

Politique touristique de la commune d'Évolène

EVO2025, reflet d'une identité, de patrimoines et
de traditions vivantes partagés ...

*la référence du développement économique et touristique Evolénard
pour aujourd'hui et pour demain*



Projet	Politique touristique de la commune d'Evolène	
Coordination	Pacte3F, Anne Sophie Fioretto	
<i>Modération des ateliers participatifs</i>	<i>Dominique Fumeaux, Cacique Sàrl Gabriela Kampf, SANU François Parvex, SEREC Sàrl</i>	
Versions	N°1 provisoire, pour validation auprès du conseil communal	5 nov. 2013
	N°2 version finale pour validation en Assemblée Primaire	26 nov. 2013
Validation	Assemblée Primaire	11 déc. 2013

Table des matières

1. PRÉAMBULE	4
1.1. LA DÉMARCHE : UN PROCESSUS PARTICIPATIF NOVATEUR	4
UNE POLITIQUE TOURISTIQUE CONSTRUITE DANS LE CADRE D'UN PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE	5
1.2. LA MISE EN ŒUVRE : UN OUTIL FACILITATEUR, LA MARQUE TERRITORIALE EVO2025	5
2. LA VISION TOURISTIQUE : 6 IDÉES-FORCES	6
3. OBJECTIFS ET PLANS D' ACTIONS	8
3.1. IDÉE – FORCE 1 (ID1) – ORGANISER LE PILOTAGE DE LA DESTINATION	8
3.2. IDÉE – FORCE 2 (ID2) – DÉVELOPPER UN TOURISME 4 SAISONS	9
3.3. IDÉE – FORCE 3 (ID3) – CRÉER LA MARQUE TERRITORIALE EVO2025	9
3.4. IDÉE – FORCE 4 (ID4) – GRANDS PROJETS ET DÉVELOPPEMENT DE PÔLES D'ATTRACTIVITÉ TOURISTIQUE	10
3.5. IDÉE – FORCE 5 (ID5) – PROFESIONNALISATION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE	10
3.6. IDÉE – FORCE 6 (ID6) – QUALITÉ DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE	10
4. CONCLUSIONS	11
5. ANNEXES : LES FICHES D' ACTIONS	11



La Dent Blanche, symbole emblématique de la Haute Montagne

1. Préambule

1.1. La démarche : un processus participatif novateur

Afin de se conformer à la loi valaisanne du tourisme, et de disposer d'une feuille de route pour le développement économique et touristique de son territoire, la commune d'Evolène s'est engagée dans un **processus de co-construction de sa politique touristique : EVO 2025**.

L'objectif est de stimuler la responsabilité de tous les acteurs du tourisme et de définir les conditions – cadres du développement touristique de demain.

Au 19^{ème} siècle, le tourisme a été subi, plus qu'il n'a été souhaité ... Aujourd'hui, le tourisme est la seule activité économique créatrice de valeur ajoutée et se doit d'être performante et durable. Les bonnes questions doivent donc être posées : **le tourisme, oui mais pourquoi ? pour qui ? comment ?**

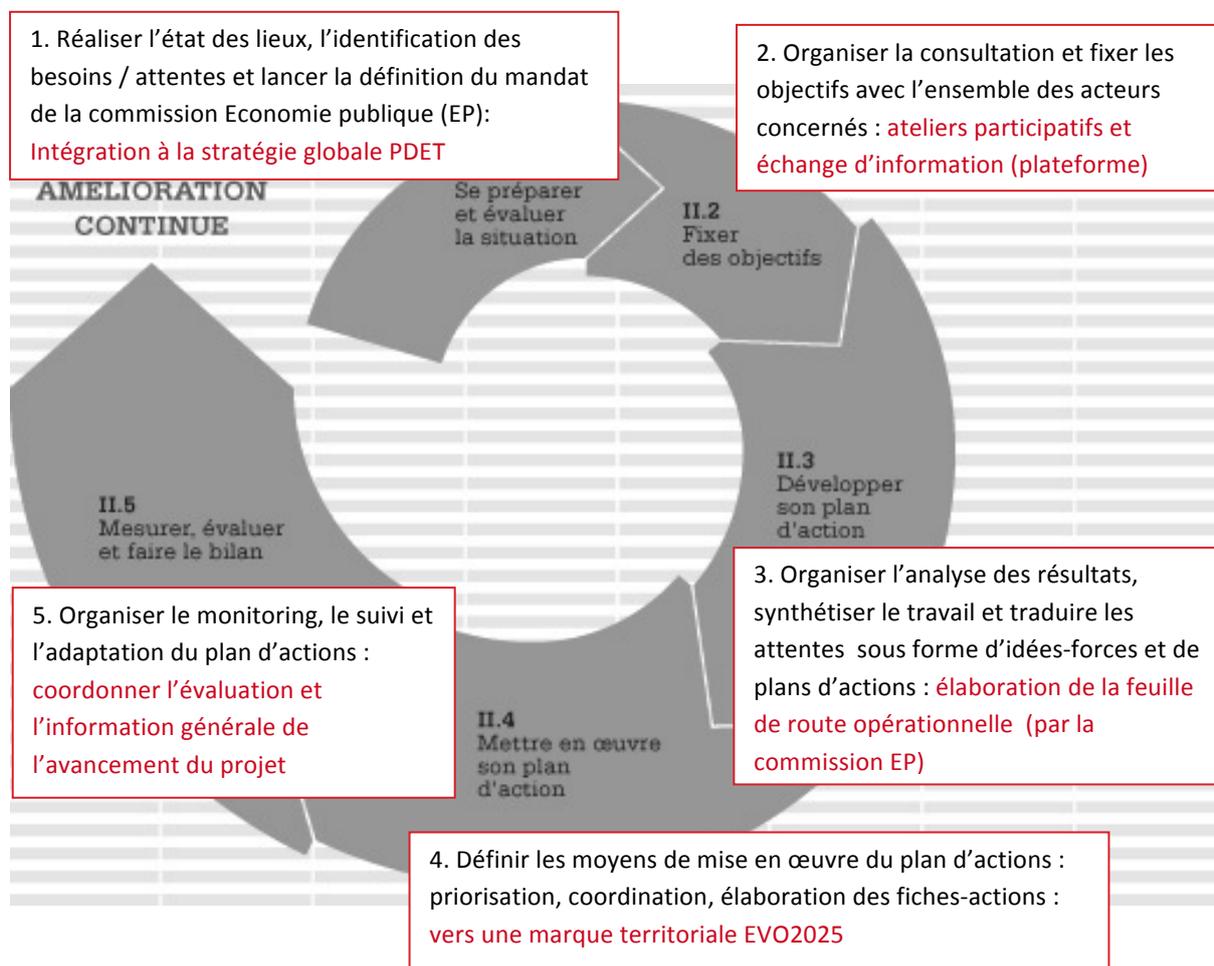
La commune d'Evolène a choisi de répondre à ces questions en impliquant l'ensemble de la population et des acteurs touristiques. En mettant sur pied un document – cadre, mais également un processus de participation / concertation, la commune espère et attend de ses habitants, **une prise de conscience, une implication forte et un engagement sans faille dans la mise en œuvre** du plan de mesures qui découle de la réflexion.

En initiant la démarche, la commune entend prendre ses responsabilités en assurant la coordination et le financement des axes stratégiques de développement, et offre ainsi aux acteurs du tourisme des **conditions – cadres optimisées** pour un développement touristique qualitatif et performant. La démarche initiée s'inscrit ainsi dans un **processus d'amélioration continue** pour lequel la commune d'Evolène est référente.



Vie communautaire & traditions vivantes

Une politique touristique construite dans le cadre d'un processus d'amélioration continue



1.2. La mise en œuvre : un outil facilitateur, la marque territoriale EVO2025

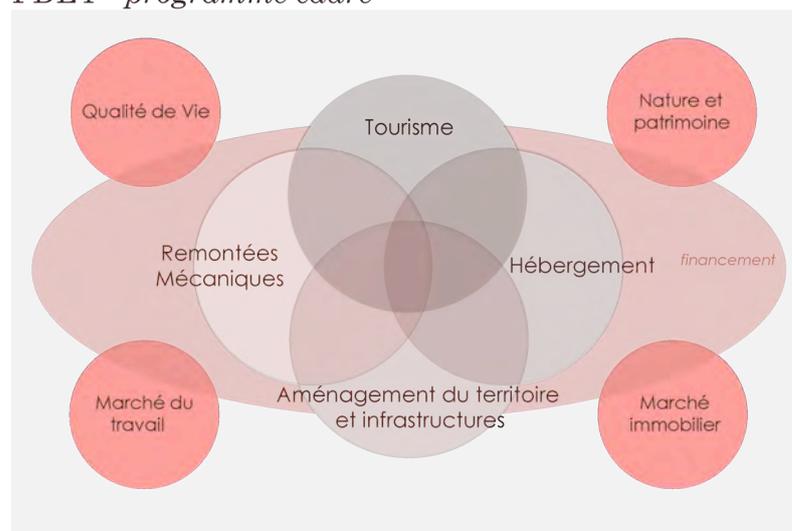
La politique touristique communale représente aujourd'hui le point d'orgue d'une stratégie plus globale initiée en 2010 (*Plan directeur de développement économique et touristique, PDET*), et se veut résolument **applicable et fédératrice**. Ainsi, les résultats de la réflexion se traduiront sur le terrain par la mise en œuvre d'un projet communautaire : **la création de la marque territoriale EVO2025**, comme outil opérationnel riche de sens pour l'expérience des hôtes comme pour le maintien de la qualité de vie locale.

Ainsi, proposant options stratégiques (Idées-forces) et scénarii de développement, la politique touristique révèle les forces et potentiels de la commune et marque le début d'une nouvelle ère touristique : **celle du développement de la marque territoriale EVO2025**, à laquelle chaque acteur aura pour mission de trouver sa place au sein de la chaîne de services touristiques pour contribuer au renforcement de l'attractivité du territoire et de l'identité Evolénarde.

2. La vision touristique : 6 Idées-forces

Conformément au programme – cadre dans lequel s'intègre la politique touristique communale, **6 axes stratégiques transversaux** ont été identifiés. Chacune des mesures du plan d'actions devra apporter des solutions pour atteindre les objectifs généraux présentés ci-après.

PDET - programme cadre



- Idée-force 1 : Organiser le pilotage de la destination**
Responsabiliser, (re-) structurer et créer des synergies entre les acteurs concernés par l'activité touristique.
- Idée-force 2 : Développer un tourisme 4 saisons (durabilité et diversification)**
Définir et mettre en œuvre la stratégie marketing 4 saisons de la destination en favorisant la création de nouveaux produits, d'offres et expériences touristiques pour chaque saison.
- Idée-force 3 : Promouvoir et valoriser l'identité Evolénarde via la création d'une marque territoriale associée à chaque produit ou événement touristique**
Coordonner et financer exclusivement les mesures et actions qui renforceront l'identité Evolénarde.
- Idée-force 4 : Organiser l'émergence de projets de territoire via la création de pôles touristiques**
Rationaliser et organiser la gestion de projets d'équipements et d'infrastructures dans le cadre de pôles d'activité thématiques : pôle ski alpin, pôle montagne, pôle culturel ...

- **Idée-force 5 : Professionnaliser l'activité touristique**
Organiser la sensibilisation, la formation du personnel et des prestataires et récompenser les nouvelles formes de collaborations / synergies
- **Idée-force 6 : Garantir la qualité de l'activité touristique**
Organiser la mise en place de processus qualité, l'évaluation des performances et de la qualité des services

Ainsi, EVO2025 s'articule autour de **22 objectifs** et **68 mesures** dont la réalisation aura nécessairement un impact économique, social ou environnemental sur l'évolution et le développement durable du territoire.



Terroir & Patrimoines

3. Objectifs et plans d'actions

La politique touristique Evolénarde s'articule autour de 3 volets thématiques, correspondants aux dimensions du développement durable et aux ateliers participatifs organisés au courant de l'été 2013.

Pour plus de clarté et d'opérationnalité, les plans d'actions sont synthétisés en fonction de l'idée-force principale et définissent les objectifs, mesures et responsabilités de chaque acteur du territoire, constituant ainsi les lignes directrices du développement. Les moyens et priorités d'actions sont dissociés de ces grandes lignes et sont détaillés dans les fiches d'actions. Ainsi, chaque acteur devra prendre connaissance des objectifs fixés et assumer pleinement les « ambitions partagées » de la destination.

3.1. Idée – force 1 (ID1) – organiser le pilotage de la destination

Idées forces	Enjeux	Objectifs (22)	Mesures (68)	Responsabilité
		Objectifs ID-1: 5	Mesures ID-1: 15	
ID1 - Organiser le pilotage de la destination	Définir les conditions-cadres	1.1 Structuration de la branche touristique comme levier de développement économique du territoire	1.1.1 Accompagner les études de fusion / restructuration des PME Locales	Commune via commission touristique Canton
			1.1.2 Inciter les PME à ré-inventer leur modèle d'affaires	Commune via commission touristique
		1.2 Mise en place de moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre de la politique touristique	1.2.1 Création / animation d'un groupe de travail "financement" (task force)	Administration communale
			1.2.2 Application des décisions par l'élaboration de réglementations appropriées	Commune via commission touristique
		1.3 Création d'un système local de pilotage	1.3.1 Mettre en place un plan de communication communal favorisant l'échange d'information entre la acteurs: plateforme extranet, restructuration site internet, mise à disposition des études réalisées (base de données)	Commune via commission touristique
			1.3.2 Mise en place d'un tableau de bord / monitoring de suivi de la PT	Services techniques communaux
			1.3.3 Valorisation des bases de données existantes (statistiques, cartographie)	ERT
			1.3.4 Organiser des campagnes de "connaissance" du territoire et de la fréquentation, ainsi que la mesure du degré de satisfaction des hôtes	Commune via commission touristique
		1.4 Intégration des enjeux touristiques généraux	1.4.1 Organiser l'application de nouvelles réglementations cantonales et nationales	ERT via comité opérationnel
			1.4.2 Développement de synergies et participation à l'élaboration de stratégies régionales et/ou intersectorielles	Administration communale
		1.5 Encouragement des échanges d'expérience et des savoirs-faire	1.5.1 organiser des petits déjeuners économiques	Commune via commission touristique
			1.5.2 organiser des voyages d'études / visions locales	Commune via commission scolaire
			1.5.3 favoriser les évènements créateurs de liens intergénérationnels	ERT
			1.5.4 participer à des journées d'études: tourisme, innovation, etc.	ERT
			1.5.5 Encourager la création de collaborations / mise en réseau de partenaires	ERT

3.2. Idée – force 2 (ID2) – développer un tourisme 4 saisons

	Objectifs ID-2: 3	Mesures ID-2: 14	Responsabilités
ID2 - Développer un tourisme "4 saisons" Stratégie / développement touristique durable	2.1 Création de nouveaux produits touristiques / expériences à forte valeur ajoutée	2.1.1 Coordonner la réalisation de projets répondants aux objectifs de la PT	ERT
		2.1.2 Développer / intégrer un système de réservation et boutique on-line	ERT
		2.1.3 Développer et initier des partenariats "win win" pour la création et la promotion d'offres structurées	ERT
	2.2 Recherche de financements et soutiens financiers pour la mise en place de produits innovants	2.2.1 Création d'un "département opérationnel finances touristiques" en charge de la gestion / répartition des budgets	ERT
		2.2.2 encouragement à l'innovation	Canton
		2.2.3 Développer le sponsoring	ERT
		2.2.4 Soutenir les associations locales pour optimiser l'offre existante	ERT
		2.2.5 Soutenir les manifestations à fort impact (cahier des charges) et coordonner la politique événementielle	ERT
	2.3 Préservation et mise en valeur des richesses naturelles et paysagères, agricoles (terroir), patrimoniales (bâti), et des savoirs-faire	2.3.1 Inventorier et valoriser les sites d'intérêt	Commune via commission touristique
		2.3.2 Organiser la création d'offres de randonnée accompagnée	ERT
		2.3.3 renforcer la visibilité et la promotion de géomorphosites en créant une offre dédiée	ERT
		2.3.4 Organiser la création d'offres et d'expériences thématiques	ERT
		2.3.5 Valoriser les sites d'alpage et les bisces	ERT
		2.3.6 Encourager la rénovation et la mise en valeur de l'architecture Evolénarde	Commune via commission touristique

3.3. Idée – force 3 (ID3) – créer la marque territoriale EVO2025

	Objectifs ID-3: 3	Mesures ID-3: 8	Responsabilités
ID3 - Créer la marque territoriale EVO2025 Stratégie / développement touristique durable	3.1 Développement d'une stratégie de marketing expérientiel	3.1.1 Organiser la stratégie marketing "4saisons" en intégrant le volet "marketing expérientiel" et marque territoriale	ERT
		3.1.2 Création des fondements de la marque territoriale: guide de marque, code de marque, charte et cahier des charge des produits de la marque et des ambassadeurs	Commune via commission touristique
		3.1.3 Animer et promouvoir la marque territoriale EVO2025	ERT
	3.2 Valorisation / commercialisation et structuration de produits "identitaires": traditions, culture, terroir	3.2.1 Inventaire des produits existants et création de nouveaux produits "à dimension expérientielle": sentiers ludiques, expérience du jeu et réalité augmentée	ERT
		3.2.2 Structuration de l'offre via la création d'outils innovants: cartes, pass, club VIP	ERT
		3.2.3 Promouvoir et utiliser les nouvelles technologies pour la commercialisation et la visibilité de la destination	ERT
		3.3 Encouragement à l'implication locale, à l'innovation et au développement des savoir-faire	3.3.1 Encourager la vie communautaire et le bénévolat lors de manifestations clés
		3.3.2 Récompenser le rôle des personnalités / ambassadeurs	ERT

3.4. Idée – force 4 (ID4) – grands projets et développement de pôles d'attractivité touristique

ID4 - Grands projets et développement de pôles d'attractivité touristique	Objectifs ID-4: 5	Mesures ID-4: 15	Responsabilités
	Stratégie / développement territorial en lien avec le tourisme	4.1 Encourager et promouvoir les stratégies de dynamisation de l'hébergement touristique	4.1.1 Faciliter les démarches d'autorisation et d'équipement de projets hôteliers
4.1.2 Valoriser et promouvoir la stratégie d'incitation à la mise en location touristique			Groupe hébergement
4.2 Financement et soutien à l'émergence de projets de destination		4.2.1 Encourager la fédération des acteurs par branche (mise en réseau, collaborations)	ERT
		4.2.2 Mettre en place un fond de subvention à la rénovation / lits commercialisés	Commune via commission touristique
		4.2.3 Etablir les conditions - cadres à la réalisation de projets de destination (check list communale: processus, documentation, échéancier)	Commune via commission touristique
		4.2.4 Développer, réhabiliter et entretenir les équipements touristiques générant de la VA: places de jeux, via ferrata, piste de fond, sentiers, places de pique nique ...	Commune via commission touristique
4.3 Création et amélioration des infrastructures touristiques, culturelles et sportives		4.3.1 Réaliser l'inventaire des équipements et infrastructures et organiser une planification directrice (incluant les horaires des services et commerces)	Commune via commission touristique
		4.3.2 aménager des places de jeux pour enfants: "offre famille"	Commune via commission touristique
		4.3.3 développer des zones de loisirs et détente: "offre sportifs"	Commune via commission touristique
		4.3.4 développer une signalétique spécifique: "offre culturelle"	Commune via commission touristique
4.4 Organisation du plan de mobilité inter-pôles		4.4.1 coordonner l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan de mobilité EVO2025	Commune via commission touristique
		4.4.2 aménager les zones stratégiques: portes d'entrées, pôles	Commune via commission touristique
		4.4.3 créer des zones piétonnes et de rencontre	Commune via commission touristique
		4.4.4 encourager la mobilité alternative et le développement de navettes (gestion des flux)	Commune via commission touristique
4.5 Evo2025, un modèle énergétique		4.5.1 coordonner l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan directeur énergétique (PlanEter)	Commune via commission touristique

3.5. Idée – force 5 (ID5) – professionnalisation de l'activité touristique

ID5 - Professionnalisation de l'activité touristique	Objectifs ID-5: 4	Mesures ID-5: 11	Responsabilités
	5.1 augmentation du degré de professionnalisation de la branche touristique		5.1.1 Participer à des sessions de formation et formation continue
5.1.2 Soutien à la formation continue			Commune via commission touristique
5.1.3 Coordonner les horaires d'ouverture et fermetures des établissements touristiques			ERT
5.1.4 Valoriser la chaîne de valeur touristique			ERT
5.1.5 Coordonner l'organisation de cours de formation / programmes complets			ERT
5.2 Développement de la culture d'accueil et du service (conscience touristique)		5.2.1 Coordonner la diffusion et l'information sur la marque territoriale EVO2025: Evo 2025 day	ERT
		5.2.2 Sensibiliser la jeunesse aux métiers du tourisme	Commune via commission scolaire
		5.2.3 Favoriser la prise de conscience de l'importance de l'activité touristique via l'organisation de séminaires, journées thématiques	ERT
5.3 Valorisation des emplois de la branche touristique		5.3.1 Coordonner l'information sur les professions du tourisme	Commune via commission touristique
5.4 Amélioration des connaissances des langues étrangères et valorisation du patois Evolénard		5.4.1 Engager du personnel bilingue et favoriser les cours de langue pour le personnel local	ERT
		5.4.2 développer l'enseignement des langues et du patois à l'école, en favorisant les échanges linguistiques	Commune via commission scolaire

3.6. Idée – force 6 (ID6) – qualité de l'activité touristique

ID6 - Qualité de l'activité touristique	Objectifs ID-6: 2	Mesures ID-6: 6	Responsabilités
	6.1 Développement et mise en oeuvre de processus qualité		6.1.1 Initier le processus d'amélioration continue via le programme Valais Excellence
6.1.2 Soutenir les démarches de labélisation			Commune via commission touristique
6.1.3 Déposer une demande de participation au programme Enjoy Switzerland			Commune via commission touristique
6.2 Sensibilisation de la population et des prestataires touristiques à l'amélioration des performances des entreprises		6.2.1 Coordonner la mise en place d'un programme de sensibilisation à l'accueil et à la qualité des services	ERT
		6.2.2 Encourager les initiatives écologiques chez les prestataires	Commune via la commission environnement
		6.2.3 Encourager la meilleure gestion des ressources et limiter l'impact (déchet, GES) sur le territoire	Commune via la commission environnement

4. Conclusions

La politique touristique adoptée par le conseil communal d'Evolène, en concertation avec ERT et **soumis aux partenaires économiques et touristiques lors de séance publique du 26 novembre 2013**, détermine la vision de la commune et précise les objectifs, la répartition des rôles et les mesures prévues pour atteindre ces objectifs.

Sa mise en œuvre exige des **actions concrètes**, sur la base des fiches d'actions distribuées à chaque acteur touristique et sera soumise à une évaluation bi-annuelle, réalisée par la commission touristique communale. Un monitoring sera mis en place et l'état d'avancement des mesures sera communiqué via la plateforme EVO2025 et le bulletin d'information communal.

A travers l'organisation du suivi et de l'évaluation annuelle de l'avancement de la politique touristique telle que validée à l'issue de la mise en consultation par la population et les services de l'état, la commune d'Evolène est le garant du succès de la démarche et se doit de mettre en avant, autant que possible, les dynamiques locales qui sauront répondre aux enjeux du développement touristique de demain : **la construction de la marque territoriale est en marche !**

5. Annexes : les fiches d'actions

Afin d'assurer la mise en œuvre et d'encourager la responsabilisation de tous les acteurs touristiques, le plan de mesures est complété par des **fiches d'actions** élaborées pour chaque type d'acteur et en fonction des objectifs fixés.

Evolène le, 26 novembre 2013

Par son Président, Damien Métrailler

Par son conseiller communal en charge du tourisme, Serge Gaudin

Par le Conseil communal