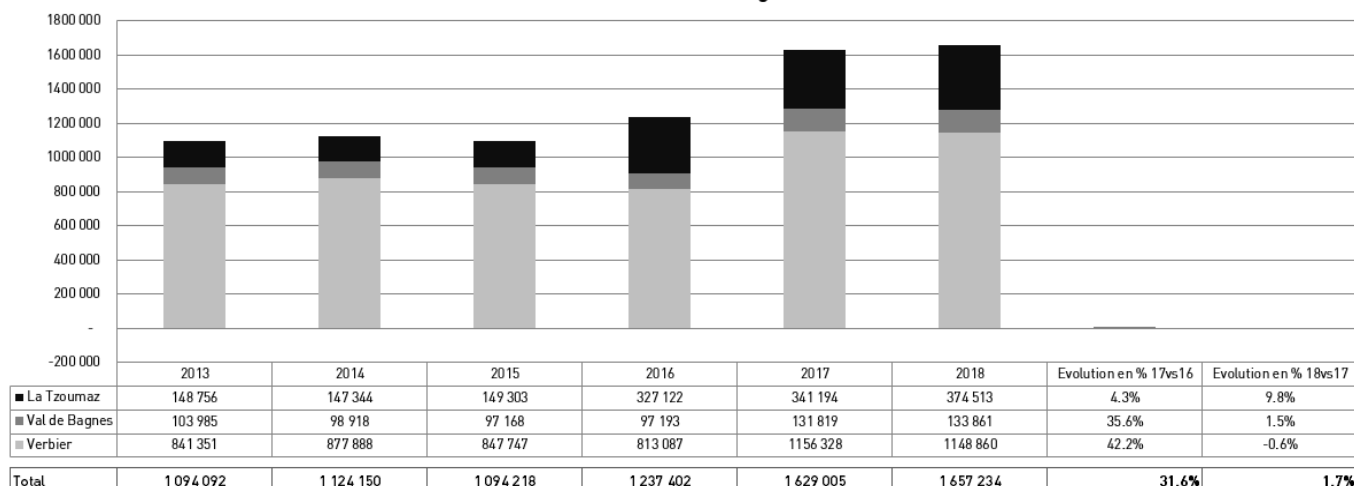


# Rapport des statistiques 2017/2018

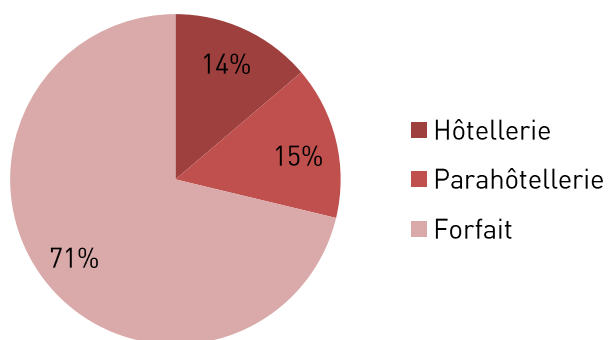
## Verbier/Val de Bagnes – La Tzoumaz

Evolution des nuitées globales

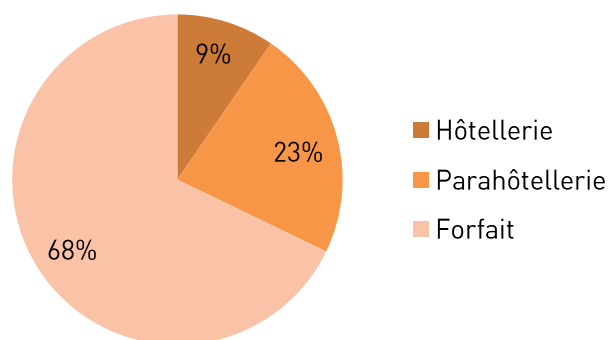


Répartition des nuitées touristiques 2018		Hôtellerie		Parahôtellerie		Forfaits	
		%	Nuitées	%	Nuitées	%	Nuitées
Verbier	Hiver	74%	116'542	82%	140'855	75%	613'770
	Eté	26%	41'800	18%	31'303	25%	204'590
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>158'342</b>	<b>100%</b>	<b>172'158</b>	<b>100%</b>	<b>818'360</b>
Val de Bagnes	Hiver	60%	7'645	29%	8'785	75%	68'100
	Eté	40%	5'179	71%	21'452	25%	22'700
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>12'824</b>	<b>100%</b>	<b>30'237</b>	<b>100%</b>	<b>90'800</b>
La Tzoumaz	Hiver	77%	2'451	75%	83'672	75%	194'490
	Eté	23%	741	25%	28'329	25%	64'830
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>3'192</b>	<b>100%</b>	<b>112'001</b>	<b>100%</b>	<b>259'320</b>
Destination	Hiver	73%	126'638	74%	233'124	75%	876'360
	Eté	27%	47'720	26%	81'084	25%	292'120
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>174'358</b>	<b>100%</b>	<b>314'396</b>	<b>100%</b>	<b>1'168'480</b>

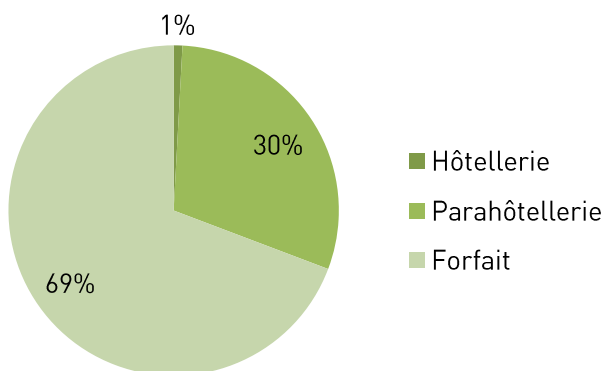
Répartition des nuitées annuelles pour Verbier 17/18



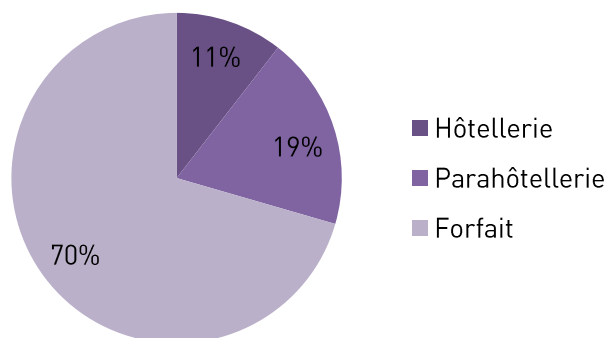
Répartition des nuitées annuelles pour le Val de Bagnes - 17/18



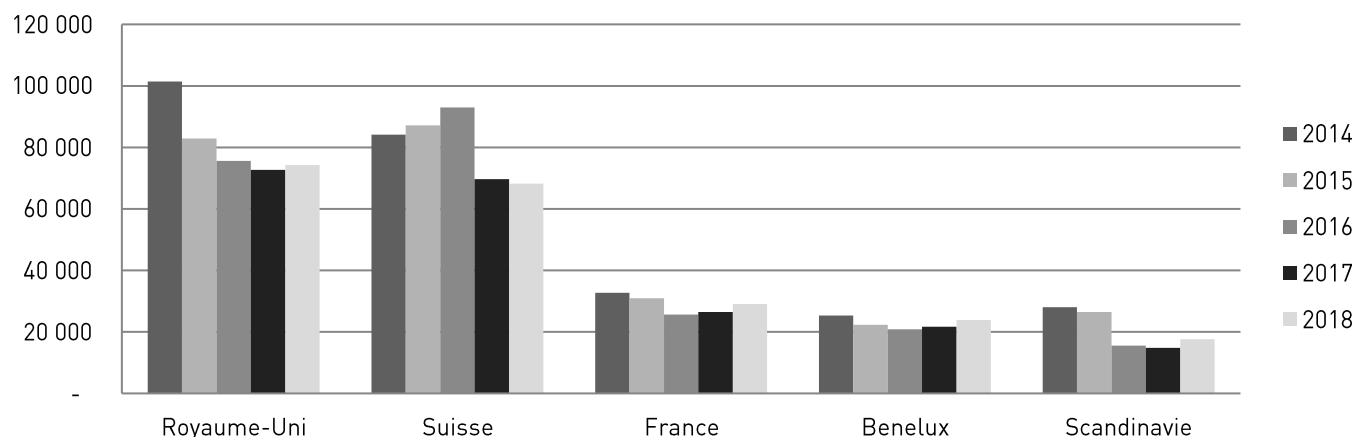
Répartition des nuitées annuelles pour la Tzoumaz 17/18



Répartition des nuitées annuelles pour Verbier/Val de Bagnes - la Tzoumaz 17/18



### Nuitées parahôtelières et hôtelières - hors forfaits - Verbier



		2014	2015	2016	2017	2018	Part de marché	17vs16	18vs17
Marchés A 213'318 nuitées 65%	Royaume-Uni	101'459	82'841	75'637	72'660	74'349	22%	-3.9%	2.2%
	Suisse	84'184	87'138	92'998	69'709	68'362	21%	-25.0%	-2.2%
	France	32'715	30'980	25'664	26'446	29'080	9%	3.0%	10.0%
	Benelux	25'282	22'264	20'879	21'709	23'918	7%	4.0%	10.2%
	Scandinavie	28'006	26'436	15'506	14'788	17'609	5%	-4.6%	19.1%
Marchés B 27'355 nuitées 8%	USA/Canada	12'181	10'810	11'694	14'115	18'096	5%	20.7%	28.2%
	Greater China (Chine, Taiwan, Hong Kong)	683	1'633	2'157	4'484	4'765	1%	107.9%	6.3%
	SEA (Myanmar, Brunei, Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Thaïlande, Timor Oriental, Viêt Nam)	1'850	1'795	2'523	2'366	2'781	1%	-6.2%	17.5%
	Brésil	940	1'904	1'519	1'135	1'505	0%	-25.3%	32.6%
	Corée du Sud	42	107	63	124	208	0%	96.8%	67.7%
Marchés C 89'827 nuitées 27%	Allemagne	14'882	14'590	11'718	11'431	11'969	4%	-2.4%	4.7%
	GCC	7'344	8'939	8'301	10'021	8'656	3%	20.7%	-13.6%
	Russie/Ukraine	14'783	10'651	7'326	7'479	7'992	2%	2.1%	6.9%
	Autres Asie	5'938	5'393	5'598	6'051	6'830	2%	8.1%	12.9%
	Pays de l'Est	3'176	4'445	4'646	5'390	5'651	2%	16.0%	4.8%
	Italie	4'820	4'195	4'407	4'447	4'821	1%	0.9%	8.4%
	Australie	3'044	3'201	3'013	3'778	4'289	1%	25.4%	13.5%
	Autres Europe	4'585	3'890	3'466	3'383	4'282	1%	-2.4%	26.6%
	Espagne	3'587	3'075	3'245	4'176	3'569	1%	28.7%	-14.5%
	Afrique	2'634	2'714	1'817	2'046	1'952	1%	12.6%	-4.6%
	Amérique du Sud et Centrale	1'174	1'802	1'888	2'498	3'385	1%	32.3%	35.5%
	Reste du Monde	28'099	32'664	32'502	30'732	26'431	8%	-5.4%	-14.0%
<b>Total</b>	<b>381'408</b>	<b>361'467</b>	<b>336'567</b>	<b>318'968</b>	<b>330'500</b>		<b>-2.4%</b>	<b>4.7%</b>	



Pour Verbier, le Royaume-Uni est toujours à la tête du classement avec 22% des nuitées totales soit 74'349 nuitées. Il est suivi par la Suisse avec 21% (68'362 nuitées). Pour rappel, la forte baisse des nuitées en 2017 émane du changement de réglementation quant à la perception des taxes de séjour et des forfaits. Nous retrouvons ensuite la France (9%), le Benelux (7%) et la Scandinavie (5%) qui affiche cette année une augmentation de 28.2% soit 3'981 nuitées de plus.

Les marchés précités appartiennent aux « marchés A », catégorie utilisée par Verbier Promotion pour indiquer l'importance de ces marchés et le fait qu'ils sont travaillés de manière proactive et directe (B2C), notamment au travers des agences RP et des partenariats (LFC, par exemple). Les marchés A représentent 65% de la part de marché totale de la station.

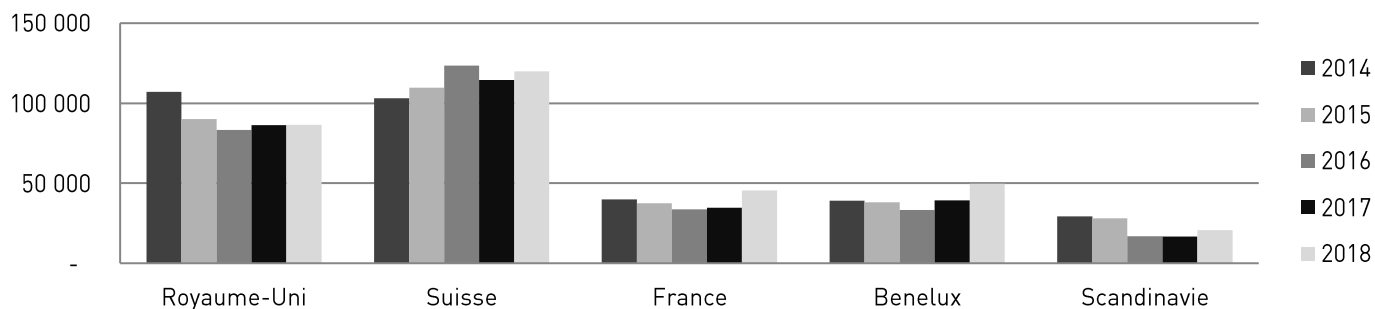
Les marchés B, qui constituent 8% de la part de marché de Verbier, sont des marchés travaillés de manière principalement indirecte par Verbier Promotion (B2B), c'est-à-dire au travers de partenariats et collaboration avec un tiers, que ce soit la MRAG, Suisse Tourisme ou tout autre partenaire. L'approche, bien qu'indirecte, peut être proactive (VP choisit des actions à entreprendre sur le marché) ou réactive (traitement de demandes émanant du marché).

Les USA/Canada qui indiquent pour 2017/18 une augmentation des nuitées de 28,2% (soit +3'981 nuitées) sont le moteur de ces marchés avec 5% de la part de marché totale de la station.

Les marchés C sont des marchés que Verbier Promotion travaille uniquement selon une approche réactive : VP saisit des opportunités émanant de ces pays, sans toutefois les rechercher de manière dynamique. Les marchés C représentent le 28% de la part de marché de Verbier.

A noter toutefois que, classé parmi les marchés C, se trouve le « reste du monde » qui inclut également des nuitées dont la provenance n'a pas été spécifiée (et qui pourraient appartenir, en fait, aux Marchés A ou B).

### Nuitées parahôtelières et hôtelières - hors forfaits - Verbier/Val de Bagnes - La Tzoumaz



		2014	2015	2016	2017	2018	Part de marché	17vs16	18vs17
Marchés A 322'353 nuitées 66%	Suisse	103'086	109'714	123'581	114'565	119'993	27%	-7.3%	4.6%
	Royaume-Uni	107'088	90'163	83'326	86'294	86'559	20%	3.6%	0.2%
	Benelux	39'122	38'016	33'351	39'207	49'635	11%	17.6%	26.6%
	France	39'860	37'427	33'757	34'752	45'545	10%	2.9%	31.1%
	Scandinavie	29'242	28'138	16'939	16'704	20'621	5%	-1.4%	23.4%
Marchés B 31'774 nuitées 7%	USA/Canada	12'998	11'963	13'239	17'132	21'982	5%	29.4%	28.3%
	Greater China (Chine, Taiwan, Hong Kong)	2'083	3'009	3'609	4'574	4'967	1%	26.7%	8.6%
	SEA (Myanmar, Brunei, Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Thaïlande, Timor Oriental, Vietnam)	1'871	1'827	2'523	2'429	2'942	1%	-3.7%	21.1%
	Brésil	968	1'916	1'568	1'200	1'638	0%	-23.5%	36.5%
	Corée du Sud	47	107	70	132	245	0%	88.6%	85.6%
Marchés C (27%) 134'627 nuitées 27%	Allemagne	26'497	28'521	21'584	23'888	29'594	7%	10.7%	23.9%
	Pays de l'Est	3'764	5'419	5'517	6'650	17'313	4%	20.5%	160.3%
	GCC	8'268	10'877	9'687	11'798	11'059	3%	21.8%	-6.3%
	Russie/Ukraine	15'599	11'447	7'888	8'320	8'815	2%	5.5%	5.9%
	Autres Asie	4'635	4'522	4'398	6'256	7'063	2%	42.2%	12.9%
	Italie	5'096	4'708	5'115	5'198	5'941	1%	1.6%	14.3%
	Espagne	5'011	4'720	3'926	3'984	5'247	1%	1.5%	31.7%
	Australie	3'130	3'366	3'203	4'470	5'061	1%	39.6%	13.2%
	Autres Europe	4'245	3'601	3'821	5'612	5'021	1%	46.9%	-10.5%
	Amérique du Sud et Centrale	1'178	2'114	1'929	2'628	3'481	1%	36.2%	32.5%
	Afrique	2'829	3'203	1'902	2'288	2'176	0%	20.3%	-4.9%
	Reste du Monde	65'120	62'600	58'509	39'220	33'856	8%	-33.0%	-13.7%
<b>Total</b>	<b>481'737</b>	<b>467'378</b>	<b>439'442</b>	<b>437'301</b>	<b>488'754</b>		<b>-0.5%</b>	<b>11.7%</b>	



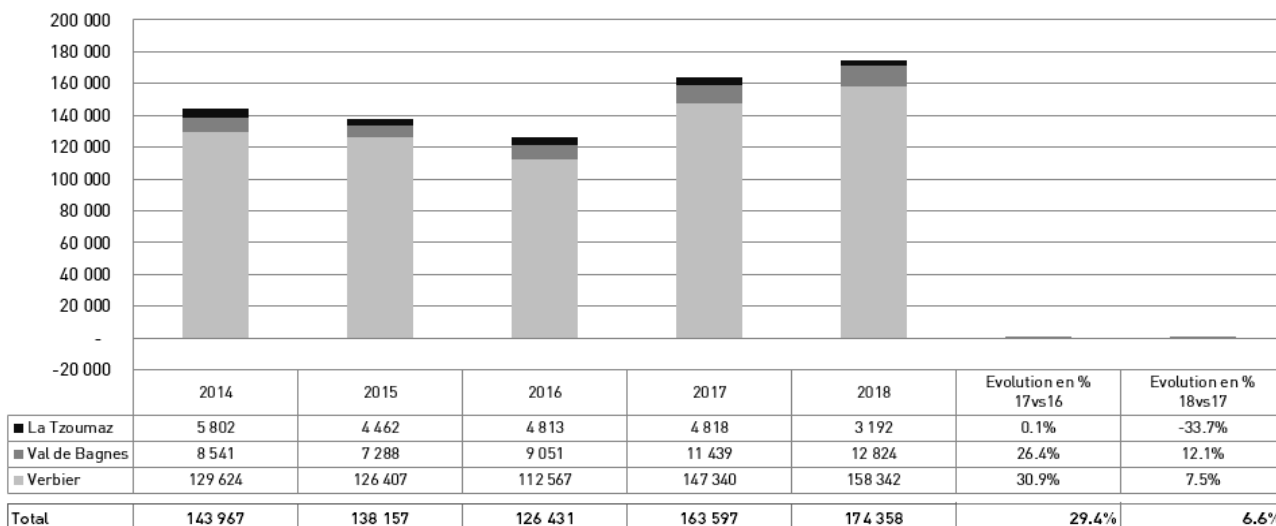
Le classement des pays de la Destination, en termes de part de marché, varie légèrement de celui de Verbier. Pour Verbier, Val de Bagnes et La Tzoumaz, la Suisse est en tête du classement avec 27% des nuitées totales (soit 119'993 nuitées), suivie par le Royaume-Uni qui représente le 20% des nuitées totales (soit 86'559 nuitées).

Viennent ensuite le Benelux (11% soit 49'635 nuitées), la France (10% soit 45'545 nuitées) et l'Allemagne (7% soit 29'594 nuitées).

Dans le cas de la Destination, les Marchés A représentent le 66% de la part de marché totale, les Marchés B en constituent le 7% et les Marchés C le 27%.

# Hôtellerie

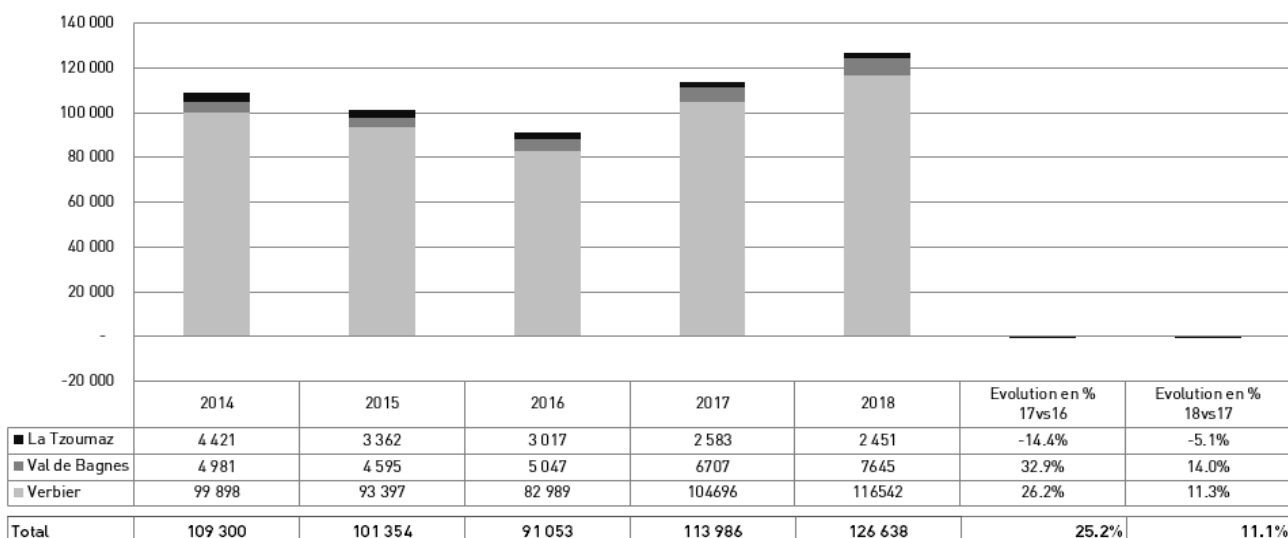
Nuitées annuelles



Les nuitées annuelles totales sont en hausse : +11'097 nuitées dont 11'002 à Verbier et 1'385 dans le Val de Bagnes.

Ces hausses sont toutefois contrecarrées par la baisse de 33.7% à la Tzoumaz, soit -1'626 nuitées

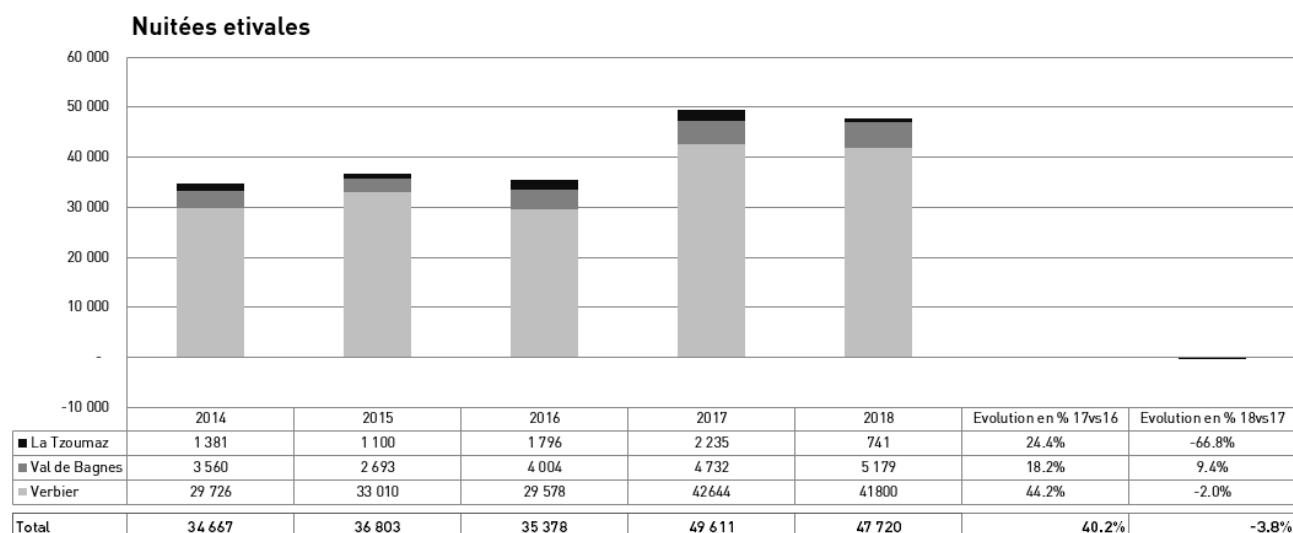
Nuitées hivernales



Les nuitées hivernales totales sont en hausse : +12'652 nuitées dont 11'846 à Verbier et 938 dans le Val de Bagnes.

Nous notons également une légère baisse de - 5.1% soit 132 nuitées à la Tzoumaz

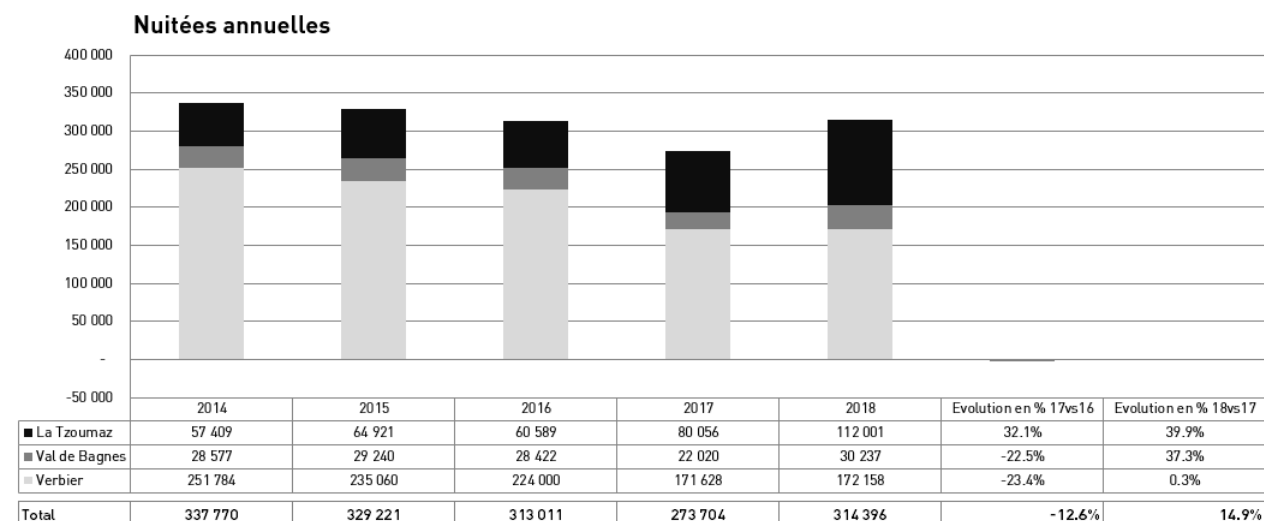
# Hôtellerie (suite)



En 2018, les nuitées estivales totales sont en baisse de 1'891 nuitées dont 844 à Verbier et 1'494 à La Tzoumaz. A noter toutefois que deux établissements de Verbier étaient fermés en 2018 et ouverts en 2017.

Si l'on ôte ces hôtels de l'année 2017, pour comparaison, Verbier connaît en 2018 une légère hausse des nuitées de 0,5% (soit +210). Le Val de Bagnes, quant à lui, indique une hausse de 9.4% soit +447 nuitées.

# Parahôtellerie



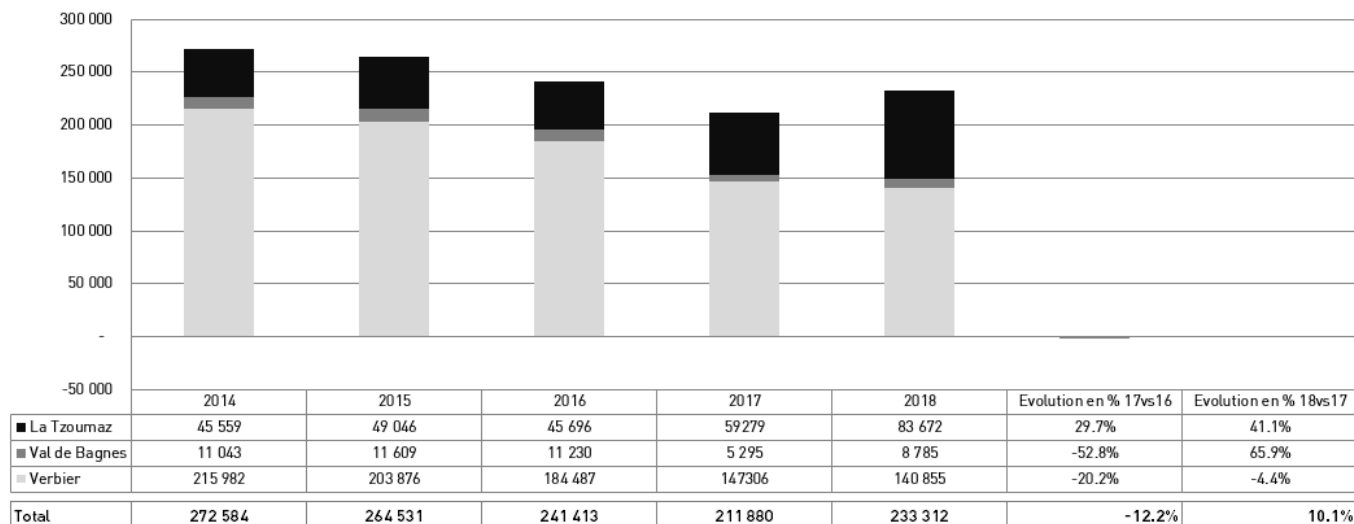
Les nuitées parahôtelières sont en hausse : +40'692 nuitées. La Tzoumaz et le Val de Bagnes indiquent une forte hausse :  
 La Tzoumaz : +39.9%, soit 31'945 nuitées  
 Val de Bagnes : +37.3 %, soit 8'217 nuitées

Verbier indique également une hausse de 0.2% soit 530 nuitées.



# Parahôtellerie (suite)

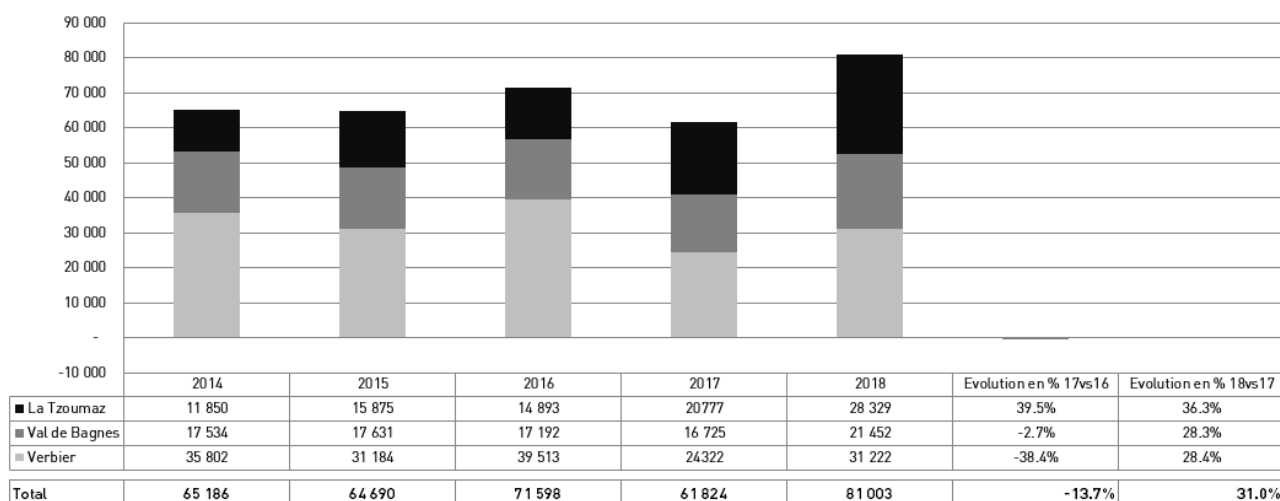
## Nuitées hivernales



Les nuitées hivernales totales sont en hausse :  
+21'244 nuitées au total dont 24'393 à la  
Tzoumaz et 3'490 dans le Val de Bagnes

Seul Verbier affiche une baisse de -4.4% soit  
6'451 nuitées.

## Nuitées estivales



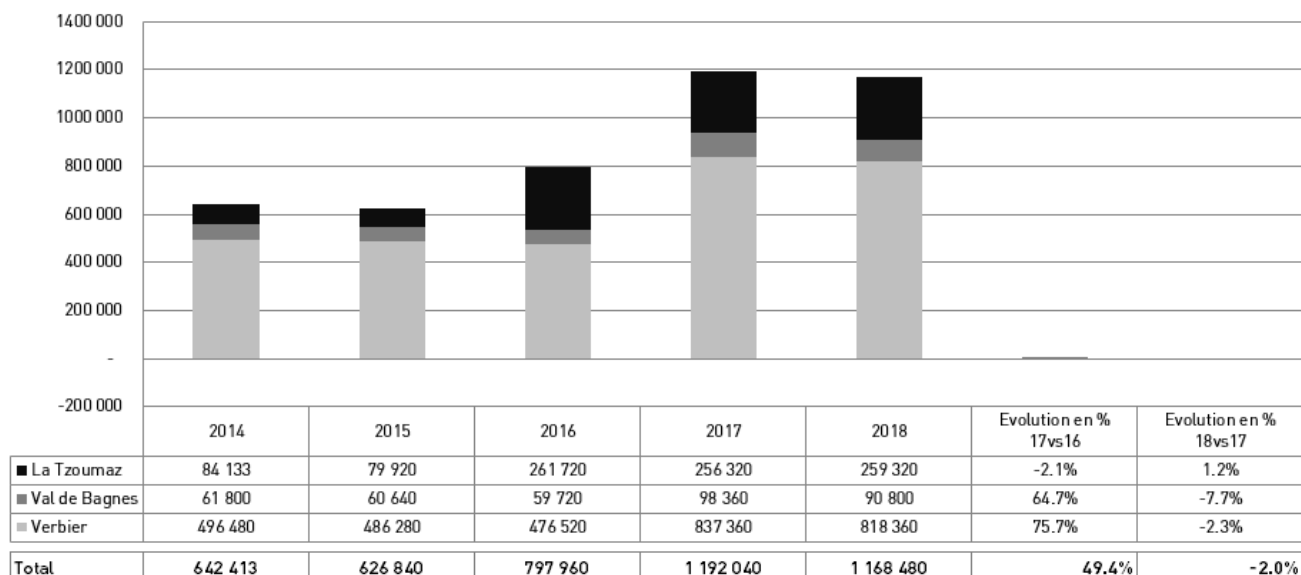
Les nuitées estivales sont également en hausse  
de 31% soit 19'260 nuitées.

Tous indiquent une hausse considérable :

Verbier : +28.7%, soit 6'981 nuitées  
Val de Bagnes : +28.3%, soit 4'727 nuitées  
La Tzoumaz : +36.3%, soit 7'552 nuitées

# Forfaits

## Nuitées annuelles



A Verbier et dans le Val de Bagnes, les nuitées forfaitaires sont en baisse : -19'000 nuitées à Verbier et -7'560 nuitées dans le Val de Bagnes.

Cela s'explique par les nombreuses corrections de facturation que nous avons effectuées par rapport à l'année précédente. A La Tzoumaz, nous constatons une augmentation de 1.2% soit +3'000 nuitées.

## Rapport du Monitoring du Tourisme Suisse

Verbier Promotion a fait appel à Suisse Tourisme afin de mener, dans la destination, une étude nommée « Monitoring du Tourisme Suisse ». Celle-ci a été réalisée au cours de l'année 2017 (hiver comme été) et les résultats ont été rendus durant l'été 2018. Dans ce cadre, 527 touristes ont été interrogés dans notre région, seule destination de Suisse Romande à avoir participé à l'étude, sur un total de 14'915 sondés dans l'ensemble de la région alpine suisse.

Informations-clés :

- La concurrence de Verbier se trouve à 80% dans les régions montagneuses, viennent ensuite la plage, les villes et les autres destinations. Plus précisément, les plus grands concurrents de Verbier, été comme hiver, sont les autres destinations de montagne suisses.
- Le ski alpin est le motif de voyage le plus important de notre destination. Ce motif est beaucoup plus important pour nous que pour la moyenne des régions alpines suisses. Il s'accompagne des conditions de neige, de la qualité et diversité des pistes, des possibilités de ski hors-piste et de la météo.
- Logiquement, découle la conclusion que les sports d'hiver sont notre atout majeur, beaucoup plus marqué que pour la moyenne suisse. La gastronomie et la vie nocturne de Verbier sont également des atouts beaucoup plus importants que pour le reste de la moyenne alpine suisse.
- La plus grande faiblesse pour Verbier, et encore plus marquée pour notre région que pour la moyenne des destinations alpines suisses, est la cherté et la perception du rapport qualité/prix. Ce problème est d'autant plus important pour les touristes européens que pour les visiteurs suisses.

Le point d'orgue du rapport de Suisse Tourisme est l'analyse du Net Promoter Score, indicateur international mis en place pour mesurer la propension des clients à recommander des services, des marques ou destinations. Ses valeurs vont de -100 à +100. Avec regret, nous constatons que le Net Promoter Score de Verbier est plus faible que la moyenne de la région alpine suisse : NPS Verbier 41.0 vs 52.1 pour la région alpine suisse. Suisse Tourisme a également différencié le NPS hiver de celui de l'été. Le score de la saison estivale est nettement supérieur à celui de l'hiver. Ceci s'explique probablement et partiellement par l'influence du VIP pass qui améliore la perception du rapport qualité/prix : NPS été 57.0 vs 32.4 pour l'hiver. Enfin, une différence de NPS est également notée entre la clientèle « touristes » et les propriétaires de résidence secondaire (R2). Alors même que les R2 devraient être nos meilleurs ambassadeurs, le NPS qu'ils nous attribuent reste faible : NPS R2 40.6 vs 41.2 pour les touristes.

De ses analyses, Suisse Tourisme émet les principales recommandations suivantes pour Verbier :

- Continuer à se positionner en tant que destination de ski unique
- Harmoniser les positionnements hiver et été et privilégier une identité « exclusive » et « challenging »
- Développer « l'expérience Mont-Fort »
- Créer des expériences ciblées pour nos R2, enthousiasmer et gagner des ambassadeurs/promoteurs pour notre destination
- Créer un programme de fidélité (CRM)
- Ne pas baisser les prix, mais améliorer la perception du rapport qualité/prix en accentuant les expériences positives (exemple : VIP pass)
- Améliorer la distribution des clients au travers des saisons (attirer les R2 en basse saison, par exemple)