



Société de Développement de Nendaz

Procès-verbal de l'Assemblée Générale ordinaire du 19.04.2023

Ouverture de l'Assemblée Générale à 19h10 par le président, Beat Eggel. 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 jeudi 30 mars 2023.

1. Contrôle des présences et nomination des scrutateurs

Nous dénombrons 20 membres présents ou représentés. Les membres suivants sont excusés : *Jean-Jacques Bornet, Frédéric Fragnière, Restaurant Le Mont-Rouge, Tanaduk Centre de Yoga, Micheloud Carine, Interhome, FDM Fiduciaire Sàrl, Gétaz-Miauton SA, NVRM Fournier François, Grande Dixence SA, Tavernes de l'Alpée, Veysonnaz Tourisme, Pharmacie de Nendaz, Delaloye Maggy et Oser-Stauffer Ruth.* 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 Mme Emilie Mariéthoz et M. Florian Guntern en tant que scrutateurs.

2. Ouverture de l'assemblée par le président

L'exercice touristique 2021-2022 a été marqué par un retour progressif à la normale suite aux incertitudes vécues à cause de la pandémie de Covid-19. Les contraintes imposées par la pandémie, notamment au niveau des voyages à l'étranger, ont entraîné une forte augmentation de la clientèle suisse et, à contrario, une diminution des étrangers. A l'avenir il s'agira de conserver une partie de ce « bonus » obtenu sur le marché suisse, tout en travaillant activement les marchés étrangers dans le but de récupérer ce qui a été perdu durant cette période. A l'avenir, il sera important de poursuivre dans le sens d'une activité de plus en plus annualisée. L'ouverture des remontées mécaniques, le développement du produit VTT, la construction de la plateforme au Mont-Fort, le succès du village de Cheesy, la réalisation du sentier de la vache d'Hérens sont des exemples concrets du développement de cet équilibre annuel.

Le président informe également de la mise en place d'un groupe de travail stratégique pour réfléchir à l'avenir de Nendaz dans un horizon de 10 ans.

Concernant l'avenir, le président soulève deux enjeux prioritaires :

- Le nombre anormalement bas des lits hôteliers qu'il estime important de développer durant les prochaines années ;
- L'importance pour les commerçants de se coordonner pour l'ouverture de leur établissement afin que nos hôtes puissent bénéficier des produits toute l'année.

Pour terminer, Beat Eggel remercie les collaborateurs de Nendaz Tourisme, les membres de la SD, les commerçants ainsi que les partenaires de NTSA, NVRM, l'AACN et la Commune.

3. Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale ordinaire du 26 janvier 2022

Beat Eggel rappelle que le procès-verbal de l'AG ordinaire du 26 janvier 2022 est à disposition des membres sur le site de Nendaz Tourisme depuis le 30 mars. L'assemblée générale ne demande pas la lecture du PV susmentionné et l'accepte tel que rédigé à l'unanimité.

4. Rapport d'activités 2022

Baptiste Constantin, directeur de Nendaz Tourisme, remercie les membres pour leur présence ce soir. C'est toujours un grand plaisir de pouvoir présenter un aperçu des activités de Nendaz Tourisme.

Le contexte global

Baptiste Constantin indique qu'après deux années 2020 et 2021 complexes et pleines de challenge, l'année 2022 a été une année de reprise progressive et de consolidation des activités touristiques. Plusieurs éléments caractérisent cette année :

- Des facteurs exogènes (pandémie, crise énergétique, inflation, météo, personnel...) qui exercent une pression continue et fluctuante sur la branche ;
- L'assouplissement des restrictions de voyage et le rebond de la clientèle des marchés internationaux ;
- La focalisation des efforts sur une stratégie « rétablir et consolider », dans le but de travailler, ensemble avec les partenaires et les associations faitières, au développement économique et à la pérennité de la destination.

Au niveau local

Baptiste Constantin continue en indiquant que la destination a beaucoup à offrir, notamment des USP (unique selling proposition) qui permettent de positionner Nendaz et d'attirer des hôtes comme :

- Le cœur des 4 Vallées ;
- Le Pays des Bisses ;
- Le Mont-Fort

Baptiste Constantin souligne que les acteurs du tourisme à Nendaz sont forts et résilients. Une réflexion sur la vision et la stratégie touristique de Nendaz est en cours. La diversité des activités et des offres n'attire pas forcément de nouveaux clients mais cela permet de les fidéliser, ce qui est primordial.

Nos fondations

Baptiste Constantin rappelle que Nendaz Tourisme est composée de deux entités juridiquement distinctes (NTSA pour le marketing et la SD pour l'information et les animations) qui travaillent ensemble sur différentes activités qui peuvent s'avérer transversales.

Notre mission : « 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. »

La mission partagée des actionnaires de NTSA : « Notre mission est de développer l'économie touristique sur l'ensemble de l'année en favorisant les entreprises, les commerces et les emplois locaux en offrant des prestations de qualité ! »

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

Durant cette AG, le focus sera mis essentiellement sur les activités en lien avec l'Information et l'Animation. Un bref compte-rendu des activités Marketing sera aussi effectué.

Nos objectifs

Les collaborateurs de la Société de Développement travaillent activement à l'application de trois objectifs principaux :

1. Assurer un service d'accueil et d'information de qualité ;
2. Elaborer et mettre sur pied un programme d'activités et d'animations varié et pertinent ;
3. Soutenir activement les organisateurs de manifestations ou d'événements touristiques locaux.

Nos collaborations

Baptiste Constantin indique qu'afin de tendre à la réalisation des objectifs précités, Nendaz Tourisme ne peut travailler seul et a besoin de partenaires professionnels et de qualité tels que la commune, les remontées mécaniques, les partenaires et commerçants locaux, Veysonnaz Tourisme, les Associations locales comme l'APENV, la jeunesse nendette ou encore d'entreprises privées comme AstroEvent.

Le travail de notoriété, de promotion et de développement d'offres de Nendaz Tourisme se base sur ce que « Nendaz a à offrir », des offres qui, aujourd'hui, ne peuvent plus être « de masse » mais se doivent d'être personnalisées pour les clients et les hôtes qui sont le cœur de nos engagements.

Baptiste Constantin passe la parole à Mme Laetitia Scarascia, responsable du secteur Information & Animations, pour présenter les activités du secteur.

Activités d'information, d'animations et d'événements

Le secteur Information & Animations, composé de 8 collaborateurs durant l'exercice 2022, a pour but de fournir un service humain autant pour les hôtes que les partenaires. En 2022, un outil d'analyse de fréquentation et de nombre de téléphones a été mis en place afin de recenser la provenance de nos hôtes.

Le guichet d'information a été ouvert durant 348 jours sur l'exercice 2022 et environ 16'000 interactions visuelles ont été réalisées, ce qui correspond à 46 interactions par jour d'ouverture. Le guichet permet de renseigner et inspirer les hôtes en séjour à Nendaz grâce aux brochures, conseils, activités et services. Sur toutes ces interactions et grâce au questionnaire de satisfaction, 94.9% des clients ont été satisfait du service d'information.

Nendaz Tourisme créé tout au long de l'année des offres variées, en lien avec l'esprit de Nendaz :

- Actif : Escalade, tir à l'arc, Initiation au curling, Osez le ski, Osez le ski de rando, Initiation au trail
- Montagnard : Nendaz Trekking, Nendaz Ebike Tour, skier avec un pro, Rando'Miam
- Familial : Village de Cheesy, cueillette et dégustation, chasses aux trésors, contes d'hiver, Halloween
- Authentique : Vie à l'alpage, visite du barrage de Cleuson, visite du village, cor des Alpes

Ces animations sont réparties à 30% en hiver, avec 15 animations hebdomadaires et 70% en été avec 21 animations hebdomadaires.

Les partenaires sont parties prenantes des animations, sous plusieurs formes de collaboration :

- Délégation de l'encadrement
- Recherche de synergies
- Sous-traitance de certaines prestations
- Création d'offres/packages
- Communication
- Soutien aux événements

Les collaborateurs du secteur Information & Animations consacrent en moyenne 1'052 heures sur la période estivale à la création et au bon fonctionnement des activités mises en place. Le secteur fait également appel au soutien de jeunes régionaux.

Durant l'exercice 2022, plusieurs apprentissages ont été menés :

- Le travail par itération via des feedback internes et externes afin d'améliorer et évaluer les tâches effectuées ;
- Fonctionner en binôme pour les activités afin d'assurer un suivi ;
- Être conscient de ses forces et s'inspirer des autres (visite de la destination de la Lenk).

Laetitia Scarascia passe ensuite la parole à sa collègue, Annick Loos, responsable du secteur marketing, pour présenter les activités exercées par ce secteur composé de 6 collaborateurs en 2022.

Activités Marketing

Dans le cadre de la promotion de Nendaz sur les différents marchés travaillés, le secteur utilise une stratégie de communication 360° afin de toucher le client à plusieurs reprises pendant le parcours client sur différents supports de communication. Cela permet de maximiser l'interaction avec le client.

En 2022, le secteur Marketing a mis le focus sur la Suisse allemande et le marché BeNeLux (Belgique, Pays-Bas et Luxembourg) pour la promotion de l'offre Nendaz Trekking. Différents exemples sont montrés.

Des actions ont également été mises en place en collaboration avec la Matterhorn Region AG (Organe de promotion et de commercialisation du Valais) :

- Voyage d'une collaboratrice au Pays-Bas afin de rencontrer le client final et promouvoir le Nendaz Trekking
- Diffusion de contenu via divers médias
- Influenceurs postant du contenu sur les réseaux sociaux

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

Plusieurs apprentissages importants sont à garder à l'esprit :

1. Joindre ses forces entre partenaires ;
2. Penser en termes de logique client ;
3. Persévérer tout en gardant une ouverture d'esprit pour faire de Nendaz une destination durable et dynamique

Le président remercie l'équipe de Nendaz Tourisme pour leur présentation et interpelle la salle pour des questions ou des remarques.

Intervention n°1 de Mme Jeannette Gillioz : « est-ce qu'il y a une répartition par âge de notre clientèle à Nendaz ? »

- Réponse de Baptiste Constantin : « nous estimons l'âge de nos clients au guichet à chaque passage puis nous conservons ces informations dans nos statistiques. Il est plus important pour nous de capter qu'est-ce que le client est venu faire à Nendaz que véritablement son âge. Notre public cible est plus ciblé selon ses besoins. A notre guichet, nous avons très peu de personnes de moins de 25 ans. »

Intervention n°2 de M. Bernard Frossard : « est-ce qu'on mesure le contentement des clients sur leur expérience globale à Nendaz ? » Lorsque je vais skier à Val Thorens, je reçois un questionnaire à 360° afin de savoir comment s'est passé mon séjour. Il serait intéressant de pouvoir mettre ça en place à Nendaz pour savoir si le client est vraiment content.

- Réponse de Baptiste Constantin : « nous avons effectué des sondages à l'échelle de la destination en 2013 puis en 2017 mais ça n'a ensuite plus été réalisé. Il serait bien de remettre en place ce questionnaire mais pour y arriver il est important de travailler tous ensemble afin de connaître les activités réalisées par le client durant son séjour.

- Réponse de Beat Eggel : « dans les éléments qui ressortent des premiers travaux stratégiques, il est prévu de mettre à nouveau sur pied une telle étude auprès de la clientèle. Cela pourra se faire uniquement avec la collaboration de tous les partenaires, notamment les hébergeurs. »

Intervention n°3 de M. Frédéric Mariéthoz : « est-ce que vous intégrez la durée de séjour de la clientèle dans votre analyse ? » Depuis 10 ans, on peut s'apercevoir que la clientèle qui reste entre 5 et 10 jours diminue pour laisser la place à une clientèle du weekend. Si on se coupe de cette clientèle longue durée, on ne pourra pas pérenniser sur l'année.

- Réponse de Beat Eggel : « cette problématique est intégrée à notre stratégie afin de récupérer la catégorie de clientèle de séjour. Pour ces prochaines années, nous avons pris la décision de réorienter un peu plus nos moyens sur ces marchés de proximité, dans le but d'essayer de récupérer ce type de clientèle. »

Intervention n°4 de M. Jean-Pierre Fournier : « est-ce qu'il y a des retombées positives par rapport à la collaboration avec la MRAG ? »

- Réponse de Beat Eggel : « la MRAG a revu sa stratégie et ils travaillent autant sur les marchés de proximité que les marchés lointains. Cette collaboration est intéressante du fait que l'on mutualise les efforts et cela est moins coûteux. Nous avons le choix de mettre l'accent sur les marchés prioritaires de Nendaz. Cela nous apporte beaucoup de choses positives notamment grâce à l'accueil de Tour-Opérateurs (TO) ou de journalises.

- Réponse de Baptiste Constantin : « Nendaz Tourisme s'est engagé en 2020 auprès de la MRAG et a pu accueillir en 2021, 24 TO. En 2022, 1 est venu avec des clients à Nendaz. Cette même année, nous avons poursuivi notre collaboration et ainsi accueilli 73 TO à Nendaz. 5 d'entre eux amènent désormais leurs clients à Nendaz, ce qui a permis de générer environ 400 nuitées cet hiver. Concrètement, cela nous conforte d'aller sur cette voie de commercialisation.

Intervention n°5 de Mme Françoise Gillioz : « Que recherche un TO comme logement lorsqu'il vient à Nendaz ? » Nous n'avons pas suffisamment de logement de location et pas non plus suffisamment de logement à la saison.

- Réponse de Beat Eggel : « l'hôtellerie se développe à Nendaz et on espère que cela continue. Il y a un réel potentiel pour les hôtels car on a une belle offre. Il ne faut pas penser aux TO comme des entreprises ramenant des cars entiers à Nendaz, il existe des TO de niche. Il faut avoir une approche à moyen long terme. On est de loin pas plein toute l'année, c'est donc l'idée de travailler ces périodes plus creuses.

5. Comptes 2022

Baptiste Constantin commente les comptes 2022 présentés dès la page 18 du rapport de gestion et d'activités.

Le compte de résultats 2022 se clôture avec des produits pour CHF 1'580'034.55 et des charges pour CHF 1'621'325.15. L'exercice sous revue se clôture donc avec une perte nette de CHF 41'290.60 qui porte ainsi le bénéfice reporté au bilan à CHF 162'638.15.

Le bilan au 31.10.2022 est ensuite présenté (le détail se trouve en page 19 du rapport annuel). Il affiche un total d'actif et de passif de CHF 1'423'729.80.

6. Rapport de l'organe de révision

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. Acceptation du rapport d'activités 2022, des comptes 2022 et décharge au comité et à la direction

Aucune question n'est posée. L'assemblée générale approuve à l'unanimité le rapport d'activités et les comptes de l'exercice 2022 et donne décharge aux organes responsable.

8. Budget 2023 et approbation

Baptiste Constantin présente le budget 2023 qui prévoit un exercice équilibré avec un budget de CHF 1.52 million. Aucune question concernant le budget 2023 n'est soulevée. L'assemblée approuve à l'unanimité.

9. Election du vice-président de la Société de Développement de Nendaz

Après 8 ans au sein des instances touristiques de Nendaz, Charles Egli a décidé de quitter ses fonctions de vice-président de la SD. Il est remercié et applaudi par l'assemblée.

Afin de le remplacer à ce poste, Beat Eggel propose la candidature de Jean Charbonnet, président de l'Association des Artisans et Commerçants de Nendaz (AACN). L'assemblée approuve à l'unanimité.

Intervention n°1 de Mme Jeannette Gillioz : « M. Charbonnet va-t-il maintenir ses fonctions en tant que président de l'AACN ? »

- Réponse de Jean Charbonnet : Oui, je continuerai au sein de ce poste.

Beat Eggel invite les intéressés à rejoindre l'AACN qui recherche des personnes pour s'engager au sein du comité. Le président relève également que l'AACN est un partenaire très important ; avec un comité plus dynamique, elle le serait encore plus.

10. Démission et admission

En 2022 :

- 25 membres ont démissionné, dont 12 commerçants et 13 sympathisants ;
- 23 membres ont été admis, dont 18 commerçants et 5 sympathisants.

11. Divers

Message des autorités communales par le vice-président de commune, M. Charles-Henri Fournier :

Charles-Henri Fournier salue et félicite de la part des autorités communales le travail actif des partenaires et les belles collaborations créées. Cette année, la commune a reconduit les actions suivantes : soutien à l'ouverture prolongée des remontées mécaniques, rabais sur les abonnements 4 Vallées pour les propriétaires de R2, augmentation des navettes des bisces ou encore les subventions pour l'achat de VTT. L'aménagement du centre de la station avance pas à pas et le projet débutera certainement au printemps 2024 tandis que le dossier de l'aménagement de pistes de VTT en collaboration avec la commune d'Isérables se trouve actuellement au service juridique de l'Etat du Valais.

Beat Eggel remercie Charles-Henri Fournier et la Commune de Nendaz.

Intervention n° 1 de M. Bernard Frossard : « en discutant avec des romands, ces derniers m'indiquent qu'ils ne viennent plus aux 4 Vallées car ils ont le Magic Pass. Je ne souhaite pas avoir encore plus de monde sur les pistes de ski mais en tant que commerçant, ne serait-il pas possible de récupérer la clientèle romande de Magic Pass sans en faire partie ? »

- Réponse de Gaëtan Fournier : les remontées mécaniques de Nendaz ne rejoindront pas le Magic Pass. Nous avons remarqué que beaucoup de personnes achètent le Magic Pass ainsi que l'abonnement 4 Vallées. Les propriétaires de R2 peuvent acquérir l'abonnement 4 Vallées annuel pour CHF 999, ce qui est un prix très intéressant.

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

Clôture de l'Assemblée Générale du 19 avril 2023 à 20h50 suivie de l'agape habituelle.

Haute-Nendaz, le 27 avril 2023

Le Président :



Beat Eggel

La rapportrice :



Karèle Sarrasin