VERBIER
PURE ENERGY

/RAPPORT DE GESTION

2023/2024

/INDEX

04 **MOT DES PRÉSIDENTS**

04 MOT DU PRÉSIDENT
DE LA SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DE VERBIER

06 MOT DU PRÉSIDENT
DE VERBIER TOURISME SA

08 MOT DU DIRECTEUR
DE VERBIER TOURISME SA

12 PRÉSENTATION DU COMITÉ DE LA SD DE VERBIER

13 PRÉSENTATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE VERBIER TOURISME SA

14 ORGANIGRAMME DE VERBIER TOURISME SA

16 **RAPPORT DES STATISTIQUES 2023/24**

22 **RAPPORT D'ACTIVITÉ**

23 INFORMATION ET ACCUEIL

28 ANIMATIONS

32 PROMOTION

48 VIP PASS

50 COORDINATION LOCALE

56 GESTION DE PROJETS

60 **NOS ASSOCIATIONS FAÎTIÈRES**

62 **NOUS SOMMES VERBIER TOURISME**

64 **REMERCIEMENTS**

67 **GLOSSAIRE**

IMPRESSUM
Rédaction: Verbier Tourisme SA
Graphisme: Grand Partenaires
Photographies: Verbier Tourisme / Raphaël Surmont, Melody Sky, Golf Club de Verbier / François Perraudin / Sebastien Albert / Agnieszka Biolik / Verbier Festival, Sebastien Baritussio / Géraldine Fasnacht / Lucia Harrison, Taratata
Impression à Verbier: Publibagnes, juin 2024
Tirage: 150 ex.
Disponible en version numérique

/ MOT DES PRÉSIDENTS

/ MOT DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT

Comme vous le savez, les dates de l'exercice touristique ont changé et nous vous présentons pour la 1ère fois les activités du 1er mai 2023 au 30 avril 2024.

L'élaboration du master plan et sa finalisation en automne 2023 nous a beaucoup occupé. De très nombreuses personnes et entités ont participé à son élaboration. Une vision claire s'est dégagée, celle de devenir une référence des destinations de montagne du tourisme durable 4 saisons. Nous voulons proposer à nos hôtes des expériences de qualité tout au long de l'année et privilégier la qualité de vie des habitants en favorisant l'économie locale et en préservant notre environnement. Le master plan doit nous servir de fil rouge conducteur mais sera appelé à évoluer avec le temps.

En septembre 2023, *London's calling* a été un réel succès. Bravo à l'équipe de promotion de Verbier Tourisme pour ce projet novateur qui a débouché sur de nombreuses rencontres, avec des médias, des journalistes, nos hôtes et nos futurs hôtes. Ce projet a également réuni de nombreux partenaires.

L'été 2023 a bénéficié d'une météo favorable. De nombreuses manifestations ont eu lieu, la saison a débuté avec le Trail Verbier - St-Bernard by UTMB dont le nombre de participants a fortement augmenté, la magnifique 30ème édition du Verbier Festival qui a été un réel succès, le Verbier E-Bike Festival, le Tour des stations, la Spartan Race, les activités du Palp Festival, Bagnes Capitale de la Raclette et toutes les autres manifestations qui animent notre région pendant la période estivale et automnale. Deux nouvelles manifestations ont eu lieu, le Verbier Padel Master et la Coupe d'Europe de DH. Merci à tous les organisateurs pour leur engagement. La fréquentation de la station est fortement liée aux manifestations en été. Comme mentionné dans le master plan, notre objectif est de développer les ailes de saison, et pour cela, l'organisation de nouvelles manifestations jouera un rôle primordial. Le succès du VIP Pass se confirme avec plus de 50'000 pass distribués.

En été 2024, nous n'aurons malheureusement pas de Verbier Padel Master mais nous aurons le retour du Solaris fin juin et un nouvel événement, les Rencontres Verbier Musique & Cinéma, qui précéderont le Verbier Festival.

L'hiver 2023/24 a été très bon, avec un enneigement précoce et l'ouverture des pistes début novembre, ainsi que de très belles fêtes de fin d'année avec une station remplie. Le mois de février a été perturbé par une mauvaise météo tout comme la fin de saison. L'annulation d'une grande partie des courses de la Patrouille des Glaciers a clôturé la saison hivernale.

Nous constatons une érosion du nombre de touristes en avril alors que les conditions sont encore très bonnes. Verbier Tourisme est en train de travailler sur un concept pour dynamiser le mois d'avril *April but make it Verbier*. Pour que cela soit une réussite, nous avons besoin de l'engagement des faîtières et de leurs membres pour participer à ce projet.

Le nombre de nuitées de l'exercice 2023/24 par rapport à l'exercice précédent a été quasiment similaire avec un total de 1'161'573 nuitées en léger retrait de - 0,6 %. La parahôtellerie progresse (+12,9 % en hiver et + 6.9 % en été) alors que l'hôtellerie régresse (- 15.4 % en hiver et + 6.5 % en été). Le nombre de forfaits diminue car de plus en plus de résidents secondaires décident de venir s'installer chez nous (- 2 %). Les forfaits représentent toujours + de 66 % du nombre des nuitées. Les Confédérés (Suisses) représentent 29 % de nos hôtes, suivis des Anglais qui reculent à 13 %. Lors du dernier exercice, nous avons enregistré une forte hausse de nos hôtes provenant du Benelux + 15.2 % et représentant 10 % de nos visiteurs. Cela nous conforte dans l'organisation de *Brussels's calling*. Depuis quelques années les touristes en provenance des USA/Canada sont en forte hausse et représentent maintenant 5 %. (23'282 nuitées en 2019/20 contre 32'508 nuitées en 2023/24). Comme déjà évoqué à maintes reprises, un des points forts de notre destination est le panachage important des provenances de nos hôtes. Cela nous permet d'absorber des cycles économiques défavorables car compensés par d'autres marchés en progression.

Verbier Tourisme et le comité de la SDV travaillent sur beaucoup de projets, j'en nomme quelques-uns, Antidots, observatoire du tourisme, problématique des logements, la durabilité, piétonisation de la rue de Médran, partenariats, renforcement des faîtières, etc.

Comme *London's calling* a eu beaucoup de succès, cet automne nous nous rendrons à Bruxelles pour renforcer nos liens avec nos clients et partenaires belges, clients historiques de notre destination.

Je remercie également tous nos partenaires qui participent à nos deux séances d'information qui précèdent les saisons estivales et hivernales, merci pour leur nombreuse participation.

A l'heure d'écrire ces lignes, l'été se fait attendre et la météo maussade de ces dernières semaines ne laisse pas présager un bon début de saison estivale. Beaucoup de touristes opteront pour des destinations leur assurant un ensoleillement bienvenu.

Un grand merci à tous les collaborateurs de Verbier Tourisme, au directeur Simon Wiget pour la qualité de leur travail, et leur engagement à tous. Merci à mes collègues du comité de la SDV pour leur soutien, merci à vous chers partenaires pour votre travail tout au long de l'année, merci à la Commune de Val de Bagnes pour l'étroite et constructive collaboration, merci à Téléverbier S.A. et à la Société de développement du Val de Bagnes. Je vous souhaite à toutes et à tous plein succès dans vos activités.

Florian Michellod

Président de la Société de développement de Verbier

/ MOT DU PRÉSIDENT DE VERBIER TOURISME SA

Chers actionnaires,

C'est avec une certaine satisfaction que nous vous présentons dans les pages qui suivent le 1er rapport d'activité de Verbier Tourisme SA (exercice 2023-24). Ce document fondateur incarne le fruit d'un travail collectif, marquant une étape significative dans l'évolution de la gestion et gouvernance de notre destination. Par ces quelques lignes, je souhaiterais mettre en lumière le chemin parcouru, nos aspirations et les défis qui se dressent devant nous.

Depuis les prémices de nos discussions, en 2021, un cheminement considérable a été entrepris. Des réflexions, des débats nourris et des consultations avec l'ensemble des parties prenantes ont façonné un plan qui incarne notre volonté commune de propulser Verbier – Val de Bagnes vers un avenir touristique pérenne et florissant. Ce travail collaboratif démontre notre engagement à offrir des perspectives nouvelles à notre destination, en mettant l'accent sur la durabilité, l'authenticité et l'attrait de notre offre tout au long de l'année.

Conscients de notre rôle fédérateur, nous visons à donner aux acteurs économiques un cadre propice au développement des offres pour la clientèle. Notre objectif est clair : donner les moyens nécessaires pour que chacun puisse œuvrer dans une direction commune. Celle-ci s'aligne sur notre vision collective de devenir une référence des destinations de montagne du tourisme durable et quatre saisons. Les prestataires et acteurs professionnels du tourisme jouent et joueront encore un rôle fondamental dans l'évolution de notre destination. Nous avons besoin d'eux pour maintenir des produits et services de qualité. Nous les accompagnerons dans la mesure de nos compétences et prérogatives dans ce sens.

Notre vision, plus qu'une simple déclaration d'intention, incarne un appel à l'action. Nous devons nous donner les moyens de poursuivre sur le chemin du succès, repousser les limites de la créativité, et surtout, oser. C'est par l'innovation, l'audace et la prise de risque mesurée que nous atteindrons nos objectifs. Notre région recèle d'un potentiel immense et notre désir de le développer, en préservant notre identité et notre savoir-faire uniques, est essentiel pour rester compétitifs sur le marché touristique international. En clair, nous devons consolider le cercle vertueux qui amène une valeur ajoutée à notre entreprise et à nos actionnaires.

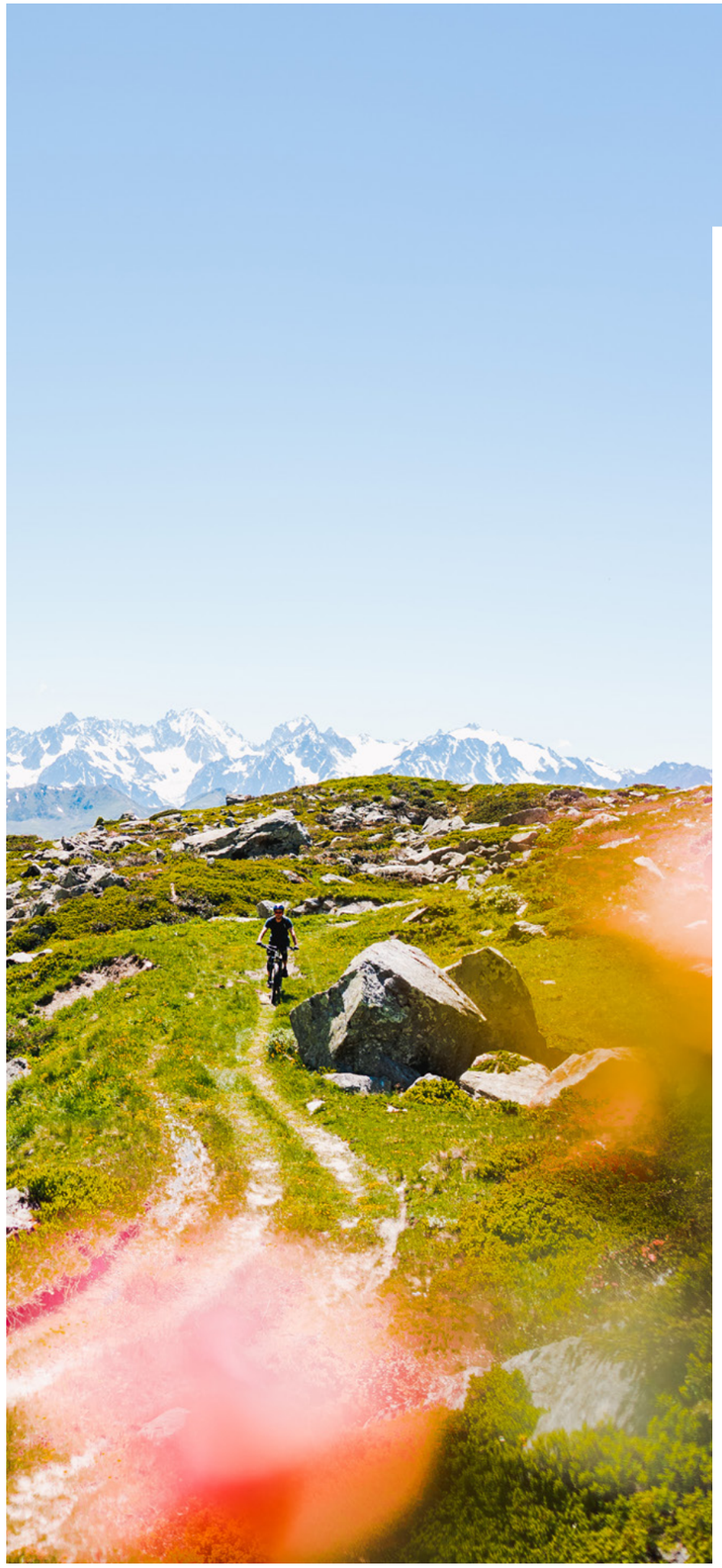
À cet égard, la jeunesse incarne une part importante à mes yeux. Nous comptons sur cette nouvelle génération pour insuffler des idées adaptées, pour bousculer les codes s'il le faut et apporter ce panache nécessaire. Leur engagement, leur dynamisme et leur créativité sont des atouts précieux pour façonner l'avenir de notre région. Nous devons leur laisser une place et une liberté pour qu'ils exploitent au mieux ces qualités.

Enfin, au nom du conseil d'administration, je tiens à exprimer notre gratitude envers la direction de Verbier Tourisme SA et de tous les collaborateurs qui œuvrent à notre succès. Votre dévouement, vos réflexions et vos efforts conjugués sont d'une valeur inestimable. Nous vous en sommes tous reconnaissants.

Master plan tourisme et création de Verbier Tourisme SA : voici deux mesures politiques qui ont engagé le Conseil municipal de Val de Bagnes et qui sont désormais actés. Ensemble, unis dans notre détermination, nous sommes prêts à donner vie à cette stratégie commune, à consentir aux choix politiques qui s'imposent, notamment par des investissements réfléchis et ciblés. Les défis sont nombreux et j'ai confiance en nous tous pour les relever.

Merci à chacun de vous, chers actionnaires, pour votre confiance et votre soutien indéfectible envers Verbier Tourisme SA.

Christophe Maret
Président de Verbier Tourisme SA



«Conscients de notre rôle fédérateur, nous visons à donner aux acteurs économiques un cadre propice au développement des offres pour la clientèle.»

/ MOT DU DIRECTEUR DE VERBIER TOURISME SA

Cette première année d'exploitation de Verbier Tourisme SA s'est très bien déroulée dans tous nos domaines d'activité, démontrant la pertinence du système touristique de Verbier – Val de Bagnes développé progressivement début 2020 qui a abouti à la création de cette nouvelle entité au 1er mai 2023. Cette restructuration a autant touché la gouvernance que l'organisation, elle a donc nécessité un tempo adapté aux enjeux importants et transversaux d'un tel processus ralenti par la crise Covid.

Basée sur un modèle « bottom-up » très helvétique, la gouvernance mise en place se veut au service des acteurs du terrain, tant dans les aspects politiques qu'opérationnels, afin de répondre au mieux à des fonctionnements qui deviennent chaque année un peu plus complexe et nécessitent une très bonne agilité. Le renforcement des rôles et des prérogatives des entités faîtières dans les différents processus décisionnels, ainsi qu'un accroissement des collaborations avec nos partenaires touristiques dans le daily business et sur nos activations, à l'image de Brussel's Calling, permet d'accroître l'efficacité générale d'un écosystème dans lequel chaque acteur compte.

Cette dynamique est cadrée et soutenue par une implication active et constructive de la Commune de Val de Bagnes avec laquelle nos interactions se sont également beaucoup développées. Consciente de l'importance du tourisme et des liens de confiance à avoir avec les partenaires, la Commune implique au maximum les parties prenantes dans ses aspects stratégiques et décisionnels, à l'image du processus collaboratif du master plan tourisme ou des projets tels que la place de l'Ermitage ou le chalet Orny. De par son rôle central et sa représentation des acteurs touristiques, Verbier Tourisme constitue ainsi un interlocuteur privilégié et nous sommes impliqués dans de nombreux projets qui ont une incidence sur le tourisme et/ou dont l'avis des professionnels du tourisme est requis/souhaité. Cela nous permet non-seulement de faire remonter les besoins, idées et suggestions du terrain avec lequel nous sommes quotidiennement en interaction, mais cela nous permet également d'optimiser notre stratégie et nos développements, en adéquation avec les très nombreux projets en cours ou à venir.

Ce fonctionnement transversal et la vision globale qu'il nous apporte, couplé à une efficacité opérationnelle pour laquelle je suis très fier et reconnaissant envers mes équipes, nous a permis de développer de nouveaux domaines d'activités et de gérer certains mandats communaux pour lesquels notre situation et nos compétences constituent un apport intéressant pour la collectivité. Ainsi, en plus des missions d'accueil, d'information, d'animation et de promotion qui constituent la base de notre travail, nous avons étoffé notre panel d'activité via le développement de l'observatoire du tourisme, la gestion des rangers, le bureau de la commission événements et du master plan ou encore la supervision de la décoration.

Au-delà de la promotion logiquement réalisée en-dehors du territoire communal, nos activités en collaboration avec les destinations voisines constituent un autre aspect important de nos missions, les expériences de nos hôtes et visiteurs ne devant pas être dégradées par des frontières communales, cantonales, voir nationales. Ainsi, nos collaborations au niveau de l'offre et du marketing avec La Tzoumaz constituent des apports pour les deux destinations. Les synergies développées avec le Pays du St-Bernard, tels le Grand Tour des Combins ou l'agritourisme, permettent de proposer des offres beaucoup plus attractives pour nos clients. Les échanges et projets que nous réalisons avec nos collègues de Martigny, Nendaz, Fully, etc. sont autant de possibilités d'étoffer quantitativement et qualitativement le panel d'activité que nous pouvons proposer à proximité.

Ces quelques exemples sortis de nos nombreuses activités réalisées « dans l'ombre » me permettent de valoriser un pan de notre travail qui ne se voit pas ou peu, mais qui est primordial pour le bon fonctionnement de notre destination et son développement. Trop souvent jugés à l'aune de ce qui se voit, notre comité, notre conseil d'administration, nos équipes et leur travail ne sont pas toujours considérés à leur juste valeur, alors qu'ils contribuent très activement à offrir une base solide sur laquelle l'ensemble des partenaires touristiques peuvent construire de manière durable.

Nous avons la chance d'avoir de nombreuses missions utiles au développement d'une destination à nulle autre pareil. Je me réjouis de ces années à venir et des projets que ce bel outil de travail qu'est Verbier Tourisme nous permettra de réaliser conjointement avec nos différents partenaires.

Simon Wiget
Directeur de Verbier Tourisme SA

«La gouvernance mise en place se veut au service des acteurs du terrain.»

«Une vision claire s'est dégagée, celle de devenir une référence des destinations de montagne du tourisme durable 4 saisons.»

Florian Michellod, président de la SD de Verbier

/ PRÉSENTATION DU COMITÉ DE LA SD DE VERBIER

FLORIAN MICHELLOD
Président
florian.michellod@verbier.ch

MARCUS BRATTER
Vice-Président
marcus@verbier.ch

CATHERINE RIETHMANN
Membre et représentante
de la Société des commerçants
et artisans de Verbier
catherineriethmann@gmail.com

CHRISTOPHE MARET
Membre et Président
de Verbier Tourisme SA
christophe.maret@valdebagnes.ch

JÜRGEN TAUDIEN
Membre et représentant
de l'Association des gérants et agents
immobiliers de Verbier
taudien@verbierlocation.ch

VINCENT MICHELLOD
Membre et représentant
de la Commune de Val Bagnes
vincent.michellod@valdebagnes.ch

LUCA VOISIN
Président de l'Association des Écoles
de ski et snowboard et bureau des
guides de Verbier
luca@adrenaline-verbier.ch

DIANE MICHELLOD
Membre et représentante de l'Association
des Jeunes de Val de Bagnes
association.jeunes.valdebagnes@outlook.com

EMILY VAUDAN
Membre et représentante
de la SD de Val de Bagnes
info@sdvb.ch

BRIGITTE BOREL
Membre et représentante
de l'Association des propriétaires
de chalets et appartements
de Verbier Val de Bagnes
borelbrigitte@gmail.com

LAURENT VAUCHER
Membre et représentant
de Téléverbier
l.vaucher@televerbier.ch

MAURICE MICHELLOD
Membre et représentant
des artisans
maurice.michellod@verbier.ch

THIERRY CORTHAY
Membre et représentant des hôteliers
cafetiers et restaurateurs
de Verbier Val de Bagnes
lagrangeverbier@bluewin.ch

/ PRÉSENTATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE VERBIER TOURISME SA

CHRISTOPHE MARET
Président
christophe.maret@valdebagnes.ch

FLORIAN MICHELLOD
Vice-Président
florian.michellod@verbier.ch

CHRISTEL DUC
Membre et représentant
de la Commune de Riddes
presidente@riddes.ch

LAURENT VAUCHER
Membre et représentant
de Téléverbier
l.vaucher@televerbier.ch

EMILY VAUDAN
Membre et représentante
de la SD de Val de Bagnes
info@sdvb.ch

VINCENT MICHELLOD
Membre et représentant
de la Commune de Val de Bagnes
vincent.michellod@valdebagnes.ch

/ ORGANIGRAMME DE VERBIER TOURISME

SIMON WIGET
Directeur

LAURENCE FELLAY
Assistante de direction

SHEILA DARBELLAY
Responsable
admin & finances

ALEXIANE BRUCHEZ
Responsable
gestion de projets

ARNAUD WALPEN
Responsable
promotion

LAETICIA LEHNER
Responsable
animations

MALVINE MOULIN
Responsable
coordination locale

PAULINE ABBET
Responsable
accueil & information

JEAN-MARC FARQUET
Responsable terrain
(jusqu'au 31.12.23)

CAMILLE AMMANN
Administration & finances

SANDRA LOVEY-COLOMBARI
Administration & RH

ANNE-MICHÈLE LACK
Administration & finances,
gestion de projets

JUSTINE MAY
Content & market manager

ELISE FARQUET
Relations publiques

CLÉMENT GUNTERN
Relations publiques

AGATHE LENDAIS
Sponsoring &
digital manager

SOPHIE BATAILLARD
Coordinatrice digitale
du territoire
(dès le 15.07.23)

FRÉDÉRIC LILLA
Social media manager

COSETTE MOREND
Gestion de projets
(jusqu'au 31.12.23)

ANNE ZELLER
Gestion de projets

DEBORAH CORTHAY
Gestion de projets

MARLÈNE GALLETTI
Ranger - été

PHILIPPE GAILLARD
Ranger - été

EMMA FILLON
Stagiaire - été

RAPHAËL SURMONT
Digital content creator
(jusqu'au 31.07.23)

LUCIA HARRISON
Digital content creator
(dès le 01.09.23)

FABIEN VAUDAN
Coordination locale

MARIE OREILLER
Accueil &
information
(dès le 01.04.24)

SALOMÉ PERRAUDIN
Apprentie accueil &
information

RACHEL BRUCHEZ
Stagiaire accueil &
information
(dès 01.07.23)

LAETICIA VAUDAN
Accueil & information

NICOLAS ROSERENS
Accueil & information

LAURA DUAY
Accueil & information
(jusqu'au 31.08.23)

ELODIE CREPIN
Accueil & information
(01.06 - 30.09.23)

TOM GAVILLET
Accueil & information
(01.06 -15.12.23)

CÉLINE BOCHATAY
Accueil & information

EMILIE BRUCHEZ
Accueil & information

PAULINE BORGEAT
Accueil & information
(dès 01.10.23)

MARIE GAILLAND
Accueil & information
(jusqu'au 30.09.23)

CATHY BULA
Accueil & information
Fionnay - été

BÉNÉDICTE LOEFFEL
Animations

LÉA GENEVARD
Animations
01.07-30.11.23

QUENTIN HIROZ
Accueil & information
Fionnay - été

NICOLAS ROSSIER
Reponsable terrain

JEFF MANENTI
Reponsable terrain
(dès le 01.10.23)

/ RAPPORT DES STATISTIQUES

/ évolutions des nuitées globales / répartitions des nuitées touristiques 2023-2024 / répartitions des nuitées annuelles / nuitées parahôtelières et hôtelières hors forfaits - Verbier / nuitées parahôtelières et hôtelières / taxes / financement VT /

VERBIER VAL DE BAGNES LA TZOUMAZ

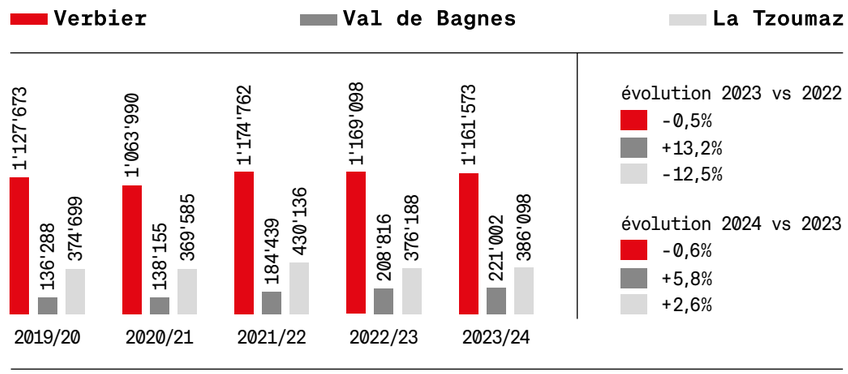
Cette année, notre rapport de statistiques présente des changements importants en raison de la modification des dates de notre exercice comptable qui s'étend désormais du 1er mai au 30 avril. Par conséquent, les statistiques ont été recalculées en fonction de ce nouveau paramètre.

Auparavant, notre exercice comptable débutait le 1er novembre et se terminait le 31 octobre. Ce changement entraîne une inversion des saisons hivernales et estivales. Par exemple, dans les statistiques 2023/2024, nous retrouvons l'été 2023 et l'hiver 2023/2024. Sous l'ancien système, nous aurions eu l'hiver 2023/2024 et l'été 2024.

Il est également important de noter que depuis Le 1er novembre 2022, le territoire de Chemin est inclus dans les statistiques des forfaits de résidences secondaires de Val de Bagnes.

De plus, nous avons effectué des changements de classification pour certains hébergements. Ceux-ci étaient auparavant enregistrés dans la catégorie « hôtellerie » et sont désormais répertorié dans la catégorie « parahôtellerie ». Ces changements ont eu lieu à Verbier et à La Tzoumaz, ce qui explique la diminution de nuitées en hôtellerie et l'augmentation en parahôtellerie.

/ ÉVOLUTIONS DES NUITÉES GLOBALES



/ RÉPARTITIONS DES NUITÉES TOURISTIQUES 2023/2024

		HÔTELLERIE		PARAHÔTELLERIE		FORFAITS R2	
		%	Nuitées	%	Nuitées	%	Nuitées
VERBIER	Hiver	67%	102'625	81%	184'289	75%	585'270
	Eté	33%	50'959	19%	43'340	25%	195'090
	Total	100%	153'584	100%	227'629	100%	780'360
VAL DE BAGNES	Hiver	57%	10'848	19%	9'986	75%	111'915
	Eté	43%	8'229	81%	42'719	25%	37'305
	Total	100%	19'077	100%	52'705	100%	149'220
LA TZOUMAZ	Hiver	44%	1'027	67%	97'150	75%	178'950
	Eté	56%	1'328	33%	47'993	25%	59'650
	Total	100%	2'355	100%	145'143	100%	238'600
DESTINATION	Hiver	65%	114'500	68%	291'425	75%	876'135
	Eté	35%	60'516	32%	134'052	25%	292'045
	Total	100%	175'016	100%	425'477	100%	1'168'180

/ RÉPARTITIONS DES NUITÉES ANNUELLES

VERBIER 2023/2024

hôtellerie	13%
parahôtellerie	20%
forfaits R2	67%

VAL DE BAGNES 2023/2024

hôtellerie	9%
parahôtellerie	24%
forfaits R2	67%

LA TZOUMAZ 2023/2024

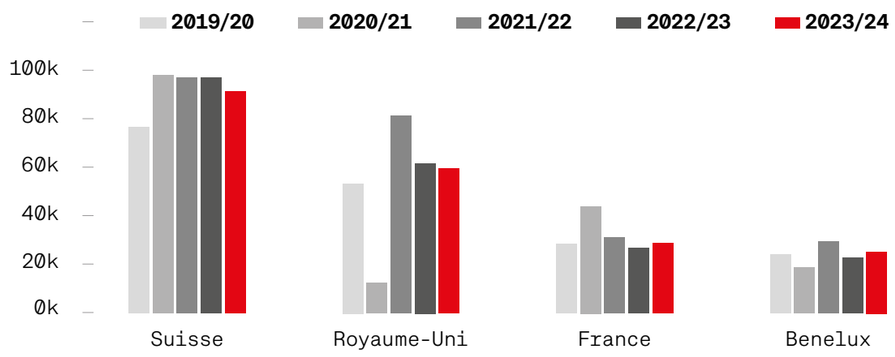
hôtellerie	1%
parahôtellerie	37%
forfaits R2	62%

DESTINATION 2023/2024

hôtellerie	10%
parahôtellerie	24%
forfaits R2	66%

/ NUITÉES PARAHÔTELIÈRES ET HÔTELIÈRES

HORS FORFAITS R2 – VERBIER



		19/20	20/21	21/22	22/23	23/24	PART DE MARCHÉ	22/23 vs 21/22	23/24 vs 22/23
MARCHÉS A 205'163 NUITÉES 54%	Suisse	77'247	98'059	97'105	97'364	91'250	24%	0,3%	-6,3%
	Royaume-Uni	53'677	12'598	81'343	61'442	59'601	16%	-24,5%	-3,0%
	France	28'755	44'107	31'377	26'677	29'003	8%	-15,0%	8,7%
	Bénélux	24'226	18'624	29'518	22'992	25'309	7%	-22,1%	10,1%
MARCHÉS B 51'222 NUITÉES 13%	USA/Canada	18'734	2'415	15'561	24'575	26'152	7%	57,9%	6,4%
	Scandinavie	16'020	4'179	20'638	18'295	17'610	5%	-11,4%	-3,7%
	Italie	4'821	4'619	5'871	5'841	5'595	1%	-0,5%	-4,2%
	Brésil	1'515	113	1'986	2'051	1'865	0%	3,3%	-9,1%
MARCHÉS C 124'828 NUITÉES 33%	GCC	8'075	620	4'981	10'447	16'725	4%	109,7%	60,1%
	Allemagne	10'545	7'966	10'913	10'170	11'352	3%	-6,8%	11,6%
	Autres Europe	4'633	1'953	8'459	7'947	8'779	2%	-6,1%	10,5%
	Pays de l'Est	5'544	4'780	6'369	5'939	7'683	2%	-6,8%	29,4%
	Espagne	4'230	2'508	5'014	5'042	6'808	2%	0,6%	35,0%
	Amérique du Sud et Centrale	2'183	524	4'174	4'639	5'181	1%	11,1%	11,7%
	Greater China (Chine, Taiwan, Hong Kong)	5'376	308	764	1'968	4'554	1%	157,6%	131,4%
	SEA (Myanmar, Brunei, Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Thailande, Timor Oriental, Viêt nam)	1'722	173	2'040	3'093	3'945	1%	51,6%	27,5%
	Australie	4'057	188	1'219	6'118	3'226	1%	401,9%	-47,3%
	Russie/Ukraine	8'484	1'599	1'568	2'088	3'084	1%	33,2%	47,7%
	Afrique	2'172	408	1'061	2'085	3'030	1%	96,5%	45,3%
	Asie	4'536	228	1'864	3'949	2'337	1%	111,9%	-40,8%
	Reste du Monde	27'281	46'361	27'077	50'296	48'124	13%	85,8%	-4,3%
	Total	313'833	252'330	358'902	373'018	381'213	100%	3,9%	2,2%

Les marchés sont séparés en marchés A, B et C selon le pourcentage de nuitées qu'ils génèrent pour la destination et leur importance historique. Les marchés A et B sont travaillés de manière proactive et directe, avec des actions plus ou moins régulières selon qu'il s'agisse de marchés A ou B. Les marchés C sont eux travaillés de manière réactive, selon les opportunités.

Les marchés A représentent 54% de part de marché avec 205'163 nuitées. Dans cette catégorie, la plus grande baisse de nuitées concerne la Suisse avec -6'114 nuitées. Elle conserve tout de même la tête du classement avec 24% des parts de marché totales.

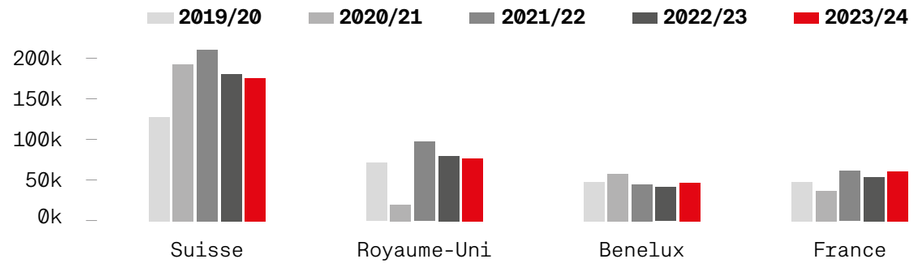
Les marchés B représentent 13% des parts de marché en 2023/2024. Cette année, seuls les USA/Canada affichent une hausse de +6.4%.

Les marchés C constituent le 33% des nuitées de Verbier avec un total de 124'828 nuitées.

En totalité, nous obtenons une augmentation de 2.2% soit 8'195 nuitées.

/ NUITÉES PARAHÔTELIÈRES ET HÔTELIÈRES

HORS FORFAITS R2 : VERBIER / VAL DE BAGNES – LA TZOUMAZ



		19/20	20/21	21/22	22/23	23/24	PART DE MARCHÉ	22/23 vs 21/22	23/24 vs 22/23
MARCHÉS A 358'454 NUITÉES 60%	Suisse	127'758	192'011	210'459	180'046	175'165	29%	-14,5%	-2,7%
	Royaume-Uni	71'075	18'959	97'056	79'639	76'268	13%	-17,9%	-4,2%
	Bénélux	47'281	36'598	61'024	52'649	60'671	10%	-13,7%	15,2%
	France	47'738	57'330	44'919	41'485	46'350	8%	-7,6%	11,7%
MARCHÉS B 63'921 NUITÉES 11%	USA/Canada	23'282	3'261	18'428	31'180	32'508	5%	69,2%	4,3%
	Scandinavie	19'432	5'473	23'713	21'071	21'093	4%	-11,1%	0,1%
	Italie	5'649	5'242	7'217	11'511	8'101	1%	59,5%	-29,6%
	Brésil	1'614	115	2'024	2'095	2'219	0%	3,5%	5,9%
MARCHÉS C 178'118 NUITÉES 29%	Allemagne	24'723	16'919	34'785	27'411	33'615	6%	-21,2%	22,6%
	Pays de l'Est	7'305	35'296	21'410	17'757	22'609	4%	-17,1%	27,3%
	GCC	11'316	931	6'722	19'917	22'424	4%	196,3%	12,6%
	Autres Europe	16'546	2'355	10'030	9'602	10'440	2%	-4,3%	8,7%
	Espagne	5'206	3'147	6'532	7'021	9'560	2%	7,5%	36,2%
	Amérique du Sud et Centrale	2'383	591	4'330	5'487	6'220	1%	26,7%	13,4%
	Greater China (Chine, Taiwan, Hong Kong)	5'865	319	802	2'208	4'818	1%	175,3%	118,2%
	SEA (Myanmar, Brunei, Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Thailande, Timor Oriental, Viêt nam)	2'294	181	2'227	3'536	4'362	1%	58,8%	23,4%
	Australie	4'687	237	1'302	6'619	4'134	1%	408,4%	-37,5%
	Autres Asie	4'921	258	3'269	6'369	3'897	1%	94,8%	-38,8%
	Afrique	2'469	551	1'141	3'397	3'662	1%	197,7%	7,8%
	Russie/Ukraine	9'644	1'671	1'867	2'305	3'513	1%	23,5%	52,4%
	Reste du Monde	28'222	46'375	27'100	50'357	48'864	8%	85,8%	-3,0%
	Total	469'410	427'820	586'357	581'662	600'493	100%	-0,8%	3,2%

Pour Verbier, Val de Bagnes et La Tzoumaz, la Suisse reste en tête du classement avec 29% des parts de marché. Nous notons une baisse importante du marché italien, -29,6%. De manière générale nous notons une augmentation de 3,2% soit 18'831 nuitées.

/ RAPPEL FINANCIER

SOURCE DE FINANCEMENT DE VT

RECETTES VT

Taxes de séjour TS net	52%
TPT	28%
Subvention Commune Val de Bagnes	16%
Autres recettes	4%

100%

UTILISATION DE LA TS VT

Participation infrastructures	9%
Information et animation	10%
Événements	15%
VIP Pass part VT	20%
Sociétés locales et Promobike	6%
Gestion de projet	7%
Fonctionnement OT	9%
Ressources humaines	24%

100%

OÙ TROUVER ?

Le rapport détaillé des statistiques des nuitées se retrouve sur notre site

/ RAPPORT D'ACTIVITÉ

/ INFORMATION ET ACCUEIL

L'année 2023 débute tranquillement avec le mois de mai, toujours calme au département Information & Accueil. Vient ensuite le temps des formations des nouveaux collaborateurs, engagés en renfort pour affronter les mois de juillet et août, où les touristes affluent aux guichets de nos offices du tourisme. L'automne a encore demandé un travail intense. En effet, la fréquentation de nos offices du tourisme à cette période reste tout de même élevée, en particulier à l'office du tourisme du Châble. A ceci s'ajoutent les nombreuses mises à jour de nos supports (cartes, plans des villages et Pocket Guide).

L'automne et l'hiver ont quant à eux été davantage consacrés aux tâches en back office. Bien que l'accueil de nos clients restent la priorité, les visites plus espacées nous ont permises de travailler notamment sur le développement de nouveaux outils digitaux tel que Dahub ou Roadbook, dans le but de continuer à améliorer la qualité du service offert à nos hôtes.

VERBIER

Notre équipe a été renforcée durant l'été 2023 par deux auxiliaires : Tom Gavillet et Elodie Crepin. Nous formions ainsi une équipe de 11 collaborateurs travaillant entre l'OT de Verbier et celui du Châble, pour un total de 10.1 EPT. Laetitia Vaudan ayant demandé à reprendre son poste de collaboratrice accueil, Pauline Borgeat l'a remplacée au poste de suppléante, aux côtés de Pauline Abbet, responsable de l'Information & Accueil.

Le compteur de personnes, installé début juillet 2022, nous a permis de comparer la fréquentation estivale de notre office entre 2022 et 2023. Une augmentation moyenne de 5.1% a été constatée sur les mois de juillet et août, avec une moyenne de 316 visites par jour. Nous avons atteint 495 visites lors de notre journée record, le 15.07.2023. Cela représente 99 clients servis par collaborateur.

LE CHÂBLE

Tout comme les années précédentes, un deuxième collaborateur a été ajouté au planning de l'OT du Châble durant l'été 2023, afin de diminuer le temps d'attente et d'assurer un service de qualité.

En effet, la fréquentation de l'OT du Châble sur la période estivale est en continuelle augmentation. Nous avons par exemple enregistré une hausse des visites de 21.9 % entre juillet 2022 et juillet 2023. Cet accroissement est également marqué durant l'automne, avec une augmentation moyenne de 34.6 % de la fréquentation sur les mois de septembre, octobre et novembre.

FIONNAY

Grâce à la fréquentation fidèle de notre clientèle, l'ouverture de l'OT de Fionnay est reconduite d'année en année, tous les weekends de mi-mai à mi-octobre et 7 jours sur 7 durant la période estivale de juillet et août.

L'équipe d'accueil était composée de Céline Bochatay, collaboratrice Accueil & Info et responsable de l'OT de Fionnay, de Catherine Bula, auxiliaire, et de Quentin Hiroz, étudiant.

L'OT de Fionnay a noté une légère baisse de fréquentation en 2023, avec 1'137 visiteurs, contre 1'284 en 2022. Ces personnes ont pu être renseignées sur les valeurs paysagères et patrimoniales de la région et ont pu profiter des conseils sur les possibilités de randonnées. Cette légère diminution de la fréquentation n'est pas alarmante.

En effet, elle découle très certainement de la météo plus maussade de certains weekends, au printemps et à l'automne. L'engouement de nos visiteurs pour la nature, les espaces protégés, le paysage et la randonnée reste bien présent.

/ POCKET GUIDE

Les outils de communication sous-mentionnés, déjà appréciés par les hôtes lors de l'exercice précédent, ont été renouvelés. Certains d'entre eux ont bénéficié d'une optimisation particulière.
Les versions hivernales et estivales de notre brochure générale ont été actualisées et peaufinées afin d'offrir au client un guide complet sur la destination et une meilleure facilité de lecture. Une double page "Notre histoire" a notamment été ajoutée afin d'enrichir la brochure d'une note historique.

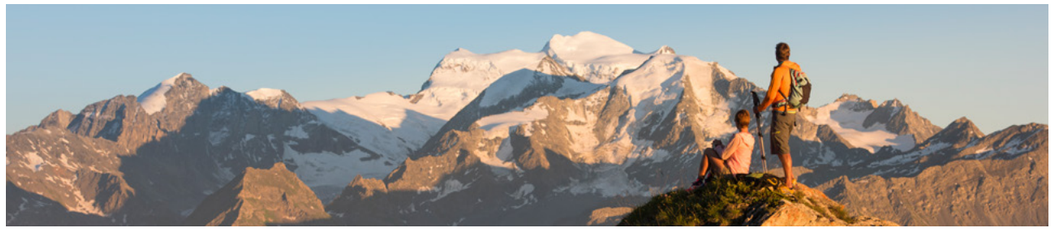
pocket guide en version hiver et été, édités au format A5

CHIFFRES CLÉS

8'000 ex.
hiver 2022/2023

5'500 ex.
été 2023

180 pages
qui regroupent toutes les informations utiles de la région



/ CARTES

Nos cartes sont, autant en été qu'en hiver, les dépliants les plus distribués à la clientèle de passage. Elles couvrent les régions de Verbier-Val de Bagnes, La Tzoumaz, Vollèges et les trois cols (Col des Planches, Col du Tronc, Col du Lein).
Cette année, un pictogramme a été ajouté sur chaque carte pour différencier les cartes "activités" et les cartes "découvertes".

CARTE DE RANDONNÉE ÉTÉ

La carte *Itinéraires de randonnées* regroupe des suggestions parmi les innombrables sentiers de randonnée qui composent notre région.

Elle regroupe également des points d'intérêts qui incitent les randonneurs à visiter la totalité de la destination.

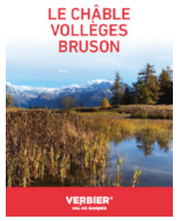
L'information est donnée de manière synthétique :

- Nom de la balade
- Lieux de passage
- Dénivelé
- Temps de marche
- Difficulté
- Nombre de kilomètres
- Informations diverses (restaurants, remontées mécaniques, etc.)

CARTE VTT

La carte *Itinéraires VTT* propose 3 grandes boucles principales qui sont adaptables pour tous les niveaux. Les itinéraires proposés sont en 4 couleurs (vert, bleu, rouge et noir). Ces couleurs représentent les 4 niveaux de difficulté. Les itinéraires verts étant principalement des routes forestières et les noirs étant des single trails techniques.

CARTE CHÂBLE – VOLLEGES – BRUSON ET HAUT VAL DE BAGNES



La carte Châble - Vollèges - Bruson et celle du Haut Val de Bagnes regroupent des propositions d'itinéraires pour différentes activités ainsi que des points d'intérêts thématisés autour de la nature, du patrimoine ou encore des offres d'agritourisme. Le visiteur est ainsi invité à découvrir ces deux régions non seulement sous l'angle sportif mais aussi culturel et paysager.

Notre consultant nature et Ranger, Philippe Gaillard, a participé à leur création pour thématiser les richesses naturelles de la région des trois cols et de la vallée.

CHIFFRES CLÉS

15'500 ex.
carte de randonnée été

5'000 ex.
carte Châble - Vollèges - Bruson

10'000 ex.
carte VTT

7'500 ex.
carte Haut Val de Bagnes

CARTE TRAIL

La carte *Parcours trail* rassemble des propositions d'itinéraires trail sélectionnés par Jules-Henri Gabioud et Emily Vaudan, dont la fameuse boucle de l'X-Alpine. Les adeptes de course à pied en montagne y trouvent plusieurs itinéraires sur le territoire de Val de Bagnes, d'Entremont et du Val Ferret.

CARTE DES ACTIVITÉS HIVERNALES

La carte *Activités hivernales* rassemble les balades en raquettes, les randonnées hivernales, les itinéraires de ski de randonnée et les pistes de ski de fond.

CHIFFRES CLÉS

10'000 ex. carte trail

41 randonnées estivales

33 randonnées hivernales

10'000 ex. carte des activités hivernales

21 itinéraires trail

95 itinéraires pédestres au total

13 itinéraires VTT

« Un des points forts de notre destination est le panachage important des provenances de nos hôtes. »

Florian Michellod, président de la SD de Verbier

/ ANIMATIONS

01.06-31.10

/ ÉTÉ 2023

Six semaines d'activités à la Tente du Parc de Loisirs et 17 animations ont rythmés la saison d'été 2023.

La Tente du Parc de Loisirs devient « the place to play » avec plus de 100 enfants/familles qui viennent profiter quotidiennement des jeux et des univers mis en place chaque jour. De la slackline à l'univers du cirque sans oublier la fête foraine et divers jeux gonflables le taux d'occupation a augmenté de **40 %** en comparaison à la première édition en été 2022.

Quant à la fréquentation des autres animations au programme, elle est quasi similaire à l'été dernier, ce qui réjouit l'équipe animations. Ces chiffres démontrent un vif intérêt de nos hôtes pour partir à la découverte du patrimoine et la culture de notre région. Nous pouvons citer « la visite du barrage de Mauvoisin », l'incontournable « Brunch à l'alpage de Sery » ou encore « Atelier fromage » qui font partie des animations à succès.

Il est à noter également que le Train des Combins, pour lequel Verbier Tourisme assure la gestion des inscriptions, a été très populaire tout au long de l'été. Un peu plus de 400 participants ont pris part à cette activité mise en place par le Musée de Bagnes.

17
activités

416
inscriptions

6
Semaines

d'activités à la Tente du Parc de Loisirs

403
réservations

ont eu lieu entre juillet et août, ce qui représente **97%** du total des participants de la saison.

OÙ REGARDER ?

Les animations été se retrouvent ici

/ HIVER 2023/24

Les analyses des saisons précédentes se confirment, durant l'hiver nos hôtes profitent du domaine skiable et des établissements de la station (restaurants et bars). C'est pourquoi nos activités peinent à trouver leur public et avoir le nombre participant minimum pour qu'elles aient lieu malgré une campagne locale réalisée en collaboration avec le département Promotion.

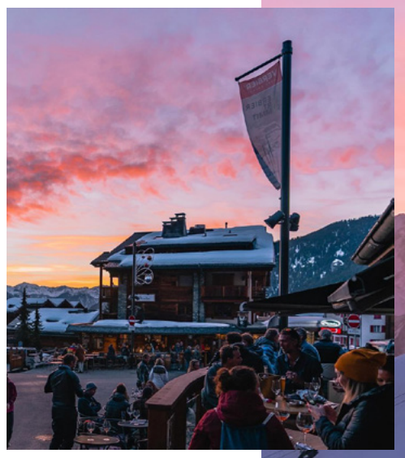
L'équipe animations décidera de poursuivre son programme ou revoir les activités proposées pour être au plus proche de la demande des clients dès l'hiver prochain.

Comme à leurs habitudes, les activités organisées à la salle de la Comba durant les périodes de Noël-Nouvel An et Carnaval ont rencontré beaucoup de succès et ont été très appréciées des familles.

Nous sommes également heureuses d'être à nouveau en mesure d'offrir des moments conviviaux sur la Place Centrale avec les feux d'artifice et l'apéro du Nouvel An ainsi que le concert de la Guggen de Bagnes. Respectivement, 110 L et 50 L de vin chaud ont été servis lors de ces animations.

La saison s'est terminée avec la traditionnelle chasse aux œufs le dimanche de Pâques. Fidèles à nos collaborations de l'hiver 22-23, la Ferme du Soleil mettait à disposition l'espace de chasse (720 œufs cachés) et l'apéro, tandis que TMR assurait le transport des participants. Par ailleurs, une nouvelle chasse avec Augustin le lapin voit le jour et occupe les familles à la recherche des oeufs à colorier à travers la station. Les retours positifs sont nombreux.

Le concept de piétonisation de la Rue de Médran a été réitéré et nos visiteurs ont pu profiter d'un lieu de rencontre convivial et prolonger leur visite dans les établissements publics de la station. Quelques animations sont venues ponctuer l'offre les samedis des weekends de fermeture.



01.12 - 30.04

8
animations hebdomadaires

4
Semaines à la salle de la Comba

OÙ REGARDER ?
Les animations hiver se retrouvent ici

/ PROMOTION

/ EXERCICE 2023-2024

La présentation et la diffusion de la nouvelle stratégie marketing de Verbier Tourisme (couplée au master plan tourisme de la Commune de Val de Bagnes) concrétise un effort entrepris depuis maintenant plusieurs années, à savoir redynamiser les actions de promotion de Verbier Tourisme et les faire de plus en plus coller aux valeurs de notre marque Verbier Pure Energy. Grâce à l'implication continue et de tous les instants d'une équipe motivée, réactive et prête à sortir de sa zone de confort dès qu'il le faut, nous avons ainsi réussi à maintenir et développer l'empreinte de la notoriété de la destination à un niveau national et international. Et avec la stratégie remise à jour, il nous a été tout aussi important de dévoiler le cadre de notre travail et de ses ambitions futures.

Pour illustrer concrètement le contenu de la stratégie, il nous a tenu (et nous tient toujours !) à cœur de nous démarquer par des choix d'actions forts et assumés. C'est le cas d'abord avec nos campagnes promotionnelles qui jouent sur les contrastes et sur l'esprit unique qui règne à Verbier et dans le Val de Bagnes. Nous allons d'ailleurs même encore plus loin depuis l'hiver qui vient de s'achever en essayant d'impliquer d'avantage notre public cible dans nos communications et nos actions. Cette affirmation de style se retrouve également dans différents dispositifs et actions menées cette année, tel que London's Calling ou notre nouveau partenariat avec la marque Hugo.

Les résultats sont également au rendez-vous et confirment le bien-fondé de la voie empruntée. Nous retiendrons ici deux chiffres, avant de développer dans les pages suivantes les principaux retours glanés par le département promotion :

- Nombre de personnes touchées au total par les actions marketing et de promotion (estimation sur la base des éléments présentés dans ce rapport) : **245 mios**

- Evolution de notre base de données clients (CRM) : **+ 142 %** depuis le dernier rapport 2021-22, pour une base qui compte désormais 39'500 contacts

Ces points positifs poussent notre équipe à continuer ses efforts et à trouver de nouvelles idées créatives pour atteindre des objectifs toujours ambitieux. Nous restons également attentifs aux défis qui nous attendent : incarner l'esprit et les valeurs Verbier sur nos réseaux sociaux, développer de nouveaux partenariats et des actions de terrains avec le leitmotiv « Do Marketing. But Make it Verbier ».

/ CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

Les campagnes de l'hiver 2022-23 et de l'été 2023 ont poursuivi le concept « This is Verbier. Destination of contrasts ». L'hiver 2023-24 a pour sa part vu l'arrivée de nouveaux personnages et déclinaisons qui ont fait évoluer le concept. D'une affirmation claire de notre positionnement, nous sommes passés à un appel à action. L'objectif principal étant de se recentrer sur notre cœur de cible afin d'inciter un engagement plus important.

Dans les faits et grâce à la collaboration renouvelée avec l'agence Buzz Brothers, quatre nouveaux slogans (toujours incarnés par des personnages mémorables) ont fait leur apparition : Ride. But Make It Verbier ; Enjoy. But Make It Verbier ; Play. But Make It Verbier (nouveau personnage sur la thématique de la musique et de la culture moderne) ; Work. But Make It Verbier (nouveau personnage sur la thématique *workation* qui allie travail et vacances).

ETÉ 2023

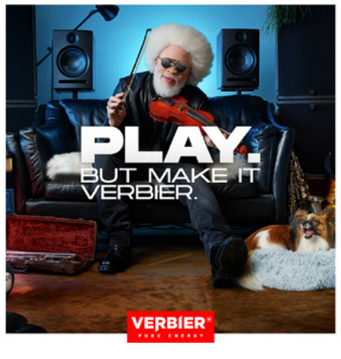
Objectifs : notoriété et trafic. Dans la lignée de l'été 2022, nous avons voulu assurer une visibilité efficace en misant sur la qualité des contacts touchés et en évitant de nous disperser. Nous avons aussi privilégié l'efficacité avec des investissements ciblés en fonction des différents canaux.

Dispositif :

- **Niveau international :** formats digitaux avec plusieurs vagues principales sur les réseaux sociaux dès mai, puis en juin et fin août/début septembre ; fil rouge en continu avec des annonces digitales payantes dès mai et jusqu'en septembre
- **Niveau national (en plus du digital) :** affichages physiques avec plusieurs visibilités clés et fortes de mai à juin (écrans digitaux dans les gares, tram à Genève, écrans à Zurich et parkings à Lausanne)
- **Niveau local et régional :** annonces et visuels dans des médias de proximité (30 Degrés, Helvet Magazines Genève, Rhône FM) et dans les publications papier de nos principaux événements estivaux (par exemple, Verbier Festival, Trail VSB, Bagnes Capitale de la Raclette, etc.)

+2,2M
personnes touchées

28
ROI
(nombre de personnes touchées pour 1 franc investi)



HIVER 2023-2024

Objectifs : notoriété et trafic. Nous avons adapté les objectifs pour cette saison avec un nouveau mix entre digital et hors ligne afin de privilégier à nouveau des contacts physiques. Nous nous sommes donc volontairement concentrés sur le cœur de cible Verbier avec une répétition plus forte pour assurer la mémorisation.

Dispositifs :

- **Niveau international :** formats digitaux avec des vagues fortes dès octobre, puis jusqu'aux fêtes sur les principaux réseaux sociaux ; fil rouge en continu avec des annonces digitales payantes jusqu'en mars. Une vague complémentaire a également été mise sur pied fin mars/début avril pour promouvoir la fin de saison.
- **Niveau national (en plus du digital) :** affichages physiques avec plusieurs dispositifs activés entre novembre et mi-janvier pour couvrir le territoire (écrans digitaux dans les gares, aéroport et tram à Genève, écrans à Zurich).
- **Niveau local et régional :** annonces et visuels dans des médias de proximité (Verbier Life, Altus, Helvet Magazines Verbier et Genève, 30 Degrés, Rhône FM)

+3,3M
personnes touchées

40
Retour sur investissement

POUR EN DÉCOUVRIR PLUS SUR NOS CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

ÉVOLUTION

L'analyse des résultats de nos campagnes nous indique des performances qui remplissent les objectifs fixés. L'utilisation de canaux physiques et un ciblage moins touche-à-tout alliés à une présence constante tout au long de la saison ont permis une ré-augmentation des personnes touchées. Les performances de trafic restent bonnes, de même que l'intérêt et l'accroche des personnes. Les campagnes continuent d'apporter un nombre important de visites sur le site internet et, en comparant les performances avec les budgets alloués, les retours sur investissements sont également bons.

Pour les chiffres clés suivants, nous avons pris des exercices de 12 mois. Avec le passage à un exercice touristique débutant en mai (à la place de novembre), l'été 2023 a ainsi été pris deux fois en considération pour comparaison.

	personnes touchées	Impressions	Vidéos vues	Clics
Exercice 20/21	7.2M / 31 ROI	23.5M / 162 ROI	5.75M / 39 ROI	86'506 / 0.6 ROI
Exercice 21/22	7.1M / 35 ROI	19M / 135 ROI	7.6M / 55 ROI	166'732 / 1.2 ROI
Exercice 22/23	4.8M / 30 ROI	10.8M / 117 ROI	5.35M / 58 ROI	152'931 / 1.65 ROI
Exercice 23/24	5.5M / 34 ROI	9.9M / 117 ROI	4.3M / 51 ROI	135'431 / 1.61 ROI

WORLD SKI AWARDS

Après avoir réussi à conserver notre titre de World's Best Ski Resort en début d'hiver 2022-23 (ainsi qu'être désigné Switzerland's Best Ski Resort pour la 4ème fois en 5 ans), Val Thorens a récupéré le titre mondial en début d'hiver 2023-24. Après une campagne qui aura touché autant voire plus de monde que l'hiver dernier, nous conservons néanmoins une place sur le podium global et le titre de meilleure station suisse pour la 5ème fois en 6 ans. Il faut également mentionner les récompenses glanées par nos partenaires, à savoir l'Hotel W (8ème année consécutive meilleur hôtel ski du monde et Suisse), le Chalet d'Adrien (meilleur boutique hôtel ski de Suisse) et Leo Trippi (meilleure agence de voyage ski du monde).

CAMPAGNES LOCALES

En collaboration avec le département animations, nous mettons sur pied depuis l'hiver 2022-23 des campagnes locales. Ces dernières ont pour objectif de pousser la communication autour de notre programme d'animations quand les gens sont sur place et d'amener du trafic sur notre site internet. Les éléments mis en place pour cette campagne sont : cartes postales distribuées aux partenaires et à destination de leurs clients ; affiches SGA dans Verbier et à Sembrancher ; tout-ménages récapitulant les points forts saisonniers de notre agenda ; annonces sur Rhône FM ; visuels sur nos écrans ; visuels dans les cars TMR ; décoration spéciale à l'office du tourisme du Châble.

/ RELATIONS PRESSE & INFLUENCEURS

Interagir avec les médias et les influenceurs constitue une stratégie clé pour promouvoir une destination touristique. Avec un investissement moindre comparé à la publicité traditionnelle, ces relations favorisent l'affirmation et l'accroissement de la notoriété de Verbier – Val de Bagnes auprès d'une audience étendue.

ACCUEILS PRESSE ET INFLUENCEURS - ÉTÉ 2023

Dès le mois de juin, nous avons organisé divers voyages sur différentes thématiques identifiées comme étant porteuses auprès des médias, notamment la culture, le golf, l'authenticité et la gastronomie.

« Echappées Belles » - FR

Tournage d'une émission de voyage à la découverte de multiples lieux et figures locales de la destination diffusée à deux reprises sur France 5.

« Culture » - GB

Voyage de groupe à l'occasion des 30 ans du Verbier Festival avec un fort accent sur l'événement, mais également d'autres offres culturelles comme le Palp et le 3D Sculpture Park.

« Val de Bagnes en automne » - BE

Accueil d'un groupe de journalistes belges début octobre 2023 avec un focus sur la gastronomie, la flore, la faune et les paysages du Val de Bagnes et du Vallon d'Arbi.

ACCUEILS PRESSE ET INFLUENCEURS - HIVER 2023-2024

Durant l'hiver, nous avons eu l'occasion d'accueillir plusieurs équipes de tournage (reportage télé, documentaire, émission en direct). De plus, nous avons sélectionnés quelques thématiques pour nos voyages de presse notamment la durabilité ainsi qu'un focus sur La Tzoumaz.

« La Tzoumaz » - BE + GB

Deux voyages de groupe hébergés à La Tzoumaz pour leur faire découvrir un côté moins connu de la destination et de son domaine skiable.

« Billy and Dom Eat the World » GB

Tournage d'un épisode d'une série diffusée cet automne dans lequel les présentateurs partent à la découverte de la gastronomie locale, via notamment la laiterie de Verbier, le four banal de Vollèges, la Cabane Mont Fort, etc. La diffusion est prévue cette année sur *Amazon Prime*.

« Verbier durable » - GB + FR

Accueil de groupes de journalistes pour une présentation de la destination sous son aspect durable et rencontre avec les acteurs locaux.

3 EXEMPLES DE PUBLICATIONS

Channel 5, Winter on the Farm, GB
Présentation d'une exploitation agricole à Lourtier, de la Laiterie de Verbier et d'une chocolaterie, le tout répartit en en deux épisodes.
Audience : **3'200'000** personnes
Équivalence publicitaire : **£ 296'000**

L'Equipe Spécial Hiver, quotidien national, France
Découverte de la nouvelle Haut Route du St-Bernard en ski de randonnée.
Audience : **250'000** personnes
Équivalence publicitaire : **21'000 €**

La DH, La Libre, L'Avenir, groupe de médias, Belgique
Voyage 100% vélo, avec découverte du Bikepark, du Verbier E-Bike Festival et de la Cabane de Chanrion en e-bike.
Audience : **670'488** personnes
Équivalence publicitaire : **39'400 €**

ÉVÉNEMENTS PRESSE

Pour renforcer et élargir notre réseau de contacts médias dans les marchés clés, nous avons assisté à diverses manifestations tout au long de l'année 2023. Ce fut 100 % Pure et 100 % Green, tous deux pour le marché belge, mais également notre événement London's Calling où nous avons rencontré une cinquantaine de journalistes britanniques.

AGENCES PRESSE

VT a préservé les missions confiées aux agences Links Communication (France), MindShake (Belgique) et Heaven Publicity (Royaume-Uni). Par leur travail exemplaire, la destination a maintenu une présence marquée dans l'espace médiatique de nos marchés essentiels.

2022/23 - 2023/24		
86	136	journalistes et influenceurs reçus
33	47	voyages de presse (individuel ou en groupe)
313	219	millions de personnes touchées (audience)
85'000	148'000	CHF d'investissement pour les accueils
5,6	4,9	millions d'équivalence publicitaire estimée
65	33	ROI (équivalence pub pour CHF 1.- investi)

/ TRAVAIL DES MARCHÉS

LONDON'S CALLING

Du 25 au 30 septembre 2023, Verbier Tourisme a déplacé une partie de son équipe au cœur de Londres pour promouvoir le remote working par l'exemple, pour lancer la saison d'hiver et pour aller à la rencontre de nos différentes cibles – presse, médias et spécialistes du voyage, résidents secondaires, partenaires stratégiques et public général. Un programme riche a été proposé tout au long de la semaine, en collaboration avec différents partenaires qui font chaque jour l'esprit de Verbier. Quatre soirées spéciales ont été organisées, et un bus à deux étages aux couleurs de Verbier est allé à la rencontre des passants londoniens.

16
partenaires impliqués

58
journalistes et 10 contacts trade accueillis

152
participants au concours organisé sur place

10
parutions dans la presse pour une équivalence publicitaire de CHF 20'000.-

47
résidents secondaires présents

416
inscriptions aux soirées

900'000
personnes : audience totale sur les canaux de Verbier Tourisme, soit un ROI de 5,29 (pour chaque franc investi, nous avons touché 5,29 personnes)

L'un des objectifs du projet était d'en faire une action reconductible sur d'autres marchés de Verbier Tourisme. L'action ayant été un succès, il a été décidé de la reconduire en 2024 !

VALAIS NETWORK

Notre collaboration avec Valais Network a été reconduite en 2023. L'organisation d'un deuxième événement Verbier meets Geneva à la Potinière, à Genève, nous a permis d'aller à la rencontre d'entrepreneurs de l'arc lémanique. Par ailleurs, le Gala de Verbier a vu sa deuxième édition accompagnée d'un week-end économique proposant diverses activités aux participants.

env.90
participants à la soirée Verbier meets Geneva

150
participants réunis au Gala de Verbier

FIERA DEL TARTUFO D'ALBA

Notre collaboration avec la Fiera del Tartufo d'Alba continue avec, en 2023, une nouvelle présence de Verbier Tourisme, de Bagnes Agritourisme et de Barryland lors d'un week-end du célèbre marché mondial de la truffe.

69
participants au concours

40
adresses récoltées

CYCLE WEEK

Pour la troisième édition de la Cycle Week, en partenariat avec le Bikepark et l'E-Bike Festival, nous avons collaboré avec Valais Wallis Promotion et organisé un stand dans leur espace Valais de la Place Gustav-Gull.

80'000
visiteurs durant l'événement

387
participants au concours, 124 adresses récoltées

SWITZERLAND TRAVEL MART

Le Switzerland Travel Mart 2023, plus important salon professionnel international en Suisse, a eu lieu à Genève en septembre. Nous avons eu la chance d'y participer avec notre partenaire le T-Resort.

23
tours opérateurs et agents de voyage rencontrés par Verbier Tourisme

PARTENARIAT ST BRÉSIL

Dans le cadre de notre partenariat avec Suisse Tourisme Brésil, nous avons en 2023 :

- Mis à jour la page de la destination dans le sales manual, imprimé à 500 exemplaires papier et 28'000 éditions numériques envoyés à la data base nationale de Suisse Tourisme
- Envoyé une newsletter sur la destination à 28'000 contacts par email et à 1'360 contacts par WhatsApp
- Accueilli 11 tours opérateurs et agents de voyage en séjour de familiarisation

AUTRES ACTIONS

Mirabaud Sailing Squad

Dans le cadre du tournage de leur série The Sailing Squad, nous avons accueilli une équipe de voile montée par Mirabaud avant leur participation au Bol d'Or 2023.

Solar Stratos

Notre soutien à la mission aéronautique, dont l'objectif est d'atteindre pour la première fois la stratosphère avec un avion solaire habité, a continué en 2023. Malheureusement, en raison de conditions météorologiques défavorables et de problèmes techniques, le vol d'essai a été repoussé à 2024.

Edelalp

Nous avons également soutenu l'association Edelalp en parrainant deux vaches sur des alpages de la destination, Mille et les Grands Plans, lors de l'été 2023.

Congrès Mondial des Chambres du Commerce

Verbier Tourisme et la Commune de Val de Bagnes ont tenu un stand lors du 40e Congrès des Chambres du Commerce, à Genève.

Accueils FAM trips

En 2023, nous avons accueilli 9 FAM trips (voyages de familiarisation), des pays suivants : Royaume-Uni, Brésil, Norvège, Danemark, Canada, USA.

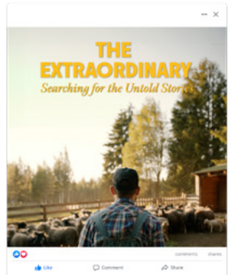
/ PRODUCTION DE CONTENU

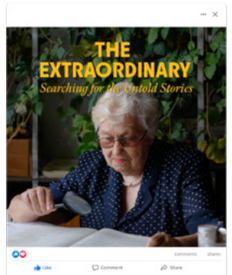
Le contenu c'est le nerf de la guerre du marketing touristique. Il doit être tantôt inspirant, tantôt informatif, mais il doit toujours être pertinent, cohérent et surtout se renouveler constamment. Voici une sélection des nouveaux formats et créations originales produites depuis une année.

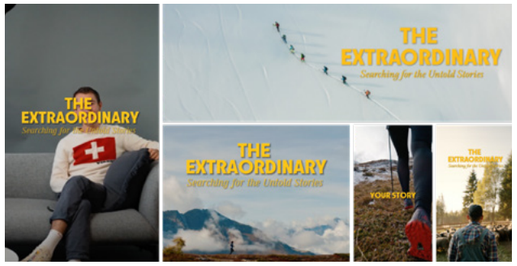
THE EXTRAORDINARY

THE EXTRAORDINARY
Searching for the Untold Stories

Parmi les nouveaux formats développés pour nos réseaux sociaux, The Extraordinary a pour objectif de raconter Verbier de manière humaine, décalée et de l'intérieur. En effet, la destination est inspirante, une aventure en soi et même un vecteur d'anecdotes sans fin. Nous avons donc toutes et tous une petite ou grande histoire qui s'y déroule à raconter.





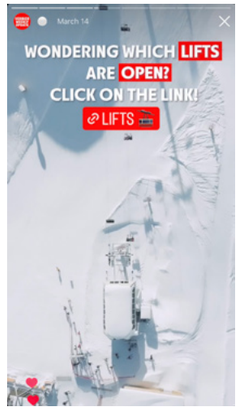


SÉRIE HUGO

Notre partenariat avec la marque Hugo (Hugo Reitzel) est le parfait exemple d'une alchimie entre une idée créative, un partenaire partageant nos valeurs et une tentative de faire quelque chose de différent ! Le résultat ? Une série « à la Netflix » décalée, faîte sérieusement et sans se prendre au sérieux.

POOL DE CONTENU ÉCRIT

Produire des contenus plus régulièrement et efficacement, organiser une gouvernance transversale des besoins et des réalisations, avoir des contenus de qualités, intéressants et qui se mêlent à notre stratégie et à nos valeurs, voilà quelques-unes des tâches de ce nouveau pool au sein de Verbier Tourisme. Les résultats concrets viendront apporter dès cet été une plus-value à notre site internet, ainsi qu'à nos différents canaux de communication.



WEEKLY UPDATES

Comment répondre de manière pratique, ludique et régulière à des questions que tout le monde se pose ? C'est le principe de ce format de stories sur Instagram qui communique des informations très précises (météo, agenda, qu'est-ce qui est ouvert ?) sous une forme dynamique et attrayante. Et pour susciter engagement trafic vers les liens proposés, nous créons le rendez-vous avec une régularité hebdomadaire.

SÉRIES ARCHIVES ET THEN & NOW

L'histoire de Verbier et de la destination est riche et il est toujours intéressant de se rappeler de ce qui a été pour en apprécier l'évolution. Les photos d'archives réveillent ainsi nostalgie ou souvenirs et permettent de mesurer le chemin parcouru. De plus, elles sont appréciées de notre communauté car elles racontent une histoire vécue et qui perdure encore aujourd'hui.

OÙ REGARDER ET LIRE ?

Toutes ces créations se retrouvent sur notre page YouTube
https : //www.youtube.com/@VerbierResorts

/ ECOSYSTÈME DIGITAL

Après 3 ans de développements continus et intenses, notre écosystème digital s'est stabilisé. Si le travail d'amélioration se poursuit et que de futurs projets sont planifiés, le focus fut cette année porté sur l'optimisation de l'utilisation de nos outils. Et nous nous tournons de plus en plus vers un soutien personnalisé à nos partenaires sur les questions digitales.

OPENBOOKING

Pour augmenter la valorisation du trafic vers les sites de nos hébergeurs et pour simplifier le parcours client, l'accent a été mis sur le développement de redirections directes et dynamiques entre notre outil et les systèmes de réservation de nos hôteliers. Ainsi, un visiteur du site verbier.ch utilisant cet outil trouve les informations de disponibilités et de tarifs à jour et, en cas d'intérêt de réservation, est ensuite redirigé directement sur la page de réservation de l'hébergement désiré. La diversité hétérogène des systèmes utilisés par nos partenaires a amené Openbooking à développer une solution inédite de deeplink (lien spécifique).

Quelques chiffres clés :

- Un total de **64'285 recherches** sur l'année 2023 soit un taux de croissance de 63 % par rapport à l'année 2022[1] (39'204 recherches).
- Un total de **2'781 clics** sur l'année 2023 soit un taux de croissance de 75 % par rapport à l'année 2022 (1'590 clics).
- **CHF 6'033 735.-** montant de chiffre d'affaires estimé en 2023 si toutes les recherches avaient mené à des réservations, soit un taux de croissance de 58 % par rapport au montant de 2022 (CHF 3'907 000.-).

Enseignements et tendances :

Grâce à des développements récents de l'outil (et certains toujours en cours), nous avons pu commencer à suivre de près les comportements en termes de recherches d'hébergements des voyageurs au sein de la destination. Voici deux enseignements tirés de ces premières analyses :

- L'automne s'affirme comme une période propice pour susciter l'intérêt de nos clients actuels ou potentiels[2]
- Certains voyageurs réfléchissent à leur séjour d'été en montagne dès le mois de mars et d'autres apprécient de sécuriser leur séjour d'hiver dès le début du printemps.[3] Bien sûr, ces résultats sont à nuancer en fonction d'autres paramètres tels que l'enneigement ou les conditions météo

[1] Mise en service de l'outil en février 2022 avec les agences immobilières, puis les hôtels dès l'été

[2] En effet, entre le 1er septembre et le 21 décembre 2023, 29.8% des recherches concernaient un séjour en décembre 2023 et 43% pour les mois de janvier/février 2024

[3] Entre le 1er mars et le 30 avril 2023, même si la majorité des recherches concernaient des séjours de last minute en mars/avril 2023, il est intéressant de noter que 26% des recherches concernaient des séjours pour les mois de juillet/aout 2023 et 19% pour l'hiver 23/24 (de décembre 2023 à mars 2024). De même, cette tendance s'affirme en analysant les recherches effectuées entre le 20 mars et le 20 juin 2023: 40% des recherches concernent un séjour pour les mois de juillet et aout 2023 et 27% pour la saison d'hiver 23/24

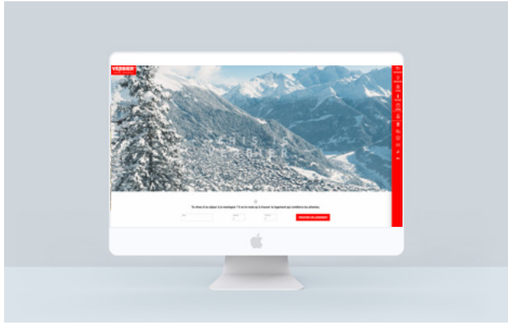
FERATEL

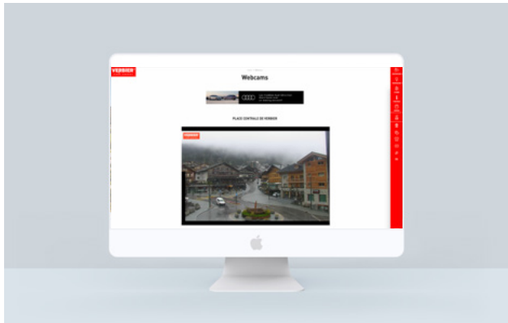
En 2023, toujours dans un souci de simplifier les interactions entre nos outils et ceux de nos partenaires, nous avons entrepris d'inviter les hébergeurs (hôtels et agences immobilières) à connecter leurs systèmes dits PMS directement à l'interface Feratel afin d'éviter la double saisie de la déclaration des taxes de séjour via le bulletin d'arrivée électronique. Certains PMS d'hôtels disposaient déjà d'une interface de connexion avec Feratel et pour les autres, un soutien aux frais d'activation et connexion a été accordé.

Pour les agences immobilières, une interface est existante avec le système Avantio, mais pas avec Citi et Interhome.

Au mois d'octobre 2023, il a été décidé que Verbier Tourisme soutiendrait la création d'une interface entre Citi et Feratel. Une agence pilote a été désignée et les premières connexions ont pu être réalisées avant les vacances de Noël. Une analyse complète sera menée d'ici l'été 2024 afin de proposer cette connexion à toutes les agences utilisant Citi.

SITE INTERNET – CHIFFRES CLÉ





TOP 10 DES PAGES LES PLUS VUES

1. Page d'accueil hiver verbier.ch - FR
2. Page webcams hiver – FR
3. Page d'accueil été verbier.ch – FR
4. Page météo hiver – FR
5. Page webcams hiver – EN
6. Page webcams été - FR
7. Page webcams été – EN
8. Page ski et snowboard hiver – FR
9. Page météo hiver – EN
10. Page d'accueil hiver verbier.ch - DE

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Trafic global (pages vues)	2'000'000	2'321'959	2'168'677
Nombre d'utilisateurs	789'854	770'001	567'433
Nombre de sessions	1'519'480	1'285'949	1'156'041

OÙ TROUVER ?

La cartographie complète de notre écosystème digital se retrouve ici

/ COMMUNAUTÉ DIGITALE

La gestion dynamique des réseaux sociaux reste un pilier essentiel pour une destination comme la nôtre. Notre objectif primordial est de captiver notre audience, d'attirer de nouveaux adeptes et de consolider nos communautés. Pour ce faire, nous misons sur des formats et idées originales qui racontent des histoires à hauteur d'hommes et reflètent parfaitement les valeurs et l'essence de la destination Verbier, Val de Bagnes, La Tzoumaz.

Nous sommes présents de manière constante sur les plateformes suivantes : Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn, X (ex-Twitter), TikTok et la nouvelle venue Threads. Par ailleurs, Verbier est également présent sur d'autres canaux digitaux tels que Pinterest, Spotify et Linktree. Cette diversification vise à nous démarquer tout en élargissant notre empreinte digitale et en offrant un contenu divertissant et varié à notre audience.

SCANNE ICI POUR UN ACCÈS À TOUTES NOS PLATEFORMES

ÉVOLUTION DES ABONNÉS SUR NOS RÉSEAUX SOCIAUX

147'040
le nombre total de followers sur l'ensemble de nos réseaux sociaux

Nombre d'abonnés au 30.04.24	38'800	77'900	12'700	5'636	4'116	7'675	213
Nombre d'abonnés au 31.10.23	37'000	70'300	11'100	5'557	3'273	2'215	208
Nombre d'abonnés au 31.10.22	36'300	64'300	8'300	5'425	2'820	1'536	N/A
Nombre d'abonnés au 31.10.21	33'412	49'171	5'206	5'330	2'110	N/A	N/A
Nombre d'abonnés au 31.10.20	32'037	39'873	1'841	5'167	1'326	N/A	N/A

PERFORMANCE DE NOS RÉSEAUX SOCIAUX

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Personnes touchées	19 mios	16 mios	19,85 mios
Interactions	N/A	617'000	988'685

CONTACTS NEWSLETTER & CRM

Depuis le courant de l'année 2023, nous utilisons l'outil Nurtik comme base pour notre relation client (CRM). Il nous permet d'envoyer nos différentes newsletters et surtout de centraliser la récolte et le suivi de nos contacts.

La récolte de ces contacts s'opère depuis plus d'une dizaine de points d'entrées différents (formulaires sur notre site, activations marketing diverses, contacts à l'accueil, bulletins d'arrivée électronique, etc.) et actuellement tous ces contacts sont répartis en différents segments (newsletter clients, partenaires, contacts B2B, etc.), qui s'affineront à mesure que nous qualifions ces contacts.

Au bouclement de cet exercice, le nombre de contacts de notre CRM s'élevait à : **39'500**.

LE CHIFFRE CLÉ

186'540
Audience digitale cumulée globale (nombre de followers réseaux sociaux + inscrits newsletter clients)

+ 38 %
par rapport au dernier rapport d'exercice 2021-22

/ PARTENARIATS COMMERCIAUX ET SPONSORING

PARTENARIATS COMMERCIAUX

Verbier Tourisme développe ses partenariats en se basant sur plusieurs principes : partage de valeurs de marques ; volonté de faire du cross et co-marketing le plus possible de manière organique et orienté storytelling ; possibilité de stimuler la visibilité de la destination sur les canaux du partenaire ; création de contenu.

C'est ainsi qu'en plus de pouvoir compter sur des relations de longues dates (Audi, Sungod) et certaines plus récentes (Commencal), de nouvelles collaborations ont vu le jour avec la banque digitale Alpian, la marque de produits Hugo (Hugo Reitzel) et Faction, la marque de skis installée à Val de Bagnes (un test concluant a été effectué ce dernier hiver, ce qui mènera à un partenariat complet pour la saison 2024-25).

Différentes actions et visibilités sont menées avec nos partenaires :

Audi

- Portail dédié sur notre site : www.verbier.ch/audi
- Soutien et promotion d'événements dans la destination : Audi Freeriding Camp avec Xavier De Le Rue et les traditionnels Audi Test Drive au cœur de Verbier et de Val de Bagnes

Sungod et Faction

- Soutien à l'accueil d'influenceurs et d'athlètes réputés
- Organisation d'un concours commun sur les réseaux sociaux
- Résultat : **29'228** nouveaux contacts et adresses emails récoltés (soit 7,5x plus de contacts que la dernière activation commune durant la saison 22/23) !

Hugo

- Créations et productions de contenus, notamment d'une série vidéo autour du personnage d'Hugo (voir section Production de contenu ci-avant)
- Portail dédié sur notre site avec calculateur de raclette : www.verbier.ch/hugo

Commencal

- Activations autour d'un événement bike à Verbier en juillet 2023 et la venue d'athlète de la marque => signatures d'autographes, apéro offert à Médran, soirée film au Farinet, journée de descente sur le bike-park avec les athlètes

Audi Official Partner

SunGod

FACTION

HUGO

COMMENCAL

SPONSORING

Les ambassadeurs et ambassadrice de la destination sont de véritables porte-drapeaux pour la destination et ils offrent une visibilité unique et incarnée pour les activités phares se pratiquant sur l'ensemble de notre terrain de jeu. Résultats à l'international, retombées médias, création et partage de contenus inspirant, ces athlètes incarnent parfaitement les valeurs de Verbier et de Val de Bagnes.

Géraldine Fasnacht

AMBASSADEURS DE VERBIER

JUSTIN MURISIER	MAUDE BESSE
GÉRALDINE FASNACHT	SIMON PELLAUD
ARNAUD GASSER	XAVIER DE LE RUE
AURÉLIEN GAY	YAEL MARGELISCH
EMILIEN BADOUX	MARGAULT DUMONT
EMILIE VAUDAN	DENIS CORTHAY
JÉRÔME CAROLI	GABIN JANET
LUC RODUIT	
LUDO MAY	

Découvrez-en plus sur nos ambassadeurs, sur la page de notre site qui leur est dédiée :

https : //www.verbier.ch/hiver/inside/inspiration/ambassadeurs/

VERBIER FREERIDE TEAM ET VERBIER RACING TEAM

Les deux sports les plus emblématiques de la destination, le freeride et le vélo de descente, suscitent de nombreuses vocations et ont permis à la région de voir éclore de nombreux jeunes talents. Verbier Tourisme soutient fièrement ces deux équipes fortes et dynamiques. Leur objectif partagé ? Faire briller les couleurs de la destination sur les meilleures compétition nationales et internationales !

Aurélien Gay

/ VIP PASS

/ VERBIER INFINITE PLAYGROUND PASS : EN PROGRESSION CONSTANTE

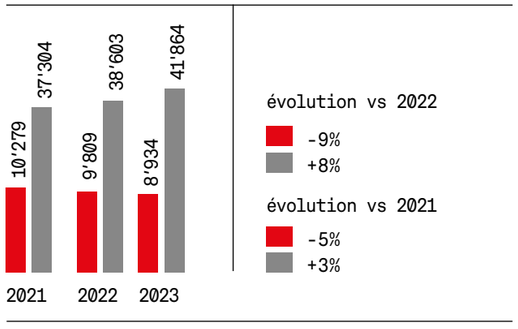
Le nombre d'utilisateurs du VIP Pass dépasse en 2023 pour la première fois la barre des 50'000 personnes, en augmentation de 5 % par rapport à 2022 (et +29 % par rapport à l'année 2019 avant le COVID-19). Depuis sa naissance il y a 7 ans, le VIP Pass continue à séduire et à se démarquer comme l'une des cartes d'hôtes les plus attractives de Suisse, en termes de nombre d'avantages par rapport au montant de la taxe de séjour.

Valable du 1er juin au 31 octobre, le VIP Pass conclue sa 7e année de manière très satisfaisante. Disponible aussi bien sous forme de carte que sous forme de QRcode envoyé par email, il est relevé que le format digital est de plus en plus apprécié par nos hôtes.

La répartition géographique des utilisateurs reste stable : Verbier 61 %, Val de Bagnes 24 %, La Tzoumaz 15 %.

Afin de valoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire communal, les offres telles que les remontées mécaniques Le Châble - Mayens de Bruson - La Pasay, Le Châble-Verbier-Ruinettes et Verbier-Savoleyres-La Tzoumaz, les lignes de bus TMR, le train RegionAlps Le Châble - Sembrancher et la navette Fionnay - Cabane Brunet furent pérennisées. Après une 1ère phase test réalisée en 2022 avec une navette estivale entre Sembrancher et le Col des Planches, un nouveau test a été conduit en collaboration avec notre partenaire Taxi des Combins. Dans le respect des normes légales en vigueur, un service de navette a aussi été assuré durant un mois entre Le Levron et le Col du Lein (y compris une desserte du Col des Planches le matin et une en fin de journée), en complément aux lignes existantes. Cette 2e phase test n'ayant que timidement trouvé son public, avec quelques centaines de voyageurs, il a été décidé de reporter la poursuite de tels efforts en fonction du potentiel futur du développement du Col des Planches désormais en mains communales.

Évolution du nombre de VIP Pass R2 activés
Évolution du nombre de VIP Pass vacanciers émis



LE VIP PASS EN CHIFFRES

50'000
utilisateurs VIP Pass

+ 5 %
d'augmentation par rapport à 2022

> 8'900
VIP Pass R2 activés, soit env. 18% des utilisateurs

> 41'800
VIP Pass remis à des vacanciers, dont 57% en parahôtellerie (chalets et appartements de vacances, logements pour groupes et campings inclus) et 43% en hôtellerie (B&B inclus).

17
partenaires participants

50
activités offertes ou à prix avantageux

LIEN UTILE
Infos, offres VIP Pass et conditions générales sur verbier.ch/vip-pass

UNE IMPLICATION DE TOUS

VERBIER TOURISME
ADMINISTRATION
DIRECTION
INFORMATION
PROMOTION
ANIMATIONS
COORDINATION LOCALE
TERRAIN

HÉBERGEURS
OT LA TZOUMAZ
COMMUNES

VACANCIERS
PROPRIÉTAIRES R2
HABITANTS R1

Plus de 17 partenaires participants ont proposé plus de 50 activités et ont contribué au succès du VIP Pass 2023.

Téléverbier, TMR, Regionalps, Taxi des Combins, le Verbier Festival, le Centre sportif de Verbier, l'École Suisse de Ski, le Golf Club de Verbier, le Musée de Bagnes et ses maisons du patrimoine, la Bibliothèque de Bagnes, Inspire Yoga, les Écuries de Verbier, le Jardin alpin Flore-Alpe, Bowland, la Fondation Barry, la Fondation Pierre Gianadda, etc. ainsi que tous les prestataires de Riddes - La Tzoumaz et les prestataires d'activités sollicités dans le cadre des activités hebdomadaires et ponctuelles organisées par notre équipe animation.

Nous les en remercions chaleureusement !

Une excellente collaboration avec La Tzoumaz

Le VIP Pass est réalisé en collaboration avec l'OT de La Tzoumaz, qui organise ses offres avantageuses en collaboration avec ses prestataires locaux. Pour le plus grand plaisir des sportifs, des familles et des amoureux de la nature, l'ensemble de nos hôtes et propriétaires de résidences secondaires peut en bénéficier en été.

Nous remercions toute l'équipe de l'OT de la Tzoumaz ainsi que la Commune de Riddes pour la fructueuse collaboration !

« Le VIP Pass apporte une attractivité supplémentaire à notre destination durant la saison estivale et nous nous réjouissons de cette proposition faite à nos visiteurs et propriétaires de résidence secondaire. »

Christel Duc,
présidente de la Commune de Riddes

/ COORDINATION LOCALE

Le travail de coordination locale s'est déployé avec un focus sur le renforcement des liens et des collaborations avec nos partenaires et acteurs touristiques locaux. L'objectif reste la recherche de synergies et de mutualisation des investissements en faveur de la notoriété et de la fréquentation de la destination.

En tant que point de contact privilégié des entreprises de Val de Bagnes qui contribuent à la taxe de promotion touristique communale (TPT), l'équipe Coordination locale mène différentes actions en leur faveur.

Actions :

- Mise en œuvre de prestations de base en faveur des entreprises TPT disponibles sur le nouvel espace qui leur est dédié verbier.ch/espace-partenaires
- QR code
- Pilotage et coordination du VIP Pass
- Gestion de partenariats locaux dans le cadre du VIP Pass et des soutiens locaux selon règlements et conventions ad hoc
- Harmonisation du règlement des soutiens locaux avec les pratiques internes et communales existantes
- Organisation des séances partenaires pour la préparation des saisons d'été et d'hiver
- Coordination avec les associations faîtières et les services communaux
- Rédaction et diffusion des newsletters partenaires hebdomadaires
- Conduite de sondages thématiques
- Gestion des demandes et rencontres de partenaires locaux, visites de nouveaux établissements TPT
- Organisation de la Clean Up Tour en collaboration avec le service de l'environnement de la Commune de Val de Bagnes et Summit Foundation
- Etc.

NB : depuis novembre 2022 et l'évolution croissante des besoins et sollicitations en matière de projets de développement touristique, la gestion de projets phares s'est émancipée et forme désormais un dicastère Gestion de projets à part entière, sous la conduite de sa responsable et sous la supervision du directeur (voir page 60).

RECEVEZ LA NEWSLETTER PARTENAIRES !

Les partenaires et entreprises TPT peuvent s'inscrire gratuitement via

verbier.ch/espace-partenaires ou via **partenaires@verbiertourisme.ch**

66
newsletters partenaires envoyées

1'450
partenaires TPT, soit **+11%**

/ ACTIVITÉS ET COLLABORATIONS PHARES

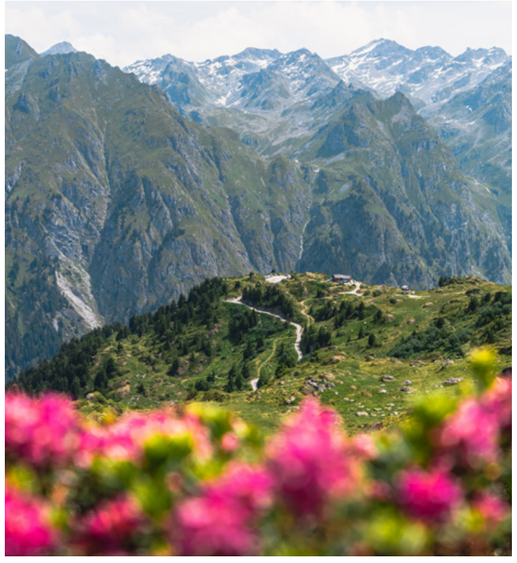
PLUS DE MOBILITÉ DANS LE HAUT VAL DE BAGNES

Mise en route par la Commune de Val de Bagnes en étroite collaboration avec TMR et Verbier Tourisme, la navette estivale entre Fionnay et la Cabane Brunet (y compris une desserte de Bonatchiesse le matin et en fin de journée) fût à nouveau un succès. La mobilité s'est ainsi vue renforcée tous les week-ends de mi-juin à mi-septembre et 7/7 de mi-juillet à mi-août dans le Haut Val de Bagnes.

En 2023 le nombre de voyageurs s'est élevé à plus de 1'600 et confirme l'intérêt de nos vacanciers, visiteurs, résidents secondaires et habitants désireux d'évasion et de nature.

< 1'600

personnes ont utilisé la navette Fionnay – Cabane Brunet en 2023 (- 5% par rapport à 2022), dont 1'067 personnes avec VIP Pass (trajet offert), soit 67%



PROJET-PILOTE AVEC SKIBROA

Après le soutien ponctuel accordé aux projets-pilotes des Elfes International en 2021 et du Boss des Bosses en 2022, notre choix s'est porté sur le projet-pilote de Skibroa, que nous avons soutenu dans un esprit de promotion de la durabilité.

Organisée au Farinet Lounge, l'exposition Pure Up Cycling a offert une visibilité aux pratiques existantes en matière d'économie circulaire liée au domaine artistique et artisanal du 21 juillet au 13 août 2023. Une telle manifestation a du potentiel, notamment auprès des entreprises et marques locales qui peuvent s'en servir comme plateforme pour démontrer leur savoir-faire et pour contribuer à une autre forme de tourisme durable, contemplatif et culturel.

En savoir plus : skibroa.org

COLLABORATION AVEC GUIDOS

Notre collaboration avec Guidos s'est poursuivie. La fonctionnalité de guide touristique virtuel est disponible sur verbier.ch et via l'application mobile et renseigne tous les amateurs d'activités et de sports en plein air dans le choix de leur prochain itinéraire, en fonction de leur profil et de leurs préférences.

Avec ses propositions d'itinéraires cyclables, pédestres et de trail running, Guidos est devenu le guide touristique virtuel outdoor par excellence.

56

itinéraires VTT, e-bike et vélos de route

49

itinéraires de randonnée pédestre et de trail running

OÙ TROUVER ?

Nos itinéraires avec Guidos se retrouvent ici

VTT

Rando / Trail

NOUVEAU CANAL D'INFOS WHATSAPP

Avec l'introduction d'un nouveau canal d'information réactif via l'application WhatsApp Business, nous désirons accompagner nos partenaires et acteurs touristiques intéressés et leur fournir des informations selon 3 critères de diffusion retenus : urgent, important, utile.

Ce service est une plus-value dans l'accomplissement de notre travail d'accueil et de conseils touristiques à tous, et se veut complémentaire à la newsletter partenaires hebdomadaire dont les feedbacks sont très positifs.

Les personnes intéressées peuvent s'inscrire à notre liste de diffusion WhatsApp en envoyant leur nom et prénom au +41 79 864 37 93 après avoir enregistré ce numéro de téléphone dans leurs contacts.

COLLABORATION AVEC L'ARMÉE BRITANNIQUE

Depuis 40 ans l'Armée britannique vient entrainer ses troupes en milieu alpin à Verbier – Val de Bagnes, dans le cadre de leur exercice annuel alpin intitulé White Knight. La verticalité de notre domaine skiable et la qualité de nos infrastructures sont largement appréciées et ont pour effet de contribuer à la notoriété de notre destination sportive en Grande Bretagne.

En collaboration avec Téléverbier, l'ESS et la Police municipale de la Commune de Val de Bagnes, le 40e exercice a été un succès. Ce jubilé a été célébré à Londres, dans l'enceinte du bâtiment réservé aux officiers de la cavalerie, et couronné par le service du traditionnel Raclette du Valais AOP Bagnes 1 en octobre 2023. Une soirée officielle a également été organisée à Verbier début janvier 2024 en collaboration avec les partenaires locaux.

L'objectif poursuivi à ce jour est de continuer à pérenniser cette collaboration pour les années à venir.

100
soldats britanniques accueillis durant l'exercice 2023/24

La durée de l'exercice White Knight est de
34
jours

ENTRETIEN TOURISTIQUE EXTÉRIEUR

Comme chaque année, notre équipe édilité a assuré d'importants travaux de montage, démontage et entretien coordonnés avec la Commune. Ces efforts contribuent au bon fonctionnement de notre destination, comme pour l'installation de la patinoire du parc de loisirs, des enseignes en bois #VERBIER, l'entretien du parcours Vita, des places de pique-nique et du balisage des chemins pédestres aux alentours de la station de Verbier, ainsi que pour de nombreuses contributions aux événements majeurs (voir pages suivantes).

60
illuminations de Noël gérées en collaboration avec la Commune de Val de Bagnes et Altis

80
bancs publics installés chaque été

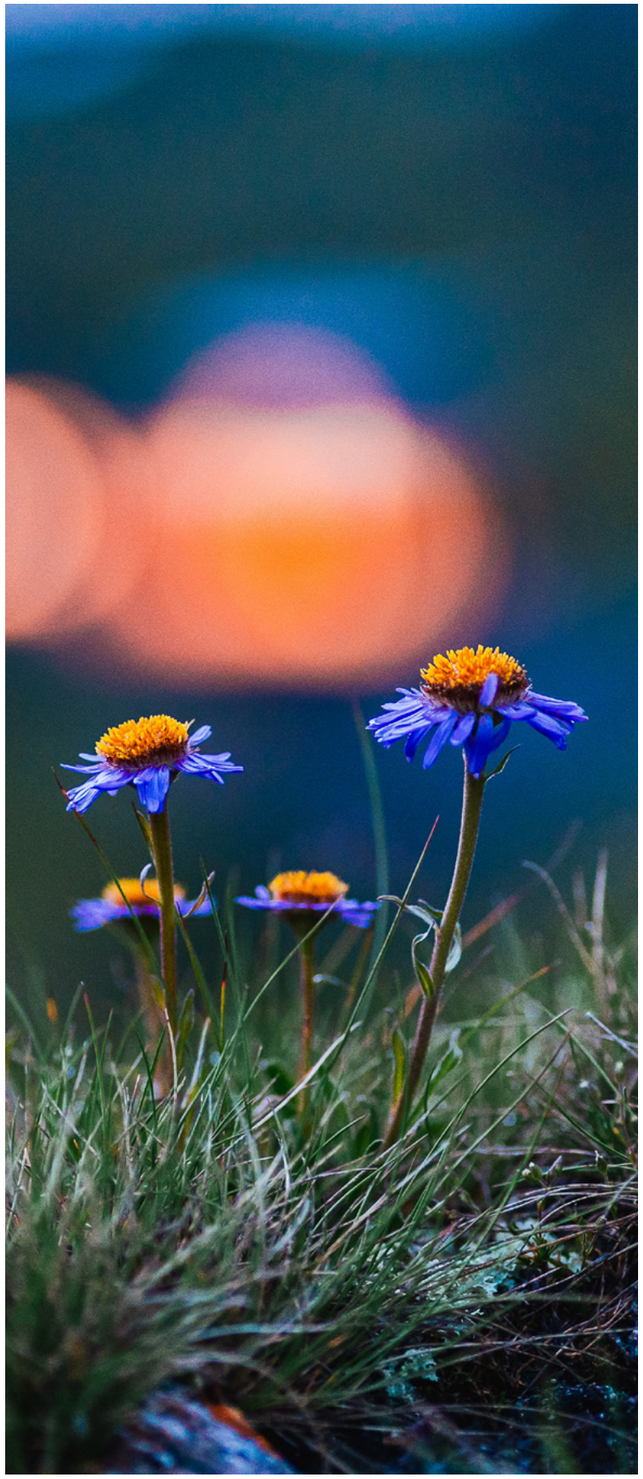
>100
livraisons de brochures auprès des partenaires locaux

/ LAURÉATS DES VERBIER – VAL DE BAGNES AWARDS 2023

Pour la 2e année consécutive, une cérémonie de récompense et de remerciement a été organisée en faveur de nos partenaires lauréats de prix d'importance cantonale, nationale voire internationale. Voici les lauréats qui furent félicités le 30 novembre lors d'une réception au Chalet d'Adrien:

- W Hôtel
- W Restaurant Bô!
- W Restaurant Eat-Hola
- W Away Spa
- Chalet d'Adrien
- Table d'Adrien
- Hôtel La Cordée des Alpes
- Restaurant La Cordée des Alpes
- Spa La Cordée des Alpes
- Hôtel Expérimental Chalet
- Hôtel Farinet
- Restaurant La Channe by Marco Bassi
- Restaurant La Grange
- Restaurant Le Taratata
- Restaurant Le 22 by Le Crock no Name
- A Table by Jérémie Voutaz
- Fromagerie d'Etiez
- Fromagerie de Lourtier
- Fromagerie de Champsec-Bruson-environs
- Leo Trippi
- Auprès de mon arbre SA
- Corbeille du Grand Entremont
- Jean-Marc Farquet

/ GESTION DE PROJETS



A la suite de l'évolution des missions réalisées par les entités touristiques, il a été décidé de créer des postes, puis un département, dont l'objectif est d'apporter un lead ou un soutien reconnu dans le pilotage et le développement de projets transversaux d'envergure. C'est ainsi que le département Gestion de projets a vu le jour le 1er novembre 2022 au sein de Verbier Tourisme.

Son portefeuille d'activités est diversifié : durabilité, événements, observatoire du tourisme, signalétique et décoration ou encore développement des pôles touristiques occupent l'équipe tout au long de l'année.

La temporalité des différents projets varie sensiblement : certains requièrent une attention à l'année, alors que d'autres sont délimités par les saisons ou un planning imposé.

Lister l'ensemble des projets serait fastidieux, c'est pourquoi nous avons choisi de nous attarder sur 4 réalisations majeures de l'exercice touristique 2023-24 ainsi que sur les événements de l'année 2023.

5
collaborateurs à l'année dont 1 partagé avec l'administration - 3.5 EPT

+2
collaborateurs rangers - 1 EPT en été

9
domaines d'activités stratégiques

23
projets

/ PROJETS MAJEURS

OBSERVATOIRE DU TOURISME

Objectif : au travers d'un regard analytique, améliorer l'attractivité et le développement du territoire communal, mieux comprendre le fonctionnement, les forces et faiblesses de la destination, saisir les attentes des clients et identifier les manques.

Ce projet comprend plusieurs volets :

1. Un tableau de bord dédié aux données de la destination : cet outil permettra de réunir en une seule présentation différentes données de la destination et de comparer leur évolution, qu'elles soient issues des bulletins d'arrivée électroniques, compteurs routiers, remontées mécaniques, VIP Pass ou encore des indications météorologiques. Durant l'exercice 2023-24, l'équipe s'est attelée à accéder aux différentes sources de données. L'utilisation de l'outil à des fins analytiques débutera lors du prochain exercice touristique.

2. Une étude de fréquentation et thématique annuelle en collaboration avec la HES-SO. En 2023, l'enquête avait pour focus spécifique la perception du secteur La Planie, permettant ainsi à Verbier Tourisme de mieux cibler les attentes des visiteurs en termes de développement pour la zone située entre la Croix de Cœur et La Chaux.

3. Des études ponctuelles en collaboration avec des entités externes : en 2023, Verbier a participé au Monitoring du Tourisme Suisse, enquête nationale menée dans 180 destinations suisses. Les résultats sont attendus pour septembre 2024.

RANGERS

Durant l'été 2023, et pour la première fois, un duo de rangers a patrouillé à travers le Val de Bagnes avec, pour missions, la prévention et la sensibilisation des hôtes en termes de respect de la nature ainsi que l'établissement d'un état des lieux de la situation et des problématiques rencontrées. En plus des visiteurs, le binôme a rencontré les partenaires-clés tels que les gardiens de cabane, les gérants d'alpage, les gardes-chasses, le service forestier ou encore les différents dicastères communaux (sécurité, travaux publics, aménagement du territoire) pour compléter leur rapport. Les difficultés rencontrées concernent plusieurs sujets comme le camping sauvage, les déprédations de la nature causées par les véhicules ou VTT qui quittent les routes et sentiers ou encore les incivilités en matière de déchets et foyers sauvages pour les feux de grillades.

2'540
personnes sensibilisées

2
rangers pour un taux de travail total de 100% durant 4 mois (juin, juillet, août et septembre)

ZONES PARCOURUES

Trois cols à savoir les cols des Planches, Tronc et Lein	environ 45%
Haut Val de Bagnes	30%
Verbier	10%
Bruson	15%

DURABILITÉ

Durant l'exercice 2023-24, Verbier Tourisme s'est engagée concrètement sur le chemin de la durabilité en intégrant le programme Swisstainable, à savoir un programme de durabilité conçu par la Fédération suisse du tourisme. Pour réaliser le premier niveau de ce programme, les éléments ci-après ont été mis en œuvre et nécessiteront ensuite un suivi continu :

- Création d'un portail dédié à la durabilité sur le site internet verbier.ch au travers duquel sont valorisés les engagements des partenaires et de Verbier Tourisme
- Rédaction d'une politique d'achats responsables
- Réalisation du bilan carbone de notre entreprise

En plus de ces actions, une stratégie à deux niveaux est en cours de réalisation : l'une pour l'entreprise Verbier Tourisme, l'autre pour la destination, en collaboration étroite avec la Commune de Val de Bagnes.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE CO2 DE VERBIER TOURISME EN 2022 (EN TONNES)

chauffage	17,2 T
mobilité pendulaire	19,5 T
mobilité professionnelle	10,2 T
production de brochures publicitaires	6,2 T
autres sources	5,7 T

PATINOIRE

Du 16 décembre 2023 au 16 mars 2024, la patinoire du parc de loisirs a ouvert ses portes à Verbier. Trois zones de glace composent la patinoire : le chemin de glace, la zone de patinage libre et le toboggan de glace sur lequel on glisse avec des bouées.

La zone d'accueil a été agrandie et améliorée avec l'installation d'une terrasse en bois donnant un accès direct aux vestiaires et à la patinoire. Ce nouvel aménagement a reçu beaucoup de commentaires positifs de la part des utilisateurs et a permis d'améliorer la qualité de l'accueil.

La buvette bistronomique, présente pour la deuxième année consécutive, a remporté un vif succès en offrant des plats savoureux qui ont séduit une clientèle d'habitués ainsi que de nouveaux clients.

Des animations ont eu lieu sur les périodes de vacances scolaires : un dj rétro, dans sa roulotte au look des années 80, a enflammé la glace durant les deux semaines de Noël et Nouvel An, tandis qu'une conteuse a fait la joie des enfants lors d'un après-midi de contes et chocolat chaud organisé en collaboration avec la bibliothèque de Verbier.

Une nouvelle décoration a été mise en place sur toute la zone de glace. Elle s'inscrit dans le cadre plus large du projet de décoration touristique du territoire. Différentes installations lumineuses, principalement récupérées de l'ancienne décoration publique, ont été installées, ce qui a apporté une touche festive et chaleureuse à toute la place.

7
prestataires locaux et suisse romands impliqués

4
semaines de montage

+ 10%
de locations par rapport à l'hiver 2022/23
avec un total d'env. 10'000 locations effectuées
(patins + bouées toboggan)

/ ÉVÉNEMENTS

Dans les rapports précédents, nous avions évoqué la formalisation de la gestion événementielle ainsi que le lancement d'un outil digital d'évaluation des événements. Ce dernier est utilisé depuis le début de l'année 2023 et permet une analyse systématique et objective de chaque projet présenté. Ainsi, chaque événement est examiné à deux reprises : l'une lors de la dépose de la demande sur la base du budget et de l'ambition des organisateurs, l'autre une fois l'événement terminé sur la base des comptes et du rapport d'activité.

De leur côté, les organisateurs ont pu reprendre une préparation conventionnelle de leurs activités, les mesures liées au COVID-19 ayant toutes été levées. L'année 2023 a dès lors été riche en événements à Verbier - Val de Bagnes. Seuls deux d'entre eux se sont vus annulés à la dernière minute pour des raisons météorologiques.

L'année 2023 a été marquée par l'anniversaire du Verbier Festival qui a fêté ses 30 ans. Pour l'occasion, les artistes les plus prestigieux, ainsi que des figures de l'événement, se sont produits sur les différentes scènes du festival durant 17 jours devant plusieurs milliers de spectateurs.

Verbier a également connu :

- Le passage du mythique Giro d'Italie, lors de l'étape 13 reliant Borgofranco d'Ivrea à Crans Montana qui a finalement débuté au Châble en raison des conditions météorologiques
- L'accueil des Championnats Suisses de Ski Alpin avec la présence des stars du ski suisse telles que Justin Murisier, Marco Odermatt ou Wendy Holdener
- Un concert unique d'Eddy de Pretto au Carrefour, sur le Driving Range du golf, en collaboration avec le Palp Festival

LES CHIFFRES CLÉS

3'778'856.-
Montant total de soutien alloué aux événements en 2023

Part Commune de Val de Bagnes :
3'098'856.-

Part Verbier Tourisme :
680'000.-

21
événements soutenus

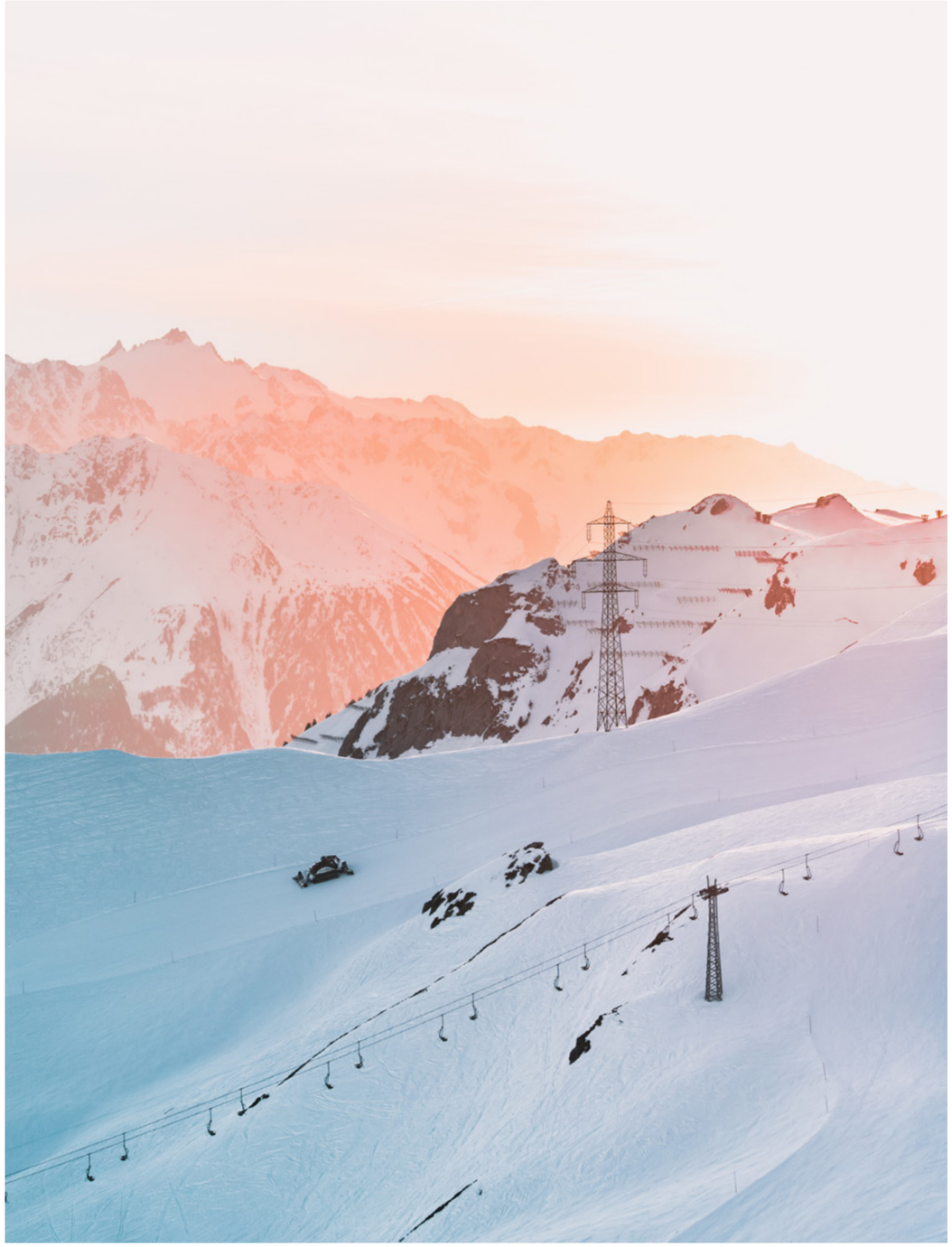
CATÉGORIES

14
sports

6
art et musique

1
gastronomie et terroir

/ NOS ASSOCIATIONS FAÎTIÈRES



SOCIÉTÉ DES HÔTELIERS, CAFETIERS ET RESTAURATEURS DE VERBIER VAL DE BAGNES (SHCR)

Président
Thierry Corthay
lagrangeverbier@bluewin.ch

Vice-président
Gérald Maraîte
gerald@bristol-verbier.ch

ASSOCIATION DES GÉRANTS ET AGENTS IMMOBILIERS DE VERBIER (AGIV)

Président
Jürgen Taudien
taudien@verbierlocation.ch
(jusqu'au 09.04.24)

Michael Fellay
michael.fellay@vfp.ch
(dès le 09.04.24)

SOCIÉTÉ DES COMMERÇANTS ET ARTISANS DE VERBIER (SCAV)

Président
François Roux
franzel@verbier.ch

ASSOCIATION DES PROPRIÉTAIRES DE CHALETS ET D'APPARTEMENTS DE VERBIER (APCAV)

Présidente
Brigitte Borel
borelbrigitte@gmail.com
www.apcav.ch

ASSOCIATION DES ÉCOLES DE SKI, DE SNOWBOARD ET DES BUREAUX DES GUIDES DE VERBIER

Président
Luca Voisin
luca@adrenaline-verbier.ch

ASSOCIATION DES TAXIS DE VERBIER

Présidente
Gréty Vogel
info@vogel-transports.ch
verbiertaxi.ch

ASSOCIATION DES JEUNES DE VAL DE BAGNES

Président
Maxime Picchio
association.jeunes.valdebagnes@outlook.com

SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DE VAL DE BAGNES

Co-présidence
Emily Vaudan et Serge Moulin
info@sdvb.ch

NOUS SOMMES VERBIER TOURISME

REMERCIEMENTS

NOUS TENONS À REMERCIER CHALEUREUSEMENT POUR LEUR PRÉCIEUX SOUTIEN : NOS 1'450 ENTREPRISES ET PRESTATAIRES QUI S'ACQUITTENT DE LA TAXE DE PROMOTION TOURISTIQUE COMMUNALE DEVENANT DE CE FAIT MEMBRES DE LA SD VERBIER · NOS 112 MEMBRES INDIVIDUELS DE LA SD VERBIER · NOS 7 ASSOCIATIONS FAÎTIÈRES MEMBRES DE LA SD VERBIER : ASSOCIATION DES ECOLES DE SKI ET SNOWBOARD ET BUREAUX DES GUIDES DE VERBIER · ASSOCIATION DES GÉRANTS ET AGENTS IMMOBILIERS DE VERBIER · ASSOCIATION DES PROPRIÉTAIRES DE CHALETS ET D'APPARTEMENTS DE VERBIER VAL DE BAGNES · ASSOCIATION DES TAXIS DE VERBIER · SOCIÉTÉ DES COMMERÇANTS ET ARTISANS DE VERBIER · SD DE VAL DE BAGNES · SOCIÉTÉ DES HÔTELIERS, CAFETIERS ET RESTAURATEURS DE VERBIER VAL DE BAGNES · NOS 6 ACTIONNAIRES DE VP : COMMUNE DE RIDDES · COMMUNE DE SEMBRANCHER · COMMUNE DE VAL DE BAGNES · SD DE VAL DE BAGNES · SD DE VERBIER · TÉLÉVERBIER · AINSI QUE VALAIS WALLIS PROMOTION VWP · OCVS

/ GLOSSAIRE

AESSBGV
Association des écoles de ski et de snowboard et bureaux des guides de Verbier

AGIV
Association des gérants et agents immobiliers de Verbier

APCAV
Association des propriétaires de chalets et appartements de Verbier Val de Bagnes

B2B
Ensemble de relations unissant entreprises et professionnels

CHF
Francs suisses

CRM
Gestion de relation client (customer relation management)

Ex.
Exemplaires

GCC
Pays du Golfe persique (Gulf cooperation council)

OT
Office du tourisme

R1
Résident principal

R2
Propriétaire de résidence secondaire

RP
Relations publiques

SA
Société anonyme

SCAV
Société des commerçants et artisans de Verbier

SD
Société de développement

SDV
Société de développement de Verbier

SDVB
Société de développement de Val de Bagnes

SHCR
Société des hôteliers, cafetiers et restaurateurs de Verbier Val de Bagnes

SEA
Asie du Sud Est (South East Asia)

ST
Suisse Tourisme

TMR
Transports Martigny Région

TPT
Taxe de promotion touristique

VIP Pass
Carte d'hôtes intitulée Verbier terrain de jeu infini (Verbier Infinite Playground Pass)

VP
Verbier Promotion

vs
versus

VT
Verbier Tourisme

VWP
Valais Wallis Promotion