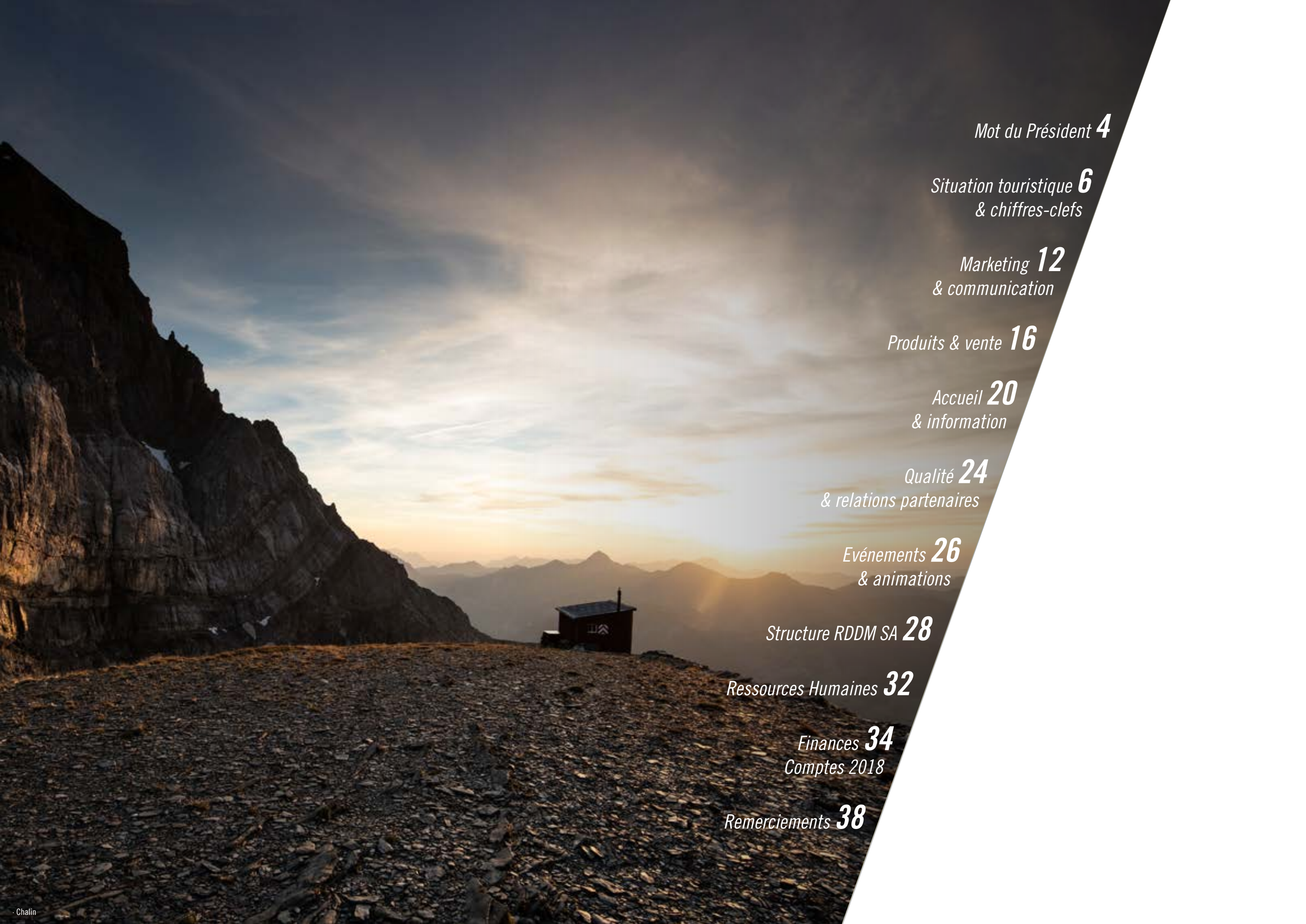


RAPPORT DE GESTION 2018

01.01.2018 › 31.12.2018



Mot du Président **4**

Situation touristique **6**
& chiffres-clefs

Marketing **12**
& communication

Produits & vente **16**

Accueil **20**
& information

Qualité **24**
& relations partenaires

Evénements **26**
& animations

Structure RDDM SA **28**

Ressources Humaines **32**

Finances **34**
Comptes 2018

Remerciements **38**

1 MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2018 représente le 1er exercice complet pour Région Dents du Midi SA.

Cet exercice a été jalonné par différents temps forts, à commencer par le **lancement officiel de la destination**, dans le cadre du 7Peaks Riverstyle de Morgins. Cette étape fut couronnée de succès et depuis les équipes travaillent à faire connaître la marque Région Dents du Midi et à la positionner comme destination à part entière dans le paysage touristique valaisan, suisse et international.

Pour ce faire, nous pouvons nous appuyer sur une **offre importante – tant en qualité qu'en quantité - d'événements et d'animations** qui ont pour ambition de faire vivre les 6 villages-stations, tout au long de l'année. La fréquentation constatée sur nos animations nous conforte dans le sentiment que le chemin suivi est le bon.

Une autre composante essentielle de l'offre touristique repose sur **la création et le développement de produits**. Un effort particulier a été mis sur cet axe en 2018, tant sur le Multi Pass (qui pour la première fois) était remis à tous les assujettis à la Taxe de séjour, que sur les autres produits créés et développés par Région Dents du Midi SA (Trophée des Alpes, Grand 8, etc.).

La **qualité de nos prestations** a été au centre de nos préoccupations et nous sommes fiers de pouvoir désormais arborer le label **Valais excellence**, signe de notre engagement pour un **développement durable** de nos activités et une **amélioration constante** de nos produits et services. En parallèle, nous avons multiplié les rencontres avec les acteurs de la Région afin de pouvoir cerner au mieux leurs attentes et les accompagner au besoin.

Dans cette même dynamique de rapprochement avec nos partenaires et clients et dans le but d'offrir un meilleur service de proximité, nous avons mis en circulation l'**Info Truck**. La phase de test menée durant l'hiver nous a permis de mieux identifier les demandes, avec à la clé une stratégie qui sera amenée à évoluer dans le temps.

Cet exercice 2018 se boucle sur un **résultat positif**. Il était essentiel que les budgets soient respectés afin que le professionnalisme dont nos équipes font preuve sur le terrain se reflète également dans des comptes équilibrés.

Je tiens ainsi à **remercier ici toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs** de Région Dents du Midi SA pour leur formidable engagement et toute l'énergie qu'ils ont déployée pour atteindre les objectifs fixés par le Conseil d'Administration. Ma reconnaissance s'adresse aussi à mes collègues du Conseil pour le soutien apporté.

Raymond Carrupt, Président du Conseil d'Administration

La Région Dents du Midi se positionne ainsi : espace touristique alpin, facilement accessible, situé au sein des Portes du Soleil, proposant à ses hôtes des activités sans frontière au travers d'expériences sportives de tous niveaux, de bien-être et de détente en privilégiant la valorisation des ressources paysagères, naturelles et patrimoniales de l'ensemble de la vallée.

Notre charte d'entreprise mentionne les éléments suivants :

NOS VALEURS

Être reconnu comme étant le prestataire de service touristique incontournable de nos partenaires et clients. Être le moteur d'une chaîne de prestations cohérente et de qualité grâce à des actions pragmatiques. Être le garant des émotions véhiculées par la Région auprès de nos hôtes qui y vivent des moments extraordinaires, être une entreprise professionnelle et moderne, responsable et respectueuse de ses engagements.

NOS MISSIONS

Conduire et coordonner l'information et l'accueil auprès des hôtes de la vallée. Assurer la communication, la promotion et la vente des produits touristiques de l'ensemble de la vallée. Mettre en place et gérer un site internet et une place de marché online (hébergements, produits et services). Favoriser les conditions nécessaires à l'amélioration continue de la qualité des prestations offertes aux hôtes. Garantir une animation attrayante et l'organisation d'événements majeurs.

NOS VISIONS

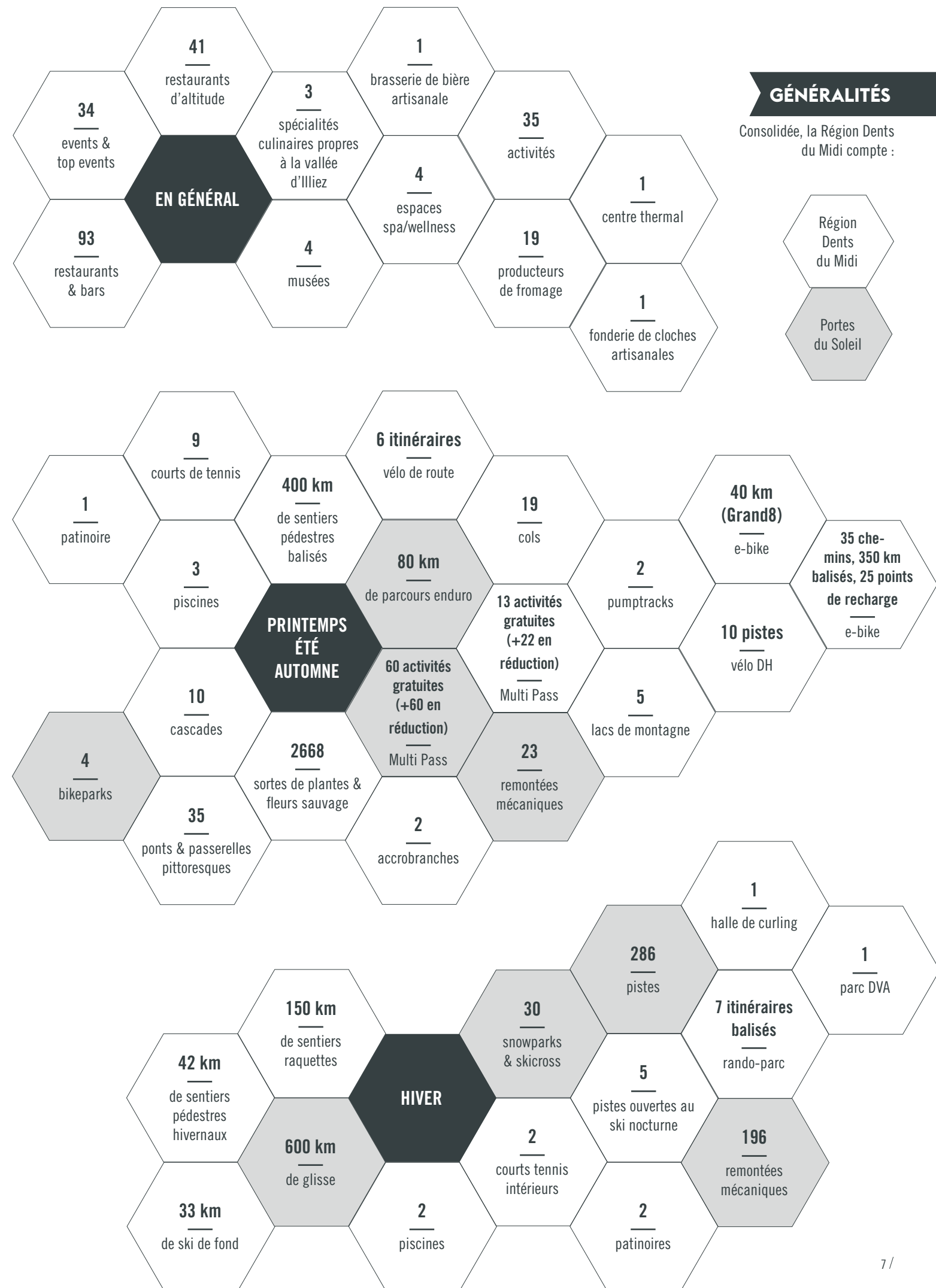
Région Dents du Midi SA est une entreprise de service et de management touristique indépendante, innovante et efficace, orientée vers les besoins et les attentes de ses partenaires et clients. Mandatée par les Communes de la vallée d'Illeiez et des acteurs-clés de la destination, elle développe son positionnement et sa marque sur le plan national et international à moyen terme et génère de la valeur ajoutée pour l'économie régionale à long terme.

L'INTENTION STRATÉGIQUE 2018

de Région Dents du Midi SA se décline de la manière suivante :

THÉMATIQUE	L'INTENTION STRATÉGIQUE
Lignes directrices	› Une vision partagée du tourisme régional › Une stratégie commune, en tenant compte des spécificités locales, propres à chaque station › Des structures de management et de gouvernance
Saisonnalité	Orienté 4 saisons
Type de tourisme	Tourisme de loisirs, d'affaires et de bien-être
Type de marché	Priorité sur le marché suisse et le marché européen + marchés lointains avec partenariats opportuns
Publics cibles	Familles, couples, sportifs individuels et MICE
Expériences	7 expériences (Sports d'Hiver, Aventure, Nature, Culture & Traditions, Détente, Randonnée, Bike)
Promotion	Développement d'un marketing à 360°
Financement	Consolider les recettes existantes et trouver des recettes complémentaires

2 SITUATION TOURISTIQUE & CHIFFRES-CLEFS



HÉBERGEMENTS

Au niveau hébergement, les chiffres suivants ont pu être relevés :

2018	CHAMPÉRY	VLCC	3T-MORGINS	TOTAL
Nombre d'hôtels	9	8	3	20
Nombre de lits hôteliers	501	480	114	1 095
Nombre de résidences secondaires	1 242	1 080	1 672	3 994
Nombre de lits en résidences secondaires	6 270	5118	6 688	18076
Sites d'hébergement de groupes	11	2	9	22
Nombre de lits en logements de groupes	464	118	521	1 103
Nombre de résidences secondaires en location	308	-	585	893
Nombre de lits en résidences secondaires mises en location	1 600	-	2 925	4 525
Résidents à l'année	1 328	1 882	4 698	7 908

Source de données : Communes Champéry, Val-d'Illiez et Troistorrents + centrale de réservation TOMAS

NUITÉES

Au niveau des nuitées, les chiffres consolidés sur les 4 derniers exercices donnent les résultats suivants :

ANNÉE TOURISTIQUE DU 1ER NOVEMBRE AU 31 OCTOBRE												
2014/15					2015/16				2016/17			
	CHAM-PÉRY	VLCC	3T-MORGINS	TOTAL	CHAM-PÉRY	VLCC	3T-MORGINS	TOTAL	CHAM-PÉRY	VLCC	3T-MORGINS	TOTAL
Nuitées hôtelières	52 812	21 510	10 712	85 034	56 825	21 246	9 189	87 260	57 544	22 827	7 392	87 763
Nuitées parahôtellerie	138 701	130 475	173 255	442 431	134 791	131 067	162 572	428 430	129 304	133 671	128 740	391 715
Logement de groupes	29 369	19 284	22 833	71 486	30 196	18 779	23 976	72 951	32 426	13 296	20 431	66 153
Camping	1 812	481	11 189	13 482	1 711	655	10 867	13 233	1 943	1 666	10 200	13 809
Total	222 694	171 750	217 989	612 433	223 523	171 747	206 604	601 874	221 217	171 460	166 763	559 440

Source de données : Communes Champéry, Val-d'Illiez et Troistorrents

ANNÉE CIVILE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018

	CHAM-PÉRY	VLCC	3T-MORGINS	TOTAL
Hôtellerie	52 488	29 117	6 524	88 129
B&B (avec autorisation)	2 288	3 145	3 621	9 054
Camping	2 519	198	317	3 034
Logements de groupes	33 784	9 837	23 050	66 671
Refuges / Cabanes Auberges de jeunesse	2 204	1 430	1 860	5 494
Agences de location immobilières	11 532	36 408	17 708	65 648
Nuitées forfaits R2	299 394	252 900	382 200	934 494
Sous total Hôtelsrie	54 776	32 262	10 145	97 183
Sous total Parahôtellerie	50 039	47 783	42 935	140 847
Sous total Forfaits R2 *	299 394	252 900	382 200	934 494
Total nuitées	404 209	333 035	435 280	1 172 524

Source de données 1 : Communes Champéry, Val-d'Illiez et Troistorrents
* Les nuitées forfaits R2 découlent de la nouvelle méthode de calcul des TS (nbre de m² total / 17 x 50 nuitées)

Evolution nombre de nuitées

Nombre de nuitées non comparables avec les exercices précédents pour les raisons suivantes:

› Année civile à partir de 2018 et non plus «l’année touristique» du 1 novembre au 31 octobre ;

› Pour les nuitées parahôtelières, changement dans la méthode de calcul suite au nouveau règlement de taxes forfaitisation des R2 (voir ci-contre*) ;

› RDDM SA n'encaisse plus directement les taxes, elles sont dorénavant gérées par chaque commune, indépendamment les unes des autres.

La location de biens via les propriétaires R2 demeure pour l’heure dif- ficile à compiler. Voici néanmoins pour 2018 les nuitées collectées par les communes (données manquantes pour la commune de Champéry) :

ANNÉE CIVILE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018			
	CHAM-PÉRY	VLCC	3T-MORGINS
Appartements, chalets en location	-	8 873	2 475

STATISTIQUES NUITÉES & ARRIVÉES HÔTELIÈRES

Par provenance pour les communes de Champéry, Val-d'Illiez et Troistorrents (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018)

Provenance	Nuitées	Arrivées	Durée moyenne de séjour	Part de marché	Evolution 2018 vs 2017
Suisse	39 843	22 093	1.80	47.55%	-4.56%
France	11 486	7 284	1.58	13.71%	2.81%
Allemagne	9 728	2 057	4.73	11.61%	71.04%
Royaume-Uni	6 463	1 908	3.39	7.71%	13.25%
Belgique	6 289	1 927	3.26	7.51%	16.18%
Pays-Bas	2 539	659	3.85	3.03%	24.40%
Autres	7 445	2 856	2.61	8.88%	36.82%
Total	83 794	38 784	2.16	100%	-

Source de données 2 : OFS - Statistique HESTA



Sur le tour des Dents du Midi

BILAN DES NUITS HÔTELIÈRES 2018 EN VALAIS

de janvier à décembre 2018

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

2018		
Marché suisse	marchés de proximité (europe)	marchées lointains
53.45%	31.05%	15.5%
2017		
54.4%	30.9%	14.7%

Source de données : Valais Wallis Promotion

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE PAR PAYS

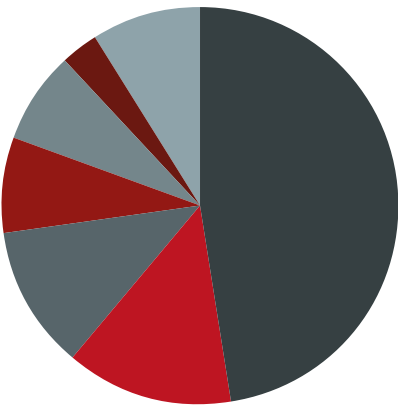
MARCHÉ SUISSE	MARCHÉS DE PROXIMITÉ (EUROPE)	MARCHÉES LOINTAINS
Suisse +3.38% 2 207 125 nuitées, 53.45% PDM* Durée moyenne du séjour 2.2 nuits	Allemagne +7.11% 324 649 nuitées, 7.86% PDM Durée moyenne du séjour 3.2 nuits	Etas-Unis +17.13% 181 814 nuitées, 4.4% PDM Durée moyenne du séjour 2.3 nuits
	Bénélux +7.46% 257 750 nuitées, 6.24% PDM Durée moyenne du séjour 4.2 nuits	Chine +25.45% 59 988 nuitées, 1.45% PDM Durée moyenne du séjour 1.6 nuits
	Grande-Bretagne +0.97% 220 019 nuitées, 5.33% PDM Durée moyenne du séjour 3.4 nuits	Russie +2.96% 42 148 nuitées, 1.02% PDM Durée moyenne du séjour 4.4 nuits
	France +2.27% 175 381 nuitées, 4.25% PDM Durée moyenne du séjour 2.1 nuits	Canada +4.41% 24 244 nuitées, 0.59% PDM Durée moyenne du séjour 2.8 nuits
	Pays nordiques +13.94% 66 299 nuitées, 1.61% PDM Durée moyenne du séjour 3.2 nuits	Brésil +8.02% 14 925 nuitées, 0.36% PDM Durée moyenne du séjour 2.7 nuits

*part de marché en Valais

Source de données : Valais Wallis Promotion

PROVENANCE DES CLIENTS

pour les communes de Champéry, Val-d'Illiez et Troistorrents (de janvier à décembre 2018)



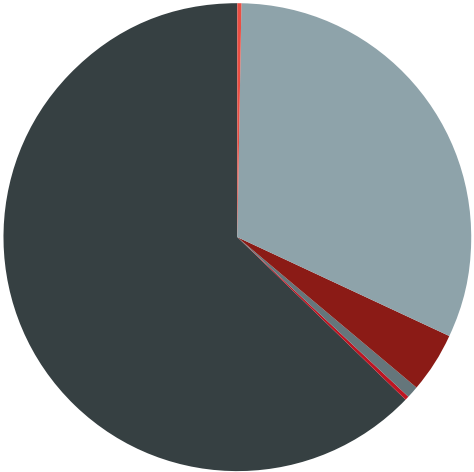
- Marchés**
- 47.55% - Suisse
 - 13.71% - France
 - 11.61% - Allemagne
 - 7.71% - Royaume-Unis
 - 7.51% - Belgique
 - 3.03% - Pays-Bas
 - 8.88% - Autres

Source de données : OFS Statistique HESTA

TRANSACTIONS VIA LA CENTRALE DE RÉSERVATION

	2018	
	Unité	CA
RDDM hébergements	6 369	330 042.25 CHF
RDDM billets	1 384	44 490.50 CHF
RDDM forfaits	90	9 627.50 CHF
RDDM shop	39	617.00 CHF
Booking	9 103	653 615.08 CHF
Venere	47	3 365.20 CHF
Global	17 032	1 041 757.53 CHF

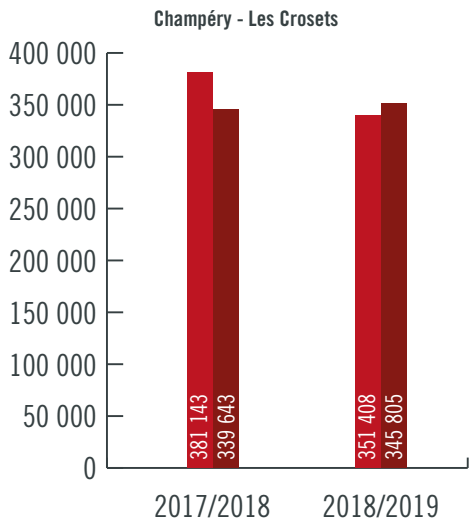
Source de données : extraction TOMAS



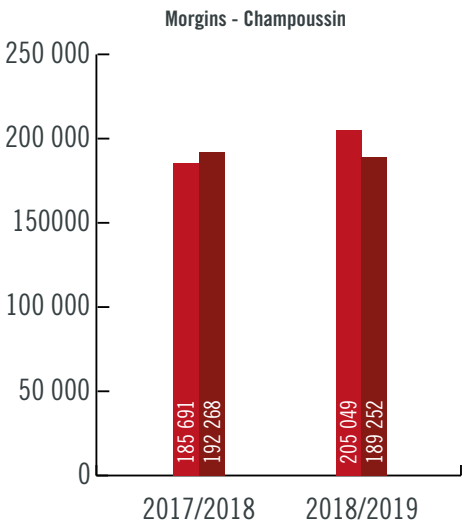
Nuitées

- 62.74% - booking
- 31.68% - rddm hébergements
- 4.27% - rddm billets
- 0.92% - rddm forfaits
- 0.32% - venere
- 0.06% - rddm shop

ÉVOLUTION DES JOURNÉES SKIEURS



- journées skieurs
- premières entrées



- journées skieurs
- premières entrées

Les journées skieurs sont liées à la vente. Un forfait 4 jours = 4 journées skieurs, un forfait saison = 25 journées skieurs.

Les premières entrées sur le domaine sont liées au premier passage réalisé dans la journée par un skieur. Le skieur peut provenir de n'importe quel point d'accès, également en provenance d'Avoriaz.

Source de données : Portes du Soleil Suisse SA / Téléchampéry-Crosets Portes du Soleil SA



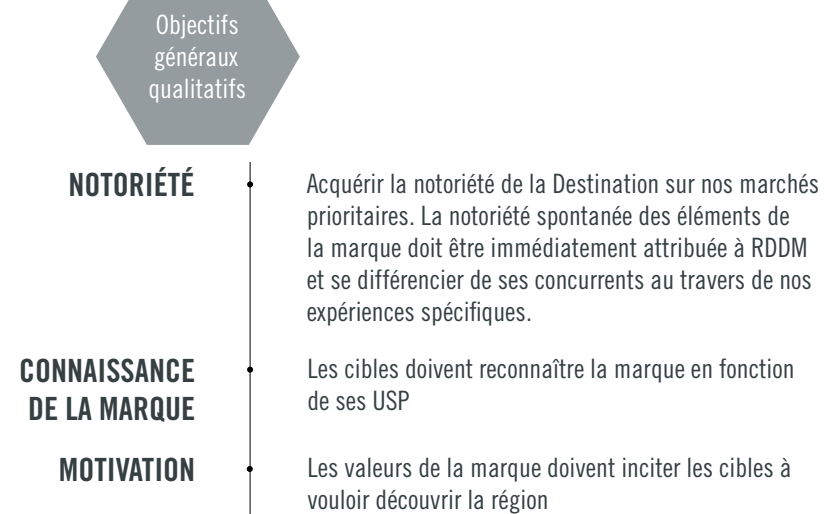
Troistorrents

3 MARKETING & COMMUNICATION

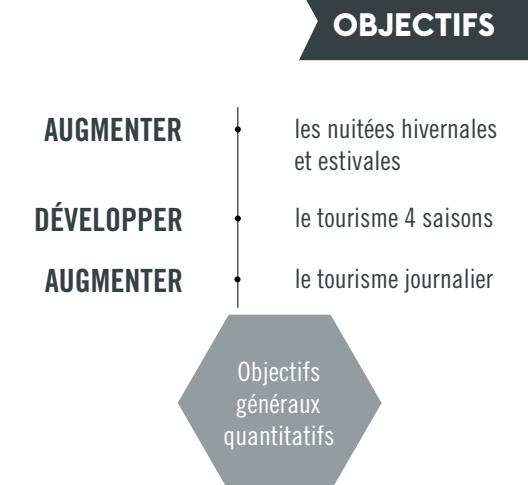
MISSIONS

Selon les statuts de Région Dents du Midi SA, la mission principale du département marketing est **d'assurer la communication, la promotion et la vente des produits** de l'ensemble de la destination.

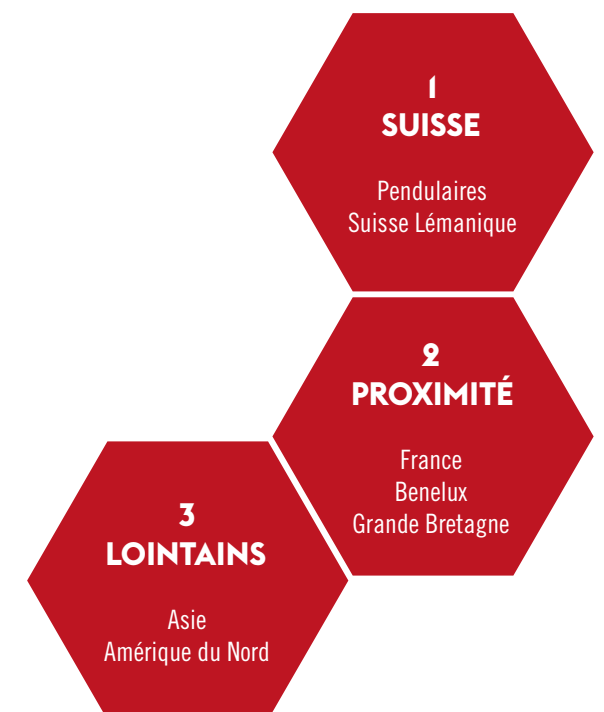
DIGITAL	- Développement du site internet - Gestion des réseaux sociaux - Création et diffusion de newsletters - Développement de supports digitaux
PROMOTION	- Campagnes promotionnelles 360° - Publicité - Présence sur salons (B2B et B2C)
MÉDIA	- Rédaction et envoi de communiqués de presse - Organisation et gestion accueils presse traditionnelle et blogueurs - Création et actualisation du dossier de presse RDDM - Organisation de conférences de presse
PRODUCTION	- Branding / merchandising - Production de contenus photos et vidéos - Création de supports promotionnels (brochures, flyers...)
SPONSORING	- Analyse des demandes soumises et prise de décision - Etablissement des contrats de partenariat + suivi



PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



PRIORISATION MARCHÉS

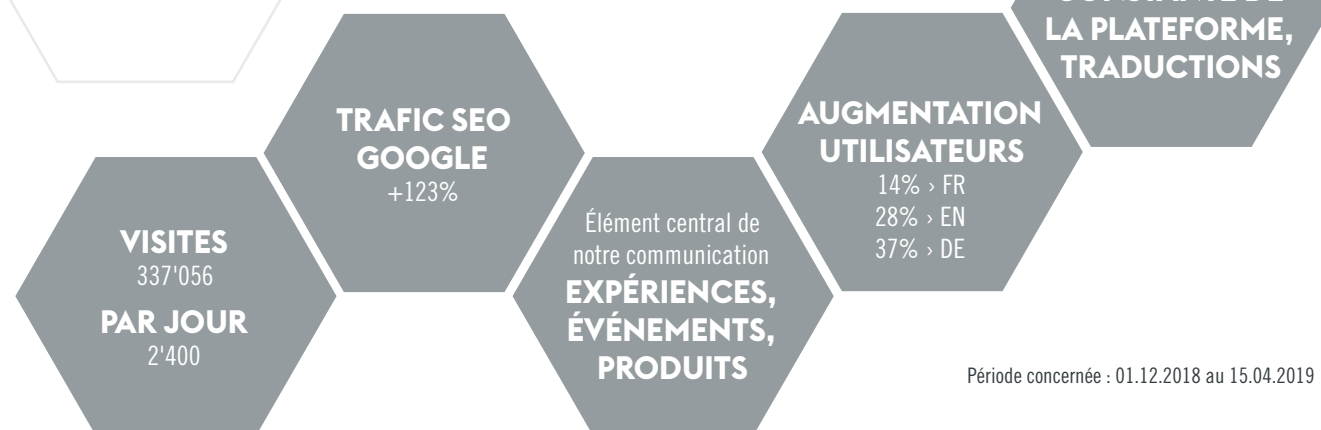


SITE INTERNET

regiondentsdumidi.ch



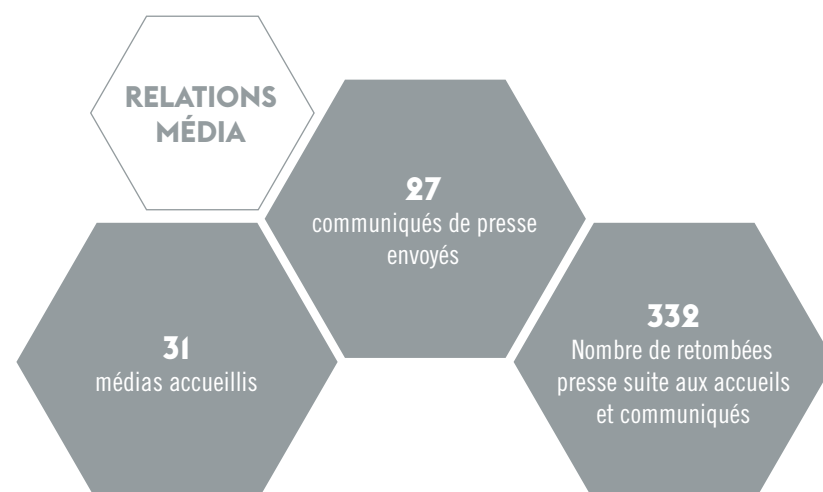
Le site internet pilote regiondentsdumidi.ch a été lancé dans le même temps que la destination, le 30 mars 2018. Ce site a été pensé pour un usage aussi bien desktop que mobile (téléphone) et le contenu a été repris de l'ancienne plateforme ski-and-bike.ch et complété par des éléments liés à nos 7 expériences majeures.



RÉSEAUX SOCIAUX

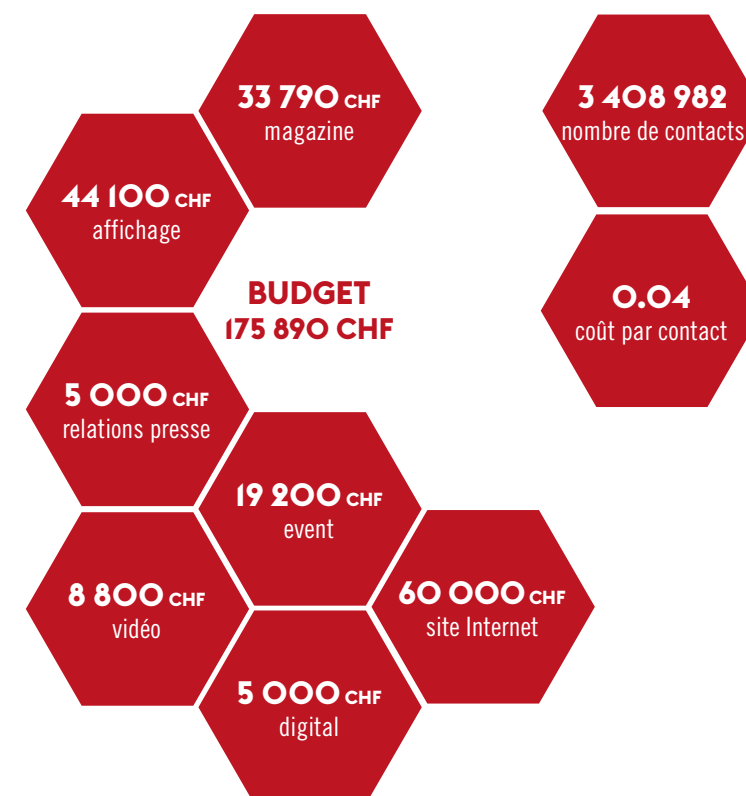
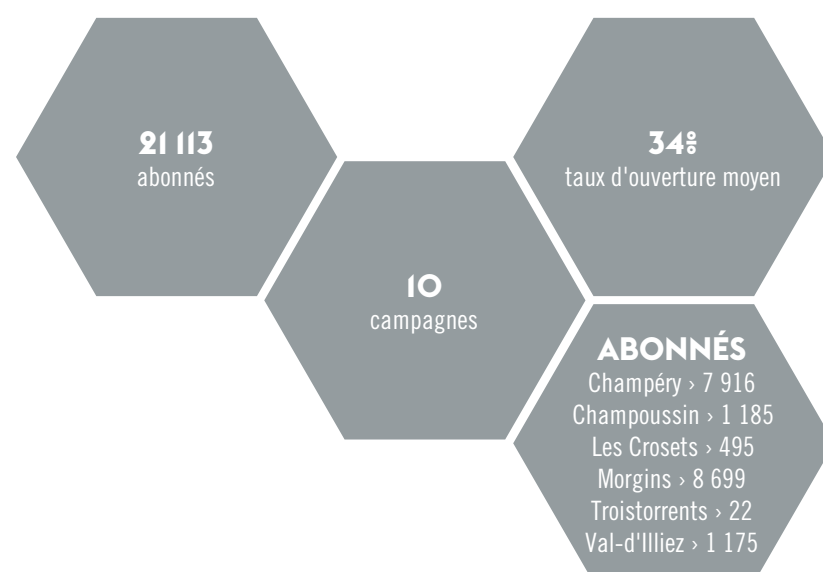
Le basculement des comptes Facebook, Instagram et Twitter précédemment gérés par les offices du tourisme sous une seule et même entité nous permet désormais de communiquer d'une seule voie et de nous adresser à une audience plus importante.

En parallèle, le groupe privé Facebook « Partenaires touristiques de Région Dents du Midi » permet d'informer de manière régulière les acteurs de la destination sur les activités de RDDM SA.



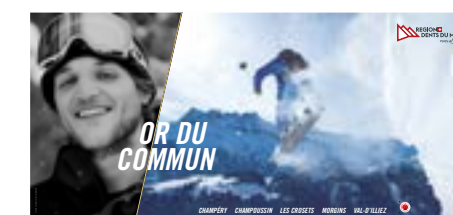
NEWSLETTERS

RDDM SA mène différentes campagnes d'emailing tout au long de l'année. Outre les envois mensuels à notre base de données clients, des newsletters sur des thèmes spécifiques (vélo, rando, prévente) sont envoyés de manière ponctuelle.

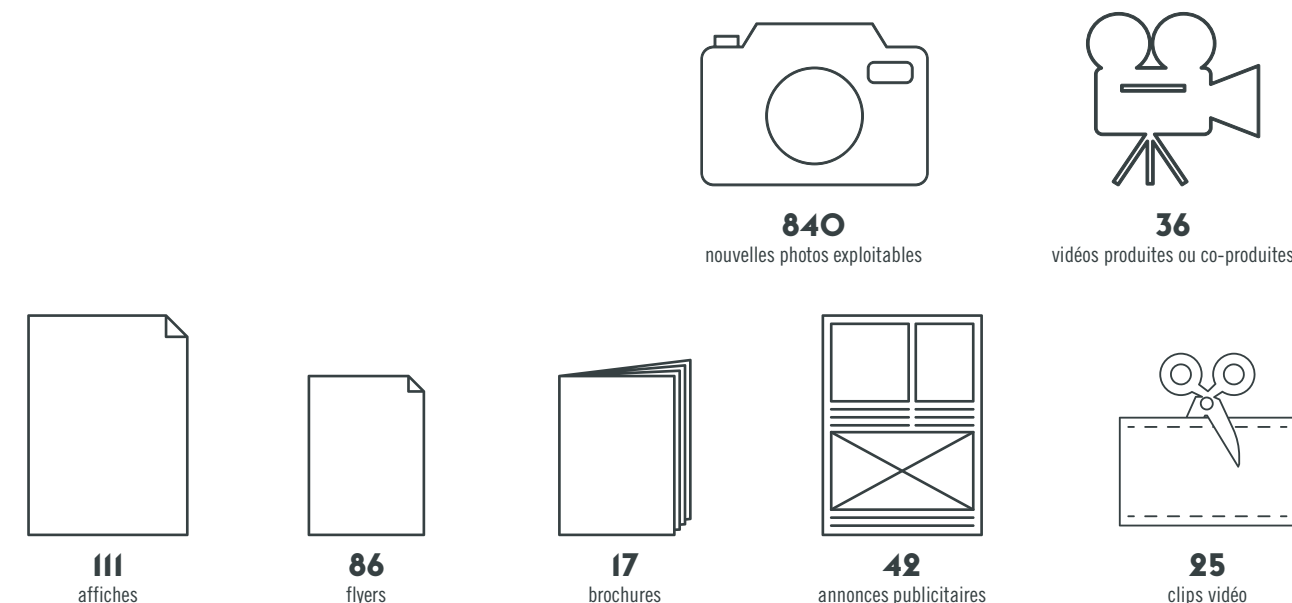


LANCEMENT DE LA MARQUE

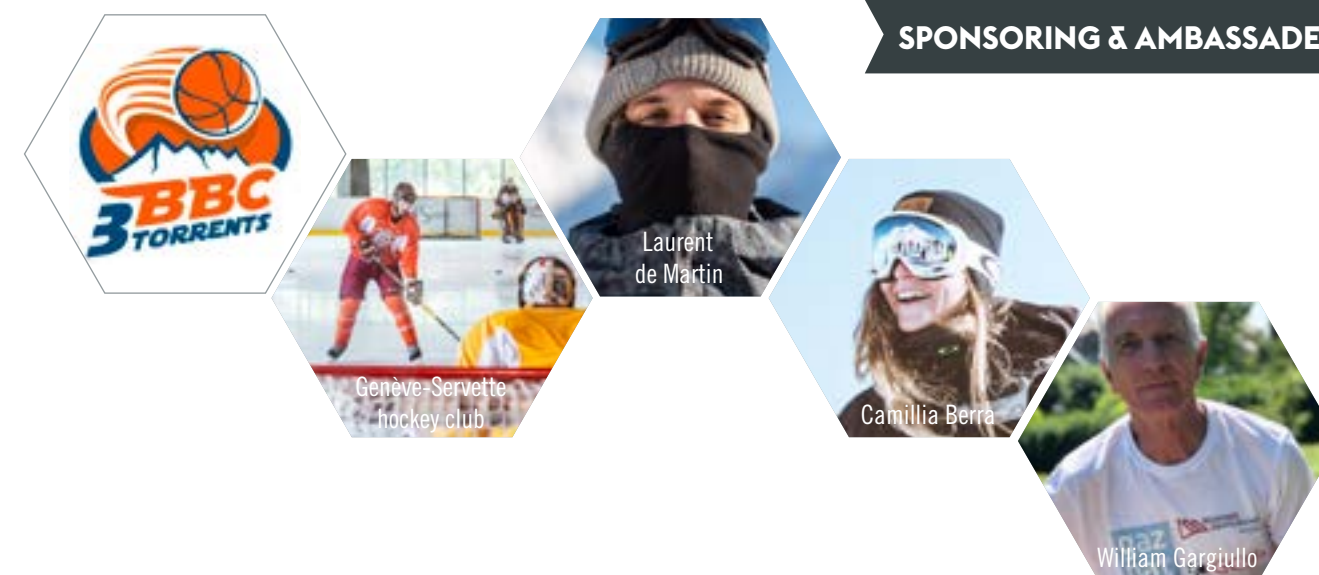
Le lancement officiel de Région Dents du Midi s'est effectué dans le cadre du 7Peaks Riverstyle, les 30 & 31 mars 2018. Ce lancement a été également soutenu par une campagne de promotion locale baptisée « Or du Commun » destinée à faire connaître la nouvelle identité.



PRODUCTIONS



SPONSORING & AMBASSADEURS



/ 4 PRODUITS & VENTE /

FICHES ACTIVITÉS



Un présentoir de fiches d'activités est en place dans nos bureaux d'information de la destination ainsi qu'auprès de certains partenaires. Le but est de promouvoir l'ensemble des atouts de notre région et inciter nos hôtes à se déplacer dans la Vallée d'Ille. Ne manquez pas l'occasion d'obtenir un support ludique permettant à vos clients un accès simple à l'ensemble des activités de notre région.

Snukr est une application mobile et un site permettant de créer des parcours personnalisés, de les partager, mais aussi d'en découvrir proches de vous et ailleurs, en lien avec vos préférences et envies du moment. Vous pouvez consulter les itinéraires pédestres de la destination et y suggérer des points d'intérêt :

- › Dans nos trois offices, via la borne tactile avec la possibilité d'imprimer le parcours en PDF
- › Sur le site internet
- › Sur les mobiles via l'application (Google Play & App Store)

BORNES SNUKR



PACKAGES ÉTÉ 2018



PACKAGES HIVER 2018/19



MULTI PASS SAISON ÉTÉ 2018

**MULTI
PASS**

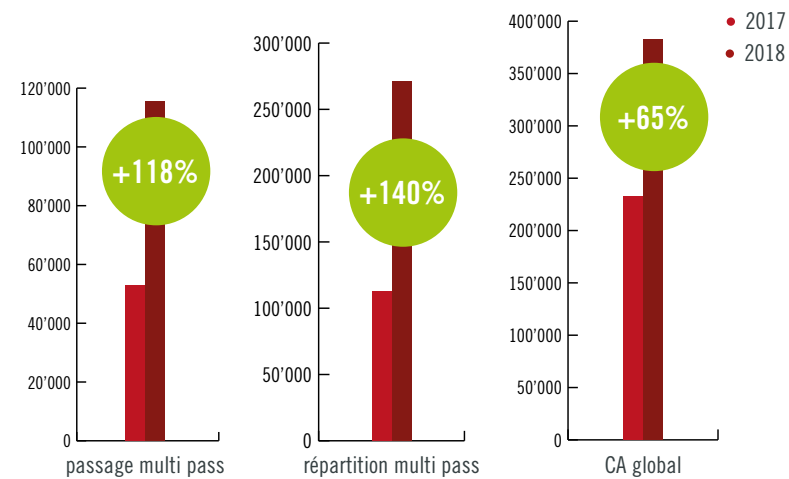
226'358
passages
+114%

12'644
multi pass
distribués

374'039€
de CA global
+64%

273'033€
après répartition
+140%

Produit concurrentiel offrant une visibilité renforcée ainsi qu'une meilleure qualité de service pour consolider l'expérience client, le Multi Pass est entièrement inclus dans le cadre du paiement de la taxe de séjour. Il donne accès sans limite, du 9 juin au 9 septembre 2018, à plus de 60 activités dans les 12 stations-villages des Portes du Soleil



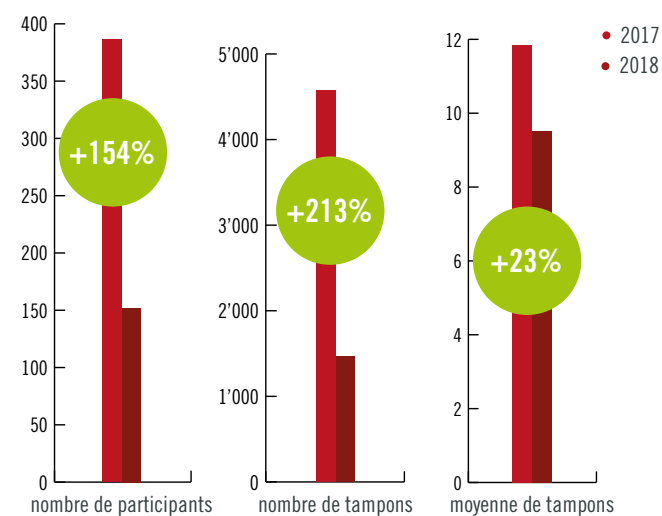
TROPHÉE DES ALPAGES



253 TAMPONS
distribués par la
cantine sur coux

83
participants

permet de découvrir, tout en s'amusant, à pied, en VTT ou en e-bike, les paysages, terrasses et saveurs de nos alpages entre Champéry, Val-d'Illiez, Les Crosets, Champoussin et Morgins. 3ème édition du 9 juin au 30 septembre 2019.



Champoussin

5 ACCUEIL & INFORMATION

MISSIONS

En fonction des spécificités et de la notoriété touristique du territoire et de la destination, les bureaux d'information RDDM SA remplissent plusieurs missions de proximité au service des visiteurs et de la population locale, en collaboration étroite avec la collectivité locale et les socio-professionnels du tourisme.

- › Donner des conseils éclairés aux visiteurs et aux habitants
- › Collecter, trier et hiérarchiser l'information touristique : connaissance fine de l'offre du territoire, organisation de bases de données
- › Accueillir physiquement, par téléphone, par correspondance, virtuellement et en mobilité les visiteurs, mais aussi la population locale

- › Développer des outils de diffusion de l'information pour faciliter le séjour à toutes les étapes (avant, pendant et après) et pour mieux diffuser l'offre touristique et commerciale du territoire
- › Organisation de billetteries diverses
- › Réalisation de brochures diverses



BROCHURE D'APPEL



La brochure s'adresse principalement aux TO, médias, et clients préparant leur séjour. Objectifs : donner au client en quête d'un lieu de villégiature un aspect émotionnel qui suscite son intérêt. L'important est de démontrer l'attractivité de notre région toute l'année durant (cross season). La brochure met en avant les éléments suivants :

- › La destination : 3 communes pour 6 stations-villages
- › Nos 7 motifs de voyage (vélo, randonnée, détente, ski et sports d'hiver, aventure, nature, culture et traditions)
- › Un tourisme orienté quatre saisons

Le guide pratique hiver 2018-2019 renseigne le client sur les possibilités d'activités et lui donne toutes les informations utiles à son séjour, de manière factuelle. Agenda, annuaire, prix, horaires et bons plans constituent l'essentiel de son contenu. Les rubriques sont d'abord structurées par thématiques, puis par stations. Objectifs : Faire découvrir | Renseigner | Donner des idées.

GUIDE PRATIQUE



INFO TRUCK



Au départ des remontées mécaniques ou sur certaines manifestations, l'hyper personnalisation d'un OT mobile (Info Truck), en lien avec l'identité de notre territoire, se veut être un vecteur d'image fort, permet d'augmenter notre capital sympathie et de penser l'accueil sur le territoire intercommunal dans sa globalité. Il permet également d'assurer un point d'information sur les pôles dépourvus d'OT (Champoussin et Crosets).

Les 12'644 Multi Pass distribués aux résidents secondaires en 2018 ont considérablement occupé les collaborateurs du département « Accueil/Information » entre mai et septembre 2018, puisqu'ils étaient chargés d'une part de vérifier que la taxe de séjour était payée (la condition pour pouvoir émettre les Multi Pass), et de l'édition des Multi Pass d'autre part.

MULTI PASS



ECHANGES INTER OT



Les connaissances et les compétences personnelles contribuent au bon maintien de la qualité du service. Aussi, le collaborateur doit connaître parfaitement la station/destination et avoir expérimenté les activités, raison pour laquelle des échanges de collaborateurs se sont opérés au sein des OT, avec l'implémentation d'un fonctionnement commun aux trois réceptions afin de les faire davantage collaborer.

FORMATION D'APPRENTI



En formant les jeunes, les entreprises assurent le maintien du système suisse de formation professionnelle et assument ainsi une importante responsabilité sociale. Les entreprises qui s'engagent dans la formation croient en leur avenir et en celui de leur secteur d'activité. Elles renforcent ainsi leur image auprès de leur clientèle, de leurs partenaires et du public. 4 collaboratrices de la destination ayant suivi le cursus sont habilitées à la formation d'un apprenti ; 2 d'entre elles ont obtenu ce titre fin 2018.

Contrairement aux idées reçues, les périodes d'entre saison ne sont pas pour les équipes des réceptions des temps de repos. Bien au contraire, il s'agit là de mettre les bouchées doubles afin de préparer la saison à venir. C'est durant cette période que tout le travail de Back Office prend son sens. Le Back Office, à l'inverse du Front Office (partie visible par les hôtes), désigne l'ensemble des parties du système auxquelles l'utilisateur final n'a pas accès. Il s'agit de tous les processus internes nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise (logistique, stocks, mises à jour diverses, etc.).

ADMINISTRATION



· Les Dents du Midi et Les Dents Blanches



· Sur les pistes

/

6

**QUALITÉ
& RELATIONS
PARTENAIRES**

En terme de management de qualité, Région Dents du Midi SA conçoit le développement de la qualité aussi bien pour ses propres prestations et du travail de ses collaborateurs (qualité interne) que pour l'amélioration continue de l'offre touristique auprès de l'hôte et donc de l'organisation des prestations touristiques autour des acteurs (qualité externe).

Un système de management intégré (SMI) a été mis en place au sein de Région Dents du Midi SA afin de répondre aux exigences managériales standards : processus et procédures, respect des règles de travail, analyse des non-conformités, actions correctives, revue de direction.

Orientée vers les besoins et exigences des hôtes, elle vise à favoriser la mise en place de produits et services optimaux susceptibles de satisfaire le client. Les normes de qualité « Quality Our Passion » de Suisse tourisme permettent aux entreprises de s'engager de manière continue pour un service de haute qualité.

- Market intelligence partenaires (attentes, tendances marché...)
- Market intelligence publics cibles
- Proposer des mesures innovantes en matière de qualité de prestations et de services

- Garantir la cohérence des produits/offre touristique en lien avec la stratégie de destination, les attentes des hôtes et de nos partenaires
- Gestion et analyse des non-conformités clients, partenaires et fournisseurs
- Suivi et accompagnement des partenaires selon besoin

- Monitoring des indicateurs de performance
- Contrôle de l'utilisation corporate
- Proposition de mesures d'améliorations

- Mise en place d'une charge de qualité commune à destination des prestataires
- Relations entre les comités des SD
- Organisation de 2 rencontres par année avec les partenaires
- Rédaction et envoi de 4 newsletters partenaires par année
- Gestion du groupe privé Facebook pour les partenaires de la destination
- Sensibilisation des acteurs à notre démarche environnementale (ISO 14'001)



International
Organization for
Standardization



Diagramme hexagonal montrant les outils de gestion de la qualité et de l'expérience client :

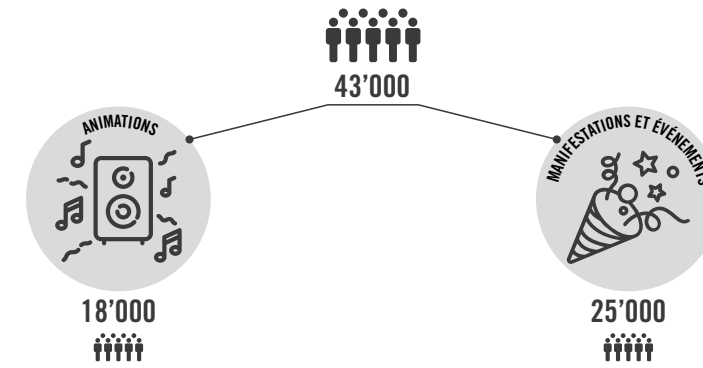
- LEAFLET CULTURE D'ENTREPRISE**
charte qualité interne
- COORDINATION PARTENAIRES CHABLAIS VALAISAN**
pour l'exploitation des outils touristiques du restoroute d'Yverne
- SMI**
système de management intégré
- CERTIFICATION**
ISO 9'001 - 14'001
- PLANIFICATION & RÉALISATION D'AUDITS**
interne & externe
- CERTIFICATION**
Valais excellence
- CERTIFICATION**
quality our passion
niveau III
- RENCONTRES PARTENAIRES**
sur site tout au long de l'année - suivi et accompagnement selon besoin

certification
QIII

JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
---------	---------	------	-------	-----	------	---------	------	-----------	---------	----------	----------

newsletter partenaire #4

7 ÉVÉNEMENTS & ANIMATIONS



HIVER 2018/19



+25%
participation aux animations

50
retours
médiatiques



ORGANISATION
COORDINATION
ÉVÉNEMENTIELLE

SPONSORING
& PARTENARIAT

STATISTIQUES

COMMUNICATION

- Organisation d'événements et d'animations
- Coordination des activités existantes
- Développement de l'offre en lien avec la stratégie de la destination
- Gérer le calendrier général des activités, animations/Events
- Etablir et présenter le rapport biannuel des activités (SD/Direction)
- Gérer une partie de la communication relative aux animations et événements

- Sponsoriser des événements externes
- Soutenir les comités externes qui organisent des manifestations et événements
- Trouver des partenaires qui amènent une plus-value à RDDM

- Analyse des retours / statistiques (indices fréquentations/retombées)
- Compte rendu pour chacun des événements
- Nombre d'animations et événements dans la destination

- Amélioration de la promotion et de la communication des animations et événements

ÉTÉ 2018

L'analyse de fréquentation des événements & animations a été systématisée dès l'hiver 2018/19. Lors de l'été 2018, nous avons procédé à un comparatif uniquement au niveau des inscriptions.

Mise en place d'un support de promotion et de communication à l'échelle de la Région

- › Les grandes dates de la saison à venir
- › Le programme à l'échelle de la Région
- › Mutualisation des forces pour les événements communs (ex : Fête Nationale)
- › Site internet (depuis l'automne 2018)

Facilité de la prise d'inscription

- › Inscription dans tous les bureaux d'information
- › Billetterie et inscription en ligne



par rapport à 2017

+194%

nombre d'inscriptions
aux différentes animations



8 STRUCTURE RDDM SA

COMPOSITION DU CA

Situation au 31 décembre 2018

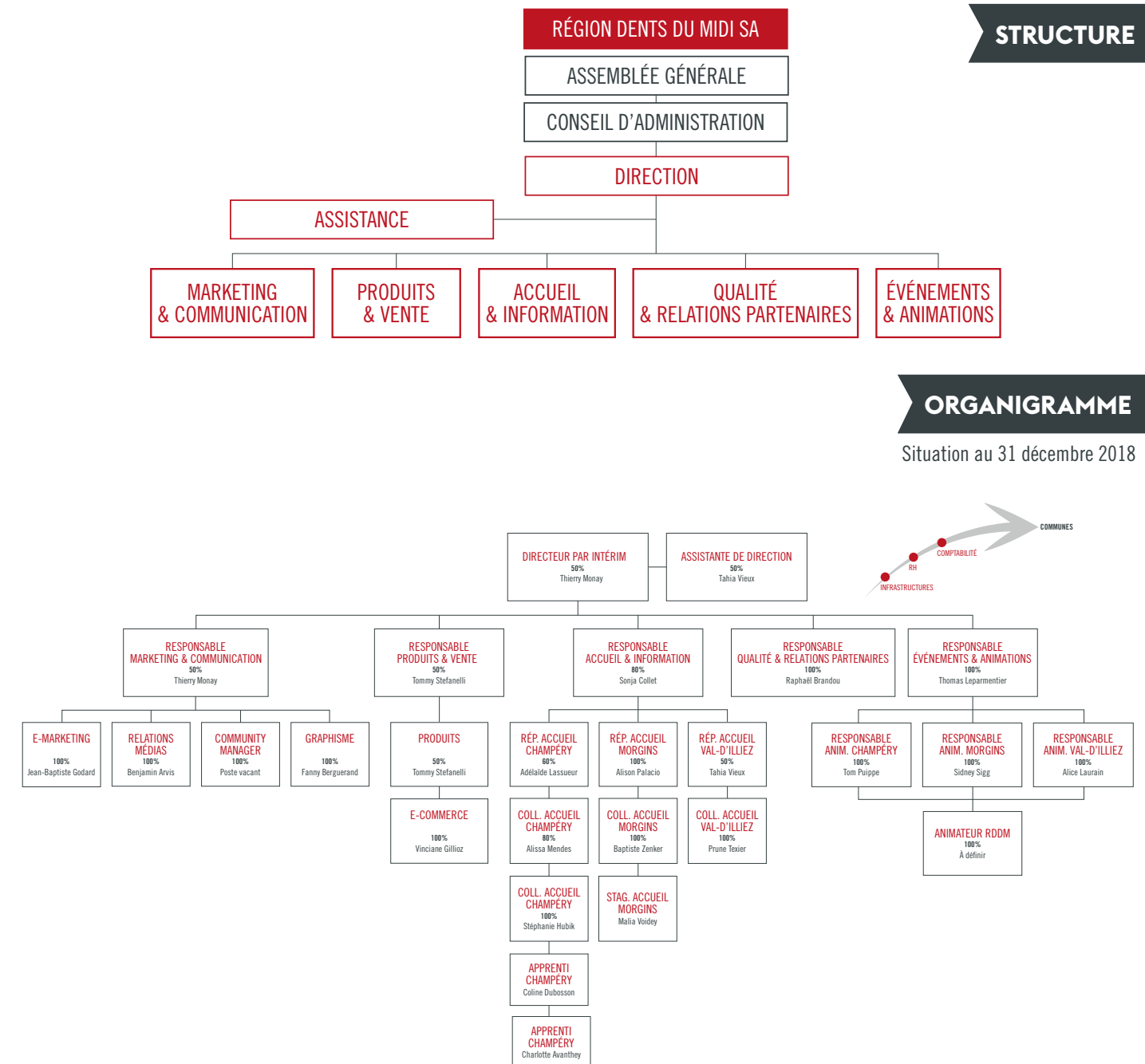


- En 2018, un représentant des remontées mécaniques a rejoint le CA.

STRUCTURE

ORGANIGRAMME

Situation au 31 décembre 2018



LES SERVICES DITS DE SUPPORT INCLUENT

- Les Ressources Humaines avec Hülya Neza, Commune de Champéry
- Les Finances avec Eric Donnet-Monay, Commune de Troistorrents remplacé par Karim Cherif, Commune de Champéry
- Les Infrastructures avec Ismaël Perrin, Commune de Val-d'Illiez

CONCEPT INFRASTRUCTURES

D'AUTRES CONCEPTS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS

Un concept incluant un bureau central de Région Dents du Midi SA qui regroupe l'essentiel de l'équipe ainsi que 3 bureaux d'information et d'accueil est mis sur pied et validé.

ont été établis détaillant analyse, stratégie, plan d'actions et mesures de contrôle sur les piliers principaux de l'entreprise, à savoir :

- Accueil & Information
- Marketing & Communication
- Qualité & Relations Partenaires
- Produits & Vente
- Événementiel



9 RESSOURCES HUMAINES

L'objectif principal des ressources humaines à la création de Région Dents du Midi SA a été de regrouper/fusionner sous la même entité l'ensemble des offices des tourisms de la Vallée d'Illiez en intégrant les départements accueil, animation, marketing, produit, promotion et qualité, tout en conservant l'effectif existant. Etapes pour arriver avec succès à cet objectif :

Définir et valider les besoins de la nouvelle entité :

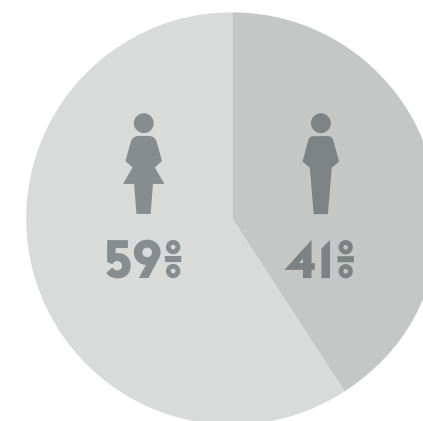
- › Séances d'information au personnel
- › Entretiens individuels
- › Etat des lieux de l'existant de chaque entité
- › Comparer cet état des lieux aux besoins définis
- › Regroupement des contrats (juridiques et psychologiques)

OBJECTIFS PRINCIPAUX & FUTURS

› Appliquer la politique de gestion des ressources humaines fixée par la direction. Analyser les besoins humains de l'entreprise. Assurer le suivi administratif des salariés (congé, contrats, salaire, maladie, formation etc.)

› Trouver un bon équilibre entre un personnel compétent, motivé au bon moment et au juste coût tout en offrant un emploi et des conditions de travail attractifs

Sur 2018, RDDM SA du 1er janvier au 31 août : **27** collaborateurs (soit **25.9 EPT**)
et du 1 septembre au 31 décembre : **26** collaborateurs (soit **24.9 EPT**)



31.82 ANS

Age moyen des collaborateurs

Une équipe jeune, dynamique et prometteuse !

4.03%

Taux d'absentéisme maladie

Taux maladie légèrement élevé mais justifié et maîtrisé.

0.35%

Taux d'absentéisme accident

› Accompagner la réorganisation de manière bienveillante tout en préservant un bon climat de travail

› Informer et transmettre un feed-back régulier en fonction de l'évolution

› Intensifier la collaboration entre les entités

› Uniformiser la gestion RH pour l'ensemble de l'organisation

› Gérer les compétences

› Soutenir et conseiller



En direction du Refuge de Chalin

10 FINANCES

COMPTES 2018

BILAN

BILAN AU
31.12.2018

1	ACTIFS	1 074 947.31
100	Liquidités	808 269.93
1000	Caisse	21 013.55
1020	Banque	782 256.38
1021	Banque - garantie	5 000.00
110	Créances	33 559.70
1100	Débiteurs	37 359.70
1109	Dueroire	-3 800.00
120	Stocks	0.00
1200	Marchandises	0.00
130	Actifs transitoires	203 117.68
1300	Actifs transitoires	203 117.68
150	Immobilisations corporelles	30 000.00
1500	Machines, appareils et mobilier	30 000.00
1530	Véhicules	0.00

2	PASSIFS	1 074 947.31
200	Dettes à court terme	564 157.13
2000	Créanciers	547 094.03
2001	C/C Maxi-Rires	12 833.20
2010	C/C TTS - divers	2 391.00
2020	C/C VDI - divers	720.00
2030	C/C CHY - divers	1 118.90
210	Autres dettes à court termes	10 229.60
2120	C/C VDI - taxes	2 530.70
2130	C/C CHY - taxes	7 698.90
220	Autres dettes à court termes	-3 167.67
2202	Créancier LPP	1 492.20
2210	C/C TTS - SD	2 550.90
2220	C/C VDI - SD	399.05
2230	C/C CHY - SD	-7 609.82
230	Passifs transitoires	359 378.91
2300	Passifs transitoires	359 378.91
280	Capital social	142 000.00
2800	Capital-actions	142 000.00
290	Réserves/bénéfices et pertes	2 349.44
2970	Bénéfice/perte reporté	-34 820.48
2979	Bénéfice/perte de l'exercice	37 169.92

	Accueil	Soutien infrastructures	Animation	Direction	Marketing, E-commerce	Qualité-Controlling	Hors exploitation	Total
Charges diverses	-	45 000.00	-	-	-	-	-	45 000.00
Divers	-	45 000.00	-	-	-	-	-	45 000.00
Charges salariales	509 376.05	-	297 780.93	141 336.23	535 536.26	60 562.94	-	1 544 592.41
Salaires bruts	469 657.00	-	255 164.80	110 766.65	455 432.55	70 716.05	-	1 361 737.05
AVS-AC-AF	42 343.10	-	23 393.40	10 439.75	42 406.35	6 665.25	-	125 247.85
LPP	18 122.20	-	8 936.35	17 221.65	18 973.95	3 879.70	-	67 133.85
AAP-AANP	4 980.25	-	3 858.25	1 350.90	5 554.75	862.35	-	16 606.50
LAMAL	14 432.45	-	4 705.00	2 288.00	8 371.80	1 135.10	-	30 932.35
APG	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres charges	4 201.15	-	1 110.38	-730.72	4 796.86	8 555.99	-	17 933.66
Indemnités assurances	-44 360.10	-	612.75	-	-	-31 251.50	-	-74 998.85

Frais généraux	568 490.26	-	862 067.42	16 887.19	1 399 143.52	17 772.92	59 296.85	2 923 658.16
Administration	415 166.50	-	407 776.06	13 959.79	10 355.77	1 675.02	59 296.85	908 229.99
Téléphone et internet	-	-	-	-	109 358.58	-	-	109 358.58
Cotisations et abonnement	-	-	-	-	-	13 060.00	-	13 060.00
Véhicule	188.15	-	7 099.05	2 927.40	-	-	-	10 214.60
Marchés	-	-	-	-	774 702.07	-	-	774 702.07
Production	-	-	-	-	348 198.24	-	-	348 198.24
Produits	-	-	-	-	33 268.91	-	-	33 268.91
Sponsoring	-	-	-	-	120 490.10	-	-	120 490.10
Divers	17 833.45	-	16 491.40	-	2 769.85	3 037.90	-	40 132.60
Animations été	-	-	151 690.03	-	-	-	-	151 690.03
Animations hiver	-	-	279 010.88	-	-	-	-	279 010.88
Intérêts et frais divers	756.14	-	-	-	-	-	-	756.14
Différence de caisse	-511.75	-	-	-	-	-	-	-511.75
Rabais et frais	-7.80	-	-	-	-	-	-	-7.80
REDIP	115 998.67	-	-	-	-	-	-	115 998.67
Amortissement	19 066.90	-	-	-	-	-	-	19 066.90
Total Charges	1 077 866.31	45 000.00	1 159 848.35	158 223.42	1 934 679.78	78 335.86	59 296.85	4 513 250.57

Recettes générales	-1 077 866.31	-45 000.00	-1 159 848.35	-158 223.42	-1 934 679.78	-78 335.86	-96 466.77	-4 550 420.49
Recettes animations	-	-	-5 137.90	-	-	-	-	-5 137.90
Taxes touristiques et subventions communales	-1 052 392.54	-45 000.00	-1 026 224.83	-158 223.42	-1 727 600.58	-78 335.86	-96 466.77	-4 184 244.00
Divers SD	25 473.77	-	-	-	-	-	-	-25 473.77
Production	-	-	-	-	-178 949.00	-	-	-178 949.00
Eté	-	-	-58 969.27	-	-	-	-	-58 969.27
Hiver	-	-	-59 934.00	-	-	-	-	-59 934.00
Divers	-	-	-9 582.35	-	-28 130.20	-	-	-37 712.55
Total Recettes	-1 077 866.31	-45 000.00	-1 159 848.35	-158 223.42	-1 934 679.78	-78 335.86	-96 466.77	-4 550 420.49
Résultats (négatif=bénéfice)	-	-	-	-	-	-	-37 169.92	-37 169.92



Chapelle des Crossets

Liquidités		MONTANTS AU 31.12.2018
1.	Information sur les principes mis en application dans les comptes annuels. Les présents comptes annuels ont été établis conformément aux directives de la loi suisse, en particulier les art. 957 à 962 du Code des Obligations.	au 31.12.2018
2.	Dette envers l'institution de prévoyance	1 492

Liquidités	
Bénéfice reporté au 01.01.2018	-34 820.58
Bénéfice (perte) net de l'exercice	37 169.92
Total à répartir	2 349.34
Répartition	
Attribution à la réserve générale	-
Dividende	-
P.P. reportés	2 349.34
Total à répartir	2 349.34

RÉPARTITIONS PAR COMMUNES

Recettes	TTS	VDI	CHY	TOTAL
TS selon budget 2018	972 477.00	824 921.00	1 071 600.00	2 868 998.00
TPT selon budget 2018*	-	210 000.00	210 000.00	420 000.00
Subventionnement**	454 347.00	165 079.00	275 820.00	895 246.00
Total	1 426 824.00	1 200 000.00	1 557 420.00	4 184 244.00

* La commune de Troistorrents n'encaisse pas de TPT
**La commune de Troistorrents compense la TPT par une subvention plus élevée, d'un montant de CHF 210 000.-



RAPPORT DE L'ORGANE DE REVISION
SUR LE CONTROLE RESTREINT A L'ASSEMBLEE GENERALE
POUR LES COMPTES ANNUELS AU 31 DECEMBRE 2018
DE REGION DENTS DU MIDI SA à VAL D'ILLIEZ

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de profits et pertes et annexe) de **REGION DENTS DU MIDI SA** pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au conseil d'administration alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales de qualification et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée.

En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ou d'autres violations de la loi ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ainsi que la proposition concernant l'emploi du bénéfice ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

Martigny, le 6 juin 2019

NOFIVAL SA

Lionel Coutaz
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Claude Tornay
Expert-réviseur agréé

Annexes : comptes annuels



12 REMERCIEMENTS

Le Conseil d'Administration de Région Dents du Midi SA remercie :

Le Personnel pour son enthousiasme et son dynamisme au quotidien ;
Les Autorités Communales pour leur écoute et leur soutien financier ;
Les Partenaires qui soutiennent nos activités.

RÉGION DENTS DU MIDI SA

info@rddm.ch | regiondentsdumidi.ch

