

**93<sup>e</sup> Assemblée générale statutaire  
de l'Union fribourgeoise du Tourisme  
mercredi 25 avril 2018, 16h00**

**PROCÈS-VERBAL**

- Lieu** : Hostellerie am Schwarzsee
- Présents** : 137 personnes
- Tractanda** :
1. Salutations  
M. Jean-Jacques Marti, Président de l'UFT
  2. Mots de bienvenue  
M. Otto Lötscher, Syndic de Planfayon  
M. Linus Hayoz, Président Schwarzsee Tourismus
  3. Rapport du Président de l'UFT
  4. Affaires statutaires
    - 4.1. Procès-verbal de l'Assemblée générale 2017
    - 4.2. Comptes 2017
    - 4.3. Rapport de l'organe de contrôle et décharge aux instances responsables
    - 4.4. Rapport d'activité 2017
    - 4.5. Divers
  5. Présentation des projets de l'UFT  
M. Pierre-Alain Morard, Directeur
  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 2018 de l'UFT en souhaitant à chacune et chacun une cordiale bienvenue à Schwarzsee. La liste des présences ayant été remise à l'entrée, il remercie le district de la Singine de son hospitalité et relève en particulier la présence de M. Dominique de Buman, Président du Conseil national, de la Fédération suisse du tourisme et des Remontées mécaniques suisses. Il salue également M. Markus Ith, Président du Grand Conseil, MM. les Conseillers d'Etat Olivier Curty et Jean-Pierre Siggen, Mme la Conseillère nationale Christine Bulliard-Marbach ainsi que MM. les membres d'honneur, Michel Pittet, Bruno Waeber et André Genoud, Président d'honneur.

Il prie ensuite MM. Cédric Clément, directeur de Fribourg Tourisme et Région ainsi que M. Pascal Fragnière, secrétaire général RMAF, de bien vouloir fonctionner en qualité de scrutateurs.

## 2. Mots de bienvenue

**Jean-Jacques Marti** donne tout d'abord la parole à **M. Otto Lötscher**, Syndic de la commune de Planfayon, pour qui la stratégie touristique 2030 de la Singine est prioritaire. Les projets recensés devraient contribuer au développement touristique et en doubler les retombées économiques.

Président de Schwarzsee Tourismus, **M. Linus Hayoz** relève ensuite tous les investissements réalisés notamment dans le cadre des remontées mécaniques et de l'hôtellerie. Le développement des rives du lac et de l'attractivité de la montagne ira de pair avec l'aménagement d'un centre du village.

## 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 2017

Mis en ligne dès le 3 avril 2018 sur le site de Fribourg Région, le procès-verbal ne donne lieu à aucune remarque et est adopté à l'unanimité avec remerciements à son auteur.

### 4.2. Comptes 2017

**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 2017. 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 2017 effectuée dans les locaux de l'UFT en février 2018, figure en page 30 du rapport d'activité.

Donnant lecture de ce rapport, **M. Jean-Marie Tinguely** représentant l'organe de révision mandaté - la Fiduciaire Tinguely Consultants SA à Fribourg, propose à l'Assemblée d'approuver les comptes 2017 ainsi que la proposition de bouclage qu'ils contiennent.

#### 4.4. Rapport d'activité 2017

**Jean-Jacques Marti** met en discussion le rapport d'activité 2017 de l'UFT, dont chaque membre a reçu un exemplaire. Ce rapport 2017 est également disponible dans sa nouvelle version digitale sur le site de Fribourg Région. Aucune demande complémentaire d'information n'est formulée.

**Pierre-Alain Morard** revient ensuite sur quelques réalisations et faits essentiels de 2017, année marquée par une légère baisse des nuitées, une affluence réjouissante des attractions touristiques et le lancement de la plate-forme dzin.ch. 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 d'y faire face.

**Christophe Renevey**, directeur marketing, parcourt les actions promotionnelles réalisées en 2017 sous l'égide du Fonds de marketing coordonné et de l'UFT. Avec la coopération des OTR, plus de 2 millions de francs sont investis annuellement pour le marketing touristique du canton de Fribourg. Il relate de plus le 1<sup>er</sup> prix remporté par dzin.ch dans la catégorie « Innovation » du Milestone, le nouveau design des sites internet de Fribourg Région et ses destinations ainsi que les rencontres du réseau PROtourism.

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

- le rapport d'activité 2017 ;
- les comptes 2017 ainsi que les propositions de bouclage qu'ils contiennent ;
- le rapport de l'organe de contrôle ;

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

#### 4.5. Divers

En tant que 1<sup>er</sup> citoyen du pays, président de la Fédération suisse du Tourisme et des Remontées mécaniques suisses, **M. Dominique de Buman** se dit fier d'appartenir au peuple fribourgeois qui fait du tourisme une branche essentielle pour le canton. Il félicite l'UFT pour avoir reçu la médaille d'or du tourisme suisse en récompense du projet stratégique Dzin, assurant de la proximité avec les gens. Le président du Conseil national relève encore les buts de la nouvelle stratégie touristique de la Confédération dont celui de l'attribution ciblée des moyens financiers.

## 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 œuvre de Vision 2030, contribution à l'étude « Préalpes 2030 » et élaboration du projet « Moutainbike Fribourg ». 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 la poursuite du projet EasyCheckIn, l'extension de l'étude d'impact économique à sept districts, l'adaptation des produits au nouveau comportement des hôtes 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 de la plateforme de tourisme collaboratif dzin.ch et de « L'esprit des lieux » proposant une soixantaine de sites sacrés et spirituels d'exception.

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, son directeur Olivier Curty en particulier. 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 en 2016 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 fribourgeoises dans leur processus de labellisation. Elle dispose à ce jour de deux quality-trainer, Anne Schmidlin pour les francophones et Sabine Moser pour les alémaniques.

Des cadeaux sont remis aux nouveaux labélisés

QI : Hacienda Hotel SA à Givisiez, SRM La Berra SA et Centre touristique Gruyères-Moléson-Vudalla SA.

Les entreprises suivantes renouvellent leurs labels :

Wellness : Charmey Tourisme ;

QI : Hotel Schiff am See à Morat ;

QII : Bains de Charmey en Gruyère SA, OT Châtel-St-Denis/Les Paccots et Schwarzsee Tourismus.

## 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. Selon l'Organisation mondiale du tourisme, trois fois plus de personnes voyageront en 2030 qu'en l'an 2000, soit 1,8 milliard de personnes.

En réponse à cette évolution, le développement du tourisme fribourgeois fait face à des enjeux de taille et de nombreux défis. Si la concurrence peut se prévaloir d'atouts identiques, l'UFT se différencie par la qualité et l'originalité de son offre, à l'image de dzin.ch, récompensée d'un Milestone.

Pour Olivier Curty, l'un des plus grands défis concerne les Préalpes où une vision à long terme réaliste et ambitieuse doit être définie par le masterplan en cours d'élaboration. Cet exercice permettra aussi de fixer un cadre aux futures contributions du Fonds d'équipement touristique en faveur des remontées mécaniques.

Une refonte de la Loi sur le tourisme est planifiée afin d'être en adéquation notamment avec la réorganisation des structures touristiques et le nouveau comportement des hôtes.

Par sa créativité, le tourisme fribourgeois va dans la bonne direction, souligne le Conseiller d'Etat. Dans un esprit de collaboration et de complémentarité, ses acteurs poursuivent une course de fond et non un schuss mené à court terme.

*Seul le texte prononcé fait foi.*

## 8. 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 agrémenté de la présence d'un Dzin, Cédric Guillod, vigneron-encaveur à Praz, et dont le vin d'honneur est offert par Schwarzsee Tourismus.

Fribourg, le 25 avril 2018

### UNION FRIBOURGEOISE DU TOURISME

Pour le procès-verbal



Marie-Christine Repond

Le Directeur



Pierre-Alain Morard

Le Président



Jean-Jacques Marti

Annexes : ment.

## Annexe 1.

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

#### **L'hôte devenu acteur du tourisme**

Atteindre les objectifs fixés par Vision 2030, mais avec quels infrastructures et moyens ? Une question à laquelle l'Union fribourgeoise du Tourisme a décidé de répondre de plusieurs manières.

Au bénéfice de l'aide de la NPR, elle a tout d'abord souhaité étendre, aux 7 districts, l'étude d'impact économique réalisée dans un premier temps en Gruyère. Une enquête de terrain a été ainsi réalisée, durant les saisons d'été et d'hiver, dans les sites touristiques d'importance de Fribourg Région. L'analyse des réponses aux questionnaires servira de filtre aux projets d'investissements dont l'inventaire a été établi dans le cadre du rapport sur postulat Gobet/Hunziker. Une priorisation des projets pourra ensuite être faite et la contribution totale du tourisme fribourgeois au PIB du canton chiffrée à 1,32 milliard validée.

L'UFT poursuit également le projet « DMO, Lean Destination Management » soutenu par Innoutour. Pour rappel, il vise une mise en réseau des compétences et une simplification des structures touristiques du canton. En 2017, l'inventaire complexe des processus du tourisme fribourgeois, des ressources et compétences des diverses structures a été réalisé en collaboration avec les directrices et directeurs des Organisations touristiques régionales. De nouvelles étapes se concrétiseront cette année encore.

Si le tourisme suisse renoue l'an dernier avec une croissance des nuitées autant indigènes qu'étrangères, le bilan se veut également réjouissant pour Fribourg Région avec une légère hausse des nuitées hôtelières de 0,3 %. Tous types d'hébergement confondus, le canton compte plus de 1,6 million de nuitées. Il est à noter, et ce n'est pas une surprise, que les Suisses constituent la majorité de la clientèle des divers types d'hébergements. Avec 64,2 % de part de marché dans l'hôtellerie, les hôtes helvétiques atteignent même 83,5 % dans la parahôtellerie. L'Allemagne arrivée en 2e position l'an dernier voit avec satisfaction sa part de marché évoluer tout comme la Chine et la Russie, en fortes progressions.

Au niveau budgétaire, l'augmentation de la taxe cantonale de séjour permet à l'UFT de disposer des moyens nécessaires au financement des services et prestations en faveur des hôtes. Ces prestations sont en effet à nouveau financées par les hôtes. La gestion rigoureuse de l'exercice 2017 offre de plus un résultat équilibré et l'assurance de la concrétisation d'ambitieux projets.

Réalisé en étroite collaboration avec l'Administration des finances, le rapport d'examen périodique des subventions cantonales en faveur du tourisme a mis en exergue les diverses contributions de l'Etat. Il convient de relever que les fonds alloués à Vision 2030 apportent une souplesse bienvenue pour la mise en œuvre des mesures définies dans la stratégie fribourgeoise, en réponse aux ambitieux objectifs fixés.

Tout au long de l'année, votre président a la chance de pouvoir compter sur un Comité opérationnel, formé de décideurs. Par leur fonction, leur engagement que ce soit au niveau économique ou politique, ils assurent à l'UFT le relais souhaité auprès des diverses instances régionales, cantonales ou fédérales. Qu'ils en soient vivement remerciés.

Je constate également avec satisfaction que l'UFT bénéficie du 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.

./.

Le tourisme fribourgeois fait face à de multiples défis, à relever dans un univers touristique compétitif et en constante évolution. Face à une économie collaborative et digitale, Fribourg Région souhaite placer l'hôte au centre de ses réflexions, désireux de lui faire partager des expériences uniques, sur la terre des « Dzin ».

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.

Vous l'aurez compris, Mesdames et Messieurs, l'innovation est au service de la tradition et nous ne voulons pas de projets qui prennent la poussière et que l'on ressort lorsqu'une question survient à nouveau. La vitalité de notre tourisme tiendra aussi dans notre capacité à innover. Dans un monde touristique en constante évolution, nos projets doivent permettre de nous propulser dans l'avenir avec les plus grandes chances de réussite en lien avec la réalité de notre territoire cantonal, à la fois petit, varié et complexe.

Vous avez pu constater que deux projets soutenus par la Nouvelle politique régionale, Dzin.ch et Esprit des lieux, ont non seulement été concrétisés en 2017, mais ont obtenus des prix nationaux. La raison de ces deux « success stories » est la portée cantonale de leur contenu et la mise en réseau de compétences diverses pour un objectif commun. C'est dans cet état d'esprit que nous avons créé un pôle recherche-développement-stratégie à l'interne de l'Union fribourgeoise du Tourisme pour coordonner plusieurs projets.

#### **Tout d'abord au niveau stratégique – l'agilité et la mise en réseau comme objectifs stratégiques**

- 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. Si la valorisation du patrimoine naturel et culturel se poursuit avec les succès des projets Dzin.ch et l'esprit des lieux, le développement des infrastructures et des offres est un processus souvent plus complexe et plus long.
- Im Einklang mit der Vision 2030 verfolgt der FTV mehrere strategische Projekte wie zum Beispiel das Lean Destination Management. Dieses zielt darauf ab, Kompetenzen zu vernetzen und die touristischen Strukturen des Kantons Freiburg zu vereinfachen. Gemeinsam mit den Regionalen Tourismusorganisationen wird ein Inventar der Abläufe im Freiburger Tourismus sowie der Ressourcen und Kompetenzen erstellt. unterstütztes Projekt mit dem Ziel, die Strukturen des Freiburger Tourismus zu vereinfachen. Es wurde vor 18 Monate gestartet und kommt in eine wichtige Phase, in der es darum geht, realistische Ziele zu definieren und Szenarien vorzubereiten. 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 noch besser koordiniert werden.

#### **Au chapitre des structures touristiques, simplification doit rimer avec efficacité**

- Avec le soutien juridique indispensable du canton et du département de l'économie et de l'emploi en particulier et d'un groupe de travail ad'hoc émanant du comité de l'UFT, nous allons attaquer cet important chantier. Nous souhaitons mener nos réflexions avec les termes ensemble et pour nos hôtes comme axes de travail. Le contenu et l'échéancier doivent encore faire l'objet de différentes discussions mais certains chapitres de notre base légale qui date de 2005 ne sont plus adaptés aux besoins actuels du tourisme fribourgeois.



### **Au niveau opérationnel – des outils performants pour les prestataires et les hôtes**

- Renforcement de l'Observatoire fribourgeois du tourisme
- Etude d'impact économique – volet 2
- 'Easy CheckIn' – simplification de l'enregistrement
- Poursuite des actions du Fonds de marketing touristique coordonné

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

- 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. Vous aurez d'ailleurs la possibilité de consulter la version digitale de notre rapport annuel où les chiffres des différents outils statistiques seront actualisés trimestriellement
- Comme annoncé l'an dernier et pour obtenir une cartographie complète du canton et ainsi servir de filtre aux prochains investissements, l'étude d'impact économique est étendue à chaque district. Les sondages ont débuté et jusqu'à la fin de l'année. 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.
- Les premiers résultats seront publiés au printemps 2019.

### **EasyCheckIn**

- Cela reste un anglicisme, mais aussi facile à comprendre que la solution que nous voulons proposer à nos hébergeurs et à nos hôtes. Un enregistrement facilité lors de l'arrivée, une utilisation efficace des données pour les entités concernées, un respect de la protection des données et des propositions concrètes pour découvrir les attractions et curiosités du tourisme fribourgeois. Le défi est ambitieux, tous les représentants des hébergements sont intégrés dans le processus, le programme est soutenu par la Confédération et Innotour, d'autres régions touristiques sont intéressés et son entrée en vigueur est prévu en 2020 après une année 2019 consacrée aux tests et aux améliorations.

### **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. Les séances mensuelles de la commission des directeurs permettent de coordonner les actions de marketing et de promotion et d'assurer un lien direct et efficace vers Suisse Tourisme qui coordonne une partie de nos investissements sur les marchés et dans les segments les plus adaptés à nos particularités.

Les défis sont nombreux, mais nous savons que nous pouvons compter sur votre soutien pour poursuivre notre progression et nous rapprocher encore plus de nos hôtes qui souhaitent vivre des expériences extraordinaires, proposés par des gens... ou des Dzin, qui les accueillent avec fierté, sourire et compétence.

Pour conclure, je voudrais remercier le Directeur de l'économie et de l'emploi, M. le Conseiller d'Etat Olivier Curty, ses équipes et l'ensemble des services du Canton avec qui nous collaborons 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.

Une mention particulière à toute l'équipe de l'Union fribourgeoise du Tourisme qui s'engage avec compétence et motivation pour le développement de la 13ème région touristique suisse, certes petite en taille mais porteuses de nombreux projets innovants.

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 Région, je vous remercie pour votre attention.

*Seule la version énoncée fait foi.*