
**Procès-verbal de l'assemblée générale publique
du jeudi 27 mai 2010
à l'Ecole hôtelière Glion Institut of higher education à Bulle**

Président :	M. Philippe Thuner
Invités et membres présents :	185
Invités excusés :	plus de 200
Invitations envoyées :	1150
Procès-verbal :	Gisèle Merminod, Secrétaire générale

ORDRE DU JOUR

1. **Ouverture et salutations** par M. Philippe Thuner, Président de l'ARH
2. **Souhait de bienvenue** par M. Dino Sante Demola, Président de l'AFH
3. **Message du Président**
4. **Rapport du Président** sur l'activité de l'association et informations sur l'assemblée interne des membres et des délégués - Hommages
5. **Exposé de M. Guglielmo Brentel, président d'hotelleriesuisse**
6. **Allocutions officielles :**
 - **Présentation de M. Michel Rochat, nouveau directeur de l'EHL**
 - **Allocution de M. Yves Menoud, Syndic de la ville de Bulle**
 - **Allocution de Mme Solange Berset, Présidente du Grand conseil fribourgeois**
 - **Allocution de M. Béat Vonlanthen, Conseiller d'état en charge du Dpt de l'économie et de l'emploi du canton de Fribourg**

**Exposé de M. Dominique de Buman, Président de la Fédération suisse du tourisme sur le thème :
« La Fédération suisse du tourisme face aux nouveaux défis du tourisme suisse »**

Salutation de M. Christian Beck, directeur du Campus de Bulle, moderne et dynamique qui a été spécialement conçu pour l'enseignement supérieur. Tout comme Glion, il offre aux étudiants toute une panoplie de loisirs, d'activités culturelles et sportives. Il remercie l'ARH de tenir ses assises au sein de ce campus et souhaite à chacun une belle journée à Bulle, même si la météo n'est pas de la partie, surtout en ce début de matinée très arrosé.

1. Ouverture et salutations par M. Philippe Thuner, Président

C'est un grand honneur pour le Président d'ouvrir la deuxième assemblée générale de l'ARH convoquée dans cette charmante et paisible cité de Bulle où tout nous invite à prendre le temps de vivre. Il remercie les quelque 185 participants d'avoir fait le déplacement dans l'un des nouveaux cantons de notre association souhaite à toutes et à tous une très cordiale bienvenue.

Afin de réduire le temps consacré aux salutations qui pourrait finir par être multiplié par quatre comme le nombre des cantons associés, cette année la liste des nombreuses personnalités à saluer déroule à l'écran. Le président ne salue que quelques personnes, en demandant à toutes les éminentes personnalités présentes dans cette salle d'excuser ce mode de faire rendu nécessaire par l'inter - cantonalité de notre association. Il ne veut pas citer tous les invités qui n'ont pas pu répondre à notre invitation, puisque ce sont plus de 200 personnes qui se sont excusées, des milieux politique, économique, religieux, hôtelier, touristique, professionnel et de la presse.

La liste des personnes présentes est disponible au secrétariat.

2. Souhait de bienvenue par M. Dino Sante Demola, Président de l'AFH

D. Demola, au nom de la section Fribourg de l'Association Romande des Hôteliers se fait un honneur d'accueillir cette année à Bulle la 2^{ème} assemblée générale annuelle de l'ARH.

Le canton de Fribourg, situé sur la frontière linguistique de la Suisse allemande et romande, s'étend de la région du lac de Morat avec ses vins du Vully et son jardin potager de la Suisse jusqu'aux Préalpes fribourgeoises, allant du Lac Noir (Schwarzee) avec ses chalets pittoresques et son Lac Idyllique jusqu'à Charmey, le Moléson et la Gruyère avec ses fameux fromages et sa crème double.

Le canton de Fribourg est un canton bilingue, il dispose de deux langues officielles : le français et l'allemand. Le français est parlé par environ 63,2 % des habitants, l'allemand par 29,2 % des habitants principalement situés dans l'Est du canton. Les germanophones parlent principalement des dialectes suisse-alémaniques, mais l'allemand standard (Hochdeutsch) est utilisé à l'écrit, ainsi que dans les écoles et pour toutes les fonctions officielles.

On y parle principalement le dialecte singinois *Senslerdeutsch* ou *Seislertütsch*. Celui-ci a tendance à disparaître et à être remplacé par le dialecte bernois *Bernerdeutsch* ou *Bärntütsch*.

D'autres langues sont parlées dans le canton, sans être officielles. Le *Bolze* est un patois de la basse-ville (vieille ville) de Fribourg, c'est un mélange de singinois et de français. Les patois fribourgeois, dialectes issus de l'arpitan (ou francoprovençal), sont surtout parlés à la campagne par les personnes d'un certain âge, ce qui risque à court terme de causer leur disparition (aujourd'hui, peu de personnes le comprennent encore et il survit principalement par la musique, bon nombre de chants traditionnels ayant été rédigés dans ces patois). La zone assignée au français (langue officielle) appartient traditionnellement au francoprovençal.

La Société des patoisants de la Gruyère (fondée en 1984) a pour but de maintenir la connaissance et l'usage du patois Gruyérien. Elle est notamment à l'origine de l'édition d'un dictionnaire patois-français ainsi que de cours de conversation. C'est son président Joseph Comba qui a réalisé la traduction en patois de la bande dessinée de Tintin l'Affaire Tournesol parue durant la première moitié de l'année 2007 à l'occasion du centenaire de la naissance d'Hergé sous le nom L'Affère Tournesol.

L'histoire du drapeau du canton de Fribourg

Le Duc Berthold IV de Zaehringen fonda la Ville de Fribourg en 1157. L'histoire raconte qu'il était alors à la chasse et que, surpris par la nuit et par l'orage, il se perdit et fut accueilli pour la nuit par un bûcheron. Ce dernier étant fort pauvre, il le fit dormir sous deux sacs, l'un de farine et l'autre de charbon. Le Duc voit, en s'éveillant le lendemain matin, ses vêtements à moitié blancs et à moitié noirs. C'est ainsi qu'il décida que la ville qu'il allait fonder aurait comme "couleurs" le blanc et le noir. Au fil du temps, cet emblème est devenu celui, non plus de la ville, mais du canton de Fribourg.

Dans le chaudron à surprises de la section organisatrice, une mijotée de produits du terroir et de bonne humeur sont à découvrir, alliant le travail à la détente. D. Demola souhaite à tous une cordiale bienvenue en Gruyère et un « Buon divertimento » .. tout en conseillant les participants de se laisser surprendre . . .

3. MESSAGE DU PRESIDENT

Texte séparé et disponible sur le site Internet : www.hotellerieromande.ch

4. Rapport du Président

sur l'activité de l'association et informations sur l'assemblée interne des membres et des délégués

Les principaux thèmes, hors activités routinières ou statutaires, abordés lors de l'assemblée interne sont les suivants :

- Mise en place de l'ARH
 - Fumée passive
 - Finalisation de l'action Raiffeisen Vaud-Genève
 - Infrastructures et transports
 - Tourisme Neuchâtel – Jura
-
- **Situation financière** : cette année, le compte d'exploitation laisse apparaître un excédent de recettes de fr. 83'250.25. La situation financière est saine. Les comptes 2009 et le budget 2010 ont été adoptés.
 - **Nouveaux statuts de l'ARH** : L'assemblée a également adopté les nouveaux statuts de l'ARH, qui sont une adaptation des anciens aux changements légaux intervenus ces dernières années, notamment dans le code civil et le code des obligations, ainsi que le regroupement des sujets par chapitre.

Au chapitre des démissions et élections, dans la section Montreux-Riviera, il faut noter le départ du Codir à fin 2009 de **Bernard Tschopp**, vice-président et trésorier. **Daniel Kraehenbuehl**, a vendu l'Hôtel Helvétie et a décidé de se retirer de ses fonctions au sein du Conseil des régions. Pour le remplacer, **Olivier Lehrman**, de l'Hôtel Préalpina, à Chexbres, a été proposé par la section et élu. Quelques changements au niveau des délégués à notre assemblée et à celle d'hotelleriesuisse sont également intervenus dans les sections.

Les vérificateurs en 2010 sont :

M. **Eric Coulaud**, Hôtel Bristol à Villars, vérificateur pour la deuxième année

et M. **Yves Favre**, Hôtel de la Couronne, à Avenches, vérificateur pour la première année.

M. Raymond Surchat, Au Parc Hôtel à Fribourg, pour la section Fribourg, a été élu 1^{er} vérificateur suppléant, en remplacement d'Yves Gillet, et M. Antoine Chaumeron, Hôtel Palafitte à Neuchâtel, pour la section Neuchâtel-Jura, a été élu 2^{ème} vérificateur suppléant.

Au niveau de l'actualité, 2009 fut une année importante, pas seulement en événements, mais en réflexions et en actions en faveur de la branche économique. Le Président remercie les organismes qui ont collaboré dans les 4 cantons membres de l'ARH. Il souligne le rôle important joué par **les médias** pour faire connaître à une grande échelle au public le rôle primordial de la branche touristique pour notre région et nos cantons.

Hommages et remerciements

Au Comité de direction depuis 2005, **Bernard Tschopp** a quitté ses fonctions de vice-président et de trésorier à fin 2009 pour des raisons personnelles. Le Président profite de cette occasion pour le remercier vivement de son engagement et de l'intérêt qu'il a toujours porté à l'activité de l'association.

Daniel Kraehenbuehl a vendu son Hôtel Helvétie et a décidé de terminer son mandat au sein du Conseil des régions de l'ARH qu'il occupait depuis un peu plus de deux années. Le Président relève combien l'association a pu apprécier durant cette courte durée ses interventions toujours très habiles et de bon aloi.

Après 35 ans de service, dont 20 années en qualité de directeur général d'hotels, **Jean-Paul Genoud** a passé la main. Durant les nombreuses années de collaboration, l'association a pu apprécier ses compétences, son respect aussi bien de la clientèle que de ses collaborateurs, et par-dessus tout l'élégance et la convivialité... Voir la poésie ... qui le caractérisent. Au nom de l'ARH, il forme ses vœux pour une semi retraite bien remplie, comme président d'Hotels Assurances SA, sans oublier les virées à vélo.. Secret de son physique de jeune premier.

Quelques dates importantes :

- Le **forum des hôteliers** se tiendra le mardi 9 novembre dans le cadre du salon Gastronomica à Beaulieu-Lausanne, le nouveau concept est à découvrir sur le film disponible sur www.hotelesreiomande.ch.
- **L'Assemblée générale 2011 de l'ARH**, qui aura lieu le jeudi 26 mai et sera organisée par la section de La Côte, quelque part entre Morges et Nyon.

5. Exposé de M. Guglielmo Brentel, président d'hotelleriesuisse

Présentation PP et texte disponibles sur site Internet : www.hotellerieromande.ch

6. Allocutions officielles :

- **Présentation de M. Michel Rochat, nouveau directeur de l'EHL**

Agé de 54 ans, Vaudois d'origine, il a beaucoup voyagé, notamment aux USA, à Singapour, aux Indes, en Australie. Diplômé HEC et Ecole polytechnique, il travaillait il y a 30 ans chez Price Water House et – pour l'anecdote - contrôlait les comptes de l'EHL. Ensuite, il a créé une société d'aménagement du territoire et de développement économique avant de rejoindre le canton de Vaud, à la direction de l'enseignement supérieur.

Sa vision à la direction générale de l'EHL, il la résume en insistant sur les points suivants :

- les étudiants sont les clients. En travaillant à la qualité de la formation on sert la branche professionnelle et l'économie.
- les étudiants doivent recevoir une formation "hands on", il faut redonner de l'importance à la pratique professionnelle. Il faut développer des compétences.
- les étudiants ne s'intéressent pas seulement aux grandes chaînes étoilées, mais aussi aux petits hôtels et hôtels de famille où l'on peut réaliser des projets professionnels très intéressants et travailler dans des institutions à taille humaine. Il aimerait faire redécouvrir aux étudiants le marché suisse des hôtels de famille.
- M. Rochat veut revaloriser le marché de l'accueil –de l'art de l'accueil- en soulignant que les métiers de services sont les plus beaux
- Il relève enfin le développement fantastique du marché de l'art de l'accueil dans de nombreux domaines: hospitalier, homes pour personnes âgées, jardins d'enfants, etc.

- **Allocution de M. Yves Menoud, Syndic de la ville de Bulle**

M. Menoud remercie l'ARH d'avoir choisi la ville de Bulle pour tenir ses assises. Il présente sa ville qui, avec la fusion intervenue en 2006 avec le village de la Tour-de-Trême, compte maintenant près de 19'000 habitants, sur un territoire de 2,4 km².

Entourée d'une chaîne de montagnes, principalement le Moléson, Bulle a maintenu les foires et les marchés de bétail qui ont fait sa renommée depuis des siècles, mais elle a également fait de gros efforts pour promouvoir les activités dans les secteurs secondaire et tertiaire. Avec la proximité de l'autoroute, Bulle chef lieu du district est le pôle économique de la Gruyère et la 2^{ème} ville du canton, elle a enregistré une forte croissance démographique, avec l'arrivée de nombreuses entreprises locales et internationales, sa population a plus que doublé depuis le début du siècle. Les infrastructures de tous genres ont été réalisées, salle de spectacle, complexe polyvalent avec centre de congrès, école de musique, école hôtelière privée, etc.

M. Menoud est fier de mentionner que sa ville a reçu le label « cité de l'énergie » en septembre 2007. La route de contournement, inaugurée en septembre 2009, apportera un désengorgement de la circulation de transit. Un réseau de transport public performant a également été mis en place. Pour M. Menoud, Bulle est reconnue pour avoir développé un tissu industriel de qualité, il se réjouit – pour compléter le tableau - de la construction du nouvel hôtel Ibis, ainsi que de l'agrandissement de l'Hôtel du Rallye qui va doubler sa capacité hôtelière. Il ne voudrait pas conclure sans mettre en avant la principale industrie qu'est celle du Gruyère, qui existe depuis toujours.

- **Allocution de Mme Solange Berset, Présidente du Grand conseil fribourgeois**

S. Berset apporte les salutations officielles du Grand Conseil et remercie l'ARH d'avoir choisi le canton de Fribourg pour y tenir vos assises annuelles.

La racine du mot hôtel indique la mission d'accueil. Ce mot hôtel résume pour elle la tâche principale de l'hôtelier: l'accueil. Les hôteliers sont des experts non seulement en hospitalité et en communication, mais ils transforment l'accueil en art et ceci n'est pas une mince affaire.

Dans le canton de Fribourg, le tourisme est un secteur de l'économie qui a fait l'objet d'une étude approfondie, sous la houlette de l'Union fribourgeoise du tourisme. Un volume appelé « Stratégie de développement du tourisme fribourgeois vision 2030 » a été édité.

Cette étude fait un état des lieux et nous donne les pistes de la politique touristique dans une perspective d'essor afin de faire évoluer ce secteur touristique en conformité avec les aspirations des hôtes et de la population d'accueil dans le respect du développement durable. L'idée et la volonté étant à terme de doubler l'apport annuel du tourisme à l'économie cantonale fribourgeoise. Les partenaires sont nombreux entre l'Etat, les communes, les associations touristiques et professionnelles, les entreprises et les privés. Il s'agit de mettre en œuvre les synergies nécessaires entre tous les acteurs concernés. Et bien sûr, ces perspectives ne pourront être réalisées qu'en étroite collaboration avec les cantons voisins et elle salue le fait que le canton de Fribourg fasse partie de l'association romande des hôteliers.

Pierre Dac disait « la prévision est un art difficile surtout lorsqu'elle concerne l'avenir » Effectivement rien n'est simple ! Une chose est certaine, nous aurons toujours besoin des hôtelières et hôteliers, besoin de leur accueil et de leur savoir-faire en hospitalité. L'avenir se jouera positivement dans ce secteur, à l'instar d'autres, s'il y a la volonté de se poser les bonnes questions, la volonté d'oser se remettre en question et la volonté de faire progresser le secteur hôtelier.

Le Centre patronal et la fédération des entreprises romandes ont fait paraître un petit volume sur la responsabilité sociale des entreprises – une approche volontaire dans les PME, réalisation à laquelle Philippe Thuner, Président, a participé. La définition qui est faite de ce qui est appelé « la responsabilité sociale des entreprises » est un développement durable appliqué à l'entreprise, elle repose sur la volonté d'instaurer un équilibre entre les trois piliers: économique, social et environnemental.

Ce volume propose des clés pour se poser les bonnes questions vis-à-vis de tous les partenaires (les clients, les fournisseurs, les collaborateurs et également vis-à-vis de la collectivité et des autorités politiques). C'est ainsi une démarche qualifiée d'efficace pour favoriser la transparence et le dialogue avec tous les acteurs concernés.

Elle s'est attardée sur les avantages et les atouts des organisations professionnelles, telle que l'ARH, et a relevé un avantage primordial: c'est qu'en étant unis, dans une même association, la branche a davantage de poids et de force de conviction vis-à-vis des autorités politiques et des autres acteurs du tissu économique.

Les politiques assument des responsabilités politiques, les hôteliers des responsabilités économiques. Elle pense que trop souvent tous ont tendance à travailler sur la base de connaissances, acquises il y a quelquefois des années. Or il faut absolument avoir la volonté de renouveler, en permanence, ses connaissances et de les approfondir. Ces deux mondes, le politique et l'économique, sont unis par la nécessité de créer un environnement économique et social pour le bien de la communauté. Ils sont ouverts l'un à l'autre, ils doivent collaborer, communiquer.

- **Allocution de M. Béat Vonlanthen, Conseiller d'état en charge du Dpt de l'économie et de l'emploi du canton de Fribourg**

Une formation de qualité est la clé de voûte d'une prospérité durable tant pour les individus que pour les entreprises ou les collectivités.

En tant que Président du gouvernement fribourgeois, et plus particulièrement en tant que Ministre de l'Economie et de l'Emploi, B. Vonlanthen est particulièrement heureux de pouvoir assister à la deuxième assemblée générale dans ce temple « cinq étoiles » de la formation hôtelière.

Ce n'est en effet pas sans une pointe d'orgueil qu'il aime à rappeler que Les Roches-Gruyère University of Applied Sciences est la première HES privée accréditée par la Confédération en matière de formation hôtelière. LRG est un symbole de cette formation de qualité, un symbole d'excellence.

La création l'an passé de l'association est d'ailleurs pour lui un autre symbole très fort. Le choix de regrouper en pleine tempête économique les cantons de Vaud, de Neuchâtel, du Jura et de Fribourg au sein d'une même entité est un exemple de clairvoyance. Pour lui, la collaboration intercantonale était nécessaire au développement économique de chacun, à plus forte raison en période de crise. L'espace régional va en effet prendre de plus en plus d'importance dans les années qui viennent. Il l'a remarqué en bien des domaines, notamment dans les Transports publics, l'Energie ou la Promotion économique. La récente création du Greater Geneva Berne Area est un exemple de cette collaboration accrue entre les cantons. L'action va donc très précisément dans le sens de cette évolution.

L'an passé à pareille époque, il a eu le plaisir de se réjouir avec les hôteliers fribourgeois des records réalisés par la branche en 2008. Le canton avait pour la première fois franchit le seuil des 400'000 nuitées. Au niveau national, l'euphorie a toutefois été de courte durée. Le séisme provoqué par les dérives du monde financier a brutalement grippé l'économie mondiale et l'année 2009 a été, pour beaucoup, celle où il a fallu payer les pots cassés. Heureusement, l'hôtellerie suisse a pu limiter la casse. Comme l'a relevé M. Demola, c'est notamment parce qu'elle a su mettre à profit les périodes de vaches grasses pour diversifier son offre et améliorer la qualité de ses prestations.

Il félicite aujourd'hui les hôteliers pour leur professionnalisme, leur énergie et leur clairvoyance. Pour lui : **face aux difficultés conjoncturelles, le pari de l'innovation, de l'excellence et de la qualité est le plus judicieux qui soit.** En tant que Directeur de l'Economie du canton de Fribourg, il aimerait pouvoir faire part de pronostics enthousiastes après ces mois de turbulences. Pourtant, même si les signes d'une reprise sont bel et bien là dans notre pays, les incertitudes sont encore nombreuses sur la stabilité de cette tendance. Au niveau international, l'ampleur des plans de relance mis en place a certes permis de juguler la crise. Mais comme l'a relevé le Fonds Monétaire International dans un récent rapport, le niveau d'endettement alarmant de certains pays pourrait bien compromettre la reprise mondiale.

En résumé, si nous avons de bonnes raisons d'être optimistes sur les moyens et long termes, il faut rester prudent quant aux pronostics sur le court-terme. Il serait sage de placer l'année 2010 sous le signe de la consolidation des acquis, et surtout d'une offensive généralisée pour l'amélioration de la compétitivité. Pour l'hôtellerie, cela signifie améliorer encore et toujours la qualité des prestations, la formation du personnel, chercher des moyens d'innover, de se distinguer pour accroître sans cesse l'attractivité de son offre.

Du côté de Fribourg, la crise économique a frappé moins durement que dans la plupart des cantons voisins. Le tissu économique particulier ainsi qu'un plan de relance très offensif ont permis de limiter les dégâts. D'ailleurs, au niveau des nuitées hôtelières, 2009 a été le deuxième meilleur exercice de son histoire. Il n'en reste pas moins que le canton est pleinement engagé dans cette offensive généralisée pour l'amélioration de la compétitivité, et cela notamment dans le secteur du tourisme.

Une nouvelle stratégie de développement du tourisme fribourgeois a été mise sur pied, la Vision 2030. Et les premières mesures sont désormais en chantier.

Concernant directement la branche hôtelière, il a été constaté un manque chronique de lits. L'Union Fribourgeoise du Tourisme a ainsi mis sur pied un groupe de travail qui se penchera sur l'hébergement en abordant :

- L'état des infrastructures existantes aussi bien hôtelières que para-hôtelières.
- Il étudiera aussi la question de la commercialisation via un éventuel nouveau système de réservation.

Dans tous ces projets, les réflexions et réalisations s'orienteront autour du concept de développement durable et ses composantes sociale, économique et environnementale. Fribourg est un canton qui se distingue par la force de son secteur agro-alimentaire : le fromage bien sûr, mais aussi le chocolat. Villars à Fribourg, mais aussi Cailler à Broc, où Nestlé a ouvert une véritable Université du chocolat et vient d'inaugurer sa nouvelle maison pour les visiteurs. Pour dynamiser ce secteur, un cluster « Food & Tourism » est en train d'être mis sur pied, il sera le cinquième cluster piloté par le Pôle Scientifique et technologique (PST FR). Ce nouveau cluster aura pour vocation de marier, en quelque sorte, les produits du terroir et le tourisme doux dans un esprit à la fois très nature et très High Tech. Pour la branche hôtelière cette mesure sera du pain béni ou un cadeau en chocolat ?

Pour conclure, une évidence : que ce soit dans les cantons de Vaud, de Neuchâtel, du Jura ou de Fribourg, tous ont de l'or entre les mains en termes de potentiel touristique. Ces cantons offrent des paysages d'une splendeur et d'une diversité incomparables, le tout enrichi d'un patrimoine historique et culturel fantastique. De plus, la branche hôtelière a déjà atteint un niveau d'excellence reconnu internationalement. Il est donc à la fois possible de s'appuyer sur un environnement unique, et sur des capacités et des compétences tout aussi fantastiques. En résumé, c'est tout simplement leur potentiel qui est fantastique. Il insiste donc sur le fait que face à une concurrence de plus en plus acharnée, il faut sans cesse œuvrer à prendre et à conserver une longueur d'avance en termes de qualité d'accueil et d'excellence des prestations fournies à la clientèle. La collaboration inter cantonale incarnée désormais par l'ARH est, il en est convaincu, un outil puissant et efficace pour progresser ensemble sur le chemin d'une prospérité durable au niveau régional.


Exposé de M. Dominique de Buman, Président de la Fédération suisse du tourisme sur le thème : « La Fédération suisse du tourisme face aux nouveaux défis du tourisme suisse »

Texte disponible dès août 2010 sur le site Internet www.hotellerieromande.ch

Clôture de l'assemblée à 12h00

Lausanne, le 30 juin 2010

Association Romande des Hôteliers (ARH)



Gisèle Merminod
Secrétaire générale

Annexes :

Message de Philippe Thuner, Président ARH

Exposé et présentation de Guglielmo Brentel, Président hotelleriesuisse

Exposé de M. Dominique de Buman, Président de la Fédération suisse du tourisme sur le thème « La Fédération suisse du tourisme face aux nouveaux défis du tourisme suisse »