



**RAPPORT N° 27/2009
AU CONSEIL COMMUNAL**

**Réponse au postulat de Mme Birgitta Bischoff et M. Pascal
Nicollier "Demande d'une enquête de satisfaction sur
Montreux-Vevey Tourisme auprès des prestataires
touristiques de Vevey"**

R a p p o r t

La commission chargée de l'étude du rapport No. 27/2009 en Réponse au postulat de Mme Birgitta Bischoff et de M. Pascal Nicollier « Demande d'une enquête de satisfaction sur Montreux-Vevey Tourisme auprès des prestataires touristiques de Vevey » s'est réunie le

Mardi 14 juillet 2009 à 19h
Hôtel de Ville, salle No 3

Membres présents :

Mesdames Rebecca AMBESH, Doris JAGGI-HERITIER, Béatrice KOEHLER, Camille MURISIER, Messieurs Grégory AMBRESIN, Pierre BUTTY, Pascal NICOLLIER et Jean-Daniel TENTHOREY, Président rapporteur.

La municipalité est représentée par M. le syndic, lequel excuse l'absence de Mme la municipale M. Burnier, retenue par d'autres obligations.

Membre absent :

Monsieur Jean-François FAVE. Il n'est pas remplacé par son suppléant.

Jean-Daniel TENTHOREY est confirmé dans sa charge de président rapporteur.

M. le président salue les membres présents et M. le syndic.

Avant d'ouvrir les débats, le président rappelle que le postulat déposé le 26 juin 2008 par Mme B. Bischoff et M. P. Nicollier a repris l'objet évoqué par M. J-F. Fave dans une interpellation déposée suite à une information de 24 Heures du 20 mai 2008 dont il ressortait, selon l'interprétation de l'interpellateur, que l'Office du tourisme responsable de la promotion de notre région serait prochainement désigné plus simplement « Montreux-Riviera », ce qui entraînerait une disparition des noms de Vevey et de Lavaux dans le nom de l'office du tourisme de notre région.

Lors de la séance du 19 juin 2008, il a été répondu à M. Fave que ce n'était pas le nom de l'office du tourisme qui allait changer mais le « produit » touristique commercialisé pour attirer les voyageurs dans notre région.

Le postulat en cause demandait une étude sur le degré de satisfaction existant dans le monde du tourisme veveysan.

Pour répondre à ce postulat, la municipalité a décidé de mener une enquête sérieuse et exhaustive sur la manière dont les acteurs touristiques de Vevey ressentent le fonctionnement de MVT et ses choix stratégiques. La manière dont l'enquête a été menée et ses résultats sont exposés avec précision dans le rapport de la Municipalité qui est maintenant à examiner par la commission.

Dans son rapport, la municipalité a résumé les résultats des enquêtes faites.

Le président ouvre la discussion.

M. le syndic explique que la municipalité a été, dans un premier temps, fortement contrariée par le fait que M. Fave, dans son interpellation, a mal interprété l'article paru dans 24 Heures du 20 mai 2008.

Par contre, le postulat du 26 juin 2008 est arrivé au bon moment. Il a permis à la municipalité d'entreprendre une démarche formelle. M. le syndic certifie que la municipalité n'a exercé aucune pression et n'a personne influencé. Les enquêteurs ont pu travailler en totale indépendance et en parfaite objectivité.

M. le syndic est d'avis que les gens du MVT ont changé de mentalité. Ils ont pris la direction d'un autre tourisme, attaché à d'autres zones, extérieures à Montreux, et dans lesquelles l'apport culturel de Vevey a sa carte à jouer. Le « produit » vendu sous le nom de « Montreux-Riviera » est un appât ayant pour but d'attirer, sous une forme simple facile à retenir, la clientèle dans notre région.

L'auteur du postulat est très satisfait du travail fait par la Municipalité qui a parfaitement répondu aux postulants en menant cette enquête instructive. Au sujet du label « Montreux Riviera », bien qu'il ne s'agissait pas de la question posée par le postulat, il regrette la disparition du nom de Vevey et pense que Montreux est très orientée sur le tourisme d'affaires, alors que notre commune vise un tourisme plus traditionnel et local moins bien reflété par la publicité de MVT.

Un commissaire est d'avis que c'est un peu une vision ancienne de croire que Montreux travaille uniquement pour elle. Pour lui, le mot « Riviera » est maintenant connu comme faisant partie d'un produit et quand il est précédé du nom de Montreux, les clients potentiels le situent immédiatement dans une vision « Lac et soleil ».

M. le syndic admet que, comme veveysan, dans un certain sens, il regrette de voir disparaître le mot de Vevey. La fierté de Vevey peut en « prendre un coup ». Il pense qu'il faut utiliser l'appât le plus connu pour convaincre les gens de venir à Vevey et il faut bien admettre que le nom de Montreux est un meilleur appât. Il faut savoir se montrer malin et être pragmatique.

Une commissaire explique que, lors de ses fréquents voyages à l'étranger, on lui demande presque toujours d'où elle vient. Elle répond Vevey. On lui demande où c'est et lorsqu'elle explique que c'est là où se trouve le siège de la maison Nestlé, chacun voit où se situe Vevey. L'auteur du postulat trouve dommage que la locution « Montreux Riviera » n'exploite pas cette publicité pour Vevey car si on ne rattache pas le nom de notre ville à Montreux, personne ne fera le lien avec Vevey.

A cette remarque, le syndic rapporte que, chaque jour, les mots « Nestlé Vevey » sont imprimés des milliards de fois sur des produits de cette maison. Il souligne encore une fois que « Montreux Riviera » est le nom d'appel du produit touristique vendu par MVT.

Un commissaire souligne que les hôteliers de Vevey sont très bien représentés à l'office du tourisme et que, en particulier, les propriétaires de l'hôtel Astra défendent bien leur « pré carré ».

Un commissaire est d'avis que Vevey ne doit pas craindre d'être prétéritée par la nouvelle appellation simplifiée du produit « Montreux Riviera ».

M. le syndic est d'avis que la promotion touristique est à distinguer de la promotion du pôle commercial dont dispose Vevey.

L'auteur du postulat rappelle que l'idée du postulat était de savoir si les Veveysans concernés étaient satisfaits ou non des prestations de MVT mais il ne s'agissait pas de se prononcer sur le choix de la nouvelle marque « Montreux Riviera ». Il souligne qu'en l'occurrence, 54 % des sondés se déclarent « moyennement satisfaits » ou « insatisfaits » ce qui n'est globalement pas très positif pour MVT qui ferait donc bien d'adapter ses méthodes de travail en tenant compte de ce résultat.

Un commissaire souligne que si toutes les personnes concernées sont contactées, seulement une partie de ces personnes répondent aux questions qui leur sont posées.

La discussion étant terminée, c'est à l'unanimité que les membres de la commission partagent les conclusions du rapport de la municipalité.

Conclusion

En conclusion, nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre les décisions suivantes :

LE CONSEIL COMMUNAL DE VEVEY

VU le rapport No. 27/2009 de la Municipalité du 11 juin 2009 répondant au postulat de Mme Birgitta Bischoff et de M. Pascal Nicollier « Demande d'une enquête de satisfaction sur Montreux Vevey Tourisme auprès des prestataires touristiques de Vevey »

VU le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet, qui a été porté à l'ordre du jour

d é c i d e

de prendre acte de ce rapport No. 27/2009 en réponse au postulat de Mme Birgitta Bischoff et de M. Pascal Nicollier « Demande d'une enquête de satisfaction sur Montreux-Vevey-Tourisme auprès des prestataires touristiques de Vevey » et de le considérer comme réglé.

Au nom de la commission :

27.7.09


Le rapporteur : J-D. Tenthorey