Crans-Montana

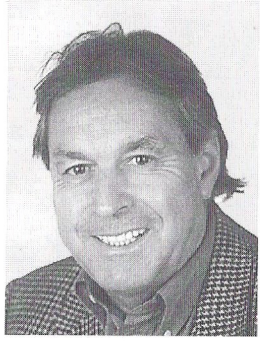
Vocation tourisme

Notre station de Crans-Montana est devenue en un siècle l'un des plus grands sites de villégiature de Suisse. L'histoire de ce développement extraordinaire ressemble étrangement à celle des grandes dynasties industrielles.

Tout a débuté avec un homme de passion, Louis Antille, qui, saisi par la beauté de l'endroit, a pris le risque fou de développer une station dans un site vierge et difficile d'accès; tout a continué avec un homme de génie, le Dr. Théodore Stéphani, qui a su exploiter les vertus climatiques de Crans-Montana.

Voilà le début d'une épopée qui modifiera complètement le paysage économique de notre région, plus particulièrement celui de notre commune. Ce développement conduira la commune de Montana d'une activité totalement centrée sur l'agriculture à la diversité des activités économiques pratiquées aujourd'hui.

Au travers de cet exposé, nous nous proposons de rappeler l'histoire de notre station, de retracer son évolution et tout particulièrement celle des organismes touristiques, d'examiner enfin les perspectives et les projets d'avenir de Crans-Montana.



Armand Bestenheider
Vice-président
de la municipalité

De l'histoire de la station

Afin de situer au mieux la naissance de la station, parcourons le texte rédigé par le Dr. Stéphani dans ses notes personnelles, à la fin du 19e siècle. Cette description est extraordinaire ! Elle peut paraître incroyable aux générations actuelles tant les choses ont changé depuis 100 ans.

« *En 1892, deux hôteliers de Sierre, M. Michel Zufferey et son beau-frère M. Louis Antille, édifièrent l'Hôtel du Parc, aux abords d'un vaste plateau situé à 1500 m. C'était une construction surtout en bois qui coûta de grands efforts, car nulle route ne conduisait à cet endroit, accessible seulement par des sentiers à mulets. Ces hôteliers avaient été frappés par la beauté du site, qu'agrémentaient six petits lacs et de grands bois de sapins et d'où l'on jouissait d'une vue merveilleuse sur la grande chaîne des Alpes valaisannes du Simplon au Mont-Blanc.*

» *On se rendait au Parc en prenant une voiture jusqu'au village de Corin, situé à quelques kilomètres de Sierre, et de là à l'aide d'un mulet ou d'une chaise à porteurs pour atteindre l'hôtel à*

Crans-Montana

Vocation tourisme

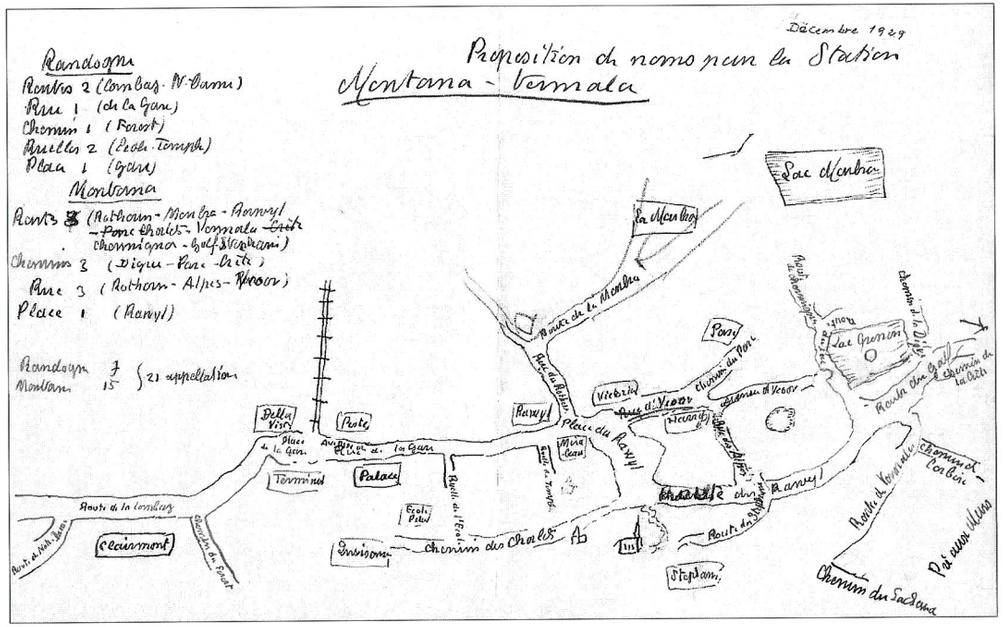
(suite)

1500 m. d'altitude. Cette altitude était exactement ce qu'il fallait pour être au-dessus de la zone des brumes et des brouillards en hiver.

»*Inutile de dire qu'au voisinage de cet unique hôtel, il n'y avait ni magasins ni ressources d'aucune sorte, et le fait que les naturels étaient à demi nomades ne facilitait pas les choses. En effet, presque tous ces paysans avaient à leur disposition un village situé en plaine vers leurs vignes et un autre à 1200 m. environ, comme le village de Montana, où souvent ne restaient que le curé et deux hommes de garde. Ils possédaient en outre des chalets étagés jusqu'à la limite des forêts vers 2000 m.*

»*Ils tissaient eux-mêmes leurs vêtements, faisaient eux-mêmes leur vin, tiraient leur subsistance de leurs cultures, de leur bétail, bref se suffisaient sans nulle transaction en possédant beaucoup de domaines divers, mais mal exploités à cause de leur vie nomade. Ils restaient ainsi dans une espèce d'indigence que ne connaissent plus les régions qu'a touchées la civilisation, dont ces gens restaient à l'écart au contraire de ceux de certaines vallées, comme celles d'Illiez ou de Zermatt fréquentées depuis longtemps par les étrangers*».

Proposition de noms pour la Station Montana-Vermala, décembre 1929



Crans-Montana

Vocation tourisme

(suite)

La station de Crans-Montana est donc née de la construction de l'hôtel du Parc par Louis Antille. Pour l'anecdote, le terrain de 3 hectares fut acheté à la Grande Bourgeoisie de Lens pour moins de 6'000 francs. La construction dura deux ans et coûta moins de 200'000 francs.

Le pari fou pris par Louis Antille allait connaître un dénouement inespéré avec la venue à Crans-Montana d'un homme d'exception, le Dr. Théodore Stéphani. Celui-ci pratiquait à Leysin. Ayant échappé à un attentat perpétré par un malade récalcitrant, il décida de changer d'air et chercha un lieu présentant un climat optimal pour soigner la tuberculose. Ce fut Crans-Montana.

Une fois encore, il faut souligner l'esprit d'entreprise de ces hommes. Comme le souligne Bojen Olsommer dans son texte «*Le Dr. Stéphani et la fondation de la station de Montana*», il fallait être fou pour «*créer une station en dehors de tout centre habité, amener les malades confortablement soignés (à Leysin) dans un simple hôtel de touristes*».

Ces épisodes démontrent bien, en cette période économique difficile, l'importance d'oser entreprendre. Bien entendu, toute l'histoire du développement de Crans-Montana a été marquée par de nombreux personnages et d'autres réalisations majeures; nous vous les rappelons ci-après par quelques dates:

Cent ans d'histoire

1892 Construction de l'Hôtel du Parc, premier hôtel de la station.

1893 Inauguration officielle de l'Hôtel du Parc.

1896 Ouverture de la première route arrivant à la station, une route à péage.

1899 Inauguration du Beauregard, premier sanatorium.

1905 Séparation des communes du Grand Lens. Fondation de la Société de développement de Montana-Vermala.

1906 Inauguration du parcours de golf neuf trous suivie, en 1908, de celle du dix-huit trous.

1911 Arrivée du funiculaire SMV (Sierre-Montana-Vermala).

1916 Arrivée des internés de la guerre 1914-1918.

1926 Construction de la première église catholique et création de l'école de ski de Montana.

1928 Ouverture par la Société de développement de Montana-Vermala d'un bureau officiel de renseignements.

Crans-Montana

Vocation tourisme

(suite)

1929 Fondation de la Société de développement de Crans-sur-Sierre.

1930 Crise économique. Ouverture entre Sierre et Bluche de la première route touristique goudronnée.

1931 Mise en service d'un petit remonte-pente du côté des Mélèzes.

1936 Ouverture du premier téléski de la station, en direction du Mont-Lachaux.

1941 Inauguration du Sanatorium populaire du Valais (actuel Centre valaisan de pneumologie).

1946 Ouverture de la ligne de bus Sierre-Montana-Crans, SMC.

1947 Percement du tunnel du Mont-Lachaux pour l'approvisionnement en eau.

1950 Inauguration du téléphérique Crans-Cry d'Err.

1954 Constitution d'un Conseil intercommunal. Construction du parcours de golf, Xirès.

1960 Inauguration de la patinoire artificielle d'Ycoor.

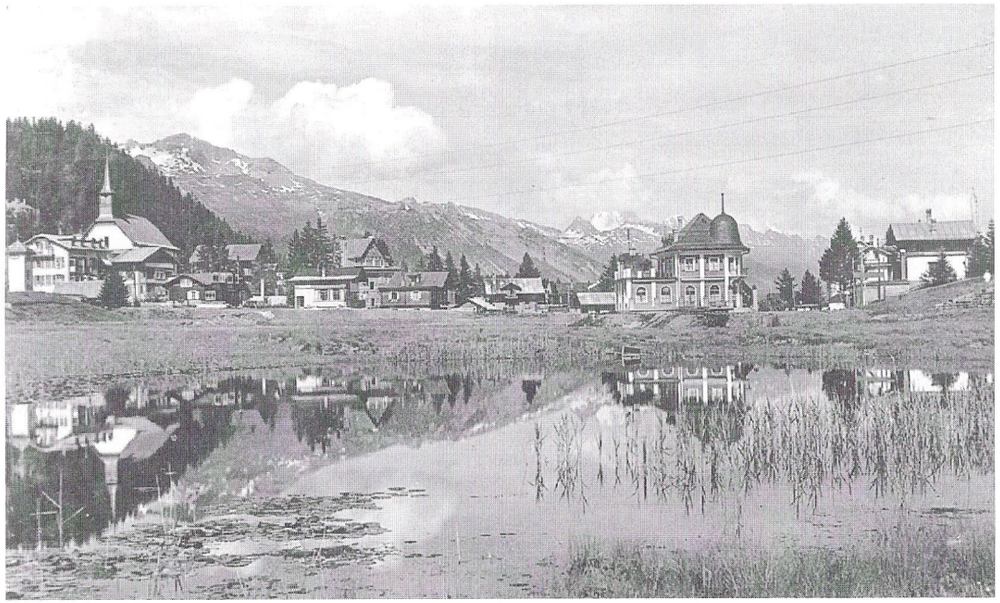
1963 Inauguration de la télécabine Montana-Grand Signal.

1987 Championnats du monde de ski alpin.

1993 Fêtes du centenaire de la station.

1997 Fusion des offices du tourisme.

La région d'Ycoor
au début du siècle



(Photo Deprez)

Crans-Montana

Vocation tourisme

(suite)

De l'histoire de la Société de développement

Très rapidement, les initiateurs du développement de la station ressentirent la nécessité de coordonner leur politique. N'oublions pas que la station était à ses débuts, que tout restait à faire. Par ailleurs, le pays était peu perméable au tourisme et les problèmes à régler avec les communes nombreux. Les pionniers fondèrent en date du 27 août 1905 la Société de développement de Montana-Vermala. Son cahier des charges démontre bien l'ambiance conflictuelle entre les autorités touristiques et politiques. La Société de développement devait «*s'occuper des routes, de la voirie, de l'éclairage et enfin de tout ce qui incombe normalement aux communes*».

Pour l'anecdote, voici les premières affaires traitées par la nouvelle SD soulignant les préoccupations précitées:

- la demande au directeur des postes de remplacer l'agent assurant le transport du courrier à pied par un transport par char, afin d'acheminer également les paquets et colis
- la demande au directeur des télégrammes de Sion d'installer une ligne de télégraphe entre la plaine et Montana
- la demande aux communes d'une subvention pour l'éclairage de la voie publique. (Celle-ci fut rejetée car, comme les habitants des villages n'en avaient point, les communes ne jugèrent pas nécessaire que la station en fût pourvue).

Cet épisode illustre les relations épineuses entre les intérêts liés au développement touristique et ceux des villages. Ce genre de problème a même abouti en 1930 à une pétition adressée au Conseil d'Etat, signée des habitants de la station, demandant la création d'une commune séparée, arguant notamment de l'incurie des communes rurales en matière de tourisme.

Le lac Grenon



(Photo Deprez)

Bien entendu, les communes ont pris peu à peu conscience de l'intérêt du tourisme pour le développement économique de nos contrées. Les relations se sont donc normalisées. Progressivement, le rôle de chaque instance s'est précisé: les communes prenant à leur charge le développement des infrastructures générales

Crans-Montana Vocation tourisme

(suite)

(route, eau, école, etc.), la Société de développement s'occupant des activités touristiques telles:

- l'accueil et l'information des hôtes
- la promotion de la station et la publicité
- l'animation pour les hôtes
- l'aménagement et la réalisation d'infrastructures sportives.

Le rôle de la Société de développement a constamment et considérablement évolué au fil des ans. Au départ, il s'agissait d'accueillir et d'informer l'hôte. Par la suite, il fallut animer la station en collaboration avec différentes associations: par exemple, le cercle des sports engagea en 1939 un «maître de plaisir». Enfin, plus récemment, il fallut répondre aux besoins de l'hôte en équipements sportifs.

Nous ne saurions terminer ce chapitre consacré à la Société de développement sans remercier Monsieur Vital Renggli qui fut l'âme de cette société pendant plus de 35 ans. Son engagement et son dévouement firent beaucoup progresser la station de Crans-Montana.

De l'histoire de l'association touristique et sportive de Montana

La station de Crans-Montana a connu un essor considérable, tout particulièrement depuis les années 60. De 500 qu'ils étaient en 1911, 7'000 en 1960, ils sont aujourd'hui plus de 40'000 hôtes. Leurs aspirations se sont considérablement modifiées au cours de la dernière décennie. S'il est vrai qu'autrefois la clientèle venait chez nous pour prendre le grand air en été et faire du ski en hiver, elle est devenue aujourd'hui plus sportive et veut une certaine pluralité dans ses activités de loisirs. Elle choisit de plus en plus ses séjours en fonction de l'offre qui lui est faite.

Ainsi, au début des années 80, beaucoup considèrent que, si Crans-Montana veut rester au niveau d'autres stations suisses ou étrangères, il devient absolument nécessaire de réaliser des équipements sportifs complémentaires. Les communes prennent alors conscience que la Société de développement ne peut assumer seule ces investissements.

En 1981, les communes de Montana et de Randogne ainsi que la Société de développement créent l'association touristique et sportive de Montana (ATSM) dans le but d'améliorer l'offre touristique. Un concours d'idées permet alors de définir les besoins et propose l'aménagement de certains sites (Y Coor, Les Ecureuils, La Moubra).

La réalisation majeure de l'ATSM fut le site d'Y Coor dont l'idée directrice des concepteurs fut d'accentuer son caractère de lieu

Crans-Montana Vocation tourisme (suite)

de rencontres et d'animation. Après 10 ans d'exploitation, on peut affirmer que l'aménagement de ce site est une réussite. Il apporte vie et fraîcheur au centre de Montana.

Par ailleurs, l'ATSM gère et entretient de nombreuses installations telles que le manège, les sites de la Moubra (lac, terrain de football) et de Grenon.

L'ATSM a mis en exergue la nécessité d'une collaboration intense entre autorités politiques et touristiques. Son rôle de coordination fonctionne parfaitement et doit absolument se poursuivre. Par contre, étant donné la conjoncture, les investissements ont été mis en veilleuse. Toutefois, il est important que l'analyse des besoins se poursuive afin de réactualiser sans cesse l'offre touristique. Nous aborderons dans le chapitre «Du futur» les installations que Crans-Montana devrait encore réaliser.

La patinoire du lac Grenon



(Photo Deprez)

De la Société de développement de Montana-Vermala à Crans-Montana Tourisme

Depuis 1928, année de la création de la Société coopérative des Sports et de Développement de Crans-sur-Sierre, Crans-Montana est régie par 2 sociétés: «*Montana faisait trop pulmonaire*». A de nombreuses reprises, des rapprochements ont été tentés afin d'unir les deux stations, en vain jusqu'en 1998.

Depuis de nombreuses années déjà, certains milieux réclamaient une gestion commune de cet impressionnant «outil» touristique qu'est Crans-Montana. En voici quelques chiffres:

- Capacité d'hébergement ..... 40'000 lits
- Nuitées en 1997 ..... 1'500'000
- Restaurants, bars, cafés 116
- Hôtels 55
- Appartements et chalets ..... 7'000
- Cliniques et maisons de convalescence 7

Ce qui paraissait impossible il y a quelques années a pourtant été amorcé: un rapprochement s'est effectué, favorisé par l'évolution des mentalités et surtout par les difficultés conjoncturelles actuelles.

Crans-Montana Vocation tourisme

(suite)

Il fallait donc profiter de cette décision « historique » pour mettre en place une structure efficace et moderne. L'enjeu était de taille, la station de Crans-Montana restait constituée d'une multitude d'organismes et d'associations diverses. Une commission spécifique a ainsi été nommée afin de définir une nouvelle structure.

Dans ce contexte et après analyse, cette commission a proposé d'adapter la structure de Crans-Montana Tourisme à la conception du management de destination mise en place notamment par Suisse Tourisme et Valais-Tourisme. Le management de destination consiste à proposer comme destination de voyage un ensemble de prestations délimité dans un espace géographique (station, région, pays). Il s'agit en fait de proposer au client des offres forfaitaires englobant toute une série de prestations différentes telles qu'infrastructures d'hébergement, de restauration, de loisirs et activités nécessaires au séjour.

Pour ce faire, il est prioritaire de constituer un organisme de vente totalement indépendant dont le travail consiste à :

- définir les attentes et les besoins de la clientèle
- imaginer et créer des ensembles de prestations forfaitaires
- assurer la publicité et la vente des produits conçus
- contrôler la qualité des prestations offertes par les partenaires de l'offre forfaitaire.

L'indépendance de cette société est primordiale afin qu'elle puisse agir librement, sans contrainte de la part de prestataires extérieurs de service (hôteliers, remontées mécaniques, etc.). De plus, ces derniers doivent déléguer sans aucune restriction leur compétence de vente à cet organisme, afin d'en garantir la réussite.

Sur la base de cet élément, la commission a proposé de créer deux structures bien distinctes, Crans-Montana Tourisme (CMT) et Crans-Montana Incoming (CMI), qui se répartissent les tâches de la manière suivante :

Crans-Montana Tourisme (CMT)	Crans-Montana Incoming (CMI)
- accueil de la clientèle	- élaboration de produits
- animation	- mise en place de réseaux d'achat
- fidélisation	- achat de prestations
- création d'activités	- contrôle de la qualité
- promotion de la qualité	- élaboration des offres
- information	- vente des produits

Pour résumer, la différence essentielle entre les deux structures est la suivante : alors que Crans-Montana Tourisme (CMT) est responsable d'assurer à l'hôte un séjour de qualité lorsque celui-ci se trouve déjà à Crans-Montana (accueil, animation),

l'encoche

Crans-Montana Vocation tourisme

(suite)

Crans-Montana Incoming (CMI) doit au contraire offrir et vendre à la clientèle extérieure des offres touristiques globales et intéressantes.

Présentation de Crans-Montana Tourisme (CMT)

Crans-Montana Tourisme englobe depuis le 18.11.1997 les deux sociétés fusionnées et le Centre de congrès *Le Régent*.

Ses organes sont :

- une assemblée générale composée de plus de 500 membres
- un grand comité constitué de 18 membres, regroupant 1 représentant de chacun des principaux partenaires économiques et politiques de Crans-Montana. Selon les statuts, la représentation géographique et économique doit être répartie équitablement
- un comité directeur de 7 personnes choisies parmi les représentants du grand comité
- 7 commissions (marketing interne, membres, finances et gestion, Régent, Casino et touristique) nommées pour épauler le comité directeur.

Ycoor aujourd'hui



(Photo Deprez)

Le budget annuel de CMT avoisine 3,5 mio.; 25 collaborateurs y travaillent actuellement.

Cette nouvelle structure devrait permettre à Crans-Montana de jouer un rôle majeur sur le plan valaisan, national et international. L'image de la station se trouvera renforcée en cohérence. L'efficacité pourra être accrue en évitant des représentations à double et en économisant de nombreuses heures consacrées aux réunions de coordination interne. Le processus de décision sera plus rapide. Les travaux administratifs et comptables seront simplifiés. La disponibilité pour les clients sera meilleure et le service rendu plus attractif. Ces prochaines années, CMT a pour objectif de renforcer l'accueil, la communication et l'animation interne.

Présentation de Crans-Montana Incoming (CMI)

Le principe de création de Crans-Montana Incoming ayant été admis, les démarches de constitution sont en cours. Alors que la commission d'étude préconisait la constitution d'une SA privée souple et indépendante, la décision prise par les instances de CMT penche vers la création d'une association.

Crans-Montana Vocation tourisme

(suite)

L'objectif de mise en place de CMI est fixé au 01.11.1998. Les principes de fonctionnement sont les suivants:

– CMI sera une association indépendante avec sa propre AG et son propre comité.
– Elle sera, en principe, composée des 3 partenaires existants:
  - Crans-Montana Tourisme
  - Pool de publicité (CMT, communes, remontées mécaniques, etc.)
  - DIRES-Réservation directe (CMT, Société des hôteliers de Crans-Montana).

La création de cette entité orientée essentiellement vers la vente est une excellente affaire pour la station.

Du futur de Crans-Montana

Crans-Montana doit poursuivre son effort pour satisfaire l'hôte sur place. Ne dit-on pas qu'un client satisfait est la meilleure des publicités? Afin d'atteindre cet objectif, nous devons encore améliorer notre offre d'accueil interne, soit:

– favoriser le regroupement des prestataires touristiques dans le but d'offrir des prestations optimales notamment:
  - en encourageant la fusion des remontées mécaniques du Haut-Plateau
  - en exploitant en commun toutes les installations sportives par le regroupement de l'ATSM et des IST (Installations sportives de Crans)
  - en recherchant avec les partenaires touristiques des propositions visant à améliorer l'utilisation générale du Centre de congrès *Le Régent*

– améliorer l'image de la station:
  - en poursuivant l'aménagement de zones piétonnes, de places et de rues encore plus agréables et plus accueillantes et donnant au piéton priorité sur le trafic
  - en améliorant la circulation en période de pointe et en optimalisant l'utilisation des transports publics, par exemple avec une meilleure intégration du funiculaire SMC dans la politique de transport de la station
  - en mettant en place une politique de tourisme familial avec toutes les mesures qui l'accompagnent (animation, prix et logement famille, etc.)

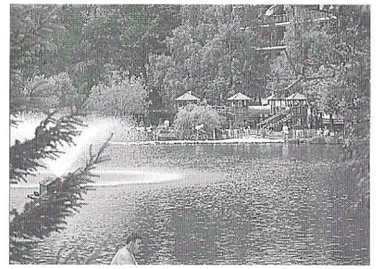
Crans-Montana Vocation tourisme

(suite)

– poursuivre la réalisation de certaines infrastructures, notamment celles:
  - du Centre sportif extérieur de la Moubra en y regroupant toute une série d'activités sportives et de détente autour du magnifique site naturel de la Moubra (par exemple centre de ski de fond en hiver, centre nautique en été avec jeux d'eau, téléski nautique, toboggans, aire de jeu pour les enfants, etc.)
  - d'un centre thermal ou d'une piscine publique
  - du golf de Chermoran situé entre les villages de Bluche, Chermignon et Montana
  - d'infrastructures spécifiques aux jeunes

– améliorer la relation entre la population et les hôtes en cherchant à:
  - favoriser la mise en place d'une «politique qualité» auprès des prestataires touristiques
  - continuer l'effort pour un accueil chaleureux et personnalisé de l'hôte
  - sensibiliser les élèves des communes du Haut-Plateau à l'activité touristique, ceci en collaboration avec les Centres scolaires
  - favoriser un «esprit station» de la part de tous les partenaires de la vie économique (participer bénévolement à des manifestations, bannir l'esprit critique au profit d'actions positives communes, éviter l'égoïsme et la jalousie, etc.).

Ycoor aujourd'hui



(Photo Deprez)

Voilà quelques axes du futur de Crans-Montana. Nous aimerions conclure en soulignant que depuis plus de 100 ans, des pionniers, des commerçants et hôteliers, des hôtes et des présidents ont mis toute leur passion, toute leur énergie, tout leur esprit d'entreprise au service du développement de Crans-Montana. Poursuivons cet effort dans un esprit de passion, de collaboration, de travail et de collégialité pour que notre station de Crans-Montana soit durablement fidèle à sa vocation: le tourisme.

Armand Bestenheider
en collaboration avec Benoît Robyr
ancien secrétaire de l'ATSM
et du 100e anniversaire