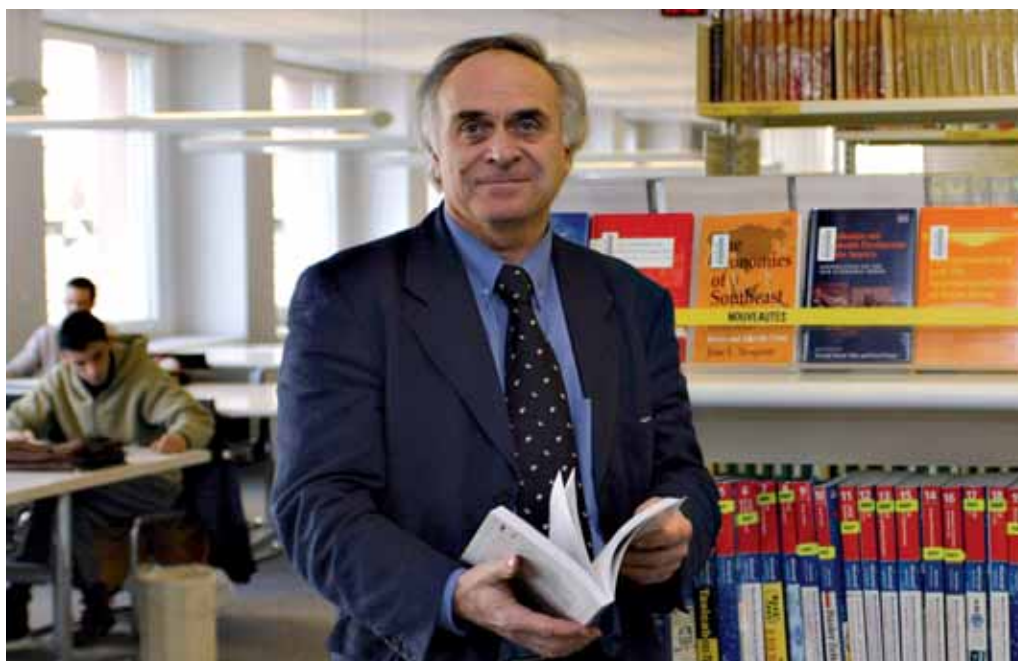


# «Une meilleure image»

par Geneviève Zuber

Mieux communiquer, mobiliser les énergies pour donner à Crans-Montana un élan nouveau. Appelé à la rescousse, le sociologue Uli Windisch propose des pistes pour empoigner les problèmes...



*Pour le sociologue Uli Windisch qui connaît bien la région de Crans-Montana, la station souffre d'un déficit d'image qui nécessite de profonds changements dans la manière d'aborder l'avenir.*

## En préambule, quels sont vos liens avec le Haut-Plateau?

J'y suis né et j'y ai passé ma jeunesse. J'ai été caddy, comme tous les enfants à l'époque et au contact des golfeurs côtoyés sur les greens, j'ai eu envie de découvrir le monde. Aujourd'hui, je séjourne régulièrement à Crans-Montana. J'y fais notamment du ski et du golf.

## First of all, what are your connections with the Haut-Plateau?

I was born and grew up there. I used to be a caddy, just like all the other children at that time, and spending time with the golfers on the greens encouraged me to want to discover the world. Today, I often stay in Crans-Montana, where I play golf and go skiing.

## Les communes vous ont sollicité pour les épauler dans leur action de communication. Vous êtes professeur de sociologie à l'Université de Genève, directeur du Master en Sciences de la communication et des médias; que pouvez-vous faire pour le Haut-Plateau?

J'interviens auprès de différentes entreprises, gouvernements et organisations locales pour les aider dans leur communication. Je ne suis pas un gourou, il ne suffit pas de quelques mots magiques pour résoudre les problèmes, mais c'est bien volontiers que je mets mes compétences à disposition de la station.

## The communes have requested your help with their communication procedures. You are a sociology professor at Geneva University, director of the Master of Sciences of communication and the media; what can you do for the Haut-Plateau?

I intervene between the various local businesses, governments and organisations in order to assist them with their communication. I'm no guru, and it's not a question of a few magic words that will solve the problems, but I'm more than willing to put my skills at the disposal of the resort.

## Peut-on parler de crise pour Crans-Montana?

Le problème est sérieux et urgent. Crans-Montana a pris du retard sur bien d'autres stations suisses et étrangères. Est-il normal que des familles

## Could we say that Crans-Montana is going through a crisis?

The problem is serious and urgent. Crans-Montana is lagging behind many resorts in Switzerland and abroad. Is it normal that families from Geneva would rather spend Christmas skiing in Austria,

genevoises préfèrent passer Noël et faire du ski en Autriche, parce que les conditions, le séjour et l'accueil «sont tellement plus agréables»? C'est un signe plutôt inquiétant. Après une période d'euphorie, la station est en déficit d'image. Et ce problème est couplé avec des difficultés économiques et touristiques. Il faut redresser la barre et retrouver notre aura. Et pour ce faire, nous devons apprendre à être visionnaires.

**Quel plan d'action proposez-vous?**

Il s'agit de changements profonds à opérer dans la manière d'aborder l'avenir, et cela passe par une prise de conscience générale. Or il y a encore du chemin pour parvenir à cette conscientisation. C'est un défi à ne pas sous-estimer et qui nécessite tout un travail de communication et de persuasion. Il faut d'abord établir un inventaire des faiblesses mais aussi des forces de la station, puis engager une discussion publique et argumentée autour des changements nécessaires. Ce processus accompagne en ce moment deux projets: celui de l'Association des six communes du Haut-Plateau, qui permettra à chacune d'elles de recevoir en retour beaucoup plus qu'elle ne donne, et la réglementation à mettre en place en matière de construction. On a construit à tour de bras; maintenant, il faut penser au développement à moyen et long terme et voir au-delà des intérêts particuliers. Pour être crédible, ce processus d'information doit être participatif et ne pas éluder les questions et les oppositions.

**Votre fameuse étude sur Chermignon «Lutte de clans, lutte de classes» date d'il y a trente ans tout juste. Les clans ont-ils encore une place dans ce processus, sont-ils compatibles avec cet avenir à construire?**

Il s'agit effectivement de passer à une phase de coopération entre les communes. Mais pour y parvenir, pour que ce processus participatif fonctionne, il faut mobiliser tous les réseaux: les partis, les associations, les familles, les clans également. Ce sont des relais très importants.

because the conditions, the holidays and the welcome are "so much more pleasant"? It is rather worrying. After a time of euphoria, the image of the resort is losing ground and this problem is linked to economic and tourism difficulties. We need to get back on track and win back our aura. In order to do this, we must learn to be visionaries

**What plan of action do you propose?**

It's all about profound changes that should be made regarding our approach to the future, which requires a more general awareness. However, we still have a long way to go before attaining this awareness. It's a challenge that shouldn't be underestimated, for a great deal of hard communication and persuasion work will be involved. First of all, an inventory of the weaknesses and strengths of the resort should be established, and then a public debate should be set in motion to discuss any changes that are necessary. Two projects are following this procedure at the moment: the six Haut-Plateau communes Association project, which will enable each of them to receive back much more than they invest, and the project concerning the establishing of construction regulations. Construction work has been going full swing; now we need to think of the medium and long term development and see further than personal interests. For it to be credible, this information procedure should be participative and not elude questions and oppositions.

**Your well-known study of Chermignon "The struggle of the clans, the struggle of the classes" was undertaken just thirty years ago. Do the clans still have their place in this procedure; are they compatible with this building of the future?**

It does, in fact, mean moving into a phase of cooperation between the communes. But to achieve this, in order for the participative procedure to work, all the networks need to be mobilised: the parties, the associations, the families, and also the clans. They are all very important links.

«Apprendre à être visionnaires, pour redresser la barre et retrouver notre aura.»

