

Filière Tourisme

Influence des Spa et Wellness sur les stations romandes



Antonaci, Cinzia

Auchlin, Alexis

Brossy, Chloé

Pheulpin, Lynn

Pintado, Alexandre

Professeurs : Alexis Tschopp et Jean Zuber

Remis le 1er décembre 2017

Table des matières

Liste de tableaux	iii
Liste d'abréviations	iv
Résumé	1
Introduction	2
Problématique	2
Développements	3
1.1 <i>Les Bains de la Gruyère</i>	3
1.2 <i>Les 4 Vallées 4* Supérieur</i>	5
1.3 <i>Anzère Spa & Wellness</i>	7
1.4 <i>Comparaison entre Nendaz face à Anzère et Charmey</i>	9
1.5 <i>Comparaison entre Les bains de la Gruyère et Anzère Spa & Wellness</i>	10
Conclusion	11
Liste de références	12

Liste de tableaux

Tableau 1 : Hôtellerie 1 offre et demande des établissements ouverts à Charmey.....	3
Tableau 2 : Hôtellerie 1 offre et demande des établissements ouverts à Nendaz.....	6
Tableau 3 : Hôtellerie 1 offre et demande des établissements ouverts à Anzère	7

Liste d'abréviation

A.D : Alain Délétroz, manager d'Anzère Wellness SA

J.-M. R : Jean-Michel. directeur opérationnel

OFS : Office Fédérale de la Statistique

Résumé

Pour diversifier l'offre touristique, des communes proposent un centre de bien-être indépendant ou intégré à un hôtel.

L'intérêt de cette étude s'est porté sur l'impact mesurable de ces établissements grâce à une comparaison des nuitées avant et après ouverture du centre dans la commune à l'aide des chiffres obtenus auprès de l'Office Fédérale de la Statistique (OFS¹). Plusieurs entretiens avec les offices de tourisme et certains groupes responsables de management de centre bien-être ont permis de compléter les données de comparaison.

La principale conclusion est que les centres Wellness en station sont une valeur ajoutée mais ne suffisent pas forcément à augmenter le nombre de nuitées de façon considérable dans deux des trois stations analysées. **754**

¹ Voir liste d'abréviation

Introduction

L'ouverture de centres Spa et Wellness a-t-elle une réelle influence sur la fréquentation des stations ? C'est la question étudiée dans ce travail. Ce dernier a été réparti de telle façon que trois personnes analysent les différents chiffres de nuitées des stations individuellement pour mesurer l'impact de l'ouverture du centre de bien-être dans celles-ci. Par la suite, deux personnes se sont occupées de faire des comparaisons entre stations. La première comparaison met en évidence le fonctionnement différent de Charmey et Anzère face à Nendaz où le Spa fait partie de l'hôtel. La deuxième entre Anzère et Charmey, qui ont un fonctionnement similaire car leur centre Wellness n'est pas intégré à un établissement hôtelier. **728**

Problématique

Lors de nos recherches préliminaires, nous avons remarqué qu'un grand nombre de questionnements gravitent autour de ce thème. L'offre Wellness est-elle encore une plus-value aujourd'hui ? Cette offre fait-elle affluer les touristes ? Peut-on noter une augmentation des nuitées parallèlement au développement de Spa ? Les Centres Wellness sont-ils adaptés à offre pour toutes les stations ?

Tous ces questions nous ont amenés à orienter notre travail autour de la problématique générale suivante : Quel sont les influences des Centre Wellness dans les stations romandes ? Ce questionnaire nous a permis d'analyser de façon générale les impacts positifs ou négatifs induits par les centre Wellness dans leurs stations.

Tous ces questions nous ont amenés à orienter notre travail autour de la problématique générale suivante : Quel sont les influences des Centre Wellness dans les stations romandes ? Ce questionnaire nous a permis d'analyser de façon générale les impacts positifs ou négatifs induits par les centre Wellness dans leurs stations. **1'042**

Développements

1.1 Les Bains de la Gruyère

En 2005 et 2006, années précédant l'ouverture de ce centre thermal gruyérien, le nombre de nuitées recensées par l'Office Fédéral de la Statistique oscillait entre 26'000 et 28'000 (OFS, communication personne, 6 novembre 2017).

Après l'ouverture des Bains en 2007, le nombre de nuitées a augmenté dans la localité. Durant l'année 2007, 35 011 nuitées ont été recensées. Le fait que le centre ait été créé la même année peut favoriser un nombre important d'excursionnistes pour une première expérience.

En 2008, le nombre de nuitées a grimpé à 42150 unités. La différence commence à se faire sentir par rapport à 2006, avec presque 52% d'augmentation. Jusqu'en 2016, les chiffres sont restés stables, oscillant entre 38000 et 44000 nuitées.

Tableau 1: hôtellerie 1 : offre et demande des établissements ouverts à Charmey

Année	Etablissements ouverts ²	Chambres disponibles ³	Lits disponibles ³	Arrivées	Nuitées	Nuitées-chambres
2005	4	108	282	11 866	25 817	14 485
2006	5	115	292	12 820	27 716	11 215
2007	4	111	290	18 725	35 011	20 717
2008	4	112	292	24 235	42 150	23 319
2011	4	112	292	25 518	39 925	21 981
2014	4	117	300	27 924	44 858	24 812
2016	4	117	300	26 781	42 754	23 554

Source : adapté par l'auteur. Données récupérées de l' OFS. CP.(2017)

1 Hôtellerie : hôtels et établissements de cure

2 Etablissements ouverts : nombre d'établissements ouverts au moins un jour pendant le mois sous revue.

3 Chambres/Lits disponibles : nombre de chambres/lits dans les établissements ouverts

La clientèle du centre est majoritairement régionale (80%(Gachet. 2017)) et se trouve à moins d'une heure de trajet de Charmey, ce qui favorise une clientèle d'excursionnistes. On peut voir cependant que le Wellness a une influence sur les nuitées quand les visiteurs décident de passer plus d'un jour dans la commune, que ce soit uniquement pour le Wellness ou également pour d'autres prestations touristiques.

Un facteur qui contribue à une augmentation des nuitées est le partenariat du centre avec les hôtels alentours. Ils ont des offres spéciales (forfaits à 2 ou 5 journées) alliant Wellness et hébergement et se trouvent à côté du centre. (Bains de la Gruyère, 2017)

Les communes de Charmey et environ, ainsi que les bains, se disent satisfaits de l'impact du centre sur le tourisme régional ainsi que des retombées économiques engendrées. Selon la directrice des bains (Gachet, 2017) : « l'avenir des bains devrait rimer avec continuité ». On peut donc situer le centre dans une période de stabilisation de son produit. L'influence des bains sur les nuitées s'est clairement fait ressentir depuis la création des bains. Le fait que Charmey se trouve à la frontière entre les cantons de Vaud et de Fribourg et non loin de la frontière avec le Valais joue très certainement un grand rôle et permet d'attirer une clientèle de plusieurs cantons. L'emplacement est donc idéal pour maximiser la fréquentation du public romand. **2'167**

Alexandre Pintado

1.2 Les 4 Vallées 4* Supérieur

Historiquement, Nendaz est une commune jeune sur le plan touristique. La 1^{ère} pension ayant été construite à Haute-Nendaz en 1946, en réponse à la demande des militaires, qui, commençant à connaître la montagne, voulaient pouvoir se loger quelque part. La pension comptait 25 lits et fut ouverte à Noël 1947. A Nendaz Station, en 1960, le « Mont-Calme » est le premier. (Commune de Nendaz. 2015) En septembre 2017, la commune de Nendaz compte 266 lits disponibles (OFS, CP, 6 novembre 2017) répartis sur 8 hôtels.

Ouvert le 20 décembre 2013, l'hôtel 4 Vallées fait partie du complexe "Mer de Glace" qui comporte, entre autres, en plus du Spa et de l'hôtel, des appartements ou encore des restaurants et espaces commerciaux. La gestion de l'hôtel et du Spa a été confiée au groupe BOAS (Albelda., 2013), groupe actif dans la branche.

Leur objectif de départ était de faire venir une clientèle nouvelle à Haute-Nendaz, plus fortunée en apportant un hôtel de luxe dans une station familiale. « Nous avons pris une douche froide avec Nendaz, nous voulions essayer l'hôtellerie de station mais nous sommes vite revenus les pieds sur terre. » (Rupp, J.-M. directeur opérationnel, communication personnelle, 19 novembre 2017).

Le groupe a dû changer de pôle baissant les prix d'entrées au Spa, ainsi que prendre des mesures drastiques concernant l'ouverture de l'hôtel qui n'est ouvert que durant la saison hiver, seule saison lucrative.

Comme on peut le constater dans le tableau 2, malgré une augmentation des lits en 2014, l'augmentation des nuitées reste faible et se rapproche des chiffres ante 2013. On ne peut donc pas déterminer si cette augmentation est uniquement due à l'ouverture de l'hôtel des 4 Vallées.

Aussi, comme discuté avec J.-M. R², le Spa n'a pas beaucoup d'influence sur les nuitées. Sa situation géographique est un obstacle. En effet, contrairement aux Bains de Saillon, qui sont plus présents dans l'esprit des gens, la clientèle ne monte pas facilement à Nendaz. De plus, s'il fait mauvais, elle préférera rester en plaine.

² Voir liste d'abréviation

En chiffres (OFS, CP, 6 novembre 2017) :

Tableau 2 : Hôtellerie¹ : offre et demande des établissements ouverts par communes

Année	N° de la commune	Nom de la commune	Etablissements ouverts ²	Chambres disponibles ³	Lits disponibles ³	Arrivées	Nuitées	Nuitées-chambres
2017	6024	Nendaz	8	124	266	10 855	21 850	12 545
2016	6024	Nendaz	8	124	270	12 057	22 359	12 738
2015	6024	Nendaz	9	135	292	12 452	23 507	13 218
2014	6024	Nendaz	10	142	305	9 934	22 637	12 604
2013	6024	Nendaz	10	102	233	8 341	19 016	10 570
2012	6024	Nendaz	11	116	273	9 051	19 203	10 326
2011	6024	Nendaz	10	113	273	9 081	20 422	10 467
2010	6024	Nendaz	8	115	286	8 200	25 187	11 892
2009	6024	Nendaz	7	103	247	7 291	24 337	11 002

Source : tableau de l'auteur provenant du tableau « Hôtellerie¹: offre et demande des établissements ouverts par communes » fourni par l'OFT sur demande.

1 Hôtellerie : Hôtels et établissements de cure

2 Etablissements ouverts : nombre d'établissements ouverts au moins un jour pendant le mois sous revue.

3 Chambres/Lits disponibles : nombre de chambres/lits dans les établissements ouverts.

Source : HESTA

Renseignements :|Info-Tour 058 463 62 80, info-tour@bfs.admin.ch

© OFS

2'083

Cinzia Antonaci

1.3 Anzère Spa & Wellness

Les motifs touristiques principaux de cette station, ouverte toute l'année, est l'enneigement et l'offre Wellness. Cette station familiale a constaté un besoin grandissant de dynamiser leur offre. (Anzère Valais Switzerland, 2016). L'Anzère Spa & Wellness, construit en 2011, a apporté une nouvelle dimension à l'offre de la station. Le Spa d'Anzère ne possède pas son propre hôtel et n'a aucun partenariat avec les hôtels de la station. (Anzère Valais Switzerland. 2017.A)

Anzère Spa & Wellness SA gère la gestion et le marketing du Spa. Cette entreprise est membre du collectif Anzère Tourisme SA qui rassemble les acteurs présents sur le domaine. L'entité Anzère Sa, de par une harmonisation des prises de décisions, tend à une exploitation maximale des ressources de la région et également la promotion des produits touristiques. (Déléroz. A. Manager d'Anzère Wellness SA, communication personnelle. 13 novembre 2017).

Tableau 3 : Hôtellerie : offre et demande des établissements ouverts sur la station d'Anzère

Années	Etablissements ouverts	Chambres disponibles	Lits disponibles	Arrivées	Nuitées
2005	4	149	317	10 433	41 902
2009	5	127	279	8 937	31 357
2012	5	162	347	11 987	40 035
2014	5	156	333	12 275	35 599
2016	6	157	341	10 697	29 968

Source : adapté par l'auteur. Données récupérées de l' OFS. CP.(2017)

Etablissements ouverts: nombre d'établissements ouverts au moins un jour pendant le mois sous revue.

3 Chambres/Lits disponibles: nombre de chambres/lits dans les établissements ouverts.

Selon ces chiffres de l'Office Fédéral de Statistique, on constate une baisse du nombre des nuitées depuis 2005. Néanmoins, dès 2012, on relève une influence positive lié à la construction du Spa en 2011. Malheureusement, c'est une influence à court terme car cette nouvelle offre n'a pas empêché la diminution des nuitées.

Cependant, Alain Déléroz³ affirme que le nombre de nuitées n'est aujourd'hui plus un d'indice suffisamment représentatif des résultats de l'hébergement Anzinois. Les Airbnb,

³ Voir liste d'abréviation

très présent sur la station, faussent les statistiques. Ils utilisent depuis 2015 comme nouvel indicateur de comptabilisation, les taxes de promotion touristique (TPT). Celles-ci sont imposées aux propriétaires d'appartement habitant à l'extérieur de la commune et qui loue leurs biens. Ainsi, toutes les nuitées sur la station sont comptabilisées (Anzère Valais Switzerland, 2010). Le revenu généré par le TPT reste confidentiel. Néanmoins, A.D. nous a indiqué une augmentation de 15% depuis 2005.

En conclusion, le Wellness a une influence positive sur le nombre de nuitées de la station, car il constitue à lui seul un motif de visite. A.D. affirme qu'actuellement, 60% des touristes ne viennent pas pour skier mais pour profiter des autres offres de la station, tel que le Spa.

2'197

Chloé Brossy

1.4 Comparaison entre Nendaz face à Anzère et Charmey

Trois communes, trois établissements de bains, trois approches de management radicalement différentes. Anzère Wellness et Spa a été ouvert par des locaux pour donner un nouveau souffle à la station (A. Délétroz. CP. 13 novembre 2017). Les bains de la Gruyère à Charmey seront parvenus à obtenir un label de qualité (Fédération Suisse du tourisme. 2017). L'hôtel 4 Vallées à Nendaz est la propriété du groupe singapourien Raffles Education et est géré par le groupe vaudois BOAS (Chapatte. 2014).

Contrairement aux deux autres destinations, la commune de Charmey a tiré le mieux son épingle du jeu en parvenant à doubler le nombre de ses nuitées passant de 27'716 nuitées à 42'150 de 2006 à 2008 (OFS. CP. 2017). La commune d'Ayent aura réussi à relever ses chiffres après l'ouverture des bains en 2011 avec 38'541 nuitées comparés à ceux de 2010 qui sont de 33'685 nuitées mais peine à maintenir la courbe comme on le voit avec le chiffres des nuitées de 2016 de 29'914 nuitées. Celle de la commune de Nendaz, en revanche, n'aura pas atteint les mêmes résultats (OFS. CP. 2017) avec 20'422 nuitées en 2011 avant l'ouverture et 22'634 nuitées en 2014 (OFS. CP. 2017). Une évolution des lits nous empêche de faire une corrélation directe entre l'évolution des nuitées et l'ouverture de l'hôtel.

Face à ces données, il est difficile de parvenir à faire une comparaison valable, les conclusions qu'on pourrait en tirer pourrait s'avérer incohérente. Les chiffres des nuitées sont parasités par des problèmes de coulages bien connus des offices de tourisme et de l'OFS. La parahôtellerie est dure à comptabiliser et représente un challenge à ce niveau-là. Elle n'est d'ailleurs pas dans les chiffres de l'OFS qui ont été utilisés ici. Les différentes destinations n'envisagent pas l'approche à cet égard de la même façon, ne nous permettant pas d'avoir des infos identiques.

Malgré ces éléments qui perturbent une tentative d'analyse concrète, la station qui se distingue réellement au milieu de tous ces chiffres, parmi les trois qui nous ont intéressées, est celle de Charmey avec les Bains de la Gruyère.

2'103

Lynn Pheulpin

1.5 Comparaison entre Les bains de la Gruyère et Anzère Spa & Wellness

Des trois Spa observés durant notre étude, deux ressortent comme étant quasiment identiques dans leur mode de fonctionnement ainsi que leurs cadres, Anzère et Charmey.

Construits dans l'optique de dynamiser l'offre touristique propre à leur région, voire de leur localité, n'ayant pas d'hôtel directement assimilé au Spa, Les bains de la Gruyère et l'Anzère Spa & Wellness disposent d'un partenariat avec des hôtels de proximité. Ce genre de partenariat permet aux bains, ainsi que les hôtels partenaires, de pouvoir proposer des offres plus diversifiées. Par exemple, pour une escapade de deux nuits sur un week-end, il existe l'offre « week-end bien-être » (Anzère Valais Switzerland. 2017. B) en collaboration avec l'hôtel Zodiac*** pour l'établissement valaisan et le forfait « fantaisie » (Hôtel Cailler. 2017) en collaboration avec l'hôtel Cailler**** pour le fribourgeois. Bien que les contenus de ces offres aient quelques différences, la base est la même. L'entrée aux bains est comprise, accompagnée de soins personnalisés et pour un tarif relativement similaire.

Même si l'on remarque une différence de nuitées entre les deux destinations, l'attrait touristique apporté par les deux établissements n'en reste pas moins important. Certes, Anzère et Charmey sont également connus pour proposer autre chose que des établissements de bains comme l'enneigement ou encore des musées pour certains reconnus au niveau national. Mais la diversification touristique, représentée dans notre document par les Spa, est une aubaine pour l'avenir du tourisme de ces deux régions.

Sans revenir une nouvelle fois sur les résultats des deux bains, il est important de rappeler que le spa fribourgeois est le seul de son canton (Ma RTS. 2007) tandis que la valaisanne se trouve dans une région où plusieurs autres localités ont, elles aussi, leurs Spa. Cette différence de contexte a sans doute forcé les deux établissements à adopter une approche de management différente.

1'962

Alexis Auchlin

Conclusion

Aujourd'hui, le constat est que l'influence des Spa et Wellness sur les stations touristiques n'est pas aussi significative qu'attendue. L'élaboration d'une nouvelle offre touristique tel que le Wellness a une influence positive sur le nombres de nuitée des différentes communes. Néanmoins, elle ne suffit pas à relever la courbe des nuitées de façon significative. La commune de Charmey, en revanche, sort du lot avec un doublement maintenu des nuitées après l'ouverture du Spa. Mais rappelons que le cadre dans lequel il a été construit est clairement avantageux comparé aux autres.

Pour de futures recherches, il serait intéressant de s'attarder sur des établissements déjà bien implantés pour voir leurs impacts touristiques sur le long terme ou revenir sur les mêmes établissements et de prendre en considération la période de temps pour laquelle la comparaison est faite, ainsi cela pourra être fait sur une même base au niveau de la situation économique.

962

Liste de références

- Albelda, J.-F. (18 octobre 2013), Qualité, attractivité, excellence, Le Nouvelliste, p. 10 (document PDF). Récupéré sur <https://www.hotelnendaz4vallees.ch/informations/point-presse/>
- Anzère Valais Switzerland. (2010) Taxes Touristique. (document PDF). Récupéré sur https://www.anzere.ch/data/documents/Taxe_touristique_TS__TPT_2010-_FR.pdf
- Anzère Valais Switzerland. (septembre 2015). Anzère 2025 numéro 1. (document PDF). Récupéré sur <https://www.anzere.ch/tourisme-ski-spa/anzere-2025-653.html>
- Anzère Valais Switzerland. (2016). Anzère 2025 numéro 4. (document PDF). Récupéré sur <https://www.anzere.ch/tourisme-ski-spa/anzere-2025-653.html>
- Anzère Valais Switzerland. (2017).A. Histoire de la station. Récupéré sur <https://www.anzere.ch/tourisme-ski-spa/histoire-station-545.html>
- Anzère Valais Switzerland. (2017).B. Week-end bien-être. Récupéré sur <https://www.anzere.ch/tourisme-ski-spa/week-end-bien-etre-598.html>
- Bains de la Gruyère. (2017). Wellness Packages. Récupéré sur <http://www.bainsdelagruyere.ch/en/menu/forfaits>
- Chapatte, M.-L. (23 septembre 2014). Un groupe singapourien va s'établir à Nendaz. Le Temps. Récupéré sur <https://www.letemps.ch/economie/2014/09/23/un-groupe-singapourien-va-s-etablir-nendaz4>
- Commune de Nendaz. (2015).Nendaz en question : De quand date le 1er hôtel de Nendaz ?. Récupéré sur <http://www.nendaz.org/commune/nendaz-questions.html>
- Fédération Suisse du Tourisme. (2017). Wellness Destination. Récupéré sur <https://www.stv-fst.ch/fr/labels-de-qualite/wellness-destination>
- Hôtel Cailler. (2017). Offre spéciale. Récupéré sur <http://www.hotel-cailler.ch/fr/offres-speciales.html>
- Gachet, J. (6 avril 2017). En dix ans, les Bains de la Gruyère ont fait leur lit, la Gruyère le journal du sud fribourgeois. Récupéré sur <http://www.lagruyere.ch/2017/04/en-dix-ans-les-bains-de-la-gruy%C3%A8re-ont-fait-leur-lit.html>

Ma RTS. (23 mars 2007). Bains de la Gruyère. Récupéré sur :
<https://www.rts.ch/archives/radio/information/journal-de-midi/4621367-bains-de-la-gruyere.html>

Moneyhouse. (2017). Anzère Spa & Wellness SA. Récupéré sur
<https://www.moneyhouse.ch/fr/company/anzere-spa-wellness-sa-14527294881>