



Société de Développement de Nendaz

Procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire du 26.01.2022

Ouverture de l'assemblée générale à 19h par le président, Monsieur Beat Egel. Au nom du comité de la Société de Développement (SD) de Nendaz, il souhaite la bienvenue aux membres et les remercie pour leur présence. L'assemblée a été convoquée conformément aux statuts, par convocation nominative des membres et par parution dans le bulletin officiel du vendredi 7 janvier 2022.

La tenue de l'assemblée générale a été avancée au début de l'année, ce qui semble beaucoup plus opportun comme période pour faire le bilan de l'exercice écoulé, qui va de novembre à octobre, ainsi que pour se projeter sur la nouvelle année.

1. Contrôle des présences et nomination des scrutateurs

Nous dénombrons 27 membres présents ou représentés. Les membres suivants sont excusés : *Stadelmann Anita, Epiney Raphaël, Grande Dixence SA, Micheloud-Bornet Carine, ESI Arc-en-ciel, Délèze Jean-Baptiste, Beck Jean-Pierre, Mariéthoz Frédéric, Setelec SA, Bondat Jean-François, Micheloud Rémy, Beuchat Christine et Thierry, Hoirie et Studer Marguerite et Paul*. Conformément aux statuts, l'assemblée peut délibérer valablement indépendamment du nombre de membres présents.

Sur proposition du président, l'assemblée générale accepte la nomination de Madame Emilie Mariéthoz et Monsieur Florian Guntern en tant que scrutateurs.

2. Mot de bienvenue du président

2021 s'avère à nouveau être une année particulière à cause de la pandémie qui dure depuis 2 ans. Il est donc difficile de faire un bilan sans mentionner cette crise qui frappe le secteur du tourisme de manière contrastée. En 2021, les domaines skiables suisses sont restés ouverts contrairement à la plupart des pays alpins. Cette situation a, d'une certaine manière, permis à la Suisse de tirer son épingle du jeu et de « limiter » la casse. La fréquentation estivale de nos stations a de son côté été bonne, grâce à l'affluence des Suisses et des propriétaires de résidences secondaires, même si on ne peut pas parler d'une année record, notamment à cause de l'absence de la clientèle étrangère.

Le président relève que cette crise n'a heureusement pas été le seul fait marquant de l'année. Il relève les éléments suivants :

- Amélioration de l'accès à l'information grâce à un nouveau site internet et à de nouvelles webcams ;
- Collaboration avec Rubio Consulting et les ateliers organisés avec les partenaires locaux ;
- Renouvellement du label Family Destination pour 3 ans (Nendaz détient le label depuis 27 ans) ;
- Prolongation de l'ouverture des remontées mécaniques (RM) durant la saison d'été ;
- Renouvellement du Village de Cheesy ;
- Inauguration du sentier didactique de la vache d'Hérens à Tortin ;
- Améliorations apportées sur le sentier pieds-nus ;
- Achat du bâtiment La Croisée par la SD, propriétaire de ses murs depuis le début de l'année 2022 ;
- Réouverture de la patinoire des Ecluses avec une surface de glace artificielle.

Concernant l'avenir, le président met en évidence trois enjeux qu'il estime prioritaires :

- Amélioration du produit VTT (aménagement de pistes de descente, en plus du réseau crosscountry existant) ;
- Augmentation de l'offre de logements (lits commerciaux) car la demande en lits hôteliers croît ;
- Concrétisation de l'aménagement du centre de la station et la construction d'une salle polyvalente.

Beat Egel remercie l'équipe de Nendaz Tourisme, les membres de la SD, les commerçants, les partenaires de NTSA, NVRM, l'AACN, la Commune ainsi que Jean-Pierre Fournier qui a présidé la SD durant 24 ans.

3. Approbation du procès-verbal de l'assemblée générale extraordinaire du 14 septembre 2021

Beat Eggel rappelle que le procès-verbal de l'assemblée générale extraordinaire du 14 septembre 2021 est à disposition des membres sur le site de Nendaz Tourisme depuis début janvier. L'assemblée générale ne demande pas la lecture du PV susmentionné et l'accepte tel que rédigé à l'unanimité.

4. Rapport d'activités 2021

Baptiste Constantin, directeur de Nendaz Tourisme, remercie les personnes pour leur présence. C'est toujours un grand plaisir de parler des activités de Nendaz Tourisme qui reste disponible en tout temps pour répondre à d'éventuelles questions supplémentaires en marge de cette assemblée.

Nendaz, c'est...

Baptiste Constantin souligne l'importance, pour une destination touristique, du territoire qui lui apporte sa richesse et sa particularité. Le territoire de Nendaz, c'est avant tout un domaine skiable exceptionnel, un réseau de bisses unique, une diversité extraordinaire et un équilibre envié grâce à sa population résidente qui participe au développement de l'économie locale et à la présence des propriétaires de résidences secondaires. L'esprit de Nendaz, incarné et valorisé dans nos actions marketing, c'est un esprit :

- Actif : activités sportives et outdoor, tourisme de montagne, désir de bouger et de dépasser ses limites, découvertes
- Montagnard : un territoire de montagne avec des valeurs d'entraide
- Familiale : label Family Destination, conviviale, on se sent comme à la maison
- Authentique : terroir, patrimoine préservé, sincérité et simplicité, nature

L'identité de Nendaz Tourisme

Nendaz Tourisme c'est deux entités (NTSA et SD) qui travaillent ensemble sur différentes activités qui peuvent être transversales (création d'offres, animations et événements).

Notre mission et raison d'être : « La mission de Nendaz Tourisme c'est d'inspirer nos hôtes, leur donner envie de nous visiter, les accueillir, les informer et égayer leur séjour. »

Notre vision : « Faire de Nendaz une destination durable et dynamique réputée pour ses loisirs de montagne 4 saisons et la qualité de ses expériences ! »

- Durable : équilibre entre l'environnement, le social et l'économie
- Dynamique : actif, loisirs de montagne
- 4 saisons : développer l'attractivité annuelle
- Expériences : vivre et expérimenter les activités

Notre équipe : 15 personnes qui travaillent avec différentes compétences et qui se complètent très bien.

Nos valeurs sont : l'ambition, l'engagement, la responsabilité, l'ouverture, la qualité, l'optimisme et l'esprit d'équipe. Nous les faisons transparaître dans nos activités quotidiennes.

Positionnement et stratégie

Baptiste Constantin explique ensuite la stratégie de Nendaz Tourisme :

- Adresser une offre spécifique et de qualité à nos publics cibles en fonction des intérêts (famille, randonneur actif, skieur actif, amoureux de la nature et amoureux de la neige) qui représentent notre principale clientèle. Miser sur la qualité et non la quantité. Les offres sont créées en partenariat avec les prestataires locaux (ex. Famille Sens'ationnelle, Rando'Miam, Osez le ski, Ski Safari, etc.).
- Une offre qui apporte un bénéfice aux publics cibles répond à un besoin ou résout un problème (création de valeur, product management en été et hiver)
- Le tout en utilisant une large palette d'outils et de moyens de communication (stratégie 360°, bonne couverture promotionnelle). Travailler avec plusieurs outils pour toucher nos différents publics au niveau local, régional, national et international (ex. campagne d'affichage, articles en ligne, publicité programmatique, etc)

Baptiste Constantin présente ensuite les marchés travaillés, les investissements et les nuitées générées. Le ratio investissement/nuitée est souvent similaire.

Temps forts 2021

Covid-19 : restrictions de voyage, conditions d'entrée dans les établissements, changements récurrents. Les suisses ont été fidèles durant la pandémie mais il manquait la clientèle étrangère. Les besoins des hôtes ont changé, ils sont devenus plus primaires, les gens réclament moins et sont devenus moins exigeants.

Refonte du site : changement de partenaires, système flexible et agile, centralisation des informations dans un **Système d'Information Touristique (SIT)** pour pouvoir les diffuser sur différents supports (site, application, etc.). Baptiste Constantin relève également la bonne collaboration avec Veysonnaz Tourisme, IGN et NVRM dans la création de cet environnement web et du changement de notre ligne graphique.

Matterhorn Region AG (MRAG) : TO qui promeut le Valais au niveau national et international en partenariat avec Valais/Wallis Promotion (VWP) et Suisse Tourisme (ST). Cette collaboration fait sens depuis que nous avons engagé notre destination dans une logique commerciale de produits et offre deux opportunités : des synergies pour travailler les marchés lointains (ensemble on est plus visible) et une chaîne de création de valeurs (des produits qu'on peut vendre).

Label Family Destination : renouvellement du label pour 4 ans délivré par la Fédération Suisse de Tourisme. Ce label nous permet d'améliorer perpétuellement notre offre pour les familles, de positionner notre destination auprès de cette clientèle et de bénéficier de la promotion faite via VWP et ST.

Workshops Famille avec les partenaires : se connaître, travailler ensemble, apprendre des uns et des autres, élargir nos connaissances du public famille. Ces ateliers ont été organisés en collaboration avec Rubio Consulting, une agence spécialisée dans le marketing famille. Deux ateliers ont été réalisés et un troisième aura lieu au printemps 2022. L'objectif est d'identifier des quick wins pour améliorer l'offre et les produits famille à Nendaz. Un sondage est effectué pour récupérer des données durant l'hiver 2021-22.

Village de Cheesy : grand succès en 2020 reconduit en 2021. La volonté est de pérenniser le village.

Ouverture prolongée des RM : amélioration, renforcement de l'offre et de l'attractivité estivale. 32 jours d'ouverture supplémentaires qui ont amené une forte plus-value pour positionner Nendaz comme une destination qui travaille sur un développement annuel.

Axes de travail 2022

- Renforcer la coopération avec les partenaires (fédération dans la chaîne de création de valeurs, groupe de travail, ateliers)
- **Développer l'offre et les services** pour les familles (animations, activités et services)
- Poursuivre sur la voie de la digitalisation (faire évoluer notre site web, ouvrir le SIT aux partenaires, **digitaliser l'information**)
- Implémenter une place de marché digitale (service complexe à mettre en place, important pour développer le management de produits)
- Implémenter des outils de connaissances clients (apprendre à les connaître, capter les interactions)
- Défendre les intérêts de notre territoire (vision globale, **analyser l'économie et le territoire** dans son ensemble, défendre les intérêts généraux)

A garder en tête

- **La situation dicte le plan d'actions (ex. pandémie) ! Il faut s'adapter, faire preuve d'agilité, de réactivité et de flexibilité.**
- La montagne attire !
- Nendaz plaît et plaira encore !
- Seuls les meilleurs ont un avenir ! Il faut passer par un développement constant, une coopération perpétuelle, investir et réaliser continuellement, pour rester compétitif.
- Un bon produit est le meilleur marketing !
- **Le client est au centre, quoi qu'il arrive ! Penser d'abord aux clients et non aux intérêts particuliers.**

Cela, dans une seule intention : **augmenter la force d'attraction de Nendaz, la qualité de vie qu'on y trouve, pour en faire une destination durable, dynamique, réputée pour ses loisirs de montagne 4 saisons, la qualité de ses expériences et surtout un lieu où nos hôtes se sentent mieux qu'à la maison !**

Finalement, le directeur remercie les membres commerçants et sympathisants de la SD, le Bureau du conseil NTSA/SD, la Commune de Nendaz, la Commission Economie, Tourisme et Mobilité, NVRM, l'AACN ainsi que les collaborateurs de Nendaz Tourisme. Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin.

5. Comptes 2021

Baptiste Constantin commente les comptes 2021 présentés dès la page 20 du rapport de gestion et d'activités. La situation financière de la société est très saine.

Le compte de résultats 2021 se clôture avec des produits pour CHF 1'563'361.30 et des charges pour CHF 1'552'010.35. L'exercice sous revue se clôture donc avec un bénéfice net de CHF 11'350.95 qui porte ainsi le bénéfice reporté au bilan à CHF 203'928.-. Les produits sont plus élevés que le budget prévu grâce à un encaissement de taxe de séjour plus élevé que prévu notamment dans le secteur de l'hôtellerie. Nendaz Tourisme a également perçu une subvention à fond perdu de l'Etat du Valais pour le financement du projet web réalisé de manière tripartite avec Veysonnaz Tourisme et NV Remontées Mécaniques. Au niveau des charges, certains postes affichent des variations budgétaires, notons entre autres : les charges de personnel (engagement d'auxiliaires pour l'été, période d'extrême sollicitation), les charges d'informatiques et de projets digitaux (réalisation du nouveau site web), les charges d'événements et d'animations (nombre d'entre eux ont été annulé à cause du Covid-19) et les charges financières (impôt préalable non récupérable en lien avec les investissements pour le site web).

Le bilan au 31.10.2021 est ensuite détaillé en page 21 et présente un total d'actif et de passif de CHF 300'691.85.

6. Rapport des vérificateurs des comptes

M. Stéphane Germanier, représentant de la Fiduciaire des Alpes à Vétroz, organe vérificateur des comptes de la société, donne lecture de son rapport et confirme que les comptes ont été vérifiés et qu'ils sont conformes aux normes et exigences comptables. Il propose à l'AG d'approuver les comptes tels que présentés.

7. Approbation du rapport d'activités 2021, des comptes 2021, décharge au comité et à la direction

Aucune question n'est soulevée et, à l'unanimité, l'assemblée générale approuve, à l'unanimité, le rapport d'activités et les comptes 2021 et donne décharge au comité directeur ainsi qu'à la direction.

8. Budget 2022 et approbation

Baptiste Constantin présente le budget 2022 qui prévoit un exercice équilibré avec un budget de CHF 1.52 million. Le produit principal vient de la taxe de séjour forfaitaire et des hébergeurs professionnels. Nendaz Tourisme a également l'intention de valoriser certaines animations en rendant leur accès payant (ex. Village de Cheesy). Un autre nouveau produit vient de la location de l'appartement de notre bâtiment. Aucune question concernant le budget 2022 n'est soulevée. L'assemblée approuve à l'unanimité.

9. Démissions et admissions

En 2021 :

- 37 membres ont démissionné, dont 21 commerçants et 16 sympathisants ;
- 28 membres ont été admis, dont 23 commerçants et 5 sympathisants.

10. Divers

Message des autorités communales par le président de commune, Monsieur Frédéric Fragnière :

Frédéric Fragnière salue et félicite de la part des autorités communales le travail actif des partenaires et les belles collaborations créées. Pendant la pandémie, la Commune s'est également adaptée à la situation et a fait preuve d'agilité en proposant des aides et des soutiens financiers (2 fois 10% de rabais accordés aux propriétaires de résidences secondaires sur les abonnements annuels, chèques famille avec l'argent réinvesti dans l'économie locale, extension des ouvertures des RM en été, le subventionnement des jobs d'été pour les jeunes Nendards). Il est de la responsabilité de la Commune de faire évoluer son territoire avec des actions qui servent aux hôtes et à la population locale. La Commune a aussi injecté 1 million d'investissement dans une nouvelle patinoire dotée d'un système de refroidissement plus écologique. D'autres projets sont en cours et représentent une priorité : aménagement du centre de la station, plan d'aménagement et création de lits

chauds, la pérennité d'un bon approvisionnement en eau, l'aménagement de pistes de VTT en collaboration avec la commune d'Isérables, le projet de liaison plaine-montagne (en attente à Berne), une salle polyvalente pour des activités indoor au centre de la station et le développement du Village de Cheesy. L'objectif est de faire de Nendaz un territoire convivial, agréable, durable et authentique pour les hôtes et résidents.

Beat Eggel remercie Frédéric Fragnière et la Commune de Nendaz.

Intervention n° 1 de Monsieur Paul Glassey :

- Question de M. Glassey : « que pense le comité de la SD de la situation actuelle pratiquée par la société des RM en matière de restrictions des ouvertures (ouverture de Tracouet tard dans la saison, horaires journaliers tardifs à 8h45 et non 8h30 alors que les cabines tournent déjà) ? Le déplacement à Siviez pour aller skier comporte des contraintes. De plus, plusieurs installations sont en ce moment fermées durant la semaine en janvier et les tarifs ne sont pas adaptés. Il demande également pourquoi le damage de la largeur des pistes est limité ? Cela représente des inconvénients, des risques d'accidents et donne l'image d'une mauvaise prestation.
- Réponse de Beat Eggel : à titre personnel et en ayant une vision plus générale de la situation, je nous trouve chanceux d'avoir un domaine qui ouvre aussi tôt dans la saison même si ce n'est pas tout le domaine en même temps. Peu de stations ont la possibilité de le faire et aucune n'ouvre tout son domaine durant cette période. C'est aussi une question de ressources et de disponibilités. Le système d'enneigement mécanique est optimal et permet de faire du bon ski durant toute la saison. Les frustrations concernant les fermetures en semaine sont compréhensibles mais néanmoins tous les axes principaux restent accessibles, ce qui est un signal positif. Un prestataire s'adapte toujours en fonction de l'offre et la demande et il est compréhensible qu'une installation soit temporairement fermée si elle fait doublon. Nous vivons encore cette année une situation particulière. Peut-être que les fermetures occasionnelles ne perdureront pas. Nous avons certes un bon produit, qui n'est peut-être pas parfait, mais on peut toujours s'améliorer.

Intervention n° 2 de Monsieur Paul Glassey :

- Question de M. Glassey : entre NVRM, Nendaz Tourisme et la Commune, est-ce qu'il y a une analyse ou une étude faite qui permettrait d'aboutir à la gratuité des RM en été comme c'est le cas dans d'autres destinations ?
- Réponse de Beat Eggel : tout d'abord rien n'est gratuit. Il rappelle qu'aux Grisons, qui offrent les installations l'été, la taxe de séjour s'élève à CHF 8.- par nuitée et par personne. Ils disposent aussi d'une plus grande capacité de lits hôteliers. Le système de forfaitisation offre moins de marge de manœuvre et moins de flexibilité pour redistribuer les montants dans d'autres prestations. La taxe de séjour ne peut pas être utilisée n'importe comment (ex. pas utilisée uniquement sur l'été donc on privilégie une utilité annuelle). Il existe une réglementation et des restrictions à ce sujet.

11. Conclusion

Le président remercie les membres de l'assemblée pour leur présence et participation.

L'assemblée générale ordinaire du 26 janvier 2022 se termine à 20h25. En raison des contraintes sanitaires, aucune agape n'est organisée.

Haute-Nendaz, le 7 février 2022

Le Président :



Beat Eggel

Le rapporteur :



Laetitia Scarascia