

VERBIER ⁺

VAL DE BAGNES - LA TZOU MAZ

Société de Développement de Verbier - 82^e exercice
Verbier Promotion SA
Rapport de gestion 2018



**publi
bagnes**
Imprimés / Autocollants...
1936 Verbier
027 771 56 36

www.publibagnes.ch

PURE ENERGY

LIVES HERE

PRÉSENTATION DU COMITÉ DE LA SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DE VERBIER	4
PRÉSENTATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE VERBIER PROMOTION	5
MESSAGE DES PRÉSIDENTS	6
MESSAGE DES DIRECTEURS	8
RAPPORT D'ACTIVITÉ SDV	12
ORGANIGRAMME SDV	20
RAPPORT DES STATISTIQUES 2017/2018	21
RAPPORT D'ACTIVITÉ DE VERBIER PROMOTION SA	30
ORGANIGRAMME DE VERBIER PROMOTION SA	52
RAPPORT DES COMPTES DE LA SDV	53
VÉRIFICATION DES COMPTES	57
PV AG 2018	58

PRÉSENTATION DU COMITÉ DE LA SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DE VERBIER



Florian Michellod, **Président**
florian.michellod@verbier.ch



Marcus Bratter, **Vice-président**
Nommé par l'AG selon
l'article 14, en activité
depuis l'AG 2012
marcus@verbier.ch



Catherine Riethmann,
Secrétaire
Représentante de la Société
des Commerçants et Artisans
de Verbier
catherineriethmann@gmail.com



Vincent Michellod, **Membre**
Représentant de la Commune
de Bagnes
v.michellod@bagnes.ch



Philippe Bruchez, **Membre**
Représentant des Ecoles de Ski
de Verbier
phbrucez@gmail.com



Jürgen Taudien, **Membre**
Représentant de l'Association
des Gérants et Agents
Immobiliers de Verbier
taudien@verbierlocation.ch



Brigitte Borel, **Membre**
Représentant de l'Association
des Propriétaires de Chalets et
Appartements de Verbier
brigitte.borel@ubs.com



Maurice Michellod, **Membre**
Nommé par l'AG selon
l'article 14
maurice.michellod@verbier.ch



Thierry Corthay, **Membre**
Représentant des Hôteliers-
Cafetiers-Restaurateurs
de Verbier
lagrangeverbier@verbier.ch



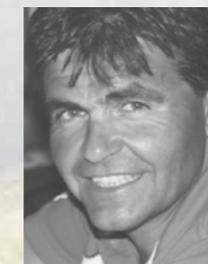
Laurent Vaucher, **Membre**
Représentant de Téléverbier SA
l.vaucher@televerbier.ch



Eloi Rossier, **Président**



Marcus Bratter,
Vice-président



Christophe Maret,
Vice-président



Florian Michellod,
Membre



Laurent Vaucher,
Membre



Jean-Marie Crettenand,
Membre



Vincent Michellod,
Membre



Bertrand Goltz,
Membre

MESSAGE DES PRÉSIDENTS

Il y a des situations, dans la vie, où il ne faut pas boudier son plaisir. En 2018, Verbier a eu l'honneur d'être plusieurs fois récompensée.

Des spécialistes reconnus et le public l'ont désignée comme « Switzerland's Best Ski Resort ». Dans la foulée, l'hôtel W s'est vu discernier les distinctions suivantes « Switzerland's Best Ski Hotel » et « World's Best Ski Hotel 2018 ».

Au début 2019, l'institut BAK Basel, à la suite d'une analyse dont le sérieux ne peut pas être mis en doute et qui compare la performance des régions alpines suisses à l'échelle internationale, a également nommé Verbier comme étant la meilleure station de Suisse pour la saison d'hiver 2016/2017. Elle figure au 10ème rang du classement international des destinations alpines, au milieu de concurrentes autrichiennes.

Cette analyse fait ressortir notre très fort positionnement en hiver mais met également en avant les importants progrès réalisés pour rendre la saison estivale plus attractive. Tourisme suisse, dans le cadre d'une étude consacrée à Verbier, émet les recommandations suivantes.

Verbier se doit de :

- Continuer à se positionner en tant que destination de ski unique.
- Créer des expériences ciblées pour les propriétaires de R2, qui doivent devenir les premiers ambassadeurs de la station.
- Harmoniser les positionnements hiver et été et privilégier une identité « exclusive » et « challenging ».

Ces distinctions, pour méritées qu'elles soient, ne nous permettent pas de nous reposer sur nos lauriers. Au contraire, elles nous encouragent à tout mettre en œuvre pour être meilleurs encore.

Les chantiers ne manquent pas. Citons les principaux, sans être exhaustifs :

- **La mise sur pied du projet E-Tourisme** Le programme E-Tourisme connaît des retards dans la mise en place de la place de marché de par les challenges technologiques et organisationnels rencontrés depuis quelque temps. Aujourd'hui, la place de marché permet la vente en ligne de 90% des produits para-hôteliers (chalets et appartements), et la mise en ligne des produits hôteliers sera activée courant 2019.
- **La politique événementielle** s'est enrichie d'un nouvel événement extrêmement prometteur parce qu'il renforcera le développement de la saison d'été. Le futur « E-bike festival » fera, nous en sommes convaincus, de Verbier la capitale alpine du VTT sous toutes ses formes. Les stations concurrentes ne manquent pas mais, sans fausse modestie, le Val de Bagnes offre le plus beau terrain de jeux qu'on puisse imaginer. Nous soutenons plus de 25 manifestations tout au long de l'année et recevons de nombreuses nouvelles demandes qui confirment l'attrait de notre région.
- **Les collaborations avec Télèverbier SA, la Commune de Riddes, Télé Nendaz-Veysonnaz et la Commune de Nendaz** se sont intensifiées pour d'une part aménager la crête de Savoleyres et d'autre part réhabiliter le sommet du Mont-Fort afin d'en renforcer leur attractivité. Nous nous félicitons de cette étroite coopération, qui témoigne d'un heureux changement de mentalité.
- **La mobilité douce**, sous toutes ses formes, préoccupe non seulement l'autorité communale mais également les instances touristiques. Les efforts dans ce domaine se poursuivent. Ils ont facilité par exemple l'installation de bornes de recharge VTT à tous les points stratégiques du territoire communal. Merci à la société ALTIS d'être à l'avant-garde dans ce domaine d'avenir.

Examinons maintenant un peu plus en détail les indicateurs qui évaluent la dernière année touristique.

- **Le VIP.** La saison 2017/2018 a été marquée par un hiver fortement enneigé et une météo très favorable en été. Pour sa seconde année d'existence le VIP Pass a confirmé son succès. Environ 35'000 ont été délivrés, soit quasiment le double de l'année précédente. La SDV a participé au financement des diverses activités incluses dans le pass pour plus de CHF 1'000'000.—. Télèverbier et les transports postaux ont été très fréquentés. Ceci est réjouissant. Nous devrons par contre être attentifs aux coûts afin de les garder sous-contrôle et de garantir la pérennité de l'offre.

- **Les nuitées.** Les nuitées globales sont en baisse de -0.6%. Cette diminution est due aux corrections apportées dans la facturation des forfaits à la suite de l'introduction du nouveau règlement de la taxe de séjour. Elle n'est donc en rien significative. L'hôtellerie est en hausse de 7.50% et la parahôtellerie de 0.20%. A noter que les forfaits représentent 71% des nuitées annuelles. C'est dire l'importance de nos propriétaires. La clientèle britannique a stoppé son trend baissier et représente désormais 22% de nos visiteurs. Les nuitées des Français, des gens du Benelux et de la Scandinavie ont fortement augmenté de + de 10%. Depuis 2015, un nombre grandissant d'Américains du Nord viennent chez nous ; ils représentent environ 18'000 nuitées.
- **Le Centre Sportif.** La salle omnisport du centre sportif a été ouverte en décembre 2017. Le mur de grimpe, le tennis, les différents terrains de jeux rencontrent un succès qui se confirme de jour en jour. Une patinoire provisoire a été construite au centre de Verbier. Elle fait la joie des petits et des grands en offrant une animation fort prisée.
- **Sponsoring.** Nous avons signé un contrat de partenariat avec Justin Murisier. Il véhicule l'image de Verbier ans toutes les stations du monde. Malheureusement il s'est blessé mais il reviendra encore plus fort la saison prochaine. Verbier Promotion et Télèverbier ont signé un partenariat avec le FC Liverpool. Une Liverpool Week a vu le jour en janvier 2019. Géraldine Fasnacht, quant à elle, continue de promouvoir une image de Verbier, fun, énergique, jeune, sportive et festive.
- **Office du Tourisme :** L'hôtel de Verbier a été vendu en 2018 et les bureaux de l'office du tourisme doivent trouver un nouvel emplacement. Le projet de construire la Maison du Tourisme sur la place de l'Ermitage, a été soumis à la Commune et au Canton du Valais, qui en étudient la faisabilité. Ce serait un réel plus pour notre station mais les indispensables démarches administratives prendront du temps. En parallèle, nous avons donc approché les propriétaires de locaux et sommes dans l'attente d'une décision imminente de leur part. Regrouper les employés de l'office du tourisme et de Verbier Promotion sous un même toit permettra de gagner en efficacité et d'établir de nombreuses synergies. Verbier aura ainsi un office de tourisme digne de son statut de destination premium.

Vouloir être meilleurs nécessite une remise en question quasi perpétuelle. Etre à l'écoute de nos partenaires est certes nécessaire mais pas toujours suffisant. Il incombe autant à Verbier Promotion qu'aux Sociétés de développement de les rendre attentifs aux mutations en cours. La réussite de Verbier, de Bruson et du Haut Val de Bagnes n'est possible qu'en anticipant les mutations. Les perspectives d'avenir seront alors réjouissantes. La 10ème édition du Ski Property Report, édité par Knigh Frank, met clairement en évidence la bonne santé de Verbier, qu'il explique notamment par les investissements réguliers et judicieux qui sont ou qui seront réalisés à Verbier ou au Châble. Le futur développement de Curala est cité en exemple. C'est tant mieux, ainsi nous pouvons être confiants pour l'avenir.

En conclusion, nous remercions les organisateurs des diverses manifestations, sans lesquelles Verbier ne serait pas tout à fait ce qu'elle est, les Amis de Verbier pour les nombreuses et variées activités qu'ils proposent, notamment les Entretiens de Verbier, désormais traditionnelle conférence-débat, qui a lieu chaque année au début janvier à St-Marc. Nous sommes reconnaissants envers toutes les associations, professionnelles ou autres, dont les membres sont les premiers ambassadeurs de Verbier.

Merci à tous les collaborateurs des offices du tourisme de Verbier et du Châble, aux collaborateurs de Verbier Promotion. Merci aux membres du comité de la SDV pour leur dévouement et leur active participation tout au long de l'année, merci aux membres du Conseil d'Administration de Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz Promotion S.A. Merci à Télèverbier S.A. et à la Commune de Bagnes pour leur étroite collaboration. Merci enfin à tous nos partenaires pour leur engagement et leur soutien.

Vive Verbier.

Eloi Rossier
Président du CA de Verbier Promotion SA

Florian Michellod
Président de la SD de Verbier

MESSAGE DES DIRECTEURS

Le point de vue de l'Office du Tourisme

L'année touristique 2017-2018 fut du point de vue de l'Office du Tourisme une année positive a de multiples égards.

Positive du point de vue **statistiques** en premier lieu, puisque ces dernières montrent une progression du nombre de nuitées en hôtellerie et parahôtellerie par rapport à 2016-2017. En effet, les nuitées hôtelières ont augmenté à Verbier et dans le Val de Bagnes de respectivement 7,5% et 12,1%, après avoir déjà connu une forte augmentation l'année précédente. En parahôtellerie les nuitées repartent à la hausse, de façon plus marquée dans le Val de Bagnes qu'à Verbier, après plusieurs années de baisse. Du point de vue des forfaits, on constate une légère baisse de nuitées, due à une correction de la facturation. En effet, cette dernière s'est faite sur la base d'une liste du nombre de pièces des résidences secondaires et celle-ci contenait quelques erreurs lors de cette première année d'entrée en vigueur du nouveau règlement sur les taxes de séjour. De fait, le nombre de nuitées forfaitaires 2017-2018 devrait mieux refléter la réalité et être, à peu de choses près, plus stable au fil des années.

Le règlement sur les **taxes de séjour** quant à lui, en vigueur pour sa deuxième année, s'avère être également positif, comme nous l'avions souhaité. Les entrées financières restent plus importantes que par le passé et le système de déduction des taxes de séjour encaissées dans les logements des résidences secondaires (R2) porte ses fruits. Beaucoup de R2 ont en effet déclaré un nombre suffisant de taxes de tiers pour voir leur facture de taxe forfaitaire 2017-2018 s'élever à CHF 0.- et l'Office a tout de même encaissé un surplus de taxes dans ces hébergements par rapport au passé... nous en sortons tous bénéficiaires ! La plus grande difficulté réside dans l'évaluation de la provision financière à passer d'une année sur l'autre.

Du point de vue **finances** justement, cette année est positive de part le fait que le budget a été respecté et permet de dégager un léger bénéfice pour la deuxième année consécutive. Une charge a tout de même dépassé le montant budgétisé, mais cela reste un point positif, puisqu'il s'agit des dépenses effectuées pour payer les prestations du **VIP Pass**. Ce dernier a rencontré un franc succès pour cette deuxième année de fonctionnement, ce qui est un très bon signe, nous encourageant à continuer sur cette voie. En effet, le nombre d'utilisateurs du Pass a doublé et ces utilisateurs ont beaucoup plus profité de leur sésame pour les transports et activités : Téléverbier reste la prestation la plus prisée, mais les autres avantages ont rencontré une plus forte augmentation, impliquant les coûts supplémentaires, comme par exemple Car Postal, la piscine, le golf, le trampoline, les animations de l'Office du Tourisme qui on tous augmenté entre 120 et 270 % ! Cette forte augmentation ne devrait toutefois pas nous empêcher de pérenniser ce produit dans le temps ; nous devons simplement rester prudents et ne pas rajouter chaque année de multiples activités que nous ne pourrions financer au fil des années.

Le programme d'**animations** est lui pérenne depuis quelques années maintenant, mais cela ne l'empêche pas de se renouveler et d'évoluer en fonction du succès ou non de certaines activités ou certains spectacles. Nous avons par ailleurs dû augmenter le potentiel de fréquentation de ces animations, en multipliant les dates d'occurrences, mais également en travaillant en collaboration avec des transporteurs locaux, permettant lors de déplacements d'embarquer plus de monde qu'auparavant.

Des nouveautés ont étoffé l'agenda déjà bien chargé des **événements** de la station, plus particulièrement autour du vélo, sur lequel nous communiquons beaucoup pour les saisons d'été et d'automne. Outre le Verbier Gravel Challenge, venu s'insérer « discrètement » fin septembre, deux autres événements cyclistes se sont fait remarquer durant l'été. La première édition du Tour des Stations a connu un succès indéniable, avec 1850 participants arrivés à Verbier après un parcours de 50, 140 ou 220km et un dénivelé positif respectivement de 2'000, 4'700 ou 7'400 m ! De quoi mériter le surnom de « course cycliste d'un jour la plus dure au monde en dénivelé par km » !

Une autre première fut celle du Verbier E-Bike Festival, qui était en fait même une avant-première. Effectivement seuls quelques privilégiés, invités, ont pu tester en 2018 ce que sera la première édition prévue du 14 au 18 août 2019. Les tests ont ravi tous les participants et promettent un événement de grande envergure et un développement annoncé de tout le produit touristique e-bike.

Le dernier point positif, « last but not least » comme on dit en bon français, n'est pas des moindres : la vente, ou l'achat suivant sous quel angle on se place, de l'**Hôtel de Verbier**, bâtiment dans lequel se trouvent les locaux de l'Office depuis une trentaine d'années. C'est un point positif sous plusieurs aspects : le premier est que cette bâtisse vieillissante va bénéficier de rénovations bienvenues, tout en restant un hôtel, auquel viendra s'adjoindre un restaurant ouvert au public avec accès depuis la Place Centrale, le tout dans un style s'intégrant parfaitement à celui de Verbier. Le deuxième aspect positif est que l'Office du Tourisme va devoir déménager et nous espérons bien trouver enfin des locaux dignes d'une station comme la nôtre : modernes tout en gardant un cachet traditionnel. Cette tâche ne sera pas aisée, mais tout le Comité de la Société de Développement de Verbier s'y est attelé et nous pouvons avoir bon espoir de trouver quelque chose d'adapté ... avant d'intégrer peut-être les locaux de la très attendue « Maison du Tourisme », prévue de longue date sur la place Ermitage.

J'aimerais finir comme d'accoutumée en adressant un grand **MERCI** aux collaboratrices et collaborateurs de l'Office du Tourisme de Verbier et du Val de Bagnes, pour leur positivisme puisque c'est le fil rouge de ce texte, mais également pour leur disponibilité, amabilité et professionnalisme. Grâce à eux tous, le travail se fait dans une ambiance agréable, qui se ressent auprès de nos interlocuteurs, qu'ils soient hôtes du Val de Bagnes ou partenaires de travail.

Le point de vue de Verbier Promotion

Verbier Promotion continue sa transformation structurelle pour répondre aux exigences du marché du tourisme. Aujourd'hui il est important qu'une organisation de gestion d'une destination travaille sur toute la chaîne de valeur en s'acquittant des trois domaines de compétences suivants: Produits & Offres, Promotion et Commercialisation. Ces trois domaines de compétences sont fortement liés et se doivent d'avancer main dans la main. Verbier Promotion, en collaboration avec ses partenaires locaux et Valais Wallis Promotion, poursuit ce chemin et oriente son organisation en conséquence. Deux nouveaux postes ont été créés, celui de créateur de contenu visuel et audiovisuel et celui de coordinateur/trice d'offres. Verbier Promotion emploie aujourd'hui 9 collaborateurs pour un équivalent de 870% (n'y figurent pas les 30% de la responsable des finances qui sont entièrement comptabilisés dans le bilan de la SDV).

Verbier Promotion a fait appel à Suisse Tourisme pour mener l'étude «Monitoring du Tourisme Suisse». Celle-ci a été réalisée au sein de la destination à plusieurs dates pendant la saison hivernale 2016/17 et estivale 2017. Suisse Tourisme est venu présenter le rapport final aux acteurs touristiques de la région et à l'autorité communale en septembre 2018 dans la Salle St-Marc au Châble. Cette étude met en évidence plusieurs aspects qui confirment la pertinence de notre stratégie marketing déployée depuis 4 ans. Cependant, le NPS (net promoter score), qui mesure la propension des clients à recommander un produit, est loin d'être satisfaisant et se situe à 11.2 points en-dessous de la moyenne alpine suisse. En comparaison avec d'autres destinations, ce ne sont pas seulement les touristes qui ont du mal à nous recommander, mais aussi nos résidents secondaires, ce qui est d'autant plus étonnant. Ce résultat doit nous faire réagir, sachant que la recommandation est la source d'information principale dans le choix d'un nouveau lieu de vacances. L'amélioration de l'expérience client et la perception du rapport qualité/prix doivent devenir déterminants à l'avenir pour augmenter la satisfaction client, et par conséquent la volonté de nous recommander avec conviction.

La victoire du titre «Switzerland's Best Ski Resort 2018» au concours «World's Best Ski Resort 2018» est très réjouissante pour Verbier. Une campagne de communication digitale auprès de notre communauté (prestataires, touristes, R1 et R2, etc.) a incité les gens à voter pour Verbier, ce qui a finalement mené au succès.

Nous avons poursuivi la réalisation de notre stratégie marketing en nous focalisant sur trois axes principaux:

- La création de la structure pour la gestion de produits et d'offres ainsi que leur commercialisation
- L'élaboration et l'implémentation de la stratégie de contenu pour élargir notre empreinte digitale qui est devenue un pilier majeur dans la stratégie de communication globale de Verbier Promotion
- La poursuite de notre stratégie de marchés en travaillant étroitement avec nos agences de communication, que nous avons mandatées pour augmenter la notoriété et la familiarité de notre destination sur les marchés matures de proximité, ainsi que la prospection B2B des marchés lointains via les agences et tours opérateurs en collaboration avec la société Matterhorn Region AG (MRAG) et Suisse Tourisme pour le Brésil.

En 2018 nous avons lancé la vente online de produits secs et d'offres packagées à travers verbier.ch. Un produit sec consiste en un seul produit comme par exemple un forfait de ski, alors qu'un package est constitué de plusieurs produits regroupés en une offre pour un prix global et unique. Les ventes qui ont été générées à travers verbier.ch sont encore très modestes, surtout en ce qui concerne la vente des packages, mais ce n'est qu'un début et cela nous a permis de gagner des informations importantes pour l'avenir. La plupart des agences de location sont aujourd'hui connectées à la place de marché et les hôtels suivront en 2019. Pour les marchés lointains, il fallait également créer des offres spécifiques et les saisir dans le système de vente exploité par la MRAG pour les rendre réservables. Je me réjouis de l'adhésion de la Région Dents du Midi à l'organisation MRAG en juillet 2018, comme deuxième destination touristique du Bas-Valais.

Le Verbier Infinite Playground Pass (VIP Pass) est devenu un outil marketing indispensable pour développer la saison estivale. Autant apprécié par les touristes que par les R2, il a su convaincre l'Office de Tourisme de La Tzoumaz qui a également adhéré au pass à la satisfaction de tout le monde. Ainsi le VIP Pass couvre tout le territoire de notre destination et permet à nos hôtes d'y circuler librement. L'intégration du vélo dans l'offre, qui donne une remise de 50% sur le forfait journalier des remontées mécaniques, nous a permis d'inclure la cible stratégique des VTTistes. Il est réjouissant de constater que l'utilisation du pass a doublé, pour atteindre 35'500 utilisateurs en une année, ce qui confirme l'attractivité de l'offre. Dans le même objectif de développer la saison estivale avec l'activité vélo, deux nouveaux événements ont été accueillis en 2018: le Tour des Stations orienté vélo de course et l'avant-première Verbier E-Bike Festival faisant la part belle au VTT électrique. La digitalisation de l'information est devenue une nécessité pour exister sur le web et pour élargir son empreinte digitale. Avec la création et le lancement de la stratégie de contenu nous répondons à cet objectif. Elle nous a permis de mettre en place une organisation efficace comprenant Verbier Promotion, les Offices du Tourisme et Téléverbier pour créer et diffuser sans interruption différents types de contenu de qualité. Des personnalités locales ainsi que nos ambassadeurs en font partie avec du story telling. La web-série My Playground avec Géraldine Fasnacht est un exemple au travers duquel nous arrivons à communiquer sur plusieurs leviers stratégiques: par exemple la marque «Verbier Pure Energy», ainsi que notre promesse client «Infinite Playground», et ceci tout en mettant en avant des points emblématiques et touristiques de la région.

En phase avec notre stratégie de prospection des marchés, nous avons nommé deux nouvelles agences de communication pour les marchés prioritaires Suède et Belgique. Ainsi, nous avons une agence dans chaque marché prioritaire de proximité avec la mission de générer notoriété et familiarité auprès de nos cibles. Le reportage de 18 minutes sur Verbier diffusé sur la chaîne TF1 dans l'émission 50' inside en prime-time, l'article de 2 pages dans le journal Le Figaro, et le tournage de l'émission «Good Morning» de la célèbre chaîne anglaise ITV à Verbier sont quelques exemples des retombées presse réalisées. Par rapport à l'exercice précédent, le ratio de retour sur investissement a été multiplié par 6.6, avec une équivalence publicitaire estimée à plus de CHF 7,25 mio.

L'activation des marchés passe également par des partenariats. Ensemble avec Téléverbier, Verbier Promotion a conclu un partenariat avec le Liverpool FC pour les quatre prochaines années. Ce partenariat commercial nous permet de conduire de nombreuses actions marketing en Angleterre et à Verbier, en ciblant les membres et fans du club en Europe.

Le moment le plus marquant dans le domaine du MICE était l'accueil de l'Asia Trophy à Verbier en avril 2018. Cet événement organisé par Suisse Tourisme nous a donné une visibilité accrue parmi 60 représentants d'agences majeures sur les marchés asiatiques. Suite à cet événement nous avons déjà pu accueillir un groupe de 100 indonésiens en octobre 2018.

Je remercie les collaborateurs/trices de Verbier Promotion pour leur engagement et leur attitude constructive dans la gestion quotidienne des nombreuses tâches et projets qui leur incombent. Je félicite également les équipes marketing et commerciales de Téléverbier ainsi que l'équipe des Offices du tourisme pour leur volonté et motivation de collaborer plus étroitement et en équipe sur plusieurs projets. Ce rapprochement devrait encore s'accroître à l'avenir, car seulement unis nous pourrions maîtriser les défis futurs.

Nos remerciements

Nous tenons naturellement à remercier nos équipes respectives, mais également tous nos partenaires impliqués dans le tourisme de la Destination.

Remerciements particulièrement soutenus à la Commune de Bagnes, pour son implication et son soutien à l'activité touristique en général et plus spécifiquement au financement de nombreux événements d'envergure internationale.

Merci également à Téléverbier, aux hôteliers, restaurateurs, écoles de ski, guides de montagne, commerçants, artisans, organisateurs d'événements, résidents et propriétaires de résidences secondaires, pour faire de la Destination ce qu'elle est. Nous avons la chance de vivre dans une région touristique emplie de vibrations positives, à nous tous de les amplifier et de les faire perdurer, en mettant l'hôte au centre de nos préoccupations afin de lui faire ressentir la «Pure Energy»!



Joël Sciboz
Directeur
OT Verbier/Val de Bagnes

Pierre-André Gremaud
Directeur
Verbier Promotion SA

RAPPORT D'ACTIVITÉ SDV

ACCUEIL

Office du Tourisme du Châble

Contraint de déménager en raison des travaux de la gare de Curala, l'Office du Tourisme du Châble s'est installé depuis le début de l'hiver 2017-2018 dans une structure temporaire, idéalement située à la sortie de la gare et en face du départ des cabines de Téléverbier.

Bien que temporaire, cette structure est confortable et esthétiquement agréable, tant pour les visiteurs que pour les collaborateurs. Nous tenons à remercier la Commune de Bagnes, qui nous l'a mise à disposition.



Dans ce nouvel espace, l'OT connaît une bien plus forte affluence qu'il n'en a eu auparavant. Cela nous a obligés à revoir les horaires de fonctionnement, ainsi que la répartition des tâches au niveau des collaborateurs, afin de pouvoir accueillir au mieux les hôtes de la région 7 jours sur 7, tout au long de l'année.

Ainsi, là où auparavant un peu moins de 2 personnes étaient affectées, trois collaboratrices et un collaborateur (340 EPT) se partagent la charge de travail de l'office, incluant entre-autres, outre les tâches habituelles d'information et d'accueil, l'administration et la comptabilité de la Société de Développement du Val de Bagnes, ainsi que son secrétariat.

Cela étant, chaque collaboratrice et collaborateur affecté à l'information et à l'accueil au sein de l'OT de Verbier / Val de Bagnes peut travailler autant à Verbier qu'à Châble.

Office du Tourisme de Fionnay

Durant les premiers week-ends du mois de juillet, puis tous les jours du 16 juillet au 16 août, l'Office du Tourisme de Fionnay a accueilli les visiteurs du Haut Val de Bagnes, pour la troisième année consécutive, sous l'impulsion de la Société de Développement du Val de Bagnes.

En collaboration avec la Commune de Bagnes, qui nous a mis l'infrastructure à disposition, nous avons pu redonner vie à l'ancienne école de Fionnay. Le musée de Bagnes a quant à lui fourni la décoration et diverses photos qui ont beaucoup plu à nos hôtes.

Afin d'assurer une ouverture 7 jours sur 7, deux étudiantes de la région ont été engagées et se sont partagé le temps de travail. De plus, nous remercions l'association du Haut Val de Bagnes qui, avec ses bénévoles, ont pu assurer l'ouverture des premiers week-ends du mois de juillet.

Nous constatons que ce service est très apprécié des randonneurs et des partenaires. Chaque année, la fréquentation du bureau de Fionnay est en augmentation.

Cet été, nous avons compté presque 500 passages, ce qui fait une moyenne de plus de 15 personnes par jour.



Office du Tourisme de Verbier

Après plus de 30 années passées dans les locaux du bâtiment de l'Hôtel de Verbier, la nouvelle du rachat de l'infrastructure tombée au printemps 2018 nous contraint à envisager un déménagement dans un délai de maximum deux ans. Les locaux ayant un besoin certain de remise à jour afin de refléter une image plus en adéquation avec la station de Verbier, cette nouvelle est plutôt réjouissante dans la mesure où nous allons devoir trouver de nouveaux bureaux et un nouvel espace d'accueil. Par ailleurs, les nouveaux propriétaires ayant un projet de rénovation de l'hôtel et de tout le bâtiment, c'est également une très bonne nouvelle pour l'offre touristique verbieraine dans son ensemble.

Ceci mis à part, la fréquentation de l'Office reste importante tout au long de l'année, mais bien sûr plus particulièrement lors des pics de saisons.

Malgré l'automatisation du VIP Pass (détails en page 35, rapport Verbier Promotion), avec le système de carte Keytix, qui a considérablement facilité le travail de distribution et de contrôle, la saison d'été à tout de même été très intense. En effet, la fréquentation est désormais élevée de mi-juin à fin août.

Additionné aux changements mentionnés plus haut concernant l'OT du Châble, nous avons dû adapter la dotation en personnel également pour l'OT de Verbier en raison de la charge de travail, mais également de changements personnels dont notamment un congé maternité et des fins/débuts d'apprentissages et de stages.

Par ailleurs nous avons avec grand plaisir engagé comme employée notre fidèle stagiaire et « mascotte », Madame Flore Melly, qui travaille désormais au sein de notre équipe les lundis matin et mardis durant les périodes d'entre-saisons. Cet engagement se fait par le biais de la FOVAHM.

Fermeture de la rue de Médran

La Société de Développement de Verbier, avec le soutien de la Commune de Bagnes, a testé au printemps 2018 la fermeture de la rue de Médran à la circulation routière. Durant les week-ends du 07/08 et 14/15 avril, la circulation était donc interdite entre le Millénium et la Boît'askis et déviée par la route de Ransou, de 15h à 20h. L'espace de la rue était ainsi disponible pour les piétons, qui ont unanimement apprécié de pouvoir déambuler librement et en toute quiétude à leur retour du ski, sans avoir à se soucier des véhicules. Ce test a été un franc succès et l'expérience sera donc reconduite au printemps 2019.

La rue de Médran a été équipée, comme la rue de la Poste, de haut-parleurs. Ceux-ci sont mis à disposition des différentes manifestations.



Sonorisation de la rue de Médran

INFORMATIONS

En matière d'information, le travail de l'OT a évolué, notamment suite à une répartition différente des tâches entre Verbier Promotion et l'Office du Tourisme.

Newsletter, partenaires

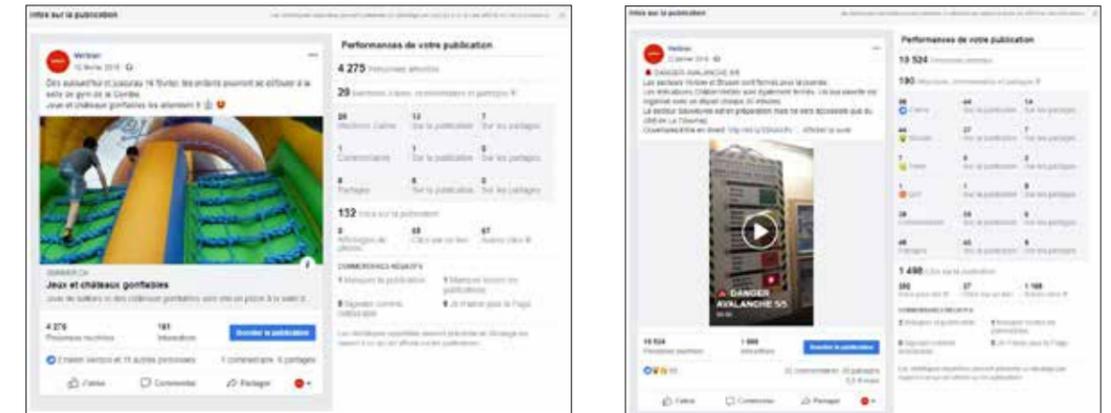
Notre newsletter hebdomadaire destinée à nos partenaires continue de fonctionner et d'être appréciée par ces derniers et n'a donc pas subi de changements, si ce n'est quelque peu dans sa forme, afin de la rendre plus lisible et claire. Envoyée à environ 620 destinataires, elle a toujours un taux d'ouverture d'environ 40%, ce qui représente le double de la moyenne dans le secteur du tourisme.

Site internet

En charge de créer et maintenir l'information relative aux Points d'Intérêts (POI) de la destination (lieux/infrastructures/activités/animations, etc.), l'équipe de l'Office du Tourisme effectue un travail régulier de recherche de l'information auprès de tous les partenaires touristiques du Val de Bagnes, qui sont pour beaucoup très pro-actifs à ce sujet.

Réseaux sociaux

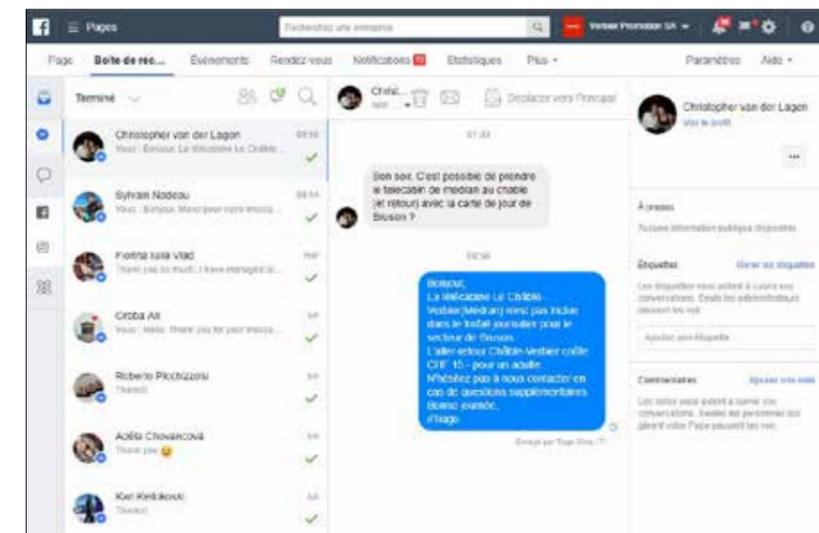
Le bureau d'information de Verbier publie sur nos deux réseaux sociaux prioritaires (Facebook et Instagram) notre actualité relative aux animations et manifestations mais aussi l'information touristique liée à la sécurité des hôtes (fermeture de routes, avalanches, etc.). Ce travail éditorial s'effectue en collaboration avec Verbier Promotion lors de séances de travail régulières afin de convenir des thèmes à communiquer.



Dans ce cadre-là, et afin que le rendu des images soit de bonne qualité, nous avons investi dans du matériel de diffusion :

- Drone
- Appareil photo
- Osmo (caméra capable de filmer de manière stable en toutes circonstances)
- Téléphone portable résistant aux basses températures

Les réseaux sociaux amènent également à l'échange direct avec les clients. Nous avons constaté que la génération connectée préfère demander des renseignements via des plateformes de chat comme Facebook Messenger plutôt que par e-mails ou téléphone. Cela à l'avantage de créer des liens directs avec les internautes, mais demande également un suivi attentif et une grande réactivité. En effet, en nous contactant pas ce biais, le client attend une réponse rapide, souvent dans l'heure.



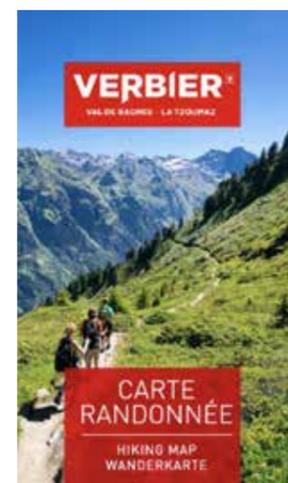
Brochures

L'office du tourisme de Verbier a repris à sa charge la totalité de la création des documents suivants :

- Pocket Guide été / hiver (brochure regroupant toutes les informations pratiques de Verbier et du Val de Bagnes), respectivement 6'000 et 8'000 impressions
- Plans de randonnées été/hiver, respectivement 17'000 et 10'000 impressions
- Plan VTT, 9'000 impressions

En somme, le travail des nos collaborateurs pour éditer ces brochures est le suivant :

- Récueillir les informations auprès des prestataires
- Corriger et ajuster les informations changeantes
- Suivre et valider les dossiers avec la maison de graphisme
- Coordonner la production des documents avec les imprimeurs



ANIMATIONS

Nouvelles animations ponctuelles hiver 17/18

Planétarium : à la découverte de l'univers

Le programme initial était l'observation des étoiles au télescope depuis la terrasse panoramique du restaurant Le Carrefour. Du vin chaud et du chocolat chaud devaient réchauffer les apprentis astronomes. La mauvaise météo nous a contraint à opter pour le plan B, le planétarium. Cette option en intérieur a également séduit nos visiteurs par sa réalité virtuelle. Le public pouvait explorer le ciel étoilé qui était projeté sur la toile de l'igloo dans lequel ils étaient installés. Six séances de 45 minutes ont permis à une cinquantaine de personnes d'en apprendre davantage sur les astres.

Verbier Rocks the Kids

Afin d'enrichir les animations destinées aux enfants, nous avons mis en place deux discos pour nos hôtes âgés de 6 à 12 ans. C'était l'espace idéal pour permettre aux enfants de danser et de s'amuser en toute sécurité grâce à l'encadrement de professionnels. Karaoké, maquillages, chorégraphies, il y en avait pour tous les goûts. Une belle occasion pour les parents de flâner dans la station, prendre un verre ou faire un peu de shopping.

Châteaux gonflables

Dans le but de permettre aux enfants de se défouler en cas de mauvais temps ou en fin de journée, des châteaux gonflables et un espace de jeux ont été installés à la salle de gym de la Comba en collaboration avec « Les Reines du Châteaux ». La Commune nous a mis la salle à disposition gratuitement durant les vacances de carnaval.



Traineau Sonalon – Marlénaz

L'office du tourisme a soutenu financièrement le Centre Equestre de Verbier dans la mise en place de cette nouvelle activité visant à diversifier l'offre pour les non-skieurs. Ce soutien a permis au Centre Equestre d'acquérir un traineau brandé avec le logo Verbier. Celui-ci peut emmener jusqu'à 4 personnes entre le Sonalon et La Marlénaz.



Ice Silent Disco

Surfant sur la vague des Silent Disco, nous avons décidé d'animer la nouvelle patinoire au centre de la station en proposant une version sur glace. Un casque sur les oreilles, trois Dj's proposant du rock, de la disco et du hip-hop permettaient de switcher d'une musique à l'autre au gré de ses envies. La mise en place tardive de cette animation n'a pas permis de rencontrer le succès escompté, malgré des retours très positifs des participants. Ces Ice Silent Disco seront reprogrammées dès l'hiver prochain.

Spectacle de LuSky

Spectacle de trapèze mêlant talent artistique et humour. L'artiste Lurluberlue devait montrer comment défier les lois de la gravité avec originalité et fantaisie. Du ski comme on a rarement l'habitude d'en voir... Le spectacle était prévu sur la place de jeu du Chalet Orny et a dû malheureusement être reporté à l'été 2018 dû à la grande quantité de neige recouvrant la place de jeu.

La saison d'hiver a été rythmée par différentes animations ponctuelles. Certaines sont désormais traditionnelles comme : Verbier invite le Père Noël, le Carnaval des enfants aux Moulins ou encore la chasse aux œufs à Pâques. Ludiques, créatives ou culturelles, les animations suivantes ont complété notre programme hivernal : Opening Session, Light Painting, spectacle de magie, concert du Princeton Highschool Orchestra, Taille ta Neige et spécialement pour les plus petits un après-midi contes et le spectacle de Maya la Lune.

Le calendrier de l'Avent a malheureusement dû être annulé car plus de la moitié des dates sont restées vides. En effet, nos diverses relances auprès des commerçants de la station sont restées, pour la plupart d'entre elles, sans réponse.

Nouvelles animations hebdomadaires hiver 17/18

Sortie nocturne en raquettes

Pour répondre à une demande récurrente de la clientèle, nous avons mis en place des sorties guidées en raquettes en collaboration avec les accompagnateurs en moyenne montagne et le bureau des Guides de Verbier. Tout au long du chemin, les participants bénéficiaient des connaissances de l'accompagnateur sur la nature et la faune tandis qu'un apéritif valaisan rassasiait nos marcheurs au milieu de la balade au restaurant Chez Dany.

Visite à la ferme

Dans l'idée d'axer nos activités découvertes sur l'authenticité et le patrimoine, la visite à la ferme répond parfaitement à cette attente. En collaboration avec la famille Collombin, les clients visitaient la ferme familiale au moment de la traite des vaches puis se déplaçaient à la Ferme du Soleil pour voir d'autres animaux tels que veaux, chèvres, poules et lapins. La visite se terminait par une dégustation de raclette.



Initiation à l'escalade

Grâce à l'ouverture de la nouvelle salle omnisport, nous avons pu proposer une nouvelle activité : l'escalade. Dans le but de permettre aux gens d'apprendre les bases de l'escalade en toute sécurité, une professeure d'escalade brevetée accompagnait les grimpeurs débutants dans leurs premiers pas. Le Centre Sportif a participé en offrant la location du matériel d'escalade.

Atelier gourmand pour petits et grands

Malgré un programme alléchant autant pour les enfants (fabrication de saucisses, nuggets de poulet, crêpes...) que pour les adultes (accord champagne et caviar, potage gourmet, accords vegan...), cette animation n'a pas rencontré le succès escompté. Toutefois, nous remercions chaleureusement Le Chalet Gourmand pour son initiative et son engagement.

Autres animations hebdomadaires

Avec la volonté de conserver les animations qui ont fonctionné durant les saisons précédentes, nous avons reprogrammé certaines d'entre elles : Visite de Verbier-Village, Atelier fromage, Atelier bois, Descente aux flambeaux et les Apér'oh ! Après trois saisons, les Apér'oh ! ont perdu de l'attrait et le concept sera revu pour l'hiver 2018/2019.

Nouvelles animations hebdomadaires été 2018

Via Ferrata des Gentianes

L'inauguration de la toute nouvelle Via Ferrata des Gentianes a permis de rajouter cette activité dans notre programme. Plus impressionnante et plus physique que celle de Mauvoisin, elle offre des sensations alpines. Nous collaborons avec le bureau des Guides de Verbier pour accompagner cette sortie.

Drive-In

Grande nouveauté cette année, c'était la première édition du cinéma Drive-In à Verbier. L'association Drive-In Suisse a installé un écran géant de 47m2 sur le parking de l'Ermitage. Ils ont également monté un bar proposant des burgers, des pancakes et des boissons non-alcoolisées. Trois soirées, trois films, trois ambiances, un public enchanté. La deuxième édition est déjà en préparation.



Autres animations hebdomadaires

Les animations hebdomadaires estivales rencontrent un succès grandissant, notamment grâce à la gratuité obtenue avec le VIP Pass. Afin de répondre au mieux à la demande, nous avons doublé la fréquence de plusieurs animations comme le Brunch à l'alpage de Sery, Du fromage à savourer aux vaches à contempler et Des mines aux saveurs d'alpage. Par ailleurs, nous avons travaillé avec les taxis de Verbier et du Val de Bagnes pour assurer un transport professionnel sur nos lieux d'animation. Cela a aussi permis de transporter plus de personnes qu'auparavant.

Nous avons continué notre collaboration avec les différentes institutions et infrastructures de la station pour proposer un programme d'animation riche et varié qui puisse répondre à toutes les envies. Plusieurs activités hebdomadaires sont proposées sous forme d'initiation, c'est le cas de : l'initiation au golf, l'initiation au vélo de descente, la balade à cheval, la Via Ferrata des Gorges de Mauvoisin. Le but étant que les gens découvrent les possibilités offertes par notre région et puissent ensuite y retourner par leurs propres moyens ou prendre des cours particuliers pour progresser à leur rythme.

Les pieds dans le plat vont dans ce sens également en offrant la possibilité de manger dans trois restaurants le long du bisse du Levron. Le nombre d'inscriptions a considérablement augmenté cet été par rapport aux deux années précédentes, ce qui est encourageant pour l'édition 2019.

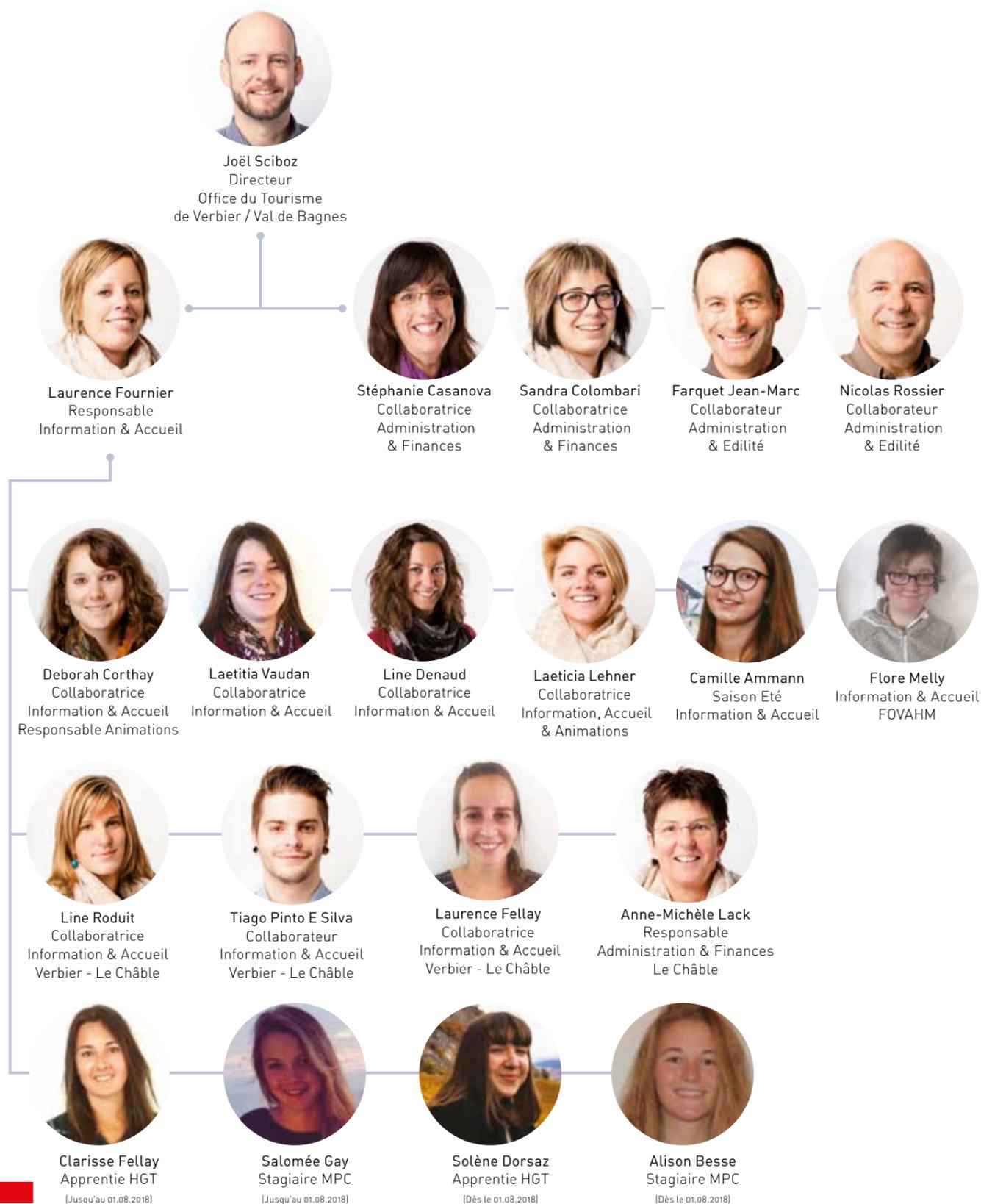
Les animations mêlant tradition et produits locaux sont toujours très appréciées, nous les gardons donc au programme d'un été à l'autre. C'est notamment le cas de l'atelier de fabrication de fromage et de la visite de la fromagerie de Mille. Par ailleurs, les classiques comme l'atelier bois, la visite guidée de Verbier-Village et les Trésors de Bonatchiesse étaient toujours au programme.

En ce qui concerne le Train des Combins, un circuit a été légèrement modifié avec une journée destinée spécialement aux enfants le mercredi. Pour les enfants également, le parcours de Célestin le Bouquetin abordait cette année le thème des vaches d'Hérens et le cadeau de participation était un joli carnet de coloriage spécialement dessiné par Ambroise Héritier et illustrant notre belle région.

Le spectacle de LuSky qui n'a pas pu avoir lieu en hiver a été reprogrammé durant la kermesse et a rassemblé une trentaine d'enfants accompagnés de leurs parents. Après le spectacle d'une vingtaine de minutes, un goûter a été offert.

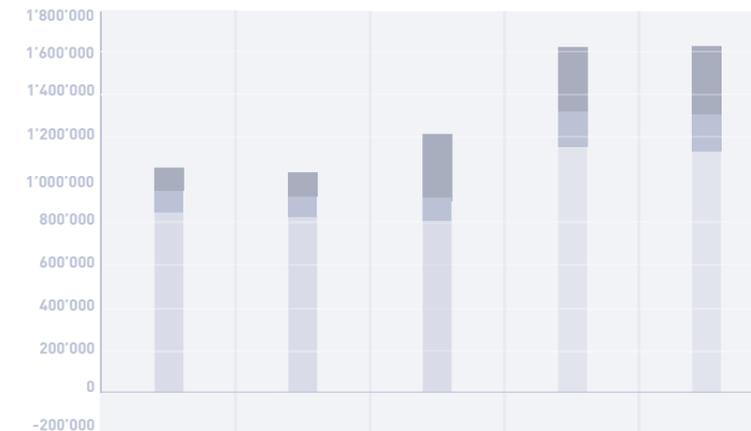
Pour finir, les marchés d'été ont repris leurs quartiers dans la Rue de la Poste durant 5 dimanches de juillet et août. Suite à plusieurs retours des exposants les années précédentes, nous avons écourté l'horaire de 09h à 14h00. Cet horaire n'ayant pas convaincu la majorité, le marché reprendra ses horaires habituels en 2019 et se terminera à 17h00.

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DU TOURISME VERBIER - VAL DE BAGNES



RAPPORT DES STATISTIQUES 2017/2018

ÉVOLUTION DES NUITÉES GLOBALES PAR DESTINATION
VERBIER/VAL DE BAGNES - LA TZOUMAZ

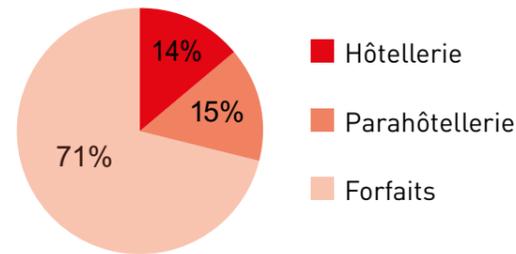


	2014	2015	2016	2017	2018	ÉVOLUTION en % 17vs16	ÉVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	877'888	847'747	813'087	1'156'328	1'148'860	4.3%	-0.6%
VAL DE BAGNES	98'918	97'168	97'193	131'819	133'861	35.6%	1.5%
LA TZOUMAZ	147'344	149'303	327'122	341'194	374'513	42.2%	9.8%
TOTAL	1'124'150	1'094'218	1'237'402	1'629'005	1'657'234	31.6%	1.7%

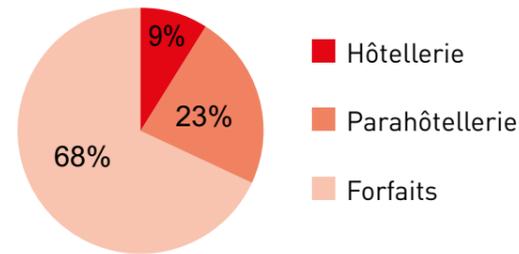
RÉPARTITION DES NUITÉES GLOBALES PAR DESTINATION POUR L'ANNÉE 2018

Répartition des nuitées touristiques 2018		Hôtellerie		Parahôtellerie		Forfaits	
		%	Nuitées	%	Nuitées	%	Nuitées
VERBIER	HIVER	74%	116'542	82%	140'855	75%	613'770
	ÉTÉ	26%	41'800	18%	31'303	25%	204'590
	TOTAL	100%	158'342	100%	172'158	100%	818'360
VAL DE BAGNES	HIVER	60%	7'645	29%	8'785	75%	68'100
	ÉTÉ	40%	5'179	71%	21'452	25%	22'700
	TOTAL	100%	12'824	100%	30'237	100%	90'800
LA TZOUMAZ	HIVER	77%	2'451	75%	83'672	75%	194'490
	ÉTÉ	23%	741	25%	28'329	25%	64'830
	TOTAL	100%	3'192	100%	112'001	100%	259'320
DESTINATION	HIVER	73%	126'638	74%	233'124	75%	876'360
	ÉTÉ	27%	47'720	26%	81'084	25%	292'120
	TOTAL	100%	174'358	100%	314'396	100%	1'168'480

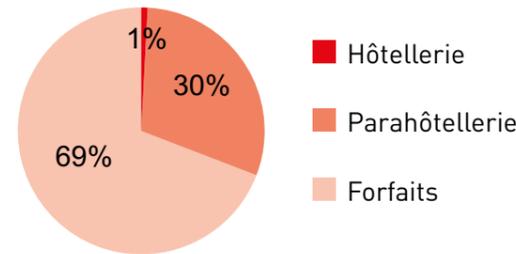
RÉPARTITION DES NUITÉES ANNUELLES 17-18
VERBIER



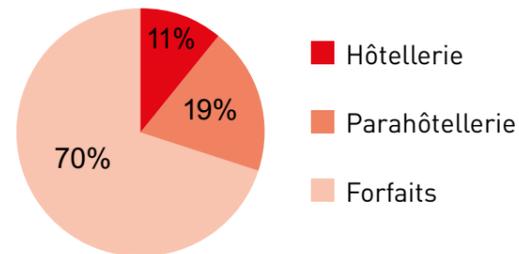
RÉPARTITION DES NUITÉES ANNUELLES 17-18
VAL DE BAGNES



RÉPARTITION DES NUITÉES ANNUELLES 17-18
LA TZOUMAZ



RÉPARTITION DES NUITÉES ANNUELLES 17-18
VERBIER/VAL DE BAGNES - LA TZOUMAZ



NUITÉES PARA-HÔTELIÈRES ET HÔTELIÈRES - HORS FORAITS - VERBIER

Pour Verbier, le Royaume-Uni est toujours à la tête du classement avec 22% des nuitées touristiques 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 des nuitées totales de la station.

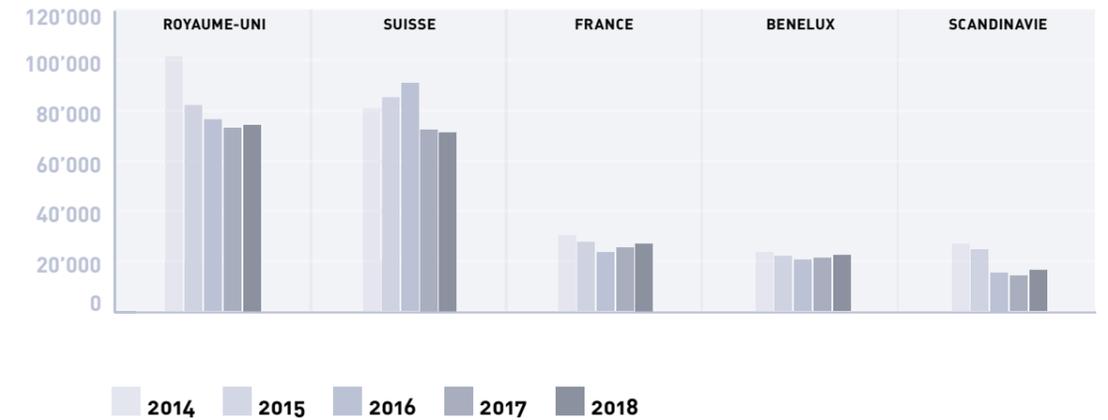
Les marchés B, qui constituent 8% de la part de marché de Verbier, sont des marchés travaillés de manière principalement indirecte par Verbier Promotion (B2B), c'est-à-dire au travers des organisations tierces, que ce soit la MRAG, Suisse Tourisme ou tout autre partenaire. L'approche, bien qu'indirecte, peut être proactive (Verbier Promotion 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 : Verbier Promotion 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.

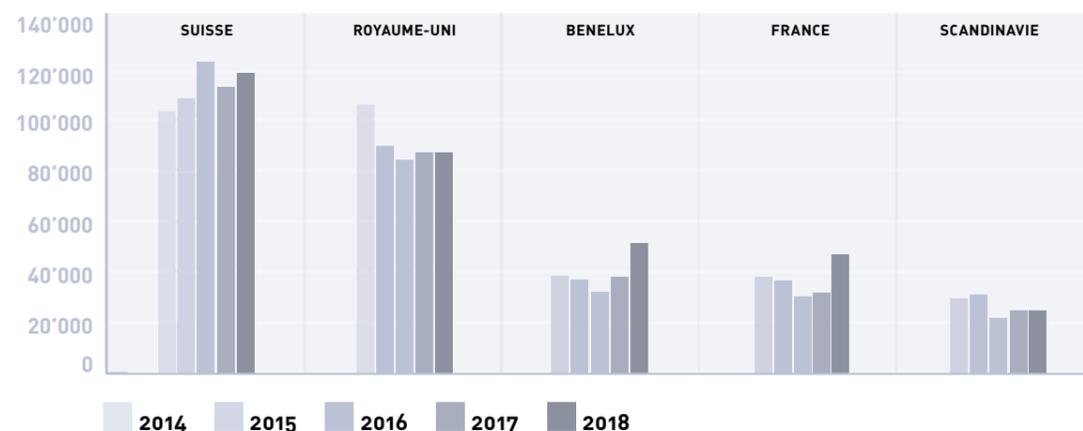
A noter toutefois que, classé parmi les marchés C, se trouve le « reste du monde » qui inclut également des nuitées dont la provenance n'a pas été spécifiée (et qui pourraient appartenir, en fait, aux Marchés A ou B).

NUITÉES PARA-HÔTELIÈRES ET HÔTELIÈRES - HORS FORAITS - VERBIER



		2014	2015	2016	2017	2018	PART DE MARCHÉ	EVOLUTION en% 17vs16	EVOLUTION en% 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 (SINGAPOUR, INDONÉSIE, ETC.)	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%	
TOTAL	381'408	361'467	336'567	318'968	330'500		-2.4%	4.7%	

NUITÉES PARA-HÔTELIÈRES ET HÔTELIÈRES - HORS FORFAITS
VERBIER / VAL DE BAGNES - LA TZOUMAZ

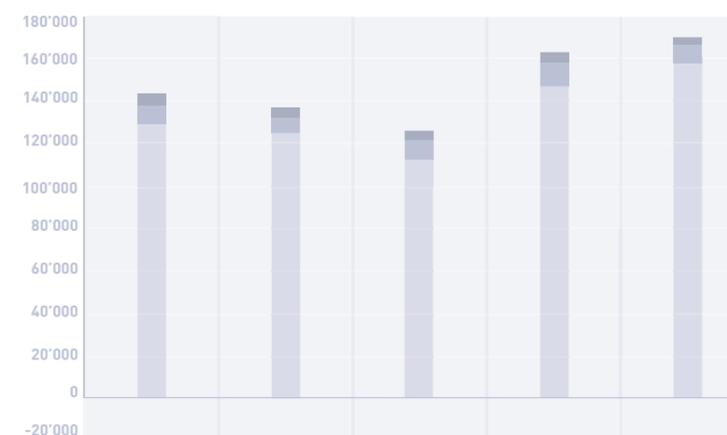


		2014	2015	2016	2017	2018	PART DE MARCHÉ	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
MARCHÉS A 322'353 NUITÉES 66%	SUISSE	103'086	109'714	123'581	114'565	119'993	27%	-7.3%	4.6%
	ROYAUME-UNI	107'088	90'163	83'326	86'294	86'559	20%	3.6%	0.2%
	BENELUX	39'122	38'016	33'351	39'207	49'635	11%	17.6%	26.6%
	FRANCE	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, INDOÛSIE, LAOS, MALAISIE, PHILIPPINES, SINGAPOUR, THAÏLANDE, TIMOR ORIENTAL, VIÊTNAM)	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%
MARCHÉS C 134'627 NUITÉES 27%	CORÉE DU SUD	47	107	70	132	245	0%	88.6%	85.6%
	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%
TOTAL	481'737	467'378	439'442	437'301	488'754		-0.5%	11.7%	

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
VERBIER / VAL DE BAGNES - LA TZOUMAZ

NUITÉES ANNUELLES

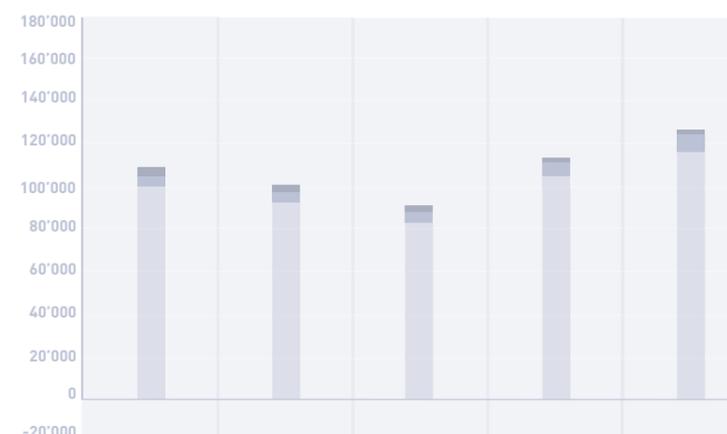


	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	129'624	126'407	112'567	147'340	158'342	30.9%	7.5%
VAL DE BAGNES	8'541	7'288	9'051	11'439	12'824	26.4%	12.1%
LA TZOUMAZ	5'802	4'462	4'813	4'818	3'192	0.1%	-33.7%
TOTAL	143'967	138'157	126'431	163'597	174'358	29.4%	6.6%

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

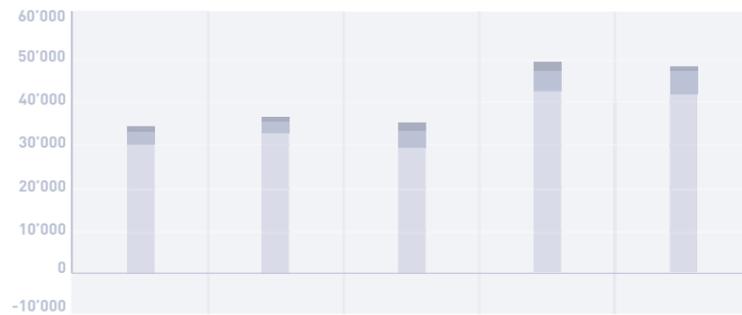


	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	99'898	93'397	82'989	104'696	116'542	26.2%	11.3%
VAL DE BAGNES	4'981	4'595	5'047	6'707	7'645	32.9%	14.0%
LA TZOUMAZ	4'421	3'362	3'017	2'583	2'451	-14.4%	-5.1%
TOTAL	109'300	101'354	91'053	113'986	126'638	25.2%	11.1%

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.

NUITÉES ESTIVALES



	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	29'726	33'010	29'578	42'644	41'800	44.2%	-2.0%
VAL DE BAGNES	3'560	2'693	4'004	4'732	5'179	18.2%	9.4%
LATZOUMAZ	1'381	1'100	1'796	2'235	741	24.4%	-66.8%
TOTAL	34'667	36'803	35'378	49'611	47'720	40.2%	-3.8%

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.

NUITÉES HIVERNALES



	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	215'982	203'876	184'487	147'306	140'855	-20.2%	-4.5%
VAL DE BAGNES	11'043	11'609	11'230	5'295	8'785	-52.8%	65.9%
LATZOUMAZ	45'559	49'046	45'696	59'279	83'672	29.7%	41.1%
TOTAL	272'584	264'531	241'413	211'880	233'312	-12.2%	10.0%

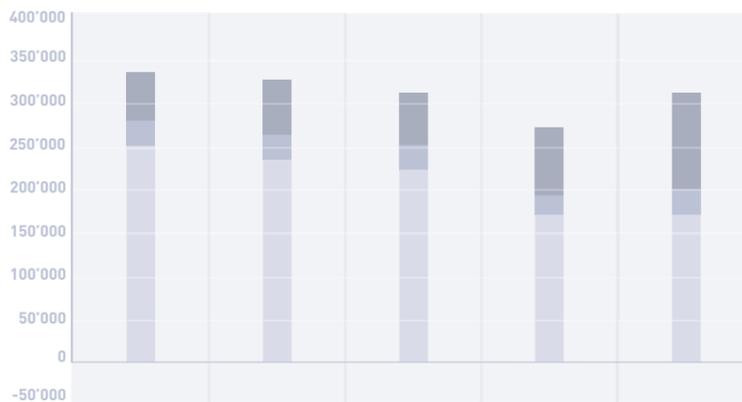
Les nuitées hivernales totales sont en hausse: +21'244 nuitées au total dont 24'393 à la Tzoumaz

et 3'490 dans le Val de Bagnes. Seul Verbier affiche une baisse de -4.4% soit 6'451 nuitées.

PARAHÔTELLERIE

VERBIER / VAL DE BAGNES - LA TZOUMAZ

NUITÉES ANNUELLES

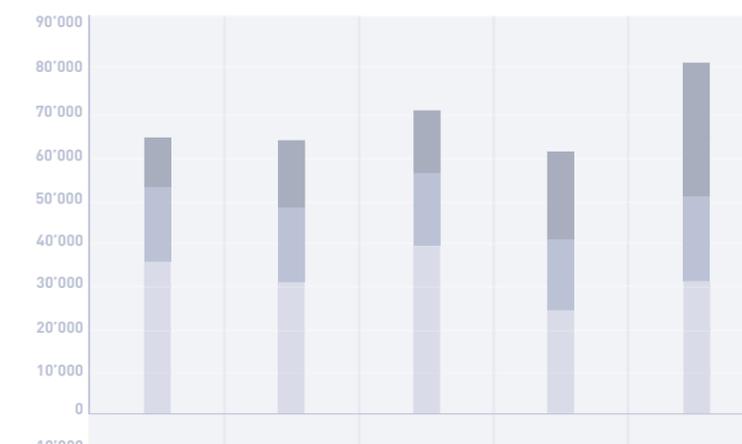


	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	251'784	235'060	224'000	171'628	172'158	-23.4%	0.2%
VAL DE BAGNES	28'577	29'240	28'422	22'020	30'237	-22.5%	37.3%
LATZOUMAZ	57'409	64'921	60'589	80'056	112'001	32.1%	39.9%
TOTAL	337'770	329'221	313'011	273'704	314'396	-12.6%	14.8%

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.

NUITÉES ESTIVALES



	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	35'802	31'184	39'513	24'322	31'222	-38.4%	28.4%
VAL DE BAGNES	17'534	17'631	17'192	16'725	21'452	-2.7%	28.3%
LATZOUMAZ	11'850	15'875	14'893	20'777	28'329	39.5%	36.3%
TOTAL	65'186	64'690	71'598	61'824	81'003	-13.7%	31.0%

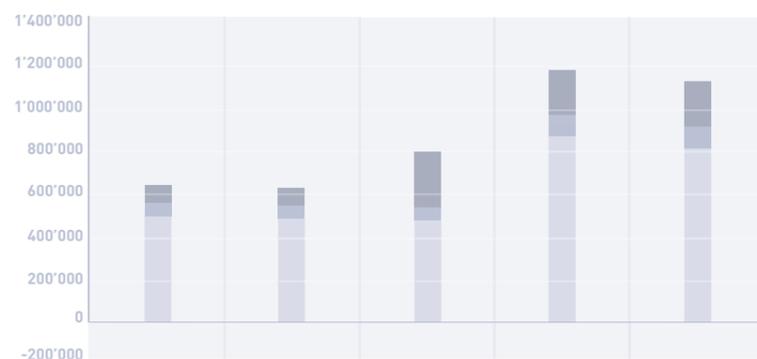
Les nuitées estivales sont également en hausse de 31% soit 19'260 nuitées.
Tous indiquent une hausse considérable:

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

FORFAITS

VERBIER / VAL DE BAGNES - LA TZOUMAZ

NUITÉES ANNUELLES



	2014	2015	2016	2017	2018	EVOLUTION en % 17vs16	EVOLUTION en % 18vs17
VERBIER	496'480	486'280	476'520	837'360	818'360	75.7%	-2.3%
VAL DE BAGNES	61'800	60'640	59'720	98'360	90'800	64.7%	-7.7%
LA TZOUMAZ	84'133	79'920	261'720	256'320	259'320	-2.1%	1.2%
TOTAL	642'413	626'840	797'960	1'192'040	1'168'480	49.4%	-2.0%

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.

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 en 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 peu marquée est également notée entre la clientèle « touristique » et les propriétaires de résidences secondaires (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)