

Je tiens également à vous remercier vous, Chers professionnels du tourisme fribourgeois, pour votre soutien, la qualité de vos prestations et les efforts que vous faites au quotidien pour promouvoir les singularités de notre belle région.

Avec ces mots de reconnaissance qui vous expriment également la gratitude de toute l'équipe de FRIBOURG REGION, je vous remercie pour votre attention.

*Seule la version énoncée fait foi.*