

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

Société de Développement  
de Veysonnaz



## Sommaire

**03**

Mot  
des présidents

**06**

Le mot de  
la responsable

**08**

Évolution  
et chiffres-clés

**11**

Information

**14**

Animations

**16**

Product  
Management

**19**

Produits  
touristiques

**20**

Marketing

**31**

Finances

**35**

Rapport  
de l'organe  
de révision

**36**

Remerciements  
aux membres

## Le mot des présidents

### COMMUNE DE VEYSONNAZ: ÉTAT DES PROJETS ET DÉVELOPPEMENTS STRATÉGIQUES

Le présent rapport décrit de manière sommaire les faits marquants et les investissements principaux réalisés durant les quatre dernières années sur la commune de Veysonnaz ainsi que les projets et développements stratégiques en cours ou planifiés pour les deux à trois prochaines années. Il fait également état des liens qui unissent la commune et la société de développement sur les aspects touristiques.

#### 1. Bilan de la dernière législature 2017-2020

Les quatre dernières années ont été l'occasion d'investissements importants, notamment dans les infrastructures routières avec le réaménagement de la route de la Crête, du chemin de Pra et de la route cantonale à l'entrée du village. Des travaux d'améliorations conséquents ont aussi été réalisés pour les écopoints, la déchetterie, l'éclairage public ou les réseaux souterrains.

Le tourisme n'est pas en reste avec la réfection complète des courts de tennis, la participation au financement du bus-navette et de la piscine, ainsi que la mise à l'enquête publique d'un projet de réaménagement du centre station.

L'investissement le plus important de la dernière législature a sans doute été la rénovation complète du centre scolaire, avec des travaux de mises en conformité sismique et de protection incendie, la rénovation complète du réseau informatique, de l'éclairage et de la peinture intérieure.

Avec le remplacement complet du mobilier dans les salles de classe prévu au budget de cette année, l'école primaire de Veysonnaz aura fait peau neuve pour le plus grand bonheur des enseignants, des enfants et de leurs parents.

Ce sont ainsi au total plus de 2.6 millions de francs qui ont été investis durant les quatre dernières années, entièrement couverts par des recettes en hausse par rapport aux années précédentes, et nous laissant encore pour quelques temps avec une fortune nette par habitant. Cependant, cette situation financière favorable ne doit pas nous faire oublier que nos moyens financiers sont limités et que les investissements à venir sont substantiels, notamment avec les travaux de réaménagement de la rue centrale de la station (route de Pra) prévus courant de cette législature.

#### 2. Coronavirus

L'apparition du coronavirus début 2020 nous aura tous fortement impacté. Cette pandémie mondiale nous laisse avec de nombreux doutes et très peu de certitudes, si ce n'est que notre quotidien ne sera plus vraiment le même qu'auparavant.

Depuis mars dernier, le mot entraide aura pris un sens bien concret. À l'échelle de notre commune, les élans de solidarité de la jeunesse envers les personnes plus âgées et le soutien de chacune et chacun apporté aux commerces locaux, sont autant d'exemples qui nous montrent combien la bonne cohésion au sein d'une société est importante, voire indispensable. La crise que nous traversons depuis un an maintenant n'est pas encore terminée et il faudra en-

core se serrer les coudes quelques temps pour qu'elle laisse le moins de séquelles possibles derrière elle ou, à défaut, pour apprendre à vivre avec.

Le conseil communal de Veysonnaz a souhaité aussi apporter aide et soutien à sa population dans ces temps difficiles. Il a ainsi décidé d'offrir, à toutes les familles domiciliées et à tous les propriétaires d'un logement en résidence secondaire sur notre commune, des bons d'une valeur de 50 francs à faire valoir auprès des entreprises et commerçants locaux. Ces bons, envoyés par courrier à fin 2020, restent valables jusqu'au 31.08.2021. Le montant de cette action s'élève à 50 000 francs à la charge de la Municipalité (voir aussi détail sous <https://veysonnaz.org/dernieres-news/240-chèque>).

Le conseil communal a également souhaité venir en aide à l'économie locale par une réduction de 25% sur la taxe de promotion touristique 2020 octroyée aux entreprises contributrices (abattement réalisé sur la partie fixe de la taxe). Le montant total pris en charge par la Commune s'élève ainsi à environ 15 000.- qui seront versés à titre de subventionnement au budget de promotion de la Société de développement de Veysonnaz.

#### 3. Renouvellement des autorités politiques

Le passage vers la nouvelle année a coïncidé avec un changement de législature et le renouvellement des autorités politiques. Tous unis sur la liste « Veysonnaz ensemble », le conseil communal nouvellement élu est composé des trois « sortants », Messieurs Lathion Patrick (président),

David Théoduloz (vice-président) et Alexandre Ferchaud, et des deux « nouveaux », Madame Laurence Fournier et Monsieur Dominique Fournier. Vous trouverez plus de détails sur la nouvelle composition du conseil communal et les attributions de chacun de ses membres sous <https://veysonnaz.org/officiel/politique/conseil-communal>.

#### 4. Projets et développements stratégiques 2021-2024

La nouvelle période législative qui s'ouvre, augure d'intéressants défis pour la Commune de Veysonnaz avec comme principaux enjeux les travaux de réaménagement de la rue centrale de la station (route de Pra) et la poursuite du dossier de fusion. À noter aussi d'autres projets d'importance qui sont prévus durant ces quatre prochaines années, notamment la révision du plan d'affectation des zones (PAZ), la réfection de la route de la Ramuge qui mène au tennis, ou encore l'homologation de pistes VTT sur la piste de l'Ours en collaboration avec la Ville de Sion. Vous trouvez ci-après un compte-rendu sommaire de deux projets-phares de cette législature.

##### Projet de réaménagement de la rue centrale de la station (route de Pra)

Ce projet essentiel pour l'avenir touristique de notre destination a pour but de mettre à niveau les infrastructures de base (route, canalisations, éclairage public) tout en amenant une réelle plus-value touristique par un aménagement moderne et convivial des espaces publics. Il est ainsi notamment prévu la réaffectation de la rue en zone de rencontre (piétons prioritaires par rapport aux voitures),

la création d'une place centrale attractive et accueillante, l'aménagement de terrasses devant les commerces, la mise en place de zones de stationnement de courtes durées, le tout au bénéfice autant des commerces, des usagers que des riverains.

Pratiquement, le projet de réaménagement a été mis à l'enquête publique le 6 septembre 2019 sous les deux aspects de projet routier (loi sur les routes) et de modification de la signalisation (ordonnance sur la signalisation routière). Treize oppositions ont été formulées à son encontre. Ces dernières sont en cours de traitement auprès des instances cantonales. Le projet routier entrera en force dès la fin de la procédure de traitement des dites oppositions et les travaux, qui devraient s'étaler sur deux ans, pourront alors débiter. Un achèvement de ceux-ci avant la fin de cette législature est envisagé. Le financement sera assuré par le biais du ménage communal des deux communes concernées, soit Veysonnaz et Nendaz.

##### Dossier de fusion

Depuis de nombreuses années, les fusions de communes sont devenues des thèmes d'actualité au sein des exécutifs communaux. Les processus de fusion sont le plus souvent lancés au travers d'une prise de conscience des autorités en place des difficultés engendrées par la poursuite de la voie solitaire. En lien avec ce constat, le regroupement en plus grandes entités améliore indéniablement la qualité des prestations et services offerts aux citoyens.

Veysonnaz n'échappe bien entendu pas à cette règle. C'est ainsi qu'en mai 2019, l'exécutif communal devait dé-

cidier du lancement d'une étude prospective en vue d'une fusion avec l'un de ses deux voisins de Sion ou de Nendaz. Pour l'accompagner dans ce processus, l'exécutif a mandaté le bureau d'expert Compass Management Sàrl. Il s'est aussi fixé comme impératif d'impliquer l'ensemble des citoyens de Veysonnaz à chaque étape du processus et de communiquer de manière aussi transparente et exhaustive que possible sur ce dossier, que ce soit par le biais de son site internet, de sa brochure d'information, de séances d'informations publiques ou des assemblées primaires.

Des ateliers participatifs ont ainsi été organisés en février et mars 2020 auxquels une quarantaine de personnes ont pris part. À l'issue de ces ateliers, des contacts et rencontres avec les exécutifs voisins de Sion et de Nendaz nous ont permis de valider l'intérêt des deux communes voisines pour une fusion avec Veysonnaz. L'ensemble des résultats de l'étude et des rencontres ont été rassemblés dans des documents mis à disposition des citoyens par le biais du site internet communal, et présentés en séances publiques lors de deux soirées en octobre 2020 (le 19 octobre en présentiel avec 70 personnes, puis en visioconférence le 26 octobre avec plus de 100 participants en ligne).

Un vote consultatif a ensuite été organisé le 29 novembre 2020, qui marque une étape cruciale dans ce processus puisqu'il confirme la volonté largement majoritaire de la population de Veysonnaz d'aller de l'avant avec une fusion (87.5% en faveur d'une fusion), tout en donnant une préférence à la Ville de Sion (55% en

faveur de Sion, contre 45% pour Nendaz). Fort de ce constat, le conseil communal a pris la décision lors de sa dernière séance de législature, le 15 décembre 2020, de poursuivre ce dossier en déposant une demande officielle d'étude de fusion auprès de la Ville de Sion, demande acceptée à ce jour par l'exécutif séduinois.

Dans ce contexte, nous poursuivons les réflexions et travaux de concert avec la Ville de Sion pour vous présenter la meilleure proposition de fusion possible. Il s'agira notamment d'aborder les principaux enjeux à venir pour nos deux communes et de formuler les solutions les plus adaptées. La population sera évidemment associée à ces travaux, l'objectif étant de soumettre au vote populaire une convention de fusion d'ici la fin de la législature.

Au vu des événements précités, une décision de la commune de Nendaz liée aux collaborations touristiques actuelles nous a été transmise. Cette dernière comprend les éléments principaux suivants:

- Résiliation de l'accord de 1977 entre les communes de Veysonnaz et de Nendaz ainsi que des différents accords tacites traitant de la délégation de tâches entre la commune de Nendaz et la société de développement de Veysonnaz avec effet au 1<sup>er</sup> novembre 2021 ;
- Reprise à cette même date de la gestion du territoire touristique de Nendaz situé dans le giron de Veysonnaz ainsi que toutes les tâches et attributions y relatives ;
- Évaluation du maintien de certaines collaborations et tâches déléguées à la SD de Veysonnaz. Ces dernières devront répondre à la



stratégie touristique de la commune de Nendaz et être justifiées par l'efficacité et la proximité géographique sous la forme d'un contrat annuel de prestations. Dans cette perspective, il a également été décidé de surseoir à la part du versement de la taxe de séjour à la SD de Veysonnaz ;

- Ajournement de la participation au comité de la SD dans l'attente d'une clarification des orientations et intentions de développement touristique de la commune de Veysonnaz.

Par anticipation et pour permettre à l'office du tourisme de Veysonnaz d'accomplir ses missions et de réaliser ses objectifs, le conseil communal a octroyé un financement supplémentaire favorisant, comme vous pourrez le constater à la lecture du rapport, le maintien d'un budget équilibré. L'exécutif confirme de cette manière sa volonté de maintenir, voire de renforcer le secteur touristique sur notre commune. Dans le

même sens, les stratégies marketing et de promotion en cours actuellement avec Nendaz seront maintenues tant qu'elles répondent aux lignes directrices du tourisme des parties concernées.

Nous veillerons également à ce que les hôtes sis sur le territoire communal de Nendaz à proximité de Veysonnaz bénéficient de l'ensemble des conditions et prestations actuelles. Nous proposerons ainsi à la commune de Nendaz, en concertation avec les acteurs impliqués, un contrat valorisant les prestations actuellement offertes aux hôtes concernés.

Enfin, nous tenons à saluer l'arrivée de nouveaux membres dans le comité et remercions les personnes qui le quittent pour leurs années d'activités.

**Pour le Conseil communal de Veysonnaz**  
**Lathion Patrick, président**  
**David Théoduloz, vice-président**  
**et président de la SD**



## Le mot de la responsable de Veysonnaz Tourisme

Chère et cher membres de la SD de Veysonnaz,

L'exercice 2020 avait commencé sous les meilleurs auspices avec une saison d'hiver qui enregistrait les meilleurs taux de remplissage de ces dernières saisons et une excellente fréquentation du domaine skiable. La branche touristique a subi **un coup d'arrêt mondial** avant même la fin de la saison d'hiver. Depuis mars 2020, il est seulement possible d'avancer par scénarios. Il a fallu revoir les plans de communications, les messages, mettre en place des protocoles sanitaires pour garantir un minimum d'animations et le maintien d'offres. La détente de la situation sanitaire durant l'été 2020 et le constat positif que les Suisses et les Suissesses ont largement plébiscité les montagnes pour leurs vacances, nous ont permis d'enregistrer un bel exercice estival. Aussi, dès que les voyages ont à nouveau été possibles - du moins en Europe - les hôtes étaient au rendez-vous de juillet à octobre. Nous avons accueilli beaucoup de visiteurs venus des Pays-Bas, de Belgique, de France et d'Allemagne. Les nuitées des touristes hollandais ont même atteint un excellent niveau au mois d'août.

Les statistiques de fréquentation de l'information et de nos animations que vous retrouverez aux pages suivantes le

démontrent. Toutes les animations estivales enregistrent des résultats en progression. Le soutien du Canton du Valais aux activités touristiques avec la campagne des bons à CHF 100.- pour tout séjour de 2 nuits en hôtel ou de 4 nuits en appartement est à souligner. L'action a été plébiscitée par les hôtes du Valais et à Veysonnaz plus de 200 bons ont été distribués du 17 juillet au 1<sup>er</sup> novembre 2020.

Le bilan des nuitées sur l'année enregistre un recul de -1,64%, l'impact de la crise sanitaire a été compensé par l'excellent hiver jusqu'en mars et la progression de l'activité estivale et automnale. Le traitement des statistiques par mois a d'ailleurs été introduit pour cet exercice. Les résidents secondaires suisses ont également beaucoup été présents attirés par l'environnement naturel en cette période de crise sanitaire.

### ENTREPRISE FORMATRICE

Malgré les circonstances, il était important pour Veysonnaz Tourisme de maintenir **son engagement d'entreprise formatrice** auprès des futurs étudiants en tourisme à qui une possibilité de stage avait été confirmée. Des futurs étudiants de la Haute École de Tourisme de Sierre qui doivent démontrer d'une expérience pratique en entreprise avant de démarrer le cursus et qui représentent la

relève de la profession. Il nous est essentiel que les jeunes de la région se passionnent pour ces professions d'accueil, de développement et d'innovations touristiques.

### OFFRES ET VENTES

2020 a été également l'année où nous avons pu commencer à déployer **notre stratégie à long terme d'offres et de ventes** qui se concrétise à travers plusieurs volets de notre activité. L'engagement d'une ressource spécialisée « Responsable Offres et Ventes » partagée entre Nendaz Tourisme et Veysonnaz depuis l'automne 2019 représentait la première mise en œuvre. L'intégration dans les équipes de ce type de compétences témoigne de la volonté de glisser d'une logique de promotion vers une logique de vente. Cette évolution s'inscrit également dans la tendance de la digitalisation de l'offre et des contenus de campagnes recherchés par nos partenaires de Valais Wallis Promotion et de Suisse Tourisme. La mise en valeur d'expériences, à travers le storytelling, les visuels éblouissants devraient déboucher sur une offre réservable et disponible une grande partie de l'année touristique.

### MRAG

Ceci rejoint le second volet de la stratégie qui consiste à l'intégration de la **Matterhorn Region SA (MRAG)** qui est un

centre de compétences dont les prestations sont à la disposition des entreprises désireuses de commercialiser, distribuer et vendre des produits et services sur les marchés lointains et les marchés de proximité. La MRAG et ses partenaires ont travaillé en 2020 «sur la vision du futur qui consiste dès 2021 à développer le marché international et commercialiser le Valais via la MRAG sous la marque Valais. Cette réorientation comprend une extension des activités vers les marchés de proximité (Europe) et, en même temps, à côté des activités des voyagistes (B2B), l'orientation vers les activités des clients directs (B2C)». Par exemple, les destinations peuvent se concentrer sur leur activité principale et le développement de leurs produits, et VWP sur la promotion. Si nous voulons réussir, nous avons besoin de produits qualitatifs et diversifiés qui peuvent être promus et vendus sur les marchés internationaux via les différents canaux de vente de la MRAG. Rejoignant la MRAG dès 2021, Nendaz et Veysonnaz ont participé aux réflexions avec les partenaires en 2020 et mettront en œuvre cette stratégie.

### DIGITALISATION

Finalement, l'année 2020 aura permis à notre équipe de se concentrer également sur **l'ambitieux projet de refonte de l'écosystème digital** avec nos partenaires de Nendaz Tourisme et de NVRM. Ce volet complète la stratégie à long terme de renforcer l'offre sur les canaux digitaux et d'optimiser la communication multicanale, incontournable dans la branche d'activités en rejoignant un système d'information touristique, avec une orientation mobile first (+60% des consultations du site via mobile, contre 47,3% en 2019). Ce projet sera déployé durant le prochain exercice, mais s'est construit tout au long de l'exercice 2020.

### TOURISME DURABLE

L'exercice sous revue, le contexte de la crise sanitaire avec les conséquences exceptionnelles sur la liberté de mouvement et la mobilité de chacun, que nous n'aurions même pas pu imaginer en 2019, aura donné un coup d'accélérateur à certaines tendances et la mise en place de nouvelles réflexions. Suisse Tourisme a pour ambition de se positionner très clairement sur le thème du **tourisme**

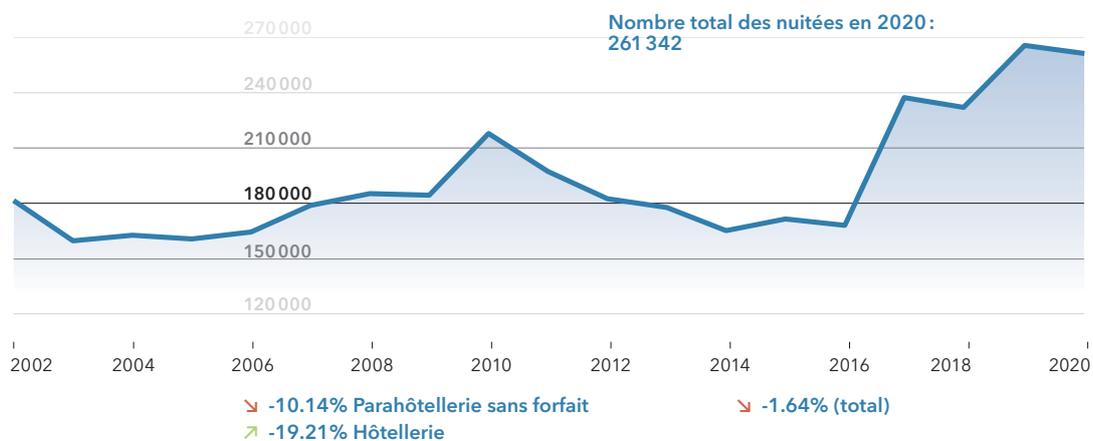
**durable** dès 2021, ce que la destination de Veysonnaz a souhaité intégrer également à ses développements futurs en y déployant ses ressources.

Avant de conclure, nous ne pouvons manquer de **remercier les hôtes suisses** qui ont choisi notre destination pour leurs vacances en Suisse, qui ont soutenu les acteurs touristiques suisses et nous espérons les avoir séduits pour un prochain séjour ici. Nous nous réjouissons de retrouver nos hôtes de nombreuses régions du monde, pour qui nos frontières sont restées fermées en 2020 et encore une bonne partie de 2021. Nos **remerciements vont également à nos résidents secondaires** qui ont plébiscité leur résidence à la montagne durant cette période troublée. Je salue également l'engagement des collaboratrices et collaborateur de Veysonnaz Tourisme pour l'engagement et la flexibilité qu'ils ont démontré en 2020. Malgré les crises, nous avons la **ferme volonté** de continuer à développer l'activité touristique de Veysonnaz et son attractivité pour nos hôtes, **nos partenaires de la destination**, nos résidents secondaires et les habitants de Veysonnaz.

Jasmine Ramondt-Fragnière,  
responsable de Veysonnaz Tourisme

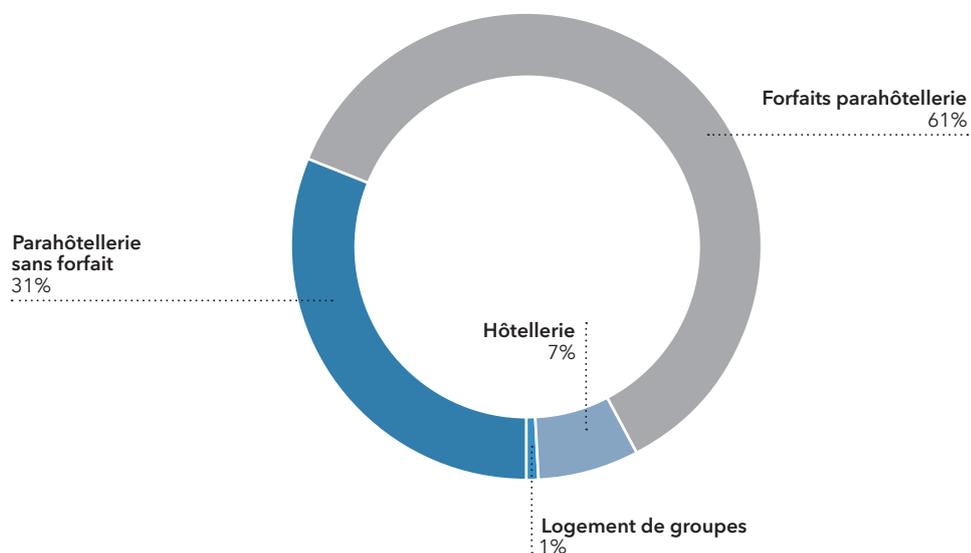
# Évolution des nuitées et chiffres-clés

## ÉVOLUTION DES NUITÉES

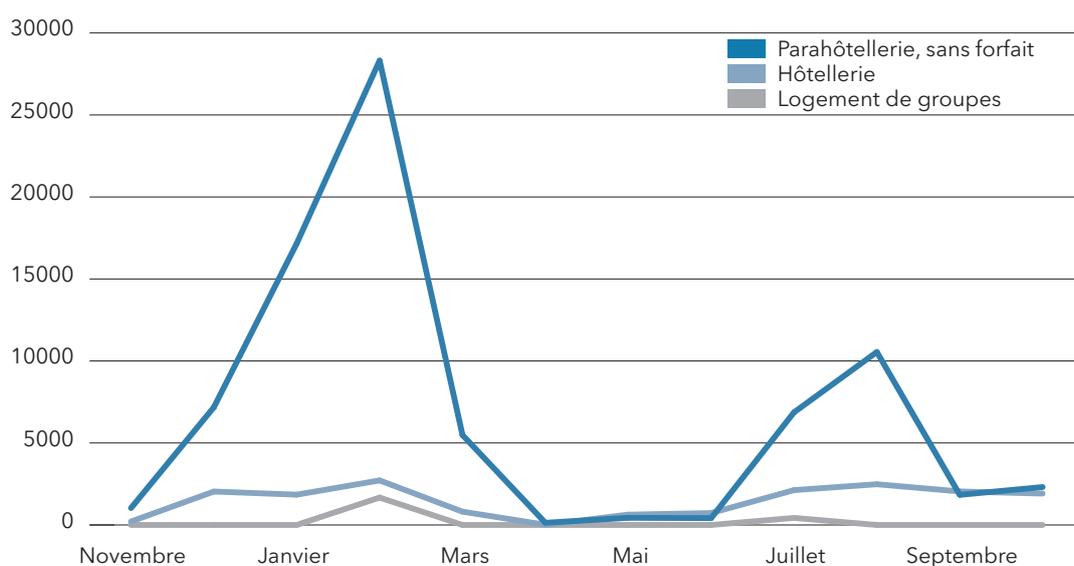


## RÉPARTITION DES NUITÉES PAR TYPE D'HÉBERGEMENT

TYPE D'HÉBERGEMENT	2019	2020	ÉVOLUTION	RÉPARTITION
Parahôtellerie sans forfait	90 938	81 720	-10.14	31.27%
Forfaits parahôtellerie	157 678	159 968	1.45	61.21%
Hôtellerie	14 723	17 552	19.21	6.72%
Logement de groupes	2 372	2 102	-11.38	0.80%
	<b>265 711</b>	<b>261 342</b>	<b>-1.64</b>	<b>100%</b>



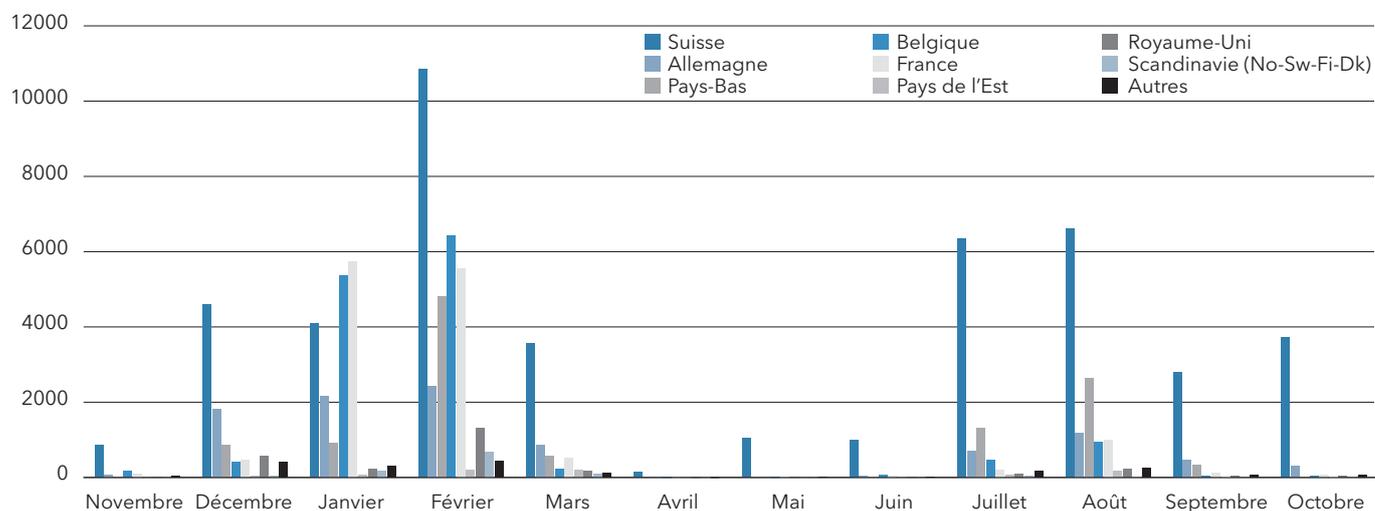
## RÉPARTITION PAR TYPE D'HÉBERGEMENT ET PAR MOIS



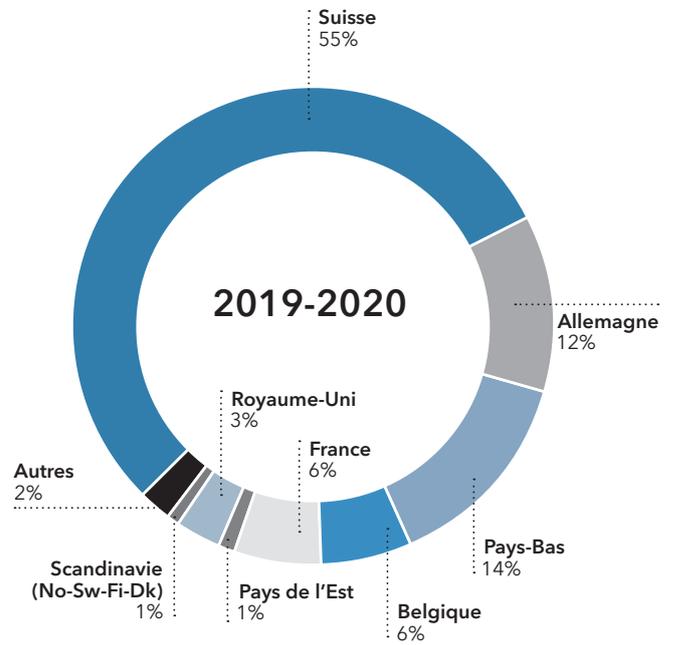
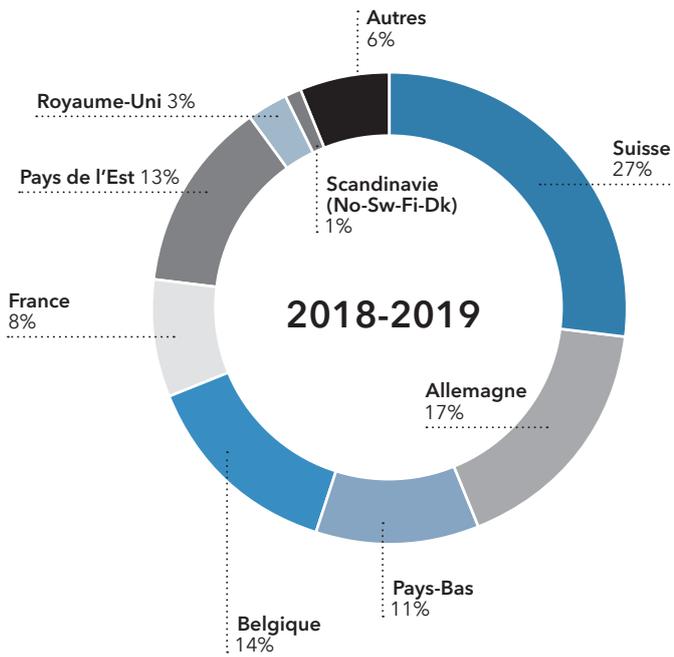
## PROVENANCES DES NUITÉES COMMERCIALES RÉALISÉES

PAYS DE PROVENANCE	2018-2019	2019-2020	ÉVOLUTION	RÉPARTITION
Suisse	29 037	45 537	56.82	54.57%
Allemagne	18 736	10 019	-46.53	12.01%
Pays-Bas	12 386	11 399	-7.97	13.66%
Belgique	14 654	5 073	-65.38	6.08%
France	9 131	5 010	-45.13	6.00%
Pays de l'Est	14 292	800	-94.40	0.96%
Royaume-Uni	3 292	2 662	-19.14	3.19%
Scandinavie (No-Sw-Fi-Dk)	429	1 048	144.29	1.26%
Autres	6 075	1 900	-68.72	2.28%
<b>TOTAL</b>	<b>108 032</b>	<b>83 448</b>	<b>-22.76</b>	

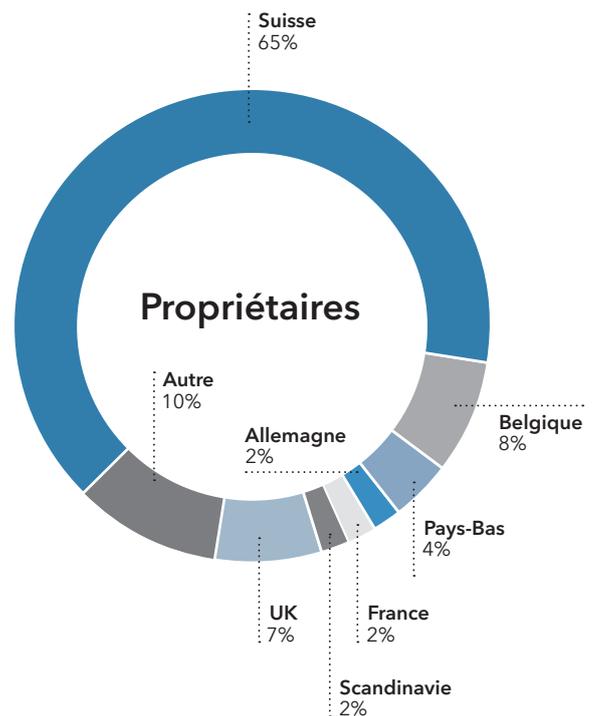
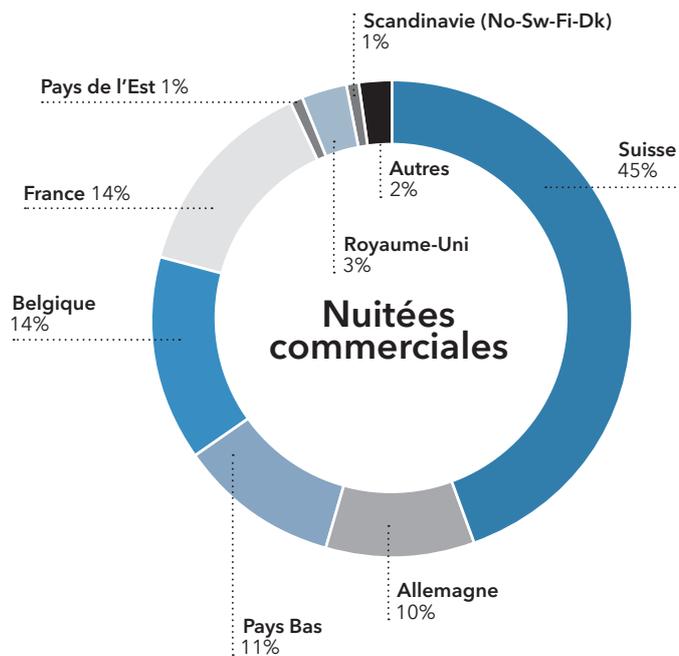
## RÉPARTITION PAR PROVENANCE ET PAR MOIS



## ÉVOLUTION PAR ORIGINE DE MARCHÉ



## STATISTIQUES PAR ORIGINE DE MARCHÉS





## Information

La mission Accueil et Information consiste à accueillir les visiteurs avec convivialité en les conseillant avec compétence dans l'organisation de leur séjour. Faire découvrir à nos hôtes la diversité des activités dans la région. Porter une attention particulière à la satisfaction du client. Etre le point de contact avec les hôtes, les propriétaires, les partenaires et les résidents en mettant à disposition différents services. Diffuser l'information sur le programme hebdomadaire auprès de tous les partenaires et sur les huit panneaux d'information de la destination. En 2020, Veysonnaz Tourisme a visé les objectifs suivants :



### Réalisation du nouvel espace d'accueil

En novembre 2019



### Excellente qualité de l'information à l'accueil, au téléphone et sur le site internet

Développement de nouvelles brochures de randonnées plus complètes, projet pour la refonte des brochures infos, contenu du site internet enrichi et création de nombreux portails, nouvel aménagement bureau pour meilleure mise en valeur de la documentation touristique



### Disponibilité des informations de la station chez tous les partenaires

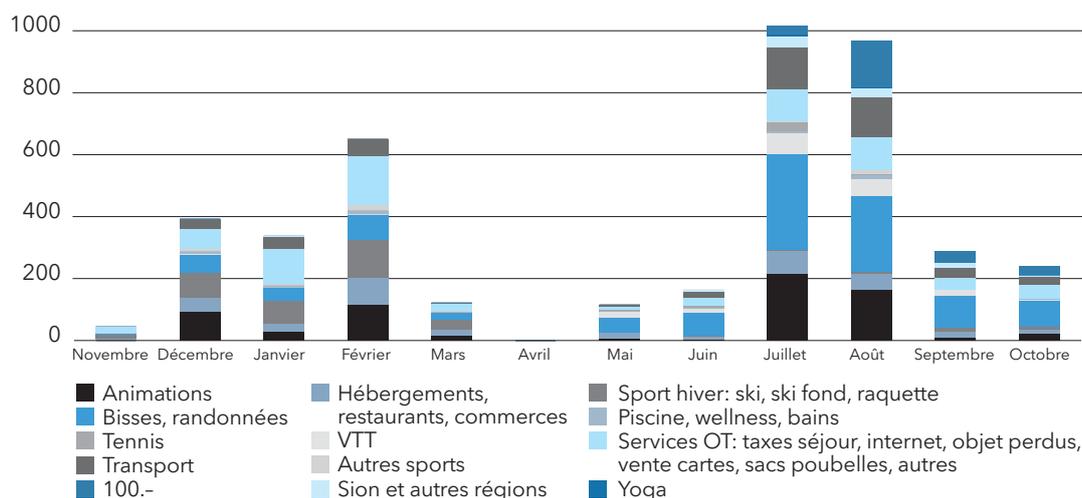
Tournée hebdomadaire et visite de tous les partenaires pour la distribution du programme afin qu'ils puissent renseigner au mieux les clients

## GUICHET

QUOI ?	2018-2019	2019-2020	VARIATION	%
Jours d'ouverture	327.5	269.5	-58 jours*	-17.71
Visites au guichet	3530	4297	+767	+21.73
Participation aux animations	2070 été 1311 / hiver 759	2621 été 1875 / hiver 746	+551 été +564 / hiver -13	+26.62 été +43.02 / hiver -1.71

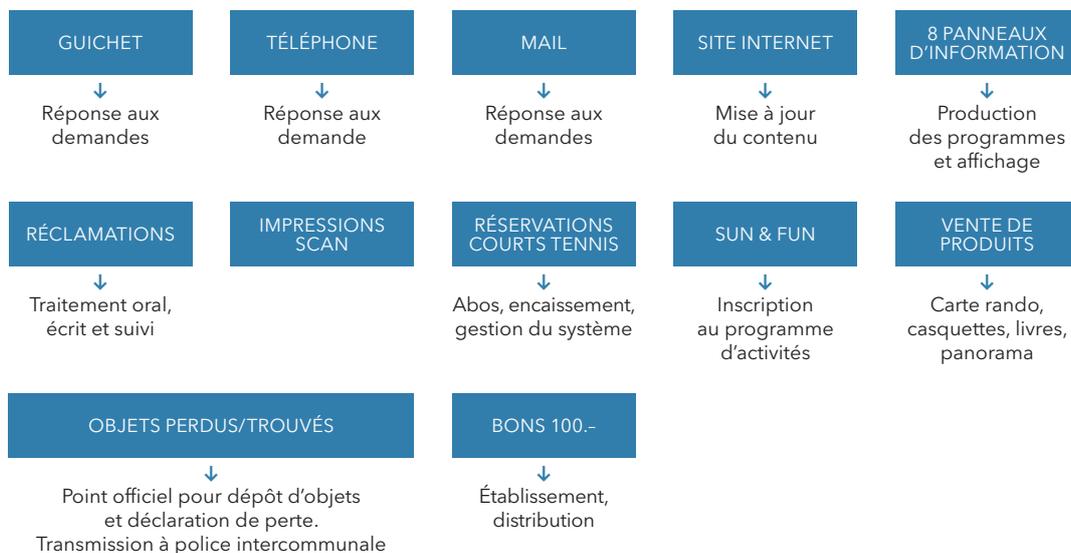
\* 58 jours de fermeture du guichet physique suite aux restrictions de la Confédération, mais maintien du service par téléphone et par e-mail.

## INTÉRÊTS ET STATISTIQUES VISITES AU GUICHET



## LES TÂCHES : QUOI POUR QUI ?

Le secteur de l'information est en charge de nombreuses tâches démontrant une variété de l'activité. Le guichet est utile à une large palette de profils de clients, hôtes, touristes, partenaires, résidents pour les services suivants :



## LE GUICHET D'INFORMATION EST À DISPOSITION DES HÔTES ET DES TOURISTES EN PROPOSANT LES SERVICES

Tout le matériel est disponible en français, allemand et anglais

Brochures de la destination	Refonte complète avec brochure annuelle
Brochures des partenaires, de VWP, de Suisse Tourisme	Commande et gestion des stocks de brochures
Brochures des points d'intérêts dans la région et en Suisse	Commande et gestion des stocks (destinations, barrages, bisses, musées, centres de loisirs, oenotourisme, gastronomie)
Présentoirs extérieurs	Accès aux principales brochures de la destination à l'extérieur du bureau
Liste des loueurs privés	Mise à jour et diffusion de la liste des loueurs privés
Liste des babysitters	Mise à jour et diffusion de la liste des babysitters
Inscriptions aux animations	Inscriptions pour de nombreuses animations
Météo quotidienne	Affichage électronique quotidien de la météo et du bulletin d'avalanche en hiver
Vente de sacs taxés à l'unité	Vente de sacs taxés à l'unité pour les hôtes et les touristes

## LE GUICHET D'INFORMATION EST À DISPOSITION DES PARTENAIRES ET DES SOCIÉTÉS LOCALES EN PROPOSANT LES SERVICES

Coordination et soutien secrétariat de manifestations	Participation active à plusieurs comités d'organisation et soutien dans les tâches logistiques (impression, affichage, insertion agenda, programme d'animation, diffusion sur réseaux sociaux)
Vente de billets	Vente de billets pour diverses manifestations locales
Encaissement de la taxe de séjour à la nuitée (hôtels et logement de groupe)	Réception des décomptes, contrôle et encaissement. Veysonnaz Tourisme a reçu la délégation de cette tâche par la commune
Statistiques nuitées	Récolte des statistiques des nuitées auprès des hébergeurs professionnels (nombre et nationalités)

## POUR LES RÉSIDENTS SECONDAIRES

Encaissement de la taxe de séjour (giron Sion)	Réception des décomptes, contrôles et encaissement. Veysonnaz Tourisme a reçu la délégation de cette tâche par la commune voisine
Changements d'adresse	Modifications des changements d'adresse selon les informations reçues par les propriétaires
Liste des loueurs privés	Mise à jour du contenu

## LES BROCHURES ÉDITÉES

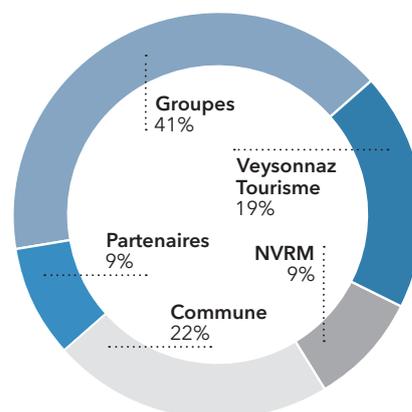
Mise à jour de plusieurs brochures phares : Plan des randonnées estivales (en collaboration avec Thyon Tourisme), Hiker's guide (plan des randos hivernales, en collaboration avec Thyon Tourisme), Veysonnaz Infos 2020, NEW brochure trail (en collaboration avec Nendaz Tourisme), Welcome to Veysonnaz | Bienvenue à Veysonnaz (pour les médias et fam trips).

Mais aussi : Ski Mystery, Chasse aux trésors sur le bisse, Sentier Yoga, Navettes des bisces, Sun&Fun, Disc Golf nouveau flyer, Activités indoor, Transports, Listes des loueurs privés, Carte de vœux.



## LES PRINCIPALES RÉCLAMATIONS REÇUES

Veysonnaz Tourisme tient des statistiques des réclamations orales et écrites qui lui parviennent durant l'année. Elles sont classées sous quatre thèmes en fonction de la responsabilité du partenaire concerné. Une réponse personnalisée est transmise aux réclamations écrites dans la langue dans laquelle la réclamation est formulée. Les réclamations et les réponses sont transmises aux services ou entreprises concernées. Les réclamations ont doublé par rapport au précédent exercice. Ceci s'explique aussi par une saisie rigoureuse de toutes les réclamations.



THÈME	NOMBRE	DÉTAIL
Veysonnaz Tourisme	10	Manque événement hors saison, tennis, stratégie communication, skibus, balisage, taxe de séjour et Covid
NVRM	5	Tarifs, parking Grangettes
Commune	12	Route de Pra, déjection canine, entretien banc public, déneigement
Partenaires	5	Horaires, moyen de paiement, entretien, arrêt postal, restaurants, travaux matinaux
Groupes	22	Nuisances nocturnes, déchets sauvages, gestion arrivée, demande de revoir stratégie
	54	

## Animations

Le programme d'animations est renouvelé chaque année. Depuis trois ans, nous travaillons au développement de nouvelles animations qui sont axées sur les expériences. Plus de 75% des animations sont offertes, les autres sont proposées à des tarifs très préférentiel.

Le programme prévu pour 2020 a cependant été largement chamboulé par la crise sanitaire et les restrictions imposées. Nous avons dû renoncer à une bonne partie des animations prévues entre le 13 mars et le 31 octobre 2020. Le programme phare de l'été, le Sun&Fun, a cependant pu être sauvé et a bénéficié d'une très bonne fréquentation. Des efforts importants ont été déployés au niveau du plan de protection COVID.

Le programme d'animations 2020 qui contenait des nouveautés (Nuit du Feu, nouvelle formule du Sun&Fun, atelier champignons, navette des bisces 7/7 en octobre) a rencontré, pour la partie qui a pu être maintenue, un bon succès malgré la situation.

Pour mener les différentes activités d'animations et de promotion Veysonnaz Tourisme développe des collaborations tout au long de l'année avec des acteurs touristiques et régionaux, les entités touristiques, les organisations sportives et institutions que nous remercions ici.

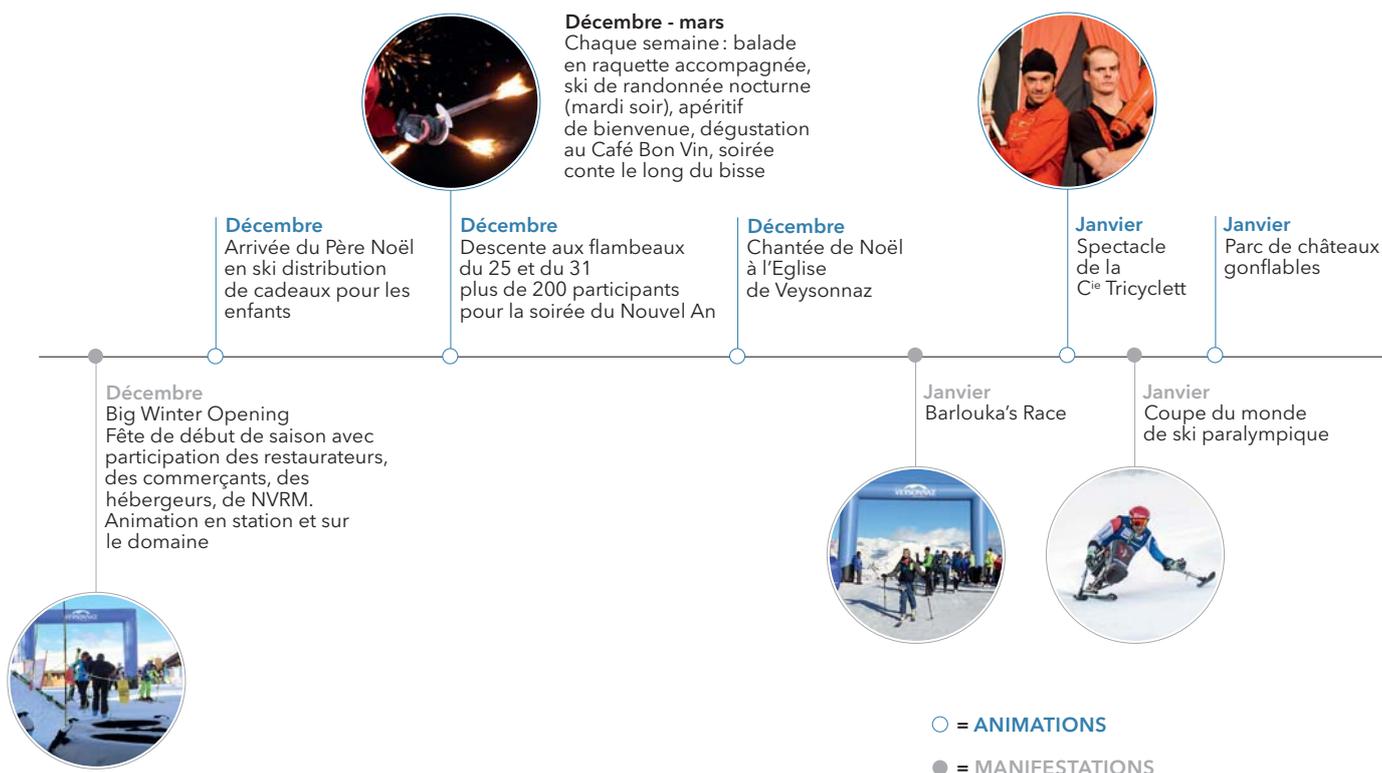
### Les objectifs visés



- Offrir un programme d'animations original et diversifié (sport, famille, culture, terroir) en mettant en valeurs nos acteurs et nos atouts
- Maintenir le produit estival phare Sun&Fun malgré la crise sanitaire
- Soutenir les manifestations par une contribution active (sponsoring, logistique, ressources humaines) malgré la refonte des événements sans public.

### DÉCEMBRE 2019

### JANVIER 2020



## FÉVRIER 2020



**Janvier**  
Soirée conte le long du bisse



**Février**  
Ski de randonnée nocturne



**Février**  
Nuit du feu, plus de 100 participants pour la 1<sup>re</sup> édition



**Février**  
Concert exceptionnel des voix russes Voskresenije

## MARS 2020



**Mars**  
Apéritif de bienvenue



**Mars**  
Balade en raquettes accompagnée

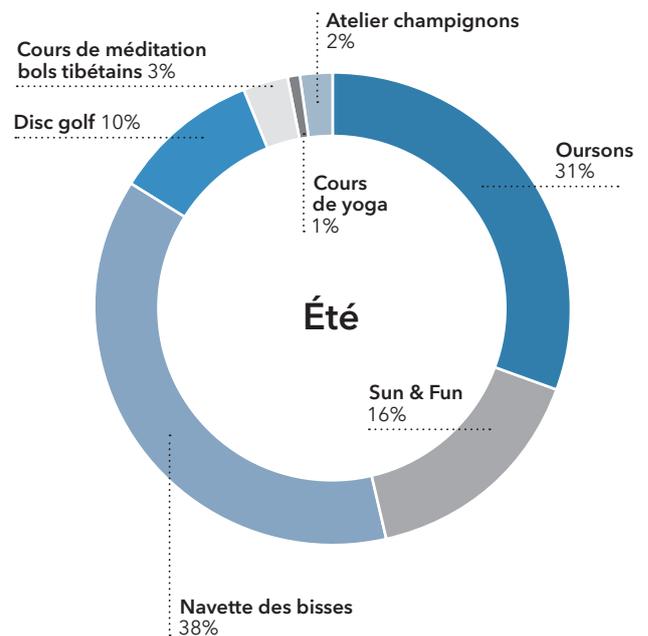
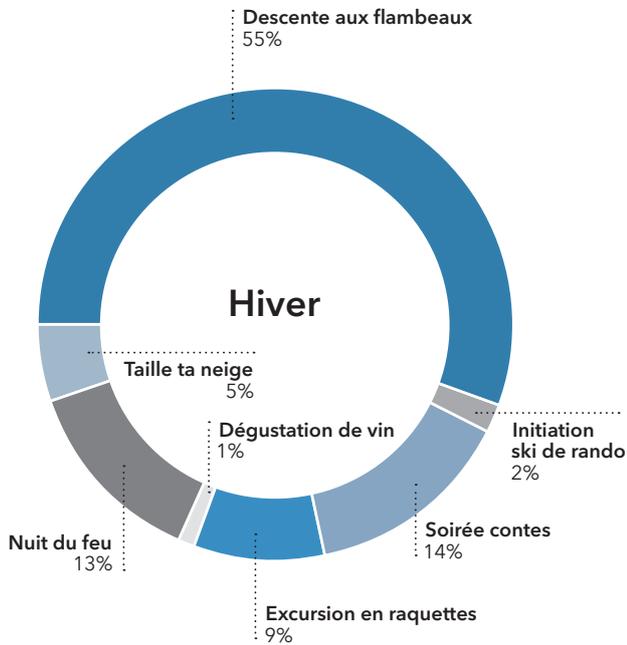
**Février**  
Carnaval avec la guggenmusik Les Chenegaudes  
Cortège et descentes aux flambeaux déguisées



**Mars**  
Coupe du monde de snowboardcross et de skicross, annulation du samedi covid-19



## FRÉQUENTATION DES ANIMATIONS



## Product Management

Le développement de produits proposant des expériences à potentiel de fréquentation pour rendre la destination attractive représente un axe de travail important. Il est réalisé en collaboration avec les partenaires et les prestataires touristiques de la destination. La gestion d'infrastructures de qualité est également un levier pour renforcer l'attractivité. Le Product Management continue de croître selon la stratégie à moyen et long terme.

### Objectifs



- HIVER: mettre en valeur de nouveaux produits touristiques
- HIVER: attirer de nouveaux clients en hiver sur les pistes de la destination
- ÉTÉ: être attractif pour les familles et les régionaux pendant la période estivale en leur proposant de découvrir la région à travers de multiples activités guidées > programme Sun&Fun > Navette des bisces
- ÉTÉ: valoriser des nouvelles infrastructures en y proposant des expériences et s'appuyer sur ces produits pour promouvoir la destination > Sentier yoga
- ÉTÉ: mettre en avant des savoir-faire et des produits locaux en amenant la clientèle à vivre des moments de partage et de découverte

### OSEZ LE SKI

- Initier ou re-séduire une clientèle adulte à la pratique du ski
- Depuis 2016, produit Nendaz-Veysonnaz
- Partenaires Veysonnaz : 3 magasins de sport, 2 écoles de ski et remontées mécaniques
- Forfait à CHF 111.- incluant l'abonnement de ski, la location du matériel et deux heures de cours avec un professeur
- 56 participants dont 50 suisses sur 5 week-ends. Sans l'annulation des deux derniers week-ends de mars, 67 inscriptions pour l'hiver (+19%). Succès croissant.

### ATELIERS GASTRONOMIQUES

- Vivre des moments d'échanges privilégiés et découvrir notre région à travers son terroir et ses traditions
- Activité été 2020
- Partenaires Veysonnaz: restaurants
- 74 participants (+17.5%)
- Gestion et communication par VT. Finance d'inscription intégralement reversée au restaurateur

### COURT DE TENNIS

- Jouer une partie de tennis sur un des deux courts de revêtement Euroclay renovés en 2017. Bénéficiaire de l'éclairage pour une partie nocturne et du système de réservation en ligne pour un confort d'utilisation.
- Depuis 2017
- Location à l'heure de CHF 20.- à CHF 24.- selon l'horaire
- 440 heures réservées en ligne (+56%) + 24 abonnements saison
- Tarifs membres TC
- -20% du prix horaire pour propriétaire



## COURS DE YOGA ET DE MÉDITATION AUX SONS DES BOLS TIBÉTAINS

- Découvrir le sentier yoga avec sa conceptrice prof de yoga pour une pratique de la discipline guidée dans la forêt énergisante de Magrappé
- Pratiquer la méditation aux sons des bols tibétains durant des soirées d'été au cœur de la forêt de Veysonnaz
- Produits développés pour valoriser la nouvelle infrastructure du sentier yoga
- CHF 10.- par cours, tapis de yoga à disposition à Veysonnaz Tourisme, nombre de place limité à 10 pour la qualité
- 6 cours de yoga, 48 participants (mauvais temps)
- 4 cours de méditation, 54 participants

## NAVETTE DES BISSES

- Faire un trajet en bus et le retour à pied le long du magnifique réseau du bisse Vieux, bisse du Milieu et bisse de Vex
- Depuis 2011, produit Nendaz-Veysonnaz
- Trajet en bus privé matin et après-midi entre Veysonnaz et Nendaz
- 3x/sem en mai-juin-sept-oct, 7j/7j juillet-août-octobre (vacances)
- Course CHF 10.- adulte
- 714 utilisateurs (+75%)

## SUN&FUN OURSONS

- Proposer des activités en plein air durant tout l'été pour faire découvrir la montagne aux enfants et aux familles
- Depuis 2015
- Programme d'animation du lundi au vendredi en juillet et août sur 7 semaines contre 8 semaines en 2019 pour les Oursons (4 à 8 ans) et Sun&Fun (9 ans à adulte)
- Journée avec repas ou demi-journée encadrée par un animateur dès CHF 25.- journée
- 8 animateurs locaux
- 869 ½ journées réservées (+24%)



## DISC GOLF

- Lancer un frisbee à la force du bras dans un panier métallique qui en est la cible. Réaliser un parcours composé de 9 paniers en un minimum de lancers à 2000m d'altitude.
- Depuis 2013
- Produit développé avec Thyon - Veysonnaz
- De juillet à octobre. Prix du parcours CHF 7.-
- 186 participants (+144%)

### NEW! INITIATION AU SKI DE RANDONNÉE

- Proposer une activité de découverte de la discipline en plein essor du ski de randonnée
- Valoriser le nouvel itinéraire du rando park de l'Ours
- Collaboration avec 2 magasins de sport et 2 écoles de ski de la destination
- CHF 62.- dont CHF 42.- pour la location du matériel et CHF 20.- pour le guiding
- Gestion et communication par VT. Finance d'inscription intégralement versée aux partenaires.
- Tous les mercredis, 3 initiations réalisées, 18 participants

### NEW! RETRAITE YOGA BREAK IN THE MOUNTAIN

- Proposer des offres de séjour avec logement, pratiques de relaxation et découverte du sentier yoga
- Offres pour week-end et semaine (3 week-ends et 1 semaine, été 2020). COVID 19- annulation des offres du printemps et de l'été. 1 week-end fin septembre maintenu
- Produit développé pour les périodes creuses en mettant en valeur l'infrastructure
- Collaboration avec 2 hébergeurs et des professionnelles des disciplines proposées
- CHF 589.- tout compris
- 7 participants



### NEW! INITIATION À L'E-BIKE

- Proposer une activité de découverte du e-bike, pratique en plein essor
- Découvrir la région de manière guidée
- Collaboration avec l'ESS pour le guiding et la location du e-bike
- CHF 70.- (e-bike et guiding)
- Les mercredis
- 14 participants

### NENDAZ TREKKING

- Proposer une offre de randonnée sur plusieurs jours avec nuits en cabane
- 3 nuits en cabane dans le Val de Nendaz, 53 km, départ du Nendaz Trekking à Veysonnaz
- Gestion par Nendaz Tourisme et promotion par NT et VT
- De juin à août, depuis 2018
- CHF 230.- adulte tout compris
- 131 participants été COVID 19, inscription ouverte en juin et non en mars (-30% par rapport à 2019)

## Produits touristiques

Chaque année, des investissements sont consentis dans l'objectif d'améliorer ou d'apporter des nouveautés dans l'infrastructure touristique. En s'appuyant sur les moyens à disposition, une attention particulière est apportée à la qualité des produits proposés. Les moyens utilisés sont répartis entre le budget de la SD et celui de la commune.

### Objectifs



- Faire un état des lieux de l'infrastructure existante et prioriser la rénovation ou le développement de nouveaux produits avec un objectif qualitatif
- Développer de nouveaux produits originaux à potentiel intéressant pour la fréquentation et la promotion de la destination



### SPEED CHECK

Mesurer sa vitesse tout schuss et défier famille et amis lors d'une course en mode « kilomètre lancé ». C'est possible à Veysonnaz. Un portique speed-check Dynastar installé sur la piste de l'Inalpe à Veysonnaz en collaboration avec NVRM vous permettra de connaître à quelle vitesse vous êtes capable de skier. En scannant votre skipass au départ, il est possible de connaître sa vitesse et de consulter les résultats en ligne. Il est également possible de télécharger en ligne la photo en pleine action.



### 14 ITINERAIRES TRAIL, CARTE ET APPLICATION

Nendaz et Veysonnaz proposent, depuis l'été 2020, 14 parcours de trail à parcourir en boucle. Entre les itinéraires « grandes enjambées » ou « casse-croûte », la préparation des entraînements se fait à travers le portail, la carte ou la toute nouvelle application **Nendaz Veysonnaz Outdoor**. Téléchargeable sur Apple Store ou Play Store, elle propose de nombreuses fonctionnalités. Les 14 parcours sont consultables sur fonds de carte Swisstopo. Les états d'ouverture sont indiqués et les points d'intérêt de chaque tracé sont illustrés. Il est possible de se localiser à tout moment sur le parcours et sur le profil et d'activer à la demande l'alarme de sortie. Pour participer au dynamisme de la plateforme, l'application permet d'ajouter un signalement, une réalisation et de partager les photos du parcours qui pourront également être reprises sur les réseaux sociaux.



### RANDO-TRACK DE L'OURS

Pour compléter l'offre du rando park des Mayens créé pour l'hiver 2018-19, un nouveau tracé rando park by Movement a été imaginé dans le secteur de la piste de l'Ours. Depuis décembre 2019, l'itinéraire balisé en jaune et noir emprunte un tracé le long de la route forestière et la forêt de l'Ours jusqu'au plateau de Thyon 2000. De difficulté moyenne, des initiations au ski de randonnée sont également organisées tous les mercredis sur l'itinéraire. Les randonneurs sont priés de redescendre par la piste afin de protéger la forêt et ses habitants.



### BALISAGE RANDONNÉE PÉDESTRE

La deuxième phase des travaux de refonte du balisage estival de randonnée pédestre a été entreprise durant le printemps 2020. La pose des nouveaux panneaux conformes aux nouveaux critères Val Rando et le renforcement des indications dans certains secteurs ont été réalisés avec le soutien du service des travaux publics de la commune de Veysonnaz. Une dernière phase sera réalisée au printemps 2021.



## Marketing

A travers la diffusion d'un contenu de qualité et une stratégie de communication à 360°, Veysonnaz Tourisme cherche à valoriser les atouts de la destination afin de fidéliser le client et de l'inspirer. Le matériel d'information est progressivement adapté à la nouvelle ligne graphique.

### Objectifs



- Travailler le marché suisse et maintenir les efforts sur les marchés phares que sont la Belgique, les Pays-Bas, l'Allemagne et la France.
- Intégrer la MRAG dès 2021 pour la promotion sous l'effigie de la marque Valais et pour renforcer notre visibilité sur les marchés de proximité. Commencer à travailler les marchés lointains via l'expertise de la MRAG.
- Produire du contenu attractif et développer la stratégie Offre et Vente pour pouvoir répondre à un maximum de demandes de contenus à travers la MRAG et autres partenaires.
- Poursuivre le travail sur les réseaux sociaux

- FORMATION CONTINUE  
SEO: Search Engine Optimization



Les meilleures photos  
Instagram 2020

## Partenaires marketing

Afin de renforcer l'impact de ses campagnes marketing, Veyonnaz Tourisme renforce les collaborations avec les différents partenaires pour optimiser sa présence en Suisse et dans les pays étrangers.

- Promotion de la destination à l'étranger
- Campagnes Hiver, Eté et Automne via VWP
- Partenaire de la campagne Été en collaboration avec Nendaz Tourisme
- Formation et événements spécifiques pour la branche

- Promotions communes sur les marchés CH et étrangers
- Mise en place de programmes communs lors des visites de médias ou voyageurs

- Coordination pour les campagnes ST
- Collaboration pour l'accueil médias et les tour-opérateurs
- Séances d'information
- Product management

**Suisse  
Tourisme**  
(ST)

**Nendaz  
Tourisme**  
(NT)

**Valais /Wallis  
Promotion**  
(VWP)

**NV Remontées  
mécaniques SA**  
(NVRM)

**Les 4 Vallées**  
(4V)

**Partenaires  
locaux**

- Promotions communes des remontées mécaniques sur le produit Hiver
- Groupe de travail (communication)

- Plans de communication nationale
- Promotions sur le marché CH
- Événements et sponsoring

- Collaborations pour l'accueil de médias, de voyages de presse et de tour-opérateurs

**Matterhorn  
Region**  
(MRAG)

# Stratégie de communication

Une communication qui tend à utiliser toutes les ressources de communication passant de campagnes publicitaires, utilisation des réseaux sociaux, marketing digital et relations médias.



## Réseaux sociaux

Les activités sont concentrées sur les réseaux sociaux les plus populaires : Facebook, Instagram, Twitter et Youtube.

### Objectifs



- Renforcer le nombre de followers sur Instagram et Facebook
- Assurer un rythme de publication régulier en fonction des nouveautés, des offres, des events et des actualités



Nos stories sont vues en moyenne par 850 personnes.

### QUELLE EST LA PROGRESSION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

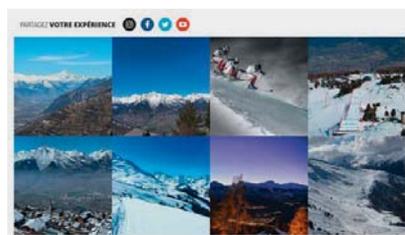
RÉSEAU SOCIAL	ABONNÉS / VUES	VARIATION 2020	PUBLICATIONS
Facebook	3662	+13.5%	66
Instagram	2539	+50.9%	63
Twitter	1278	+2.4%	36
YouTube	23	+21.1%	0

## Marketing digital

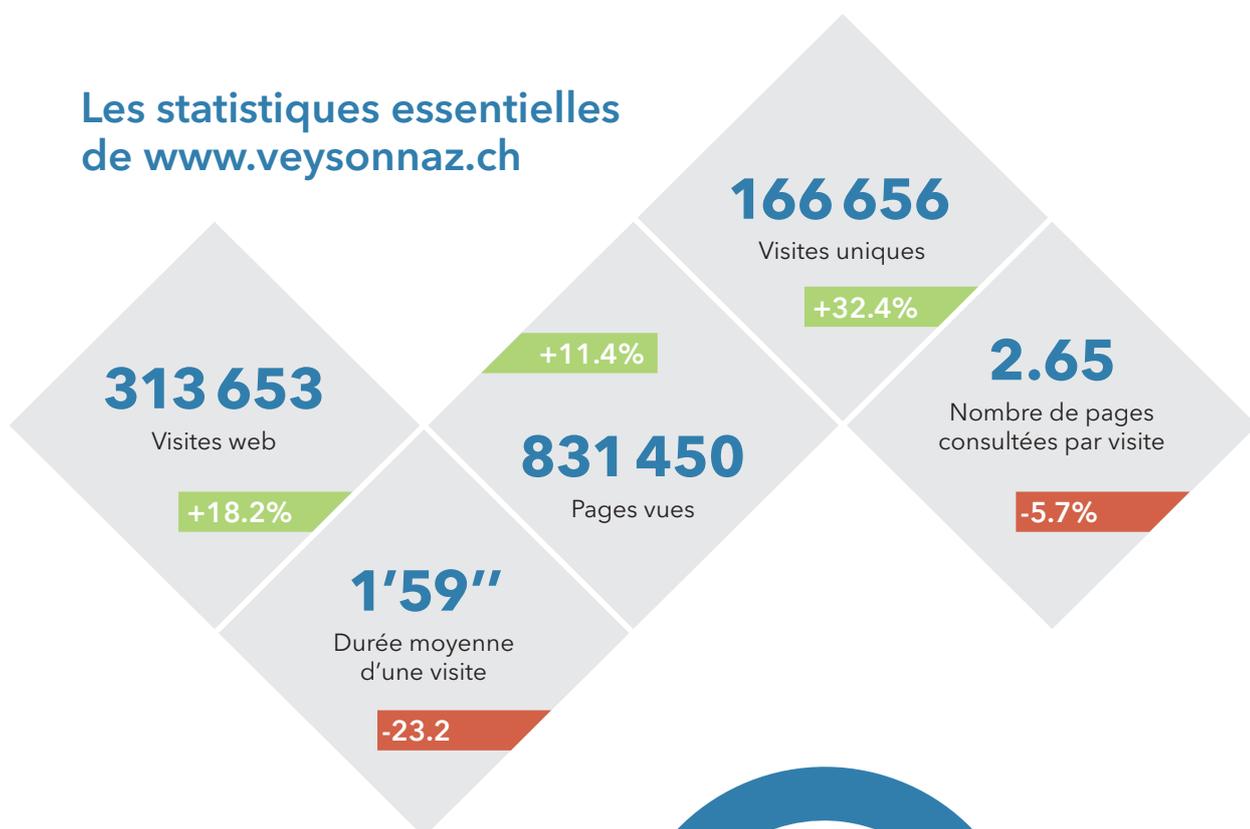
### SITE INTERNET

La fréquentation du site internet reflète également largement la situation de crise sanitaire survenue le 13 mars 2021 avec la fermeture précipitée du domaine skiable. Ce jour-là, un pic de fréquentation de 1'830 visiteurs sur le site a été enregistré. Le 31 mars, le site a enregistré son taux de fréquentation le plus bas avec 230 visiteurs. À cette date, la Suisse et la quasi-totalité des pays voisins étaient en lock down.

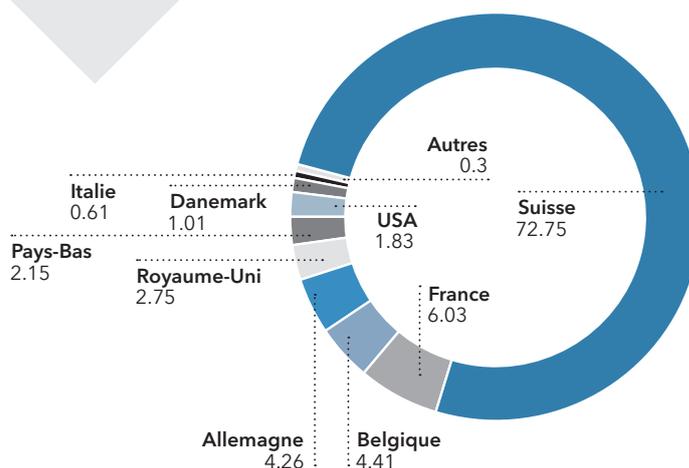
Les statistiques essentielles démontrent cependant une nette hausse de la fréquentation du site internet durant l'exercice sous revue. Cette hausse est principalement due aux forts taux de fréquentation du site des mois de janvier février mars, juillet et août. 60% des utilisateurs consultent via leur mobile (contre 47,3% en 2019), 33% via desktop et 7% via tablettes. La hausse exponentielle de la consultation via mobile a mené les équipes de NT et VT et NVRM à conceptualiser, dès l'hiver 2020, l'élaboration d'un nouvel écosystème digital pour le prochain exercice 2021. Les problèmes structurels du fournisseur actuel de la solution digital et son manque d'agilité et d'évolutivité expliquent également la nouvelle direction prise qui sera mise en œuvre dès l'automne 2020.



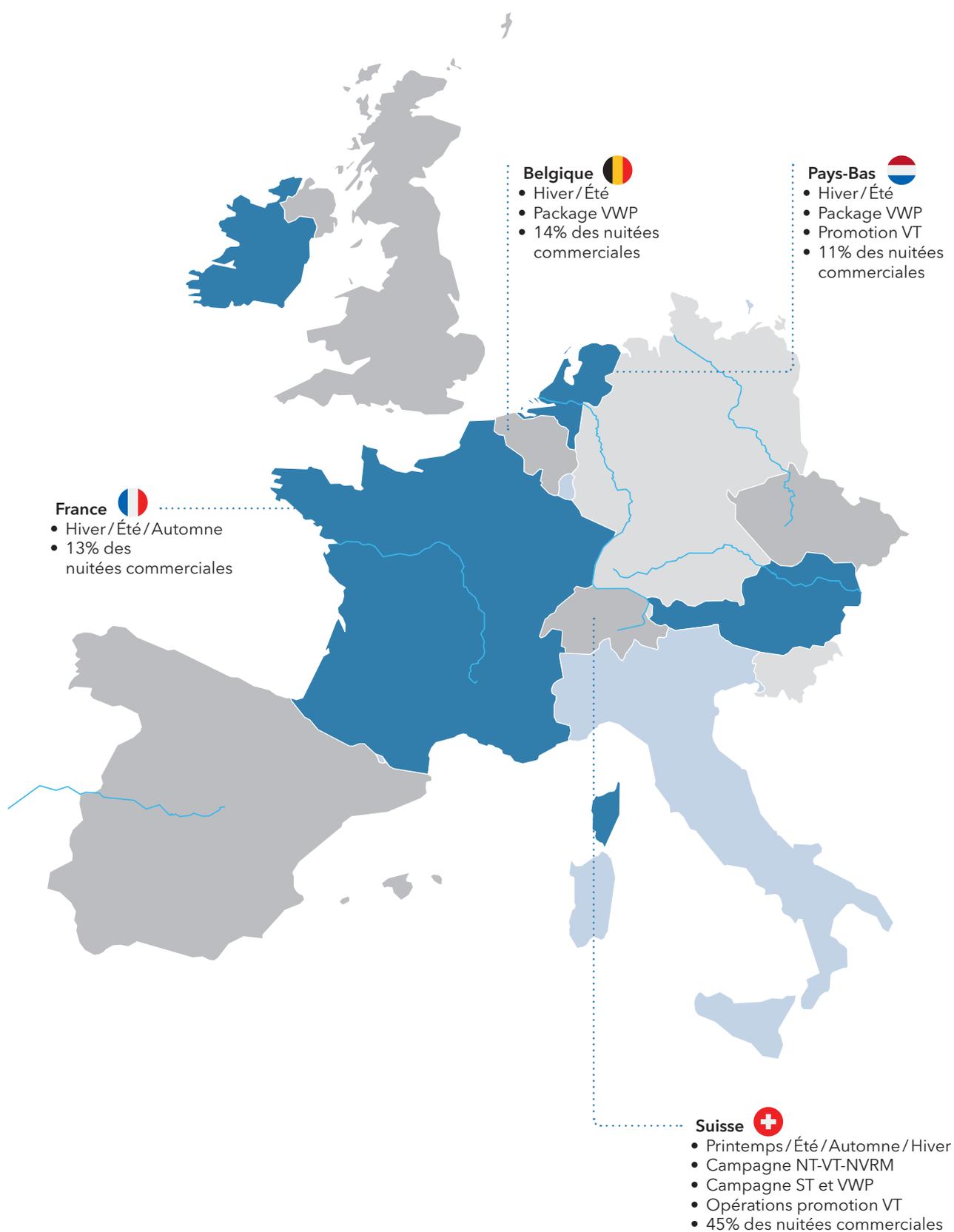
### Les statistiques essentielles de www.veysonnaz.ch



### LES PAYS DE PROVENANCE DES INTERNAUTES (EN %)



## Marchés prioritaires travaillés



De nombreuses actions ont été menées par Veysonnaz Tourisme selon les plans de communication hiver et été établis, qui correspondent à la stratégie marketing de l'entreprise. Pour l'été 2020, l'accent a été mis sur la communication de nos produits estivaux des itinéraires trail en Suisse et à l'international. Cette action, réalisée en collaboration avec Nendaz Tourisme, s'est formalisée sur différents supports: campagne digitale sur les marchés de proximité prioritaires en partenariat avec Suisse Tourisme avec la mise en avant de notre Keystory, campagne sur les réseaux sociaux reprenant le thème du trail. En Suisse romande avec de l'affichage et dans des éditions print de magazines. Nos partenaires Suisse Tourisme et VWP ont modifié leur plan de campagne été 2020 et adopté les actions à l'évolution de la crise sanitaire dès mars 2020. Le soutien de la Confédération à la branche touristique a également été reporté sur les destinations avec la réduction du prix des campagnes souscrites.

## Les actions réalisées en collaboration avec NVRM et Nendaz Tourisme pour communiquer l'hiver sur le marché suisse

Le thème mis en avant pour la campagne hiver était les nouveautés du domaine. Un montant plus important de l'enveloppe budgétaire a été attribué aux campagnes été qui ont été réajustées sur le thème des grands espaces.

### PARTENARIAT AVEC LE QUOTIDIEN GRATUIT « 20 MINUTES »

- Campagne de banniers sur les versions mobile et desktop du site [www.20minutes.ch](http://www.20minutes.ch) pour faire connaître nos events et nos nouveautés en Suisse.
- Publireportage sur le site internet
- Plusieurs publicités dans la version papier du journal en Suisse romande et dans l'édition de la région bernoise. Fausse Une en décembre dans l'édition de Suisse romande

### PARTENARIAT VIVAMEDIA

- Affichage, durant tout le mois de novembre 2019, dans le parking de la Riponne à Lausanne avec:
  - Habillage complet des portes d'ascenseurs sur les trois étages
  - 4 affiches A2 (420x594 mm) comprenant les Top Events Hiver dans les ascenseurs
- Affichage durant l'été (F12) trail et Pass Open Air



## EN SUISSE ALÉMANIQUE

- Spots TV sur SRF diffusion 1 jour sur 2 du lundi au dimanche durant le mois de novembre 2020
- Projection de nos visuels Events sur les écrans digitaux du réseau Neoadvertising dans des centres commerciaux en Suisse alémanique et campagne été sur eboard en gare de Bern



## EN SUISSE ROMANDE

- Campagne média programmatique avec l'agence de communication Goldbach (banners sur de nombreux sites).
- Radio One FM et Rouge FM spots sponsorisés et concours
- Loisirs.ch: campagne digitale hiver et été (banners sur trois thèmes et plusieurs vagues été, résultats atteints 85 000) et édition print du magazine
- Femina: publiereportage en ligne et banners
- Le Nouvelliste: banners, plusieurs publicités dans la version print, fausse Une en décembre
- Affiches SGA







## Management de produits

Un nouveau secteur a été créé en octobre 2019 avec la vision de développer la création d'offres combinées à Veysonnaz, autant pour des visiteurs individuels que pour des groupes et des tours opérateurs. Les produits proposés sont réfléchis à mettre en valeur la destination à travers d'activités originales, authentiques et sportives idéales à son relief alpin. Il se tient à disposition des potentiels visiteurs souhaitant réserver leur séjour à Veysonnaz, des entreprises organisant des sorties pour leurs employés mais également des tours opérateurs intéressés à intégrer Veysonnaz à leur programme de vente. Il collabore aussi avec Valais Wallis Promotion pour la création de produits et la mise en ligne d'offres sur la nouvelle place de marché digitale, ajoutée sur le site internet de cette entité cantonale.

La nouvelle collaboratrice Responsable Offres et Ventes est une ressource partagée entre Nendaz Tourisme (80%) et Veysonnaz Tourisme (20%).

### TÂCHES PRINCIPALES

#### CRÉATION D'OFFRES

Création d'offres combinées, commercialisation et accueil pour des clients directs,	We Love Trail, Nendaz Trekking, Best of Valais with a Guide (VTT), Yoga Break in the Mountain, Ski Safari 4 Vallées, Osez le Ski
Création d'offres personnalisées et organisation de séjours pour des d'entreprises	Entreprises cantonales, nationales et internationales
Création d'offres pour des tours opérateurs	Matterhorn Region (commercialisation dès 2021)
Collaboration avec les partenaires de la destination	Offres combinées, offres personnalisées et collaboration avec la Matterhorn Region

#### MISE EN LIGNE ET MAINTENANCE DE PRODUITS SUR LA PLACE DE MARCHÉ DIGITALE

Collaboration avec Valais Wallis Promotion	Formation sur l'utilisation de la nouvelle place de marché digitale
Mise en ligne et maintenance de produits sur la place de marché	Création et publication et mise à jour des pages pour chaque expérience
Suivi des réservations en ligne	Suivi et confirmation des réservations effectuées en ligne
Présentation du projet et personne de contact pour les partenaires	Personne de contact pour les partenaires utilisant la place de marché

#### DÉVELOPPEMENT DE RELATION AVEC DES TOURS OPÉRATEURS

Présentation de la destination de Veysonnaz lors de foires/workshops	International Ski Travel Market 2020 UK Trade Event 2020 par Suisse Tourisme
Personne de contact pour les actuels et nouveaux tours opérateurs	Personne de contact pour les tours opérateurs offrant des séjours à Veysonnaz
Organisation et accompagnement de séjours de découverte à Veysonnaz pour les tours opérateurs	Matterhorn Region (marchés lointains)

## MATTERHORN REGION

Dans une vision de développer la commercialisation sur les marchés lointains, les destinations de Nendaz et Veysonnaz ont décidé de collaborer ensemble avec la Matterhorn Region, le tour opérateur officiel du Valais depuis 2017. Cette entreprise organisant des séjours en Valais pour les touristes asiatiques et d'Amérique du Nord a déjà établi un bon réseau d'agents travaillant directement dans les pays principaux des continents. Le partenariat a été signé pour la période allant de janvier 2021 à décembre 2024.

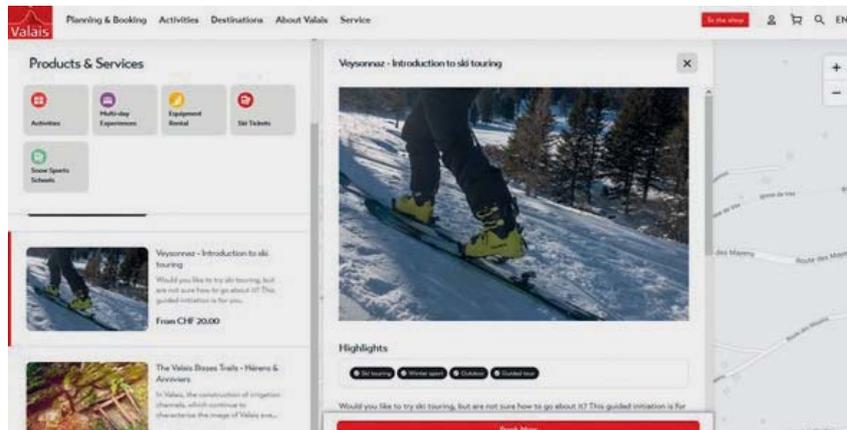
En discussion avec l'équipe de la Matterhorn Region, plusieurs activités ont été mises en avant et des produits ont été créés selon les préférences des divers marchés. Ainsi, l'accent est mis sur les activités culturelles (initiation au cor des Alpes, promenade guidée le long des bisses, sortie en raquettes suivi par une dégustation de raclettes), panoramiques (montée au Mont-Fort / Tracouet / Thyon 2000, tyrolienne) et sportives (ski, trail, randonnée, yoga).

Deux manuels de vente contenant les produits individuels et les offres proposés par Nendaz / Veysonnaz ont été publiés, le premier est axé pour les marchés lointains (Asie, Amérique du Nord) alors que le deuxième s'adresse aux marchés de proximité (Europe).



## PLACE DE MARCHÉ DIGITALE

De plus, les destinations de Nendaz et Veysonnaz ont également décidé d'intégrer la place de marché digitale développée par Valais Wallis Promotion. Les produits et activités des deux offices du tourisme ainsi que de différents partenaires ont pu être ajoutés à celle-ci. Les visiteurs peuvent donc réserver certaines prestations directement sur le site [www.valais.ch](http://www.valais.ch), dont un nouvel onglet a été ajouté dans cette optique.



## Finances

### Objectifs



- Gestion efficace du budget en considérant les moyens limités.  
Trouver des aménagements inventifs et modérés tout en amenant de nouveaux produits ou animations.
- Affecter le budget en considérant toujours l'intérêt des hôtes, propriétaires et partenaires.

### COMPTE DE RÉSULTATS 2020

COMPTE	RECETTES 2019	BUDGET 2020	RECETTES 2020
<b>Produits</b>	<b>557 628.72</b>	<b>555 750.00</b>	<b>569 775.95</b>
Cotisation membre	23 520.00	23 000.00	22 282.20
Cotisation commune	7 500.00	7 500.00	7 500.00
Restitution forfaitisation TS commune de Nendaz	75 000.00	75 000.00	75 000.00
Restitution des taxes de séjour à la nuitée Nendaz	11 660.25	5 000.00	13 598.50
TS propriétaire, locataire et hébergement commune de Sion	13 721.25	9 500.00	11 345.75
Produits des taxes de séjour à la nuitée Veysonnaz	41 545.00	55 000.00	50 416.50
Restitution forfaitisation TS commune de Veysonnaz	270 000.00	270 000.00	270 000.00
Taxe de promotion touristique	90 000.00	90 000.00	85 000.00
Annonces brochures	20 580.00	12 000.00	18 295.00
Autres produits de l'information et des animations	4 102.22	8 750.00	16 338.00

COMPTE	DÉPENSES 2019	BUDGET 2020	DÉPENSES 2020
<b>Charges</b>	<b>555 500.62</b>	<b>555 093.00</b>	<b>568 529.42</b>
Charges de personnel	209 585.11	250 000.00	245 317.15
Salaire et charges sociales	204 699.43	245 000.00	240 471.30
Formation et autres charges du personnel	4 885.68	5 000.00	4 845.85
Charges d'exploitation et d'administration	50 317.25	66 706.00	64 366.60
Charges des locaux	29 256.00	29 256.00	29 256.00
Charges d'entretien et électricité	2 396.35	3 700.00	1 474.55
Assurances diverses	1 387.05	1 750.00	1 382.45
Charges de bureau et d'administration	7 646.95	22 000.00	18 507.35
Charges informatiques	9 630.90	10 000.00	13 746.25
Charges opérationnelles	288 471.90	230 387.00	220 546.42
Publication, matériel d'information et site internet	42 796.40	23 920.00	33 214.25
Animations, manifestations et Sun&Fun	68 592.44	47 750.00	45 083.91
Matériel promotionnel, merchandising et traductions	11 473.66	4 500.00	7 262.57
Produits touristiques	19 436.45	2 600.00	2 600.80
Sponsoring, cotisations et dons	31 721.10	26 100.00	16 020.80
Marketing	94 961.05	86 517.00	87 721.40
Aménagements touristiques	19 490.80	39 000.00	28 642.69
Charges financières	7 126.36	8 000.00	30 299.25
Amortissements	0.00	0.00	8 000.00
<b>Résultats</b>	<b>2 128.10</b>	<b>657.00</b>	<b>1 246.53</b>

## COMMENTAIRES

L'année 2020 rime avec Covid-19 les finances en font l'écho que ce soit dans les produits comme dans les charges.

### Produits

#### TAXES DE SÉJOUR

Les produits relatifs aux taxes de séjour représentent 89% de nos recettes annuelles soit 15% de plus par rapport à 2019 (74%). Cette augmentation s'explique par l'exploitation sur 10.5 mois de l'hôtel Chalet Royal (fermeture de mi-mars à fin avril en raison du Covid) qui avait été exploité seulement 7 mois en 2019 et la bonne fréquentation des Suisses durant l'été qui ont joué le jeu des vacances en Suisse.

Le rapport entre les taxes forfaitisées et les taxes non forfaitisées reste identique à 2019 avec 61% pour les taxes de séjour forfaitisées (idem en 2019) et 13% pour les taxes non forfaitisées (12% en 2019).

#### TAXE DE PROMOTION TOURISTIQUE

Le montant de la TPT est en légère diminution par rapport à l'exercice précédent.

#### AUTRES PRODUITS

Quatre fois plus d'entrée qu'en 2019 en raison principalement à la participation de certains hébergeurs au club d'animation Sun&Fun. Cette participation leur permet de proposer la totalité des animations enfants (transport en sus) et certaines animations pour adultes incluses dans la location.

### Charges

#### SALAIRES ET CHARGES SOCIALES

Augmentation à ce poste par rapport à l'exercice précédent, somme qui avait été budgétisée. Engagement d'une responsable offre et vente en collaboration avec Nendaz Tourisme (80% à Nendaz et 20% à Veysonnaz). Nous avons également formé deux stagiaires pré-études HES de la région (stage à réaliser pour valider leur entrée à la Haute Ecole de Tourisme à Sierre) pendant cet exercice, une personne durant 10 mois et une deuxième durant 3 mois.

#### CHARGES DE BUREAU ET D'ADMINISTRATION

Plus de dépenses réalisées par rapport à 2019 en raison du réaménagement du bureau d'accueil, ces travaux avaient été budgétisés.

#### PUBLICATION, MATÉRIEL D'INFORMATIONS ET SITE INTERNET

L'augmentation des dépenses par rapport au budget s'explique par la refonte du Veysonnaz Info en brochure annuelle (auparavant bisannuelle) qui avait été budgétisée en dessous des coûts réels et la communication de certains produits comme le Yoga break qui a été conçu de toute pièce ou le Sun&Fun qui a été optimisé pour les hébergeurs participants.

#### ANIMATIONS, MANIFESTATIONS ET SUN & FUN

Baisse des coûts à ce poste par rapport à 2019 en raison de l'arrêt des animations et manifestations dès le 13 mars 2020. Mais montant proche du chiffre budgétisé en raison principalement de la Nuit du Feu événement organisé en collaboration avec NVRM dont l'idée a émergé en cours d'exercice donc non budgétisé (CHF 8 317.75) et le Sun&Fun qui avait été budgétisé CHF 5 989.81 en dessous des coûts réels.

#### SPONSORING, COTISATION ET DONS

Baisse des coûts à ce poste par rapport à 2019 en raison de l'arrêt des manifestations dès le 13 mars 2020.

#### AMÉNAGEMENTS TOURISTIQUES

Les CHF 15 000.- prévus pour l'étude du projet VTT et son homologation n'ont pas été utilisés. Nous avons en revanche utilisé CHF 4 326.90 pour la création du rando track de l'Ours.

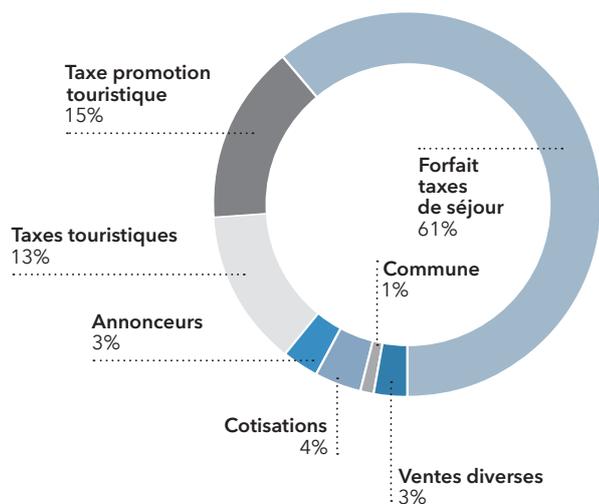
#### CHARGES FINANCIÈRES

La différence entre le montant budgétisé et les comptes 2020 s'explique par le solde des factures ouvertes (taxes de séjour du précédent exploitant 2018 non reversées et mise en faillite) du Chalet Royal (CHF 23 153.50) qui ont été passées en perte sur client mettant le compte de cet hôtel à 0.

#### AMORTISSEMENTS

L'exercice 2020 a fait l'objet d'amortissement à hauteur de CHF 8 000.-. Faisant passer le jardin d'enfants et la place multisports de CHF 15 000.- à CHF 11 000.- chacun à l'actif du bilan.

## FINANCEMENT DE VEYSONNAZ TOURISME



## COMMENT LE BUDGET DE VEYSONNAZ TOURISME EST-IL INVESTI ?



## BILAN AU 31 OCTOBRE 2020

COMPTES	ACTIF	PASSIF
Caisse	3 720.20	
C.C.P.		147.96
Banque A 0191.51.73	92 079.22	
Débiteurs	119 381.54	
Titre: Golf de Sion	1.00	
Impôt anticipé à récupérer	-	
Actifs transitoires	16 721.96	
Jardin d'enfants	11 000.00	
Place multi-sports	11 000.00	
Site internet	-	
Créanciers		80 626.65
Passifs transitoires		30 380.50
BCV E 0829.49.65		27 794.80
Prêt fixe - BCV K 0877.74.76		92 500.00
Provisions		
Bénéfice / Déficit reporté		21 207.48
<b>Totaux</b>	<b>253 903.92</b>	<b>252 657.39</b>
Résultat de l'exercice		1 246.53

## BUDGET 2021

COMPTE	BUDGET 2021
<b>Produits</b>	<b>630 250.00</b>
Cotisation membre	23 000.00
Cotisation commune	7 500.00
Restitution forfaitisation TS commune de Nendaz	75 000.00
Restitution des taxes de séjour à la nuitée Nendaz	11 500.00
Taxe de séjour propriétaire, locataire et hébergement commune de Sion	13 500.00
Produits des taxes de séjour à la nuitée Veysonnaz	50 000.00
Restitution forfaitisation TS commune de Veysonnaz	270 000.00
Apport commune de Veysonnaz	80 000.00
Taxe de promotion touristique	70 000.00
Annonces brochures	12 000.00
Autres produits de l'information et des animations (Sun&Fun)	7 750.00
Soutien NPR écosystème digital	10 000.00
<b>Charges</b>	<b>628 116.00</b>
Charges de personnel	237 500.00
Salaire et charges sociales	230 000.00
Formation et autres charges du personnel	7 500.00
Charges d'exploitation et d'administration	64 206.00
Charges des locaux	29 256.00
Charges d'entretien et électricité	3 700.00
Assurances diverses	1 750.00
Charges de bureau et d'administration	12 000.00
Charges informatiques	17 500.00
Charges opérationnelles	318 910.00
Publication, matériel d'information et site internet	63 500.00
Animations, manifestations et Sun&Fun	42 400.00
Matériel promotionnel, merchandising et traductions	6 700.00
Produits touristiques	7 400.00
Sponsoring, cotisations et dons	26 850.00
Marketing	80 000.00
Aménagements touristiques	92 060.00
Charges financières	7 500.00
<b>Résultats</b>	<b>2 134.00</b>



# Rapport de l'organe de révision

## RAPPORT DES VERIFICATEURS DES COMPTES EXERCICE 2019/20

A l'assemblée générale ordinaire de la Société de développement de Veysonnaz et environs.

En notre qualité de vérificateurs, nous avons contrôlé les comptes annuels 2019/2020 préparés par la direction.

A l'issue de nos vérifications, nous avons constaté que :

1. Le bilan qui se monte à CHF 253'755.96 met en évidence un capital de CHF 22'454.01. Ce montant comprend le capital reporté de CHF 21'207.48 ainsi que le bénéfice de CHF 1'246.53 pour l'exercice 2019/20.
2. Le compte de fonctionnement de l'exercice 2019/20 indique de façon adéquate l'origine des ressources et l'emploi qui en a été fait.
3. Sur la base des sondages effectués, les écritures enregistrées sont appuyées par des justificatifs comptables.
4. Les actifs jardin d'enfants et place multisports ont fait l'objet d'amortissement à hauteur de CHF 4'000.- chacun, mettant les amortissements à CHF 8'000.- pour cet exercice.

Nous vous recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous ont été soumis et de donner décharge ainsi aux organes responsables.

Veysonnaz, le 20 mars 2021

Gustave Grether



Pierre-Alain Lathion



## Remerciements aux membres

Continuons à tous unir nos engagements avec énergie pour relever le défi et poursuivre le développement touristique de la région.

Veysonnaz Tourisme tient à remercier ses 401 membres, privés, commerces de Veysonnaz et de l'extérieur, partenaires, sympathisants, pour leur soutien renouvelé.



62km/h

  
DYNASTAR

YOUR PHOTO  
[www.skiline.cc](http://www.skiline.cc)



[www.veysonnaz.ch](http://www.veysonnaz.ch)