

RAPPORT DE GESTION

01.01.2021 - 31.12.2021



Mots du Président & des Directeurs	4
Positionnement	6
Bilan touristique	8
Marketing	12
Accueil & information	34
Qualité & relations partenaires	44
Événements & animations	52
Structure de Région Dents du Midi SA	64
Ressources humaines	66
Finances en quelques chiffres	68
Remerciements	70

MOTS DU PRÉSIDENT & DES DIRECTEURS

L'année 2021 a été à nouveau bouleversée par les vagues successives de COVID-19, qui ont chamboulé de manière significative les projets de voyages de nos visiteurs ainsi que notre gestion touristique. Entre les nombreux changements de directives édictées par le Conseil fédéral, les exigences dès lors que les frontières étaient franchies et l'attente de décisions quant à l'ouverture ou non des remontées mécaniques pour la saison d'hiver 2020/2021, nos équipes ont révélé une agilité de tous les instants en devant procéder à des ajustements certes chronophages, mais inéluctables.

L'un des défis majeurs de cette année touristique a résidé dans la nécessité de devoir nous adapter continuellement aux incessants changements de restrictions. Un exercice ardu, réduisant considérablement nos champs d'action et rendant toutes perspectives sur le long terme très complexes.

Pour prétendre à un niveau d'organisation efficace, il était primordial que les acteurs de la Région Dents du Midi affichent une coordination exemplaire. De ce constat est née une Task Force impliquant les parties prenantes de la destination, réunissant en son sein les représentants des Communes de la Vallée d'Illeiez, du tourisme, des remontées mécaniques, du milieu de la santé et des forces de l'ordre. Cette commission a poursuivi un objectif très clair : faire preuve de cohésion et se réunir aussi souvent que nécessaire afin d'implémenter les dispositifs requis pour garantir la sécurité de nos citoyens, résidents secondaires et clients, avec une attention particulière portée sur une analyse commune de la situation.

Cette commission a constitué un outil de conduite essentiel durant cette période instable. Placée au centre de toutes les préoccupations, la communication relative aux règles en vigueur a été fondamentale, mais fastidieuse : d'une part parce que les contraintes différaient d'un pays à l'autre (et même d'un canton à l'autre), d'autre part parce que les changements de directives étaient récurrents. À une situation déjà extrêmement délicate s'est affirmée davantage encore la difficulté de la mise en application de ces mesures, tant les comprendre correctement représentait déjà un défi en soi.

Dès l'annonce, mi-décembre 2020, de l'autorisation en Suisse d'ouvrir les remontées mécaniques, Région Dents du Midi SA (RDDM) a œuvré sans relâche pour promouvoir la Vallée en tant que destination attractive et sûre sanitaire parlant, en gardant en ligne de mire la volonté de créer, avec ses acteurs touristiques, de la valeur ajoutée qui profite à l'ensemble de la destination. Les réjouissances n'ont duré qu'un court instant puisque aussitôt les fêtes de Noël passées, les restaurants, les établissements culturels et sportifs ainsi que les lieux de loisirs ont été contraints à fermer. Un nouveau marasme pour notre tourisme, avec en prime l'apparition du variant Delta, détecté pour la première fois en Inde en fin d'année 2020, qui s'est rapidement retrouvé au centre de l'attention médiatique.

Il va sans dire que les contraintes et les interdictions de voyager prononcées par de nombreux pays étrangers (nos marchés prioritaires notamment) ont fortement impacté le résultat des nuitées commerciales, faisant ainsi reculer de 34.6% le nombre de nuitées par rapport à 2019 (6.6% par rapport à 2020). À cela s'ajoute l'amputation du domaine skiable des Portes du Soleil des trois quarts de ses installations et de ses pistes de ski, la France (tout comme la quasi-totalité des pays de l'UE) ayant maintenu la fermeture de ses domaines skiables dans le but de restreindre les déplacements de ses citoyens à l'intérieur comme à l'extérieur de ses frontières. Les Suisses, pourtant venus en nombre dans la région, n'ont malheureusement pas pu combler l'absence des clients étrangers.

L'occupation des résidences secondaires a été relativement élevée en dépit des possibilités de déplacements limitées pour certains de nos propriétaires. Premiers ambassadeurs de la Région Dents du Midi, nous tenons à les remercier sincèrement de leur fidélité et de leur participation active au rayonnement de notre Vallée.

Tout comme en 2020, RDDM a édité un programme composé d'animations se voulant intimistes et répondant à des plans de protection stricts, soumis pour autorisation auprès de l'autorité cantonale compétente. En parallèle, la réorientation des campagnes marketing, en privilégiant la clientèle de proximité, s'est à nouveau imposée comme une évidence.

Avec une situation sanitaire encore fragile malgré une progression de la couverture vaccinale, nous avons pu profiter d'un retour progressif à la normale en seconde partie d'année, avec une reprise des événements au prix de nombreuses démarches impérieuses.

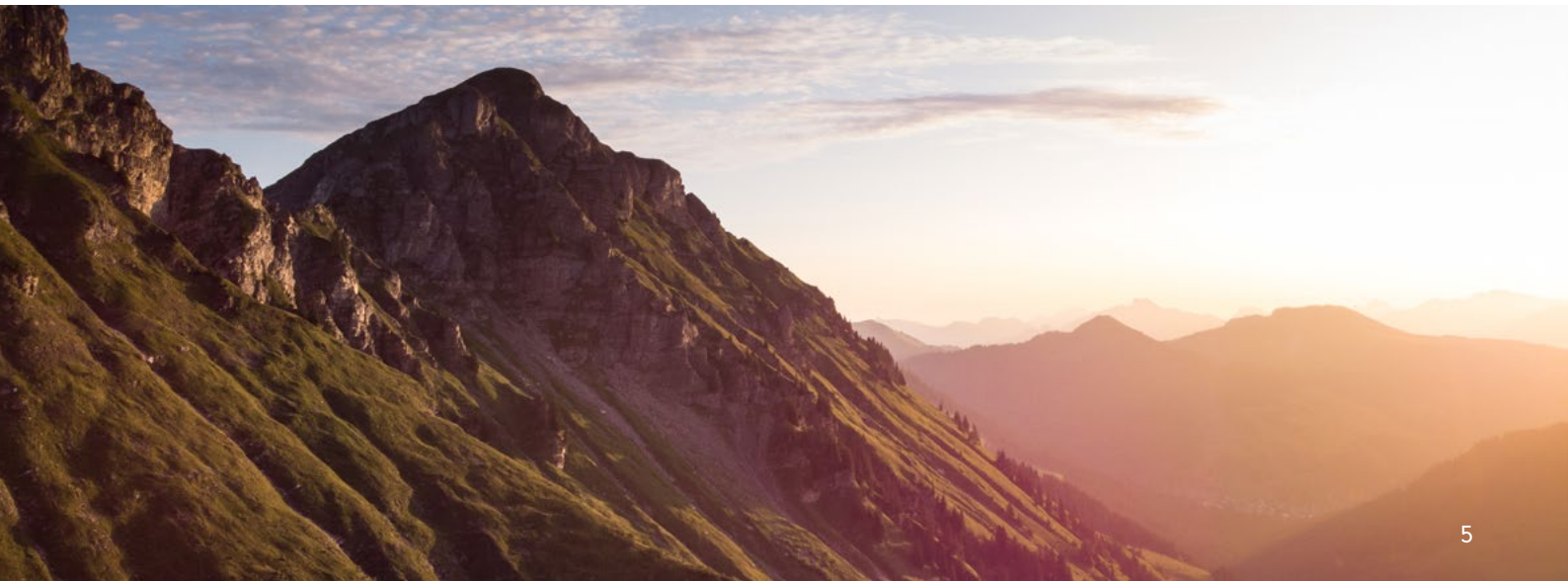
Relevons que l'année 2021 a été marquée par un changement de cap à la gouvernance de RDDM. Après 2 ans d'activité, le directeur Sébastien Epiney a tiré sa révérence pour se consacrer à de nouveaux projets professionnels. De son côté, Raymond Carrupt, à la présidence de la société depuis la création de l'entreprise, a cédé sa place à Henri-Pierre Galletti en octobre 2021.

Depuis août 2021, la Direction et le pilotage opérationnel de l'entreprise sont ainsi assumés de manière tripartite par Raphaël Brandou (qui assume en outre le rôle de porte-parole de la Direction), Thomas Leparmentier et Sonja Collet, tous trois déjà membres de la Direction de la société depuis ses débuts. Cette nouvelle gouvernance, tous secteurs confondus, tend à regrouper ses forces et à centraliser les compétences de chacun pour élaborer des projets et les porter au niveau cantonal, national et international. Cet esprit fédérateur est le fondement même des actions et de la communication de RDDM. S'unir pour mieux innover, se dépasser et mettre en œuvre la stratégie touristique de la destination, poursuivre les efforts en mettant un point d'honneur à travailler main dans la main avec l'ensemble des acteurs sans différenciation aucune : tels sont entre autres les objectifs que s'est fixée la nouvelle Direction.

La crise sanitaire est loin de n'être qu'un lointain souvenir et face à d'autres défis tels que la guerre en Ukraine et le franc fort, il est important de rester solidaires et d'unir nos efforts autour d'une stratégie cohérente. Malgré les incertitudes qui pèsent encore sur l'avenir de l'économie et du tourisme, il est essentiel de poursuivre un travail créatif pour relever avec confiance les défis de demain.

L'équipe opérationnelle a montré sa capacité d'adaptation et a prouvé sa motivation à maintes occasions durant cette année 2021 semée d'embûches, la poussant à faire preuve de flexibilité et de réactivité. Nous profitons ici de remercier l'ensemble de nos collaborateurs pour leur engagement sans faille dans l'accomplissement de leurs missions, ainsi que pour leur niveau d'implication et leur professionnalisme.

Pour Région Dents du Midi SA			
Le Président	Les Directeurs		
Henri-Pierre GALLETI	Raphaël BRANDOU Resp. Marketing & Qualité	Sonja COLLET Resp. Accueil & Information	Thomas LEPARMENTIER Resp. Événements & Animations
			



POSITIONNEMENT

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 d'Illiez.

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 destination.
- › Mettre en place et gérer un site internet et une centrale de réservation (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.

Notre Vision

RDDM SA est une entreprise de services 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'Illiez et les 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'ORIENTATION STRATÉGIQUE 2021

de RDDM SA se décline de la manière suivante :

THÉMATIQUE	ORIENTATION STRATÉGIQUE
Saisonnalité	Tourisme sur toute l'année (3 saisons actives + 1 saison selon opportunités)
Type de tourisme	Tourisme de loisirs, d'affaires (micro-séminaires) et de bien-être
Type de marché	Priorité sur le marché suisse (romand et alémanique), les marchés européens de proximité (priorité France, UK, Benelux, Allemagne et Nordics) et les marchés lointains via MRAG*
Segments cibles	Familles, couples, sportifs individuels, MICE (Meeting, Incentive, Congres, Event) et résidents secondaires
Expériences	Ski, sports d'hiver, aventure, nature, gastronomie, culture & traditions, détente, randonnée, bike, affaires, télétravail
Promotion	Développement d'un marketing à 360° Forte orientation produits, centrée sur une clientèle représentative (CSP++)

*Matterhorn Region AG (MRAG) est une filiale de Valais / Wallis Promotion (VWP). MRAG a pour mission de promouvoir et commercialiser les offres de ses partenaires. RDDM participe activement au développement des activités de cette société qui est un centre de compétences cantonal en matière de commercialisation. Notre Président Henri-Pierre Galletti siège au Conseil d'administration de MRAG et peut intervenir plus efficacement pour adapter la stratégie de la société et défendre les intérêts de notre destination. MRAG a par exemple décidé d'engager plus de moyens dans les marchés européens de proximité. MRAG investit désormais plus de la moitié de son budget en Europe : les pays européens représentent dorénavant 55% du budget si l'on prend en compte le coût des « Sales Representatives / vendeurs » actifs dans les marchés lointains et même 70% du budget si l'on ne tient compte que du marketing.

Bilan touristique

HÉBERGEMENTS & NUITÉES DE LA DESTINATION

Année civile (du 1 ^{er} janvier au 31 décembre)					Évolution	Évolution
Total des nuitées	2018	2019	2020	2021	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Hôtels	88 129	88 341	68 361	74 517	9.01%▲	-15.65%▲
B&B (avec autorisation)	6 824	9 018	8 688	7 900	-9.07%▲	-12.40%▲
Sous-total hôtellerie ⁽¹⁾	94 953	97 359	77 049	82 417	6.97%▲	-15.35%▲
Campings	3 034	3 948	4 919	5 797	17.85%▲	46.83%▲
Logements de groupe	66 671	73 959	46 717	22 125	-52.64%▲	-70.08%▲
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	5 494	4 554	4 003	3 727	-6.89%▲	-18.16%▲
Agences de location immobilière	65 648	64 806	33 459	36 426	8.87%▲	-43.79%▲
Appartements / Chalets en location	11 348	13 528	14 614	18 341	25.50%▲	35.58%▲
Sous-total parahôtellerie ⁽²⁾	152 195	160 795	103 712	86 416	-16.68%▲	-46.26%▲
Sous-total nuitées commerciales ⁽¹⁺²⁾	247 148	258 154	180 761	168 833	-6.60%▲	-34.60%▲
Sous-total forfaits R2 ^{*(3)}	1 168 097	1 166 099	1 184 782	1 182 785	-0.17%▲	1.43%▲
Total nuitées ⁽¹⁺²⁺³⁾	1 415 245	1 424 253	1 365 543	1 351 618	-1.02%▲	-5.10%▲

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

Année civile (du 1 ^{er} janvier au 31 décembre)					Évolution	Évolution
Val-d'Illicz - Les Crosets - Champoussin	2018	2019	2020	2021	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Hôtels	29 117	28 797	21 925	17 002	-22.45%▲	-40.96%▲
B&B	915	1 445	1 808	1 238	-31.53%▲	-14.33%▲
Sous-total hôtellerie ⁽¹⁾	30 032	30 242	23 733	18 240	-23.14%▲	-39.69%▲
Campings	198	361	300	602	100.67%▲	66.76%▲
Logements de groupe	9 837	11 359	6 648	1 777	-73.27%▲	-84.36%▲
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	1 430	1 365	1 008	1 115	10.62%▲	-18.32%▲
Agences de location immobilière	36 408	35 269	10 892	13 274	21.87%▲	-62.36%▲
Appartements / Chalets en location	8 873	10 152	7 856	8 298	5.63%▲	-18.26%▲
Sous-total parahôtellerie ⁽²⁾	56 746	58 506	26 704	25 066	-6.13%▲	-57.16%▲
Sous-total nuitées commerciales ⁽¹⁺²⁾	86 778	88 748	50 437	43 306	-14.14%▲	-51.20%▲
Sous-total forfaits R2 ^{*(3)}	252 900	251 250	250 000	250 000	0.00%	-0.50%▲
Total nuitées ⁽¹⁺²⁺³⁾	339 678	339 998	300 437	293 306	-2.37%▲	-13.73%▲

Source de données : Commune de Val-d'Illicz

Année civile (du 1 ^{er} janvier au 31 décembre)					Évolution	Évolution
Champéry	2018	2019	2020	2021	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Hôtels	52 488	53 916	40 763	50 734	24.46%▲	-5.90%▲
B&B	2 288	2 951	3 153	2 923	-7.29%▲	-0.95%▲
Sous-total hôtellerie ⁽¹⁾	54 776	56 867	43 916	53 657	22.18%▲	-5.64%▲
Campings	2 519	3 084	3 753	3 695	-1.55%▲	19.81%▲
Logements de groupe	33 784	32 312	23 158	12 292	-46.92%▲	-61.96%▲
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	2 204	2 051	2 019	2 231	10.50%▲	8.78%▲
Agences de location immobilière	11 532	12 591	10 057	9 905	-1.51%▲	-21.33%▲
Appartements / Chalets en location	-	-	2 847	4 489	57.67%▲	
Sous-total parahôtellerie ⁽²⁾	50 039	50 038	41 834	32 612	-22.04%▲	-34.83%▲
Sous-total nuitées commerciales ⁽¹⁺²⁾	104 815	106 905	85 750	86 269	0.61%▲	-19.30%▲
Sous-total forfaits R2 ^{*(3)}	299 394	293 073	301 470	307 080	1.86%▲	4.78%▲
Total nuitées ⁽¹⁺²⁺³⁾	404 209	399 978	387 220	393 349	1.58%▲	-1.66%▲

Source de données : Commune de Champéry

Année civile (du 1 ^{er} janvier au 31 décembre)					Évolution	Évolution
Troistorrents - Morgins	2018	2019	2020	2021	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Hôtels	6 524	5 628	5 673	6 781	19.53%▲	20.49%▲
B&B	3 621	4 622	3 727	3 739	0.32%▲	-19.10%▲
Sous-total hôtellerie ⁽¹⁾	10 145	10 250	9 400	10 520	11.91%▲	2.63%▲
Campings	317	503	866	1 500	73.21%▲	198.21%▲
Logements de groupe	23 050	30 288	16 911	8 056	-52.36%▲	-73.40%▲
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	1 860	1 138	976	381	-60.96%▲	-66.52%▲
Agences de location immobilière	17 708	16 946	12 510	13 247	5.89%▲	-21.83%▲
Appartements / Chalets en location	2 475	3 376	3 911	5 554	42.01%▲	64.51%▲
Sous-total parahôtellerie ⁽²⁾	45 410	52 251	35 174	28 738	-18.30%▲	-45.00%▲
Sous-total nuitées commerciales ⁽¹⁺²⁾	55 555	62 501	44 574	39 258	-11.93%▲	-37.19%▲
Sous-total forfaits R2 ^{*(3)}	615 803	621 776	633 312	625 705	-1.20%▲	0.63%▲
Total nuitées ⁽¹⁺²⁺³⁾	671 358	684 277	677 886	664 963	-1.91%▲	-2.82%▲

Source de données : Commune de Troistorrents

*Les nuitées forfaitaires (3) sont établies par les Communes et découlent de la méthode de calcul des taxes de séjour pour les résidents secondaires (nbre m2 total /17 x 50 nuitées).

*Les nuitées forfaitaires (3) sont établies par les Communes et découlent de la méthode de calcul des taxes de séjour pour les résidents secondaires (nbre m2 total /17 x 50 nuitées).

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE HÔTELIÈRE

☐ Valais ☐ Région Dents du Midi

PROVENANCE PAR PAYS	NUITÉES	PARTS DE MARCHÉ	DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR	Variation (%) 2021 vs 2020
Suisse	2 684 616	76.61%	2.2	+16.8%▲
	48 744	65.41%		+28.7%▲
Allemagne	211 401	6.03%	3.0	-2.6%▲
	4 322	5.80%		-13.1%▲
France	168 845	4.82%	2.2	+19.8%▲
	7 152	9.60%		+26.8%▲
Royaume-Uni	45 079	1.29%	3.3	-54.1%▲
	885	1.19%		-24.3%▲
Bénélux (Belgique, Pays-Bas, Luxembourg)	112 950	3.23%	3.9	-28.8%▲
	1 287	1.73%		-32.4%▲
Pays Nordiques (Suède, Danemark, Norvège, Finlande)	20 517	0.58%	3.1	-32.7%▲
	80	0.11%		+1.3%▲
Autres (Europe)	120 211	3.42%	2.8	-14.6%▲
	627	0.84%		-58.3%▲
États-Unis	61 403	1.75%	2.4	+7.9%▲
	454	0.61%		+26.5%▲
Russie	6 641	0.19%	4.1	-29.7%▲
	18	0.02%		+5.9%▲
Canada	9 101	0.26%	4.6	-63.6%▲
	64	0.09%		-68.6%▲
Chine	2 010	0.06%	2.8	-74.4%▲
	2	0.00%		-86.7%▲
Autres	61 317	1.75%	-	-
	10 882	14.60%		-
Total	3 504 091	100.00%	-	+8.6%▲
	74 517	100.00%	-	+11.5%▲

Source : Observatoire Valaisan du Tourisme

PROVENANCE PAR MARCHÉ	NUITÉES	PARTS DE MARCHÉ	DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR	2019 vs 2020
Suisse	2 684 616	76.61%	2.2	+16.8%▲
	48 744	65.41%		+28.7%▲
Europe	682 134	19.47%	2.9	-13.2%▲
	14 353	19.26%		-48.5%▲
Amérique du Nord	68 044	1.94%	3.3	+2.5%▲
	472	0.63%		+28.3%▲
Asie	19 005	0.55%	2.4	-59.6%▲
	48	0.06%		-90.3%▲
Reste du monde	50 292	1.44%	2.7	-47.6%▲
	10 900	14.63%		+9.2%▲
Total	3 504 091	100.00%	-	+8.6%▲
	74 517	100.00%	-	+11.5%▲

Source : Observatoire Valaisan du Tourisme

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGES SUR LES INSTALLATIONS

Hiver	Champéry Les Crosets	Morgins Champoussin	Total	Évolution
2017/2018	5 312 875	2 250 826	7 563 701	-
2018/2019	4 507 115	2 014 086	6 521 201	-13.78%▲
2019/2020	3 473 895	1 955 292	5 429 187	-16.75%▲
2020/2021	5 488 103	2 549 902	8 038 005	48.05%▲

Source : Portes du Soleil Suisse SA

Été	Champéry Les Crosets	Morgins Champoussin	Total	Évolution
2018	98 334	84 023	182 357	-
2019	103 916	109 141	213 057	16.84%▲
2020	107 404	109 412	216 816	1.76%▲
2021	95 065	93 930	188 995	-12.83%▲

Source : Portes du Soleil Suisse SA

Marketing

Tâches du secteur marketing

Digital

- › Développement et gestion du site internet
- › Développement et animation des réseaux sociaux
- › Création et diffusion de newsletters et de contenus promotionnels
- › Exploitation de supports digitaux (écrans TV, affichage public...)

Promotion

- › Création, planification et diffusion de campagnes promotionnelles
- › Développement d'actions marketing en Suisse et à l'étranger
- › Promotion de la destination sur les salons et les opérations extérieures (B2B et B2C)
- › Organisation d'accueils athlètes, tournages et productions d'images sur notre domaine

Médias

- › Rédaction et envoi de communiqués de presse
- › Organisation et gestion d'accueils presse et de blogueurs
- › Organisation de conférences de presse et d'opérations médias extérieures
- › Création et diffusion du dossier de presse RDDM

Production

- › Production de branding / merchandising et goodies
- › Élaboration de contenus photos et vidéos
- › Création de supports promotionnels (affiches, brochures, flyers, etc.)
- › Réalisation de publicités, spots radio/TV, visuels de campagne...

Sponsoring

- › Développement de collaborations stratégiques
- › Élaboration des contrats de partenariat et suivi des collaborations
- › Soutien aux événements et manifestations régionales
- › Accompagnement des structures sportives et jeunes talents de la région



Les Dents Blanches

MISSIONS & OBJECTIFS

Le secteur marketing de RDDM a pour principale mission d'assurer la communication et la promotion de la destination, ainsi que le développement et la vente de ses produits. Ce département intervient également en soutien aux autres secteurs de la société, notamment pour la promotion des événements et animations, et pour la production de la majorité des supports de communication et d'information de l'entreprise. Enfin, il agit pour implémenter la marque Région Dents du Midi en Suisse et à l'international et soutient les partenaires stratégiques de la destination dans leurs actions marketing, campagnes de vente et de promotion.



Objectifs généraux qualitatifs

- › **Renforcer la notoriété** de la Région Dents du Midi et ses produits phares sur nos marchés prioritaires
- › **Façonner une image positive** de la marque Région Dents du Midi et de la destination
- › **Développer** un maximum de collaborations et de synergies, notamment avec les remontées mécaniques et nos partenaires stratégiques, pour promouvoir efficacement la région

Objectifs généraux quantitatifs

- › **Augmenter** les nuitées en stimulant une demande pour le séjour
- › **Développer** le tourisme annuel
- › **Dynamiser** le tourisme journalier et le marché pendulaire pour augmenter l'attractivité de notre territoire tout au long de l'année

Partenaires stratégiques institutionnels

RDDM SA s'associe à ses partenaires institutionnels afin de développer la promotion du tourisme suisse, valaisan et le territoire des Portes du Soleil. Dans le but de travailler activement les marchés européens et lointains pour les années futures, une étroite collaboration avec les structures cantonales de Valais/Wallis Promotion et Matterhorn Region a été mise en place. Grâce à nos excellentes relations avec Suisse Tourisme et ces entités cantonales, nous organisons tout au long de l'année des opérations de promotion à l'échelle nationale et internationale.

Partenaires stratégiques institutionnels



Suisse.

MATTERHORN REGION
SWISS ALPS

PRIORISATION DES MARCHÉS

Marché suisse (romand et alémanique)

- › Arc lémanique
- › Renforcement de l'axe Fribourg, Berne et Bâle (jusqu'à Zürich selon les opportunités)
- › Pendulaires pour les campagnes effectuées pour et avec Portes du Soleil Suisse SA

Marchés européens de proximité

- › France
- › Benelux
- › Grande-Bretagne
- › Allemagne
- › Nordics

Autres marchés

- › Asie
- › Amérique du Nord

Priorisation du marché suisse

Afin de répondre à la situation inédite imposée par le contexte sanitaire traversé, RDDM a privilégié sa présence promotionnelle sur le marché suisse. Pour cela, nous avons déployé plusieurs séries de visuels inspirants composés de photos, vidéos et slogans accrocheurs à travers toute la Suisse romande et une partie de la Suisse alémanique. Nous avons ainsi accentué notre visibilité auprès de la clientèle régionale et nationale tout en assurant une promotion renforcée de notre domaine skiable et des expériences proposées par notre région.

La promotion de la destination sur nos marchés prioritaires s'effectue de manière indépendante, ou en collaboration avec nos partenaires stratégiques.



Via ferrata de Tière

DIGITAL

Site internet

Suite aux enquêtes de satisfaction réalisées en 2020 et 2021, aux retours de nos clients en direct ou via les données récoltées par Google Analytics, nous avons pu identifier des points d’amélioration à apporter sur notre site internet. Pour revoir l’arborescence principale et la navigation entre les pages, le choix a été fait de reconstruire un nouveau site plutôt que de travailler sur l’existant. Étant donné que l’activité touristique a été réduite cette année en raison de la pandémie de COVID-19 (visible par la baisse de fréquentation de la clientèle étrangère), nous avons pu nous concentrer sur ce nouveau projet en collaboration avec l’agence Boomerang à Sierre. L’enjeu a été de maintenir la mise à jour du contenu sur le site actuel et de transférer le travail effectué sur le référencement naturel. Après plusieurs mois de développement, le nouveau site internet a été mis en ligne au début du mois d’octobre 2021. Il est encore trop tôt pour évaluer l’impact de cette nouvelle plateforme, mais les premiers retours de nos clients ont été très positifs.

Notre objectif est de maintenir ce support dans la durée en optimisant et développant régulièrement ses fonctionnalités.

Part de clients insatisfaits/satisfaits



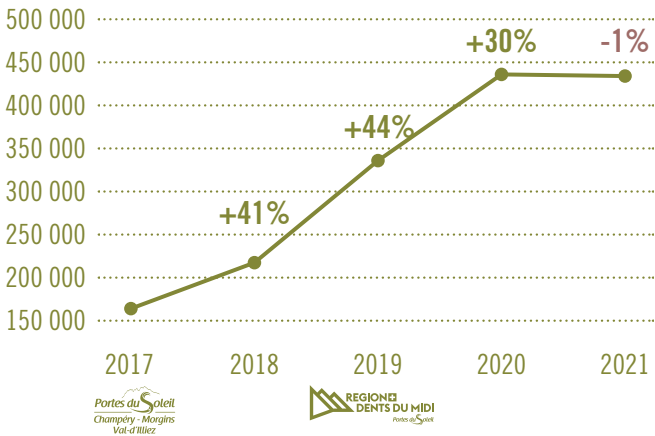
Score de satisfaction

	2020	2021	Évolution
Visuels du site internet	7.54	7.87	+4.38%
Mise en valeur de l'information	7.33	7.57	+3.27%
Facilité à trouver l'information	6.75	7.10	+5.19%
Facilité de navigation sur le site	7.13	7.43	+4.21%

Note moyenne sur 10 réalisée dans le cadre de notre enquête de satisfaction Eficéo

Évolution du nombre d'utilisateurs des 5 dernières années

Un utilisateur correspond à un visiteur unique identifié par son adresse IP



Répartition par langue



Évolution 2021 vs 2020

- Français 75% ↗ 2%
- Anglais 16% ↗ 2%
- Allemand 9% ↗ 5%

Top 5 des pages consultées

1	➡	Webcam	17.6%
2	➡	Champéry	3.9%
3	↗	Page d'accueil	3.9%
4	↗	Morgins	3.5%
5	➡	Météo	1.4%

Top 5 des visites par pays

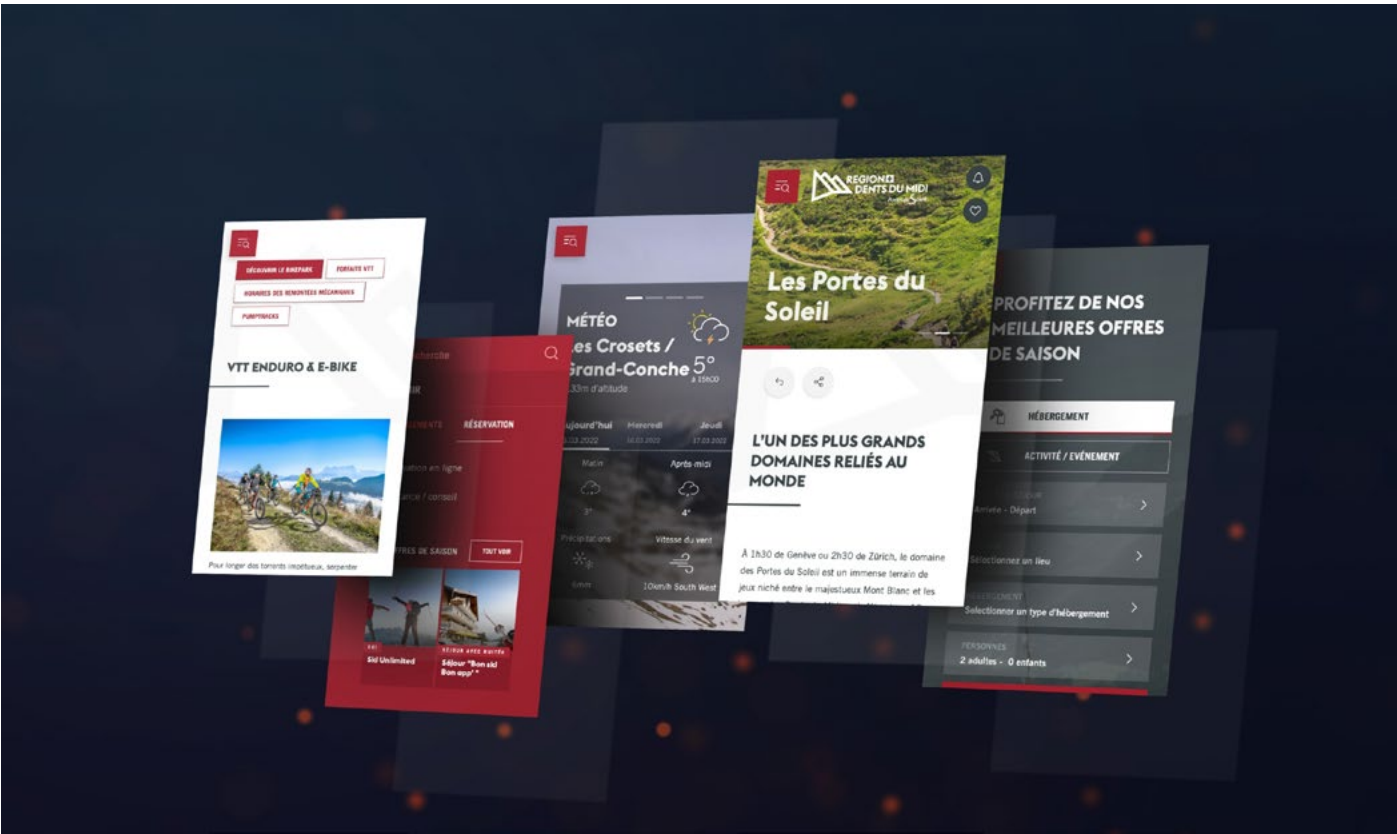
1	➡	Suisse	76.2%
2	➡	France	12.3%
3	↗	Allemagne	1.9%
4	↗	UK	1.8%
5	↗	Belgique	1.5%

Source : Google Analytics

Notifications actualités

	2020	2021	Évolution
Nouvelles inscriptions aux push	4 626	6 749	+46%
Moyenne du nombre de vues par notification	5 591	7 379	+32%

Source : Statistiques Beamer



NOUVEAUTÉS 2021

NEW Nouvelle fonctionnalité : **Outdooractive**

Avec plus de 2.5 millions d'utilisateurs, Outdooractive est le leader mondial dans les solutions de cartes interactives pour les activités de plein air. Afin de donner plus de visibilité à ses itinéraires de randonnée, RDDM a rejoint Outdooractive en 2021 en y intégrant l'ensemble de ses parcours. Que ce soit sur notre site internet ou directement dans l'application mobile Outdooractive disponible sur iOS ou Google Play Store, il suffit de sélectionner l'itinéraire de son choix et de se laisser guider sur la carte embarquée sur son téléphone, ou à télécharger en PDF.

Nombre de consultations de nos itinéraires sur les 5 plateformes principales en 2021

- 1. Outdooractive : 30 533
- 2. regiondentsdumidi.ch : 22 741
- 3. Bergfex : 4 982
- 4. Fatmap : 1 087
- 5. valais.ch : 967

Top 5 des itinéraires les plus consultés

- 1. Piste rouge «MYET»
Rando-Parc Morgins (ski de randonnée) : 3 788
- 2. Piste rouge «Bellevue»
Rando-Parc Morgins (ski de randonnée) : 3 377
- 3. Galerie Défago (Randonnée) : 3 207
- 4. Grand8 e-Bike (VTT) : 2 498
- 5. Piste rouge «Abérieu»
Rando-Parc Morgins (ski de randonnée) : 2 478

NEW Nouvelle fonctionnalité : **Openbooking**

Afin de compléter l'offre disponible en matière d'hébergements dans la destination et ainsi gagner en visibilité sans devoir multiplier le travail de saisie et de mise à jour (risque d'overbooking), nous avons intégré un nouveau service permettant de récupérer les données déjà existantes sur les plateformes de réservations populaires (Booking.com ou Rentalp), ou locales (TOMAS).

NEW Nouvelles webcams 360° dans les villages

En collaboration avec les communes de la Vallée, nous avons mis en service deux nouvelles webcams 360° dans les villages de Champéry et de Morgins. En plus des webcams déjà installées sur le domaine skiable, les conditions météo et l'état des routes en basse altitude peuvent être consultées en direct, de jour comme de nuit.

Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux continuent à jouer un rôle primordial dans la communication digitale. Pour RDDM, ils sont essentiels pour entretenir des rapports privilégiés et permanents avec ses hôtes, en relayant l’actualité de la destination tout au long de l’année. Ces moyens de communication permettent également d’avoir un retour statistique précis sur les personnes touchées lors des publications, et de renforcer les échanges avec ses followers. Ils permettent également de déployer des campagnes de promotion ciblées, en Suisse comme à l’étranger. RDDM invite donc régulièrement ses clients, via ses canaux, à rejoindre ses communautés sur les plateformes Facebook, Instagram, Twitter, YouTube et LinkedIn.

Chaque réseau social étant différent, les communautés qui les forment sont par conséquent également différentes. C’est pourquoi RDDM adapte continuellement sa communication en fonction de la plateforme, tout en respectant sa stratégie globale :

La stratégie des réseaux sociaux est définie selon 4 axes principaux :

- 1. **Développement de la notoriété** : optimisation permanente de la production de contenu afin de mieux faire connaître le territoire et la marque Région Dents du Midi.
- 2. **Façonnage d’une image positive** : publication de contenu de qualité, avec des photos et vidéos valorisant les spécificités de la destination.
- 3. **Acquisition de prospects** : communication sur les activités et animations des agendas saisonniers de RDDM, afin de booster les ventes des billetteries et promouvoir les offres.
- 4. **Agrandissement des communautés** : mise en place de campagnes sponsorisées (payantes) et développements de partenariats originaux et différents afin d’attirer de nouveaux clients potentiels.

Les réseaux sociaux sont régis par des algorithmes peu transparents soumis à de perpétuels changements. L’année 2021 aura notamment vu l’affaiblissement de la diffusion « organique », c’est-à-dire gratuite, au détriment de la diffusion « sponsorisée » (payante). Malgré cela, les réseaux sociaux de RDDM ont continué à progresser de manière significative. Ainsi, la communauté de RDDM s’élève à 48 036 abonnés, soit une augmentation de 11.06% par rapport à 2020. De plus, le #regiondentsdumidi a été utilisé plus de 14 500 fois durant l’année, contre 10 500 fois en 2020 : une augmentation de 38.1% qui montre l’intérêt grandissant que porte notre communauté pour Instagram, et qui montre l’ancrage de notre marque sur cette plateforme auprès des utilisateurs.

Réseaux sociaux	2018	2019	2020	2021	% ↗ 18-19	% ↗ 19-20	% ↗ 20-21
Abonnés Facebook	21 369	22 379	23 840	24 945	4.71	6.54	8.83
Abonnés Instagram	6 875	8 110	12 729	15 766	33.3	56.95	23.9
Abonnés Twitter	1 619	1 660	1 829	1 981	2.53	10.18	8.31
Abonnés Youtube	Nc	100	3 750	4 561	-	3650	21.62
Abonnés LinkedIn	Nc	Nc	325	783	-	-	140.92

48 036
followers tous réseaux sociaux confondus



Via Ferrata

Newsletters

Pour les clients et pour les partenaires !

Les abonnés à la newsletter «clients» sont informés de l’actualité de la région (événements, nouveautés, produits). La newsletter «partenaires», quant à elle, est destinée aux acteurs de la région et renseigne en complément sur les activités de la société. Elle détaille les actions passées, partage les «bonnes pratiques» ou encore explique le fonctionnement de RDDM. Chacune des newsletters est envoyée toutes les deux semaines et demie environ. Plusieurs fois dans l’année, une déclinaison des contenus phares en allemand et en anglais vient compléter le dispositif.

Nombre d’envois

	2019	2020	2021
Nombre d’envois partenaires	8	17	11
Nombre d’envois clients	15	15	21
Taux moyen d’ouverture partenaires	48%	45%	47%
Taux moyen d’ouverture clients	33%	29%	28%
Nombre d’abonnés clients au 31.12	-	12 032	13 982 +16% ↗

Depuis 2019, le nombre d’envois aux partenaires a légèrement augmenté. On remarque une hausse significative des envois de newsletters partenaires en 2020, RDDM ayant soigné le contact avec ses partenaires pour leur partager de manière régulière les informations découlant des nombreux impératifs liés à la situation sanitaire.

Salons et opérations extérieures :

› Journée suisse des vacances : 04-05.05.21 en ligne

La Journée Suisse des Vacances est le rendez-vous annuel de la branche suisse du tourisme. Les acteurs touristiques se sont ainsi retrouvés pour discuter, entre autres, des stratégies marketing futures à adopter sur le plan national et international.

› Cycle Week : 04-08.08.21 à Zürich

En 2021, l’Urban Bike Festival et les Bike Days s’unissent pour former la Cycle Week, le plus grand festival de vélo de Suisse : une nouvelle formule en plein air au centre-ville de Zürich. Présents du 4 au 8 août sur un stand de 24m², les collaborateurs de Région Dents du Midi ont représenté la destination et toutes les possibilités qu’elle propose en matière de deux-roues, à travers des brochures d’information, un jeu-concours et des animations permettant de repartir avec des prix souvenirs.

› Assistant’s Day : 07-08.09.21 à Zürich

Cette journée dédiée à la rencontre de potentiels clients pour le tourisme d’affaires (MICE) est organisée chaque année par la revue spécialisée suisse «Miss Money Penny». 98 stands de tous secteurs ont vu défiler plus de 700 visiteurs - Région Dents du Midi partageait l’espace avec Valais Promotion, Crans Montana et Martigny, une place de choix à côté du stand de l’hôte de l’événement «Miss Money Penny».

› Salon de la Montagne : 12-14.11.21 à Genève

Le Salon de la Montagne aux Automnales de Genève est devenu un événement commercial incontournable. RDDM profite de l’importante couverture médiatique pour faire connaître la destination sur l’Arc lémanique, auprès d’un public de consommateurs avertis (113 900 visiteurs en 2021).

carte pédestre été
5.-

carte VÉLO/VTT
RAD/MTB KARTE
BIKE MAP
5.-

beanie
20.-
noir

DVD La Vallée de l'Illeiz
25.-

carte des activités hivernales
WINTERSPORTKARTE
WINTER SPORTS MAP
5.-

Merchandising et supports d'information RDDM proposés en 2021 dans la boutique, directement dans les offices du tourisme de la destination ou en ligne. Matériel de promotion également utilisé sur les événements soutenus par RDDM ou lors des opérations extérieures afin de participer à la promotion du territoire.

casquette
20.-
noir

tote bag
3.-

baume à lèvres
3.-

porte-clé en bois
3.-

sac à dos
29.-

flasque
10.-

Communiqués de presse

Durant l’année 2021, nous avons volontairement diminué le nombre de communiqués de presse afin d’adapter notre prise de parole au contexte sanitaire. Nous avons ainsi concentré nos communiqués pour chacune des saisons, en regroupant certaines thématiques. De plus, l’absence d’événements sur les 8 premiers mois de l’année a considérablement réduit nos envois par rapport aux exercices précédents.

Communiqués de presse	
25.01.21	La Région Dents du Midi présente ses ambassadeurs 2021
10.05.21	« Hors-Saison », la série policière tournée dans la Région Dents du Midi
19.05.21	La Région Dents du Midi valorise son terroir à travers Slow Food Travel
10.06.21	Inauguration des itinéraires cycloportifs dans le Chablais
14.07.21	L’été des nouveautés dans la Région Dents du Midi
25.08.21	La Région Dents du Midi joue (encore) les prolongations
28.09.21	Un automne haut en couleurs dans la Région Dents du Midi
21.10.21	Du (re)nouveau pour le tourisme dans le Val d’Illiez
18.11.21	RDDM World Cup 2022
15.12.21	La Région Dents du Midi vous a préparé un hiver magique

512 publications recensées sur l’année

dont 150 liées à l’envoi d’un communiqué de presse

Médias & Blog Trips	
02.03.21	Ski Safari (multi-marchés)
02.04.21	Snow Outdoor Influence Trip Chemmy Alcott (UK)
23.06.21	Westwards – Natascha & Isa (Allemagne)
08.08 au 09.08.21	Any Day Media (UK)
13.08 au 15.08.21	Travel Me Happy (France)
14.08 au 15.08.21	Blog Trip – Olivia Chin (Asie)
15.08 au 16.08.21	Wired for Adventure (UK)
16.08 au 19.08.21	DSV – Gewinnerreise (Allemagne)
23.08 au 24.08.21	Wanderlust (UK)
29.08 au 30.08.21	Runnersworld (Nordics)
04.10 au 05.10.21	Eva Hirschi (Suisse)
13.10 au 16.10.21	Wein und Kulinarisch (Suisse)
22.10 au 24.10.21	Rémy Kappeler (Suisse)
22.12 au 25.12.21	Korean Jay (Asie)

Top 3 des sujets repris dans les médias :

- > Agenda animations
- > Actualité post-covid
- > Top events : Maxi-Rires, RDDM World Cup, Rencontres Musicales...

Matériel de promotion

Afin d’assurer la promotion des expériences, activités, produits et événements de la destination, RDDM édite différents supports de communication tout au long de l’année.

La réalisation de nouvelles photos et de vidéos représente également un enjeu majeur pour une destination touristique. En effet, ce matériel offre l’opportunité d’illustrer nos supports de communication et d’alimenter les réseaux sociaux avec du contenu régulièrement actualisé. Nous sommes ainsi en mesure de fournir en tout temps des images de qualité aux médias ainsi qu’à nos partenaires.

132

panneaux LED

105

visuels de campagne

92

affiches

34

brochures

28

flyers

12

bâches

14

Médias Trips

5

Événements VWP/MRAG/ST

4

Fam-Trips

MATTERHORN REGION AG

Campagnes et actions avec VWP/MRAG

Partenaire institutionnel de RDDM, Matterhorn Region SA (MRAG) est la société commerciale de Valais/Wallis Promotion, l’entreprise en charge de la promotion intersectorielle du canton du Valais. Depuis 2018, cette collaboration nous permet de bénéficier d’un centre de compétence pour la gestion des produits et le travail des marchés étrangers. En tant que société commerciale, Matterhorn Region AG est également en charge de la commercialisation, de la distribution et de la vente de nos produits et services par le biais de ses canaux B2B et B2C*. Grâce à ce partenariat, plusieurs actions et campagnes ont été réalisées sur nos marchés prioritaires :

Marchés	Actions / opérations
Allemagne	Campagne cross media hiver 2021/2022
Benelux	Campagnes avec les magazines Bever et Snowplaza
France	Campagne été avec Chilowé : création de micro-aventures testées et labellisées par l’équipe Chilowé
Nordics	Campagnes été et hiver avec Utemagasinet
UK / Irlande	Campagne avec Sidetracked : journal d’aventures en plein air de haute qualité en version online et imprimée Campagnes avec Active Traveller & Snow : plateforme de niche d’aventures en plein air de qualité supérieure

FAM TRIPS VWP/MRAG

Accueil de tour-opérateurs internationaux

Afin de faire découvrir notre destination aux tour-opérateurs internationaux, nous organisons chaque année plusieurs accueils, appelés «Fam-Trips» (pour «Familiarisation Trip»), permettant de présenter la région, ses activités et infrastructures. Au travers de ces opérations, nous développons la commercialisation de l’ensemble de la destination sur nos marchés prioritaires. En 2021, en partenariat avec Matterhorn Region AG (MRAG), nous avons accueilli quatre voyages de familiarisation.

Dates	Visiteur(s)	Marché concerné
03.03 au 04.03.21	Andrzej Grelak	Tour Opérateur polonais
26.03.21	Mario Braide	Resp. MRAG - Représentation de RDDM à l’étranger
26.08 au 27.08.21	Nordics Fam Trip	5 TO : Suède, Finlande, Norvège, Danemark (voyage sur les thèmes de l’Outdoor, des produits locaux et Swisstainable)
09.09 au 10.09.21	Willy Scharnow-Stiftung	Allemagne : voyages d’étude destinés aux employés des agences de voyage (accueil de 13 agents de voyage sur les thèmes du VTT et de la gastronomie.)

** Le marketing B2B consiste à utiliser des techniques propres à une activité commerciale entre deux entreprises. Le marketing B2C consiste à développer et utiliser des techniques marketing destinées au grand public dans le cadre d’une activité commerciale entre une entreprise et des consommateurs.*



BUSINESS & DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS

MICE : Meeting, Incentive, Congress, Event

Secteur d'activité repris en main par RDDM en janvier 2020, le MICE a subi la loi du COVID. L'organisation de séminaires d'entreprise n'a repris qu'en toute fin d'année 2021, dès lors que le Conseil fédéral a communiqué sur des mesures d'assouplissement. C'est ainsi que sur 15 demandes reçues, nous avons été en mesure de formuler une offre complète pour 10 d'entre elles. 3 ont été acceptées sur le dernier trimestre 2021, ce qui représente un taux de concrétisation de 20%.

15

demandes
reçues

10

offres complètes
formulées

3

offres
concrétisées

Multi Pass

Du 12 juin au 12 septembre, le Multi Pass a fait profiter ses bénéficiaires d'activités en illimité ou en réduction sur tout le territoire des Portes du Soleil. Un vaste terrain de jeu qui a su séduire une fois de plus nos hôtes par son attractivité et sa diversité.

En exclusivité dans la Région Dents du Midi, le Multi Pass est compris dans la taxe de séjour. Il est donc remis sans coût supplémentaire aux hôtes et propriétaires de logements de vacances. Pour les personnes désirant profiter du Multi Pass à la journée ou qui ne sont pas soumises à la taxe de séjour, le Multi Pass était également en vente auprès des remontées mécaniques au prix de CHF 12.- la journée et CHF 85.- la saison.

Prolongement de la validité du Multi Pass et des forfaits saison bike jusqu'au 01.11.2021

En complément de l'ouverture prolongée des remontées mécaniques et afin de booster notre offre automnale, nous avons étendu à nouveau en 2021, la période de validité du Multi Pass saison. Les clients en séjour et les propriétaires de résidence secondaire de la Vallée ont ainsi pu en bénéficier jusqu'au 1er novembre. Les remontées mécaniques ont enregistré une progression de 58% du nombre de passage par rapport à l'automne 2020. Les clients ont également pu profiter des pistes du Bikepark Champéry-Morgins durant toute cette période puisque les forfaits VTT saison ont aussi été prolongés jusqu'au 1er novembre 2021.

Multi Pass distribués aux propriétaires de vacances en 2021

5 334

Commune de Troistorrents

3 740

Commune de Val-d'Ille

6 441

Commune de Champéry

15 515

Total

DÉVELOPPEMENT VÉLO/VTT

Coordination master plan Vélo/VTT

Pour un développement optimal de l'offre Vélo/VTT, RDDM et les communes de Champéry, Val-d'Ille, Troistorrents et Monthey ont étroitement collaboré à la réalisation d'une étude stratégique visant à développer et promouvoir le vélo dans la région, en structurant l'homologation des itinéraires existants et la création de nouveaux itinéraires dédiés aux différentes pratiques.

Développement du réseau de bornes de recharge e-bike

Afin de soutenir le développement du e-bike et proposer un service complémentaire aux buvettes et restaurants longeant les parcours balisés, RDDM a augmenté son parc de bornes de recharge dédié aux vélos électriques. Ainsi, 14 bornes équipent désormais le domaine VTT de Morgins à Champéry. Mises à disposition gratuitement par RDDM, ces bornes permettent aux utilisateurs de rouler sans se soucier de l'autonomie de leur batterie en ayant la possibilité de la recharger à chaque pause gourmande.

Inauguration des itinéraires cycloportifs dans le Chablais

Un projet de balisage d'itinéraires entre Vionnaz, Monthey et la Vallée d'Ille a permis l'homologation et le lancement de 7 itinéraires cycloportifs sur le territoire de la Région Dents du Midi.

RDDM Cycling Challenge

En utilisant l'application STRAVA, les participants ont enregistré automatiquement le temps qu'ils effectuaient sur des « segments » à rouler, dévoilés chaque semaine entre juin et octobre. Les concurrents inscrits ont eu une semaine pour tenter de réaliser le meilleur chrono et cumuler des points au fur et à mesure des étapes. Différents prix ont été remis en automne aux vainqueurs de chaque catégorie.

Y Fondue'Ski sous les étoiles

Pour s'affranchir du stress de la voiture et profiter d'une soirée glisse au clair de lune couplée au réconfort d'un chaleureux repas sur les pistes ou en station, RDDM a reconduit, en collaboration avec les remontées mécaniques PDS-CH et les Transports Publics du Chablais, l'offre « Y Fondue'Ski sous les étoiles ».

Chaque vendredi et samedi entre le 26.12.2020 et le 14.03.2021, l'offre incluait en un seul billet le transport en train aller-retour Monthey > Champéry, le forfait de ski nocturne et la fondue ou croûte au fromage chez un restaurateur partenaire pour CHF 49.90 par personne.

Déclinions de l'offre possible pour les détenteurs d'un abonnement de ski valide et/ou abonnement de train CFF.



Thriller policier «Hors-Saison»

Ce thriller policier réalisé par Pierre Monnard a été coproduit par Akka Films (RTS) et Gaumont Télévision (France TV). Cette série de 6 épisodes de 52 minutes a été diffusée sur les 3 chaînes nationales (RTS, RSI et RSF) ainsi que sur France3. Une belle carte de visite pour la Vallée d'Illeiez, car les images ont été essentiellement tournées dans la région.

Projet soutenu par les Communes de Champéry et Val-d'Illeiez, et RDDM.

OFFRES PACKAGÉES

Packages hiver

Packages	Prestations incluses
Opening Season	Hébergement - abonnement de ski - cadeau de bienvenue
NEW Janvier tout compris <i>Offre développée dans le but de dynamiser le «creux de janvier»</i>	Hébergement (dès 3 nuits) - forfait de ski Portes du Soleil - dégustation de bières à la Brasserie 7Peaks - 15% de réduction sur la location du matériel de sports d'hiver et les cours de ski - cadeau de bienvenue
Ski Unlimited	Hébergement - forfait de ski Portes du Soleil - dégustation de bières à 7 Peaks Brasserie - 1 bon d'achat de CHF 20.- valable à La Cavagne - cadeau de bienvenue
Season Closing	Hébergement - forfait de ski Portes du Soleil - cadeau de bienvenue
Welsh Ski Days <i>Dans le cadre des Welsh Alpine Ski Championships</i>	Hébergement (4 nuits) - forfait de ski Portes du Soleil - 1 bon d'achat de CHF 20.- valable à La Cavagne -15% de réduction sur la location du matériel de sports d'hiver et les cours de ski - cadeau de bienvenue

Offre sans nuitée	Prestations incluses
Olympic Champion : Skier avec Didier Défago	1 journée guidée sur les pistes par Didier Défago - forfait de ski Portes du Soleil (en option) - repas de midi
Y Fondue'Ski sous les étoiles - CHF 49.90 <i>Offre développée en collaboration avec les remontées mécaniques Portes du Soleil Suisse SA et les Transports Publics du Chablais. Nocturnes finalement annulées</i>	Train aller/retour Monthey-Champéry - forfait ski nocturne - fondue ou croûte au fromage avec une boisson incluse

Packages été / automne

Packages	Prestations incluses
Bol d'air pur	Hébergement (minimum 2 nuits) - bon d'une valeur de CHF 40.- pour participer à une activité - 1 Multi Pass / personne - cadeau de bienvenue
Best of Valais with a Guide <i>Offre VTT en collaboration avec Valais / Wallis Promotion de mi-juin à mi-octobre</i>	2 nuits avec petit-déjeuner - 1 journée accompagnée d'un guide VTT
Bien-être & Charme automnal	Hébergement (minimum 2 nuits) - bon d'une valeur de CHF 40.- pour participer à une activité - 1 massage au choix de 50 min / personne - 1 bon d'achat de CHF 20.- valable à La Cavagne - 1 Multi Pass / personne - cadeau de bienvenue
Chasse & Champignons <i>Orienté gastronomie, de mi-août à fin octobre</i>	Hébergement (minimum 2 nuits) - participation à une balade thématique - dégustation de bières 7Peaks Brasserie - 1 bon d'achat de CHF 20.- valable à La Cavagne - 1 bon de CHF 100.- valable chez un restaurateur partenaire - cadeau de bienvenue
NEW Weekend de reconnaissance pour le Trail des Dents du Midi	Tour guidé - nuitée en ½ pension à l'Auberge de Salanfe - repas de midi à la Cabane de Susanfe - nuitée la veille du départ à Champéry (en option)

Offre sans nuitée	Prestations incluses
À la découverte de nos alpages en e-bike <i>Offre thématique orientée terroir et e-bike de mi-août à fin octobre (balade en e-bike accompagnée par un professionnel, sur un tracé étudié spécialement pour l'occasion)</i>	Tour guidé - planchette dégustation et une boisson chaude dans une cantine d'alpage - 1 bon d'achat de CHF 20.- valable à La Cavagne



LA RÉGION A DU TALENT

Soutien à destination des jeunes talents, athlètes-ambassadeurs et clubs sportifs de la région

Sous la forme de partenariats, RDDM encourage le développement de jeunes espoirs de la Vallée. Dans ce but, RDDM vient en aide aux athlètes et aux clubs par le biais de partenariats ponctuels, saisonniers ou annuels. Au-delà de l'appui financier apporté, l'objectif pour RDDM est d'associer son image à celle de clubs et athlètes véhiculant les mêmes valeurs que les siennes et de les accompagner dans la réussite de leur carrière professionnelle. Au travers des athlètes phares qui font connaître la destination mais également en donnant un coup de pouce à ses graines de champions et clubs locaux, RDDM mise sur toutes les générations. Le dépassement de soi, l'esprit de gagnant et le fairplay sont des valeurs défendues dans le sport et dans lesquelles toute une Vallée se retrouve !

Accompagnement des champions de demain

Reconnue comme terre de champions, avec des noms comme Didier Défago, Yannick Ecoeur ou encore Camillia Berra, RDDM a à cœur de perpétuer ce statut en développant une politique de soutien aux jeunes talents. « Quand on a du talent, on se doit de le cultiver ». La Région Dents du Midi peut se targuer d'avoir de nombreuses perles sportives qui ne demandent qu'à scintiller plus fort et être soutenus dans leur passion. Les champions en herbe d'aujourd'hui sont les ambassadeurs de demain ! Ce support se matérialise de différentes façons :

- › financièrement, afin de les accompagner durant leur saison et les aider à boucler leurs budgets
- › en termes de communication, avec des activations sur les différents supports de la région (site internet, réseaux sociaux, brochures)
- › par un accompagnement en termes de production de contenu, réalisation de dossier de sponsoring et mise en relation avec des partenaires potentiels notamment.

Les jeunes athlètes actuellement secondés dans ce cadre sont **Ethan Perrin** (BMX), **Matis Crettenand** (ski freestyle), **Mila & Lynn Vollenweider** (patinage artistique) et **Morgan Guérin** (cyclisme).

Exporter les talents des ambassadeurs à l'international

Pour briller à l'international, RDDM compte déjà dans ses rangs deux **athlètes de renom** : **Laurent De Martin** et **Vincent Tupin**. Pour compléter cette équipe d'ambassadeurs sportifs, l'entité touristique de la Vallée d'Illeziez mise également sur d'autres disciplines. Ainsi, le chorgue **Ugo Ballerini**, champion de Coupe suisse de BMX, évolue désormais sur le circuit professionnel sous les couleurs de RDDM. **Tobias Donnet** et **Kilian Granger**, tous deux membres de l'équipe suisse de ski alpinisme, tentent de faire honneur à leur mentor Yannick Ecoeur sur le circuit mondial. Le Champérolain **Basile Marclay**, adepte des pentes raides et de parapente, s'illustre dans sa discipline de prédilection, le Hike&Fly, dont il a remporté le championnat suisse en 2021. **Blake Marshall**, néo-zélandais installé à Morgins durant l'hiver, représente sa région d'adoption sur le Freeride World Tour (FWT). **Marie Bovard**, double championne du monde junior FWT 18 & 19, a quant à elle décidé de mettre ses aspirations sportives en pause pour se consacrer pleinement à ses études durant l'hiver 2021/2022.

Qu'ils s'affichent en ski freeride, ski alpinisme, de pente raide et parapente ou encore en VTT ou BMX, nos ambassadeurs cumulent plus de 30 titres toutes compétitions confondues et 250'000 followers sur les réseaux sociaux.

Un soutien aux clubs locaux

Cet accompagnement ne se limite pas aux jeunes athlètes. En effet, RDDM apporte également son aide aux **clubs et infrastructures sportives**. Ainsi, la destination collabore notamment avec l'Illeziez Bike Club, accueillant les enfants dès 4 ans et assurant la promotion d'une réelle culture du vélo par l'organisation d'événements et la mise sur pieds de projets dédiés au vélo et au VTT. Mettant déjà son expertise et ses ressources au service du développement du secteur, il est naturel que la région s'engage dans le développement de l'**Illeziez Bike Club** et ses activités tout au long de l'année. Afin de couvrir les disciplines traditionnelles du ski alpin, RDDM accorde également son soutien au **Ski Team des Dents du Midi**. Cette structure est l'une des 8 sections régionales de Ski Valais, association formant et soutenant les jeunes athlètes de 12 à 16 ans afin de permettre aux meilleurs de rejoindre les rangs de l'équipe suisse de ski. Enfin, et pour la 4ème saison consécutive, la région continue de soutenir le **BBC Troistorrents**, club de basket historique évoluant au premier échelon Suisse avec son équipe féminine (LNAF).

Qu'il s'agisse d'un sport individuel ou d'équipe, les clubs ont tous pour vocation de créer des rencontres qui aident à forger les ambitions tout en donnant l'opportunité à chacun de s'épanouir à son rythme. S'entraîner pour gagner (ou perdre) ensemble c'est la force de faire partie d'un team. C'est pourquoi la région applaudit et supporte les clubs et structures sportives du territoire.



Laurent De Martin · Ski freestyle Vincent Tupin · DH / VTT Ugo Ballerini · BMX Tobias Donnet · Ski alpinisme Kilian Granger · Ski alpinisme



Basile Marclay
Ski alpinisme & parapente Blake Marshall · Ski freeride Marie Bovard · Ski freestyle



Ethan Perrin · BMX Matis Crettenand · Ski freeride Mila & Lynn Vollenweider
Patinage artistique Morgan Guérin · Cyclisme Adrien Berrut · Tennis



Illeziez Bike Club Ski Team des Dents du Midi BBC Troistorrents

Accueil & Information

MISSIONS & OBJECTIFS

- › Donner des conseils éclairés tant aux visiteurs qu'aux résidents secondaires et habitants de la destination
- › 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 et virtuellement les visiteurs, mais aussi la population locale et nos partenaires
- › Vendre les activités, les prestations et les produits du territoire
- › Développer des outils de diffusion de l'information pour faciliter le séjour durant ses étapes, et pour mieux promouvoir l'offre touristique et commerciale du territoire
- › Gérer les billetteries
- › Réaliser diverses brochures répondant aux besoins de la clientèle et de nos partenaires
- › Gérer une centrale de réservation (offres et réservation d'hébergement, ventes de produits packagés, boutique en ligne, etc.)

LES RÔLES DU SECTEUR

L'accueil et l'information dans nos Offices du Tourisme

Les Offices du Tourisme de RDDM remplissent plusieurs missions de proximité au service des visiteurs et de la population locale. Nos agents d'accueil s'engagent à fournir en toute objectivité des informations complètes, de qualité, et en trois langues (français, allemand, anglais) : il s'agit d'orienter notre clientèle dans la recherche d'hébergement, de restauration, d'activités de sports/loisirs et de culture, tout en valorisant l'identité et les produits de l'ensemble du territoire.

Durant les périodes d'entre saison, le travail de nos collaborateurs consiste à préparer tous les processus internes nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise : préparation des brochures, inventaire des stocks, mises à jour des documents et de pages internet, préparation de la saison à venir, etc.



BUREAUX & POINTS D'INFORMATION

Panneaux d'information aux Crosets et à Champoussin

Pour penser l'accueil sur le territoire dans sa globalité et être présents dans les stations dépourvues d'Offices du Tourisme, nous avons procédé à l'installation de deux panneaux d'information en plus de celui déjà existant à la Cavagne à Troistorrents : l'un aux Crosets (contre la façade de l'hôtel de la Télécabine) et l'autre à Champoussin (au Caveau).

Déménagement de l'Office du Tourisme de Morgins

Nos activités exigent que nous fassions preuve de réactivité en toutes circonstances, notamment lorsqu'il s'agit de faire face aux imprévus.

Les locaux de l'Office du Tourisme de Morgins ont subi d'importants dégâts matériels causés par l'explosion du bancomat attenant dans la nuit du 20 au 21 octobre 2021. Contraints de nous délocaliser, nous avons ouvert temporairement un espace d'accueil dans les locaux de Morgins Immo le 30 octobre.

Désireux de trouver un espace plus fonctionnel, un accord a été trouvé avec la direction de la Banque Cantonale du Valais (avec le concours de la Commune de Troistorrents) pour que nous puissions occuper leur bureau inexploité depuis plusieurs années déjà. Après quelques travaux de rafraîchissement et de remise en état qui se sont opérés en parallèle à l'information que nous avons continué de dispenser à Morgins Immo, nous avons pu ouvrir les portes de notre « nouvel » Office du Tourisme le 18 décembre, sur la Place du Village. Finalement, notre bureau d'information de Morgins ne sera resté fermé que 10 jours depuis le brigandage d'octobre, en ayant tout de même assuré une permanence téléphonique durant ce laps de temps.



Nombre de demandes enregistrées

Comparatif par mois		2019			2020			2021		
		Guichet	Téléphone	Total	Guichet	Téléphone	Total	Guichet	Téléphone	Total
JANY.	Champéry	337	449	786	560	282	842	297	462	759
	Morgins	424	327	751	642	283	925	524	810	1 334
	Val-d'Illeiez	49	58	107	101	160	261	86	352	438
	Total	810	834	1 644	1 303	725	2 028	907	1 624	2 531
FÉV.	Champéry	673	307	980	606	349	955	342	476	818
	Morgins	716	321	1 037	692	242	934	523	733	1 256
	Val-d'Illeiez	77	146	223	100	184	284	72	281	353
	Total	1 466	774	2 240	1 398	775	2 173	937	1 490	2 427
MARS	Champéry	668	350	1 018	261	277	538	229	279	508
	Morgins	721	292	1 013	262	272	534	333	399	732
	Val-d'Illeiez	68	149	217	23	154	177	54	107	161
	Total	1 457	791	2 248	546	702	1 249	616	785	1 401
AVRIL	Champéry	393	202	595	Fermeture forcée en raison du COVID	61	61	190	220	410
	Morgins	195	115	310		14	14	168	156	324
	Val-d'Illeiez	72	102	174		47	47	76	57	133
	Total	660	419	1 079	0	122	122	434	433	867
MAI	Champéry	316	204	520	285	325	610	371	222	593
	Morgins	220	78	298	194	89	283	140	84	224
	Val-d'Illeiez	115	66	181	0	59	59	83	50	133
	Total	651	348	999	479	473	952	594	356	950
JUIN	Champéry	753	227	980	789	365	1 154	643	256	899
	Morgins	682	97	779	567	164	731	559	190	749
	Val-d'Illeiez	208	121	329	205	131	336	203	58	261
	Total	1 643	445	2 088	1 561	660	2 221	1 405	504	1 909
JUIL.	Champéry	1 178	294	1 472	1 773	709	2 482	1 568	567	2 135
	Morgins	1 160	104	1 264	1 192	192	1 384	1 162	348	1 510
	Val-d'Illeiez	307	132	439	456	288	744	456	187	643
	Total	2 645	530	3 175	3 421	1 189	4 610	3 186	1 102	4 288
AOÛT	Champéry	936	214	1 150	1 372	457	1 829	843	311	1 154
	Morgins	815	103	918	1 045	170	1 215	703	157	860
	Val-d'Illeiez	259	130	389	299	217	516	247	113	360
	Total	2 010	447	2 457	2 716	844	3 560	1 793	581	2 374
SEPT.	Champéry	559	210	769	627	302	929	312	178	490
	Morgins	272	79	351	430	124	554	259	99	358
	Val-d'Illeiez	202	159	361	150	128	278	155	90	245
	Total	1 033	448	1 481	1 207	554	1 761	726	367	1 093
OCT.	Champéry	400	236	636	471	297	768	284	198	482
	Morgins	193	81	274	294	160	454	102	71	173
	Val-d'Illeiez	125	110	235	85	117	202	91	87	178
	Total	718	427	1 145	850	574	1 424	477	356	833
NOV.	Champéry	239	174	413	192	188	380	170	128	298
	Morgins	112	98	210	144	154	298	48	105	153
	Val-d'Illeiez	79	108	187	39	98	137	42	53	95
	Total	430	380	810	375	440	815	260	286	546
DÉC.	Champéry	681	326	1 007	517	640	1 157	518	596	1 114
	Morgins	652	349	1 001	707	967	1 674	365	482	847
	Val-d'Illeiez	114	159	273	91	324	415	134	49	183
	Total	1 447	834	2 281	1 315	1 931	3 246	1 017	1 127	2 144
TOTAL		14 970	6 677	21 647	15 171	8 989	24 161	12 352	9 011	21 363

Nombre de demandes enregistrées

Comparatif par année	2019			2020			2021		
	Guichet	Téléphone	Total	Guichet	Téléphone	Total	Guichet	Téléphone	Total
Champéry	7 133	3 193	10 326	7 453	4 252	11 705	5 767	3 893	9 660
Morgins	6 162	2 044	8 206	6 169	2 831	9 000	4 886	3 634	8 520
Val-d'Illeiez	1 675	1 440	3 115	1 549	1 907	3 456	1 699	1 484	3 183
TOTAL	14 970	6 677	21 647	15 171	8 989	24 161	12 352	9 011	21 363

2021 vs 2020	Évolution des demandes au guichet	Évolution des demandes par téléphone	Moyenne par OT
Champéry	-29%	-9%	-21%
Morgins	-26%	22%	-6%
Val-d'Illeiez	9%	-29%	-13%
Moyenne par type de demande	-23%	0.5%	

Top 3 des semaines les plus affluentes



Top 3 des semaines les moins affluentes



Le COVID-19 est bien évidemment l'élément principal qui détermine l'évolution des demandes enregistrées dans les Offices du Tourisme entre 2020 et 2021 :

- › Parce qu'il était difficile de voyager en 2020, nous n'avons accueilli que très peu de clients et résidents secondaires étrangers. En revanche, nous avons pu compter sur la clientèle suisse tout au long de la saison d'été, avec même des records d'affluence dès lors que les mesures se sont levées en avril 2020.
- › Les demandes en lien avec la pandémie (mesures en vigueur, restrictions, conditions, etc.) ont soulevé moins de questions en 2021 qu'en 2020. D'une part parce que la pandémie n'était plus un facteur totalement inconnu, d'autre part parce qu'il est redevenu plus facile de voyager en 2021 après ces longs mois de privation.
- › L'augmentation significative des demandes par téléphone à Morgins s'explique par sa proximité avec la France.

Traitement des réclamations

Nous tenons un registre des réclamations écrites et orales que l'on nous signale, et les classons en 4 thématiques principales (communes, remontées mécaniques, RDDM SA, partenaires) en fonction de la responsabilité du partenaire concerné. Une réponse personnalisée est donnée à chaque réclamation écrite, en français, allemand ou anglais. Les problématiques relevées sont ensuite transmises aux services ou entités concernés.

		2020	2021
Communes	Infrastructures touristiques, taxes, bruit, propreté, travaux, petit train touristique, webcams du village, ...	42	74
Remontées mécaniques	Bus navettes, tarifs des forfaits de ski, webcams sur les pistes, ouverture des installations, Multi Pass, ...	27	60
RDDM SA	Animations, communication, site internet, newsletter, brochures, produits, ...	30	42
Partenaires	Accueil, service, horaires d'ouverture, ...	31	25
TOTAL		130	201

Le Covid explique en grande partie la hausse du nombre de signalements enregistrés en 2021 : la difficulté d'interprétation des mesures sanitaires en vigueur, l'effet anxiogène qu'ont provoquées certaines règles et le non-respect de l'application des directives par certains individus sont les thématiques qui ont le plus souvent été évoquées par nos clients.

PUBLICATIONS

Une dizaine de brochures sont éditées tout au long de l'année, en lien avec les services et activités proposés dans la Région Dents du Midi. Elles sont à disposition en version papier aux guichets de nos 3 bureaux d'information, mais également disponibles en libre-service sur nos 3 panneaux d'information et téléchargeables sur notre site internet.

Nos brochures

Guide pratique

Le guide pratique s'adresse tant à nos partenaires et résidents secondaires qu'aux clients en recherche d'informations. Activités, agenda, annuaire, informations pratiques et bons plans constituent l'essentiel de son contenu.

Hiver 2020-2021		Été 2021	
	7 000 exemplaires FR		2 000 exemplaires DE
	2 000 exemplaires EN		132 pages

RDDM Info

Cette brochure a pour objectif de partager l'actualité touristique de la destination. Elle est envoyée en tout-ménage aux habitants de la Vallée d'Illeiez et par courrier au domicile principal de nos résidents secondaires.

Printemps 2021		Automne 2021	
	7 000 exemplaires FR		7 000 exemplaires FR
	32 pages		24 pages
	3 599 envois aux résidents secondaires		3 868 envois aux résidents secondaires
	2 178 envois en tout-ménage dans la Vallée d'Illeiez		2 170 envois en tout-ménage dans la Vallée d'Illeiez
	en ligne		

NEW Livret d'accueil pour le personnel saisonnier

La réussite d'une destination et la qualité de l'accueil passent aussi par le personnel qu'elle emploie. Ce livret a été réalisé pour les saisonniers, afin de faciliter leur intégration et leur donner toutes les informations utiles dans leur quotidien.

		
800 exemplaires	661 commandes de nos partenaires	48 pages

NEW Sentiers didactiques

Ce fascicule répertorie les balades thématiques de la région qui sont jalonnées de panneaux explicatifs en lien avec la faune, la flore, la géologie ou le patrimoine.

				
7 000 exemplaires en 3 langues	17 balades	48 pages		

Nos cartes

Nos cartes mettent en lumière les parcours de la région. Chaque itinéraire proposé présente un profil avec le tracé, la durée, le niveau de difficulté, les points d'intérêt à découvrir en chemin, et d'autres données utiles à la préparation de la sortie.

Carte des randonnées estivales

				
29 balades	1 787 ventes			

Carte vélo et VTT

			
7 parcours (route)	12 parcours (e-Bike)	11 pistes DH	211 ventes
			

Nos autres publications

Fiches « APIDAE »

APIDAE permet de saisir, stocker et exploiter les informations touristiques pour renseigner les clients sur l'offre de la destination. Chaque prestataire d'activité, commerce, entreprise et service dispose d'une fiche digitale qui lui est propre, que RDDM met à jour en continu. Les informations saisies remontent sur notre site internet, et constituent le contenu visible par le client sur rddm.ch.


1 867 fiches mises à jour

Carte famille

La carte famille est réalisée sous la forme d'un dessin qui représente la destination, conçue pour identifier de manière ludique l'emplacement des différents lieux-phares et activités de la Vallée d'Illeiez. Le concept est aussi de démontrer l'attractivité de la région en misant sur l'interaction avec le client, en procédant à des annotations directement sur la carte.

Carte des activités hivernales

			
7 balades	23 sentiers raquettes	5 parcours ski de fond	6 parcours ski de rando
			
437 ventes			

 français  allemand  anglais

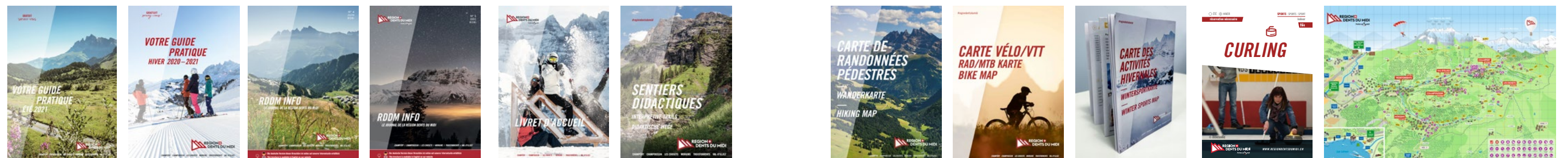
Fiches « activités »

Moyen conçu pour partager des idées de loisirs inspirants pour nos clients, ces fiches résument les principaux loisirs à pratiquer sur le territoire. Le but est de promouvoir l'ensemble des atouts de notre région et inciter nos hôtes à se déplacer et à rester dans la Vallée d'Illeiez.

				
96 fiches	21 présentoirs			

Liste « à votre service »

Édité 2x par année (1x au printemps, 1x en automne), ce booklet est mis à jour en continu et répertorie les dates de fermeture/ouverture des restaurants durant les périodes d'entre saison.



CENTRALE DE RÉSERVATION TOMAS

Prestations fournies par notre centrale de réservation online, 24h sur 24, 7 jours sur 7 :

- › Hébergement (chalets/appartements, hôtels, B&B, etc.)
- › Produits packagés
- › Articles utiles (cartes pédestres, topo guides)
- › Activités (sorties thématiques, randonnées accompagnées, activités à la ferme, etc.)
- › Cadeaux ou souvenirs (posters, livres, textiles, etc.)

Objectifs :

- › Proposer un service professionnel
- › Augmenter le volume des réservations
- › Gagner de nouveaux clients

Classification des chalets/appartements

Dans un univers de plus en plus concurrentiel et dans cette ère où le « online » est numéro un en matière de réservation, il est impératif que les hébergements d'une centrale de réservation se démarquent et se révèlent sous leur plus beau jour. Symboles connus au niveau international, les étoiles donnent à l'hôte une indication fiable sur la qualité de l'offre lors du choix de son hébergement. C'est dans cet esprit que RDDM, en qualité d'organe de classification, est habilitée à la classification des logements de vacances.

Meilleurs résultats 2021 par type d'hébergement ⁽¹⁾

	Nbre le plus élevé de réservations	Nbre le plus élevé de nuitées générées	Meilleur chiffre d'affaires réalisé (CHF)
Hôtel	573	1 980	186 100.00
BnB	318	910	52 701.00
Propriétaire de chalet/appt	32	473	20 128.50
⁽¹⁾ Tout canal de réservation confondu : booking.com, E-Domizil, AirBnB, Valais / Wallis Promotion, Suisse Tourisme, Expedia, etc. (hébergeur ayant obtenu les meilleurs résultats sur 2021 par type d'hébergement)			

Séjours réservés par type de canal utilisé

Canal utilisé	Nombre d'annulations		Nombre de ventes réelles			Nombre de nuitées			Nombre de personnes			CA généré (CHF)		
	2020	2021	2020	2021	%	2020	2021	%	2020	2021	%	2020	2021	%
RDDM	24	16	140	117	-19.66%	2 812	1 452	-93.66%	495	336	-47.32%	157 967.80	90 681.70	-74.20%
Booking.com	151	163	688	910	24.40%	3 829	4 473	14.40%	1 735	2 191	20.81%	255 613.63	271 224.84	5.76%
STC	1		1			2			2			145.00		
Venere	16	5	54	64	15.63%	238	173	-37.57%	129	119	-8.40%	17 304.31	12 380.57	-39.77%
E-Domizil			1	15	93.33%	7	600	98.83%	1	77	98.70%	581.00	26 774.00	97.83%
VWP	5	6	6	2	-200.00%	69	32	-115.63%	17	6	-183.33%	3 402.15	3 522.50	3.42%
Peak Solution (VWP)		1		3			11			7		588.10		
Suisse Tourisme			2	4	50.00%	63	139	54.68%	9	17	47.06%	3 084.00	13 872.00	77.77%
T-Booking	5		91	192	52.60%	350	673	47.99%	189	430	56.05%	31 874.00	60 328.45	47.17%
Total	202	191	983	1 307	24.79%	7 370	7 553	2.42%	2 577	3 183	19.04%	469 971.89	479 372.16	1.96%

Séjours réservés par type d'hébergement (tout canal confondu)

Type d'hébergement	Nombre d'annulations		Nombre de ventes réelles			Nombre de nuitées			Nombre de personnes			CA généré (CHF)		
	2020	2021	2020	2021	%	2020	2021	%	2020	2021	%	2020	2021	%
Hôtel	115	23	570	597	4.52%	2 908	2 038	-42.69%	1 459	1 376	-6.03%	238 722.16	190 632.42	-25.23%
Chalets/appartements	53	108	149	184	19.02%	3 708	4 024	7.85%	590	753	21.65%	186 225.73	209 029.84	10.91%
BnB	34	60	264	526	49.81%	754	1 491	49.43%	528	1 054	49.91%	45 024.00	79 709.90	43.52%
Total	202	191	983	1 307	24.79%	7 370	7 553	2.42%	2 577	3 183	19.04%	469 971.89	479 372.16	1.96%

Nombre d'hébergements réservables sur regiondentsdumidi.ch

	Chalets & Appartements de vacances *				Hôtels & Backpackers		BnB		TOTAL		Évo-lution
	TOMAS		OpenBooking								
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	21vs20
Champéry	32	17	24	37	7	9	2	0	65	63	-3%
Champoussin	25	2	0	18	0	0	0	0	25	20	-25%
Les Crosets	20	14	0	9	4	4	0	0	24	27	11%
Morgins	5	6	85	121	2	2	2	2	94	131	28%
Troistorrents	1	1	0	0	0	0	2	2	3	3	0.5%
Val-d'Illeiez	40	40	0	0	1	0	2	1	43	41	-5%
TOTAL	123	80	109	185	14	15	8	5	254	285	11%
Évolution 21vs20	-54%		41%		7%		-60%		11%		

* Les chalets et appartements en location à l'année ou à la saison ne sont pas comptabilisés dans ces chiffres.



Chalin

ENQUÊTE DE SATISFACTION EFICÉO

RDDM accorde une grande importance au professionnalisme de ses collaborateurs en contact avec la clientèle. En partenariat avec les remontées mécaniques PDS-CH, RDDM a participé durant l'hiver 2020-2021 à l'enquête de satisfaction annuelle réalisée sur l'ensemble du domaine international des Portes du Soleil. Ce sondage a aussi été organisé pour la première fois durant l'été 2021.

Disponible en français, anglais et allemand, le questionnaire nous a permis de déchiffrer les habitudes, les préférences et le degré de satisfaction de la clientèle de la Région Dents du Midi. En découle une note globale de satisfaction positive, puisque nous obtenons le score de :

- › **8.29/10** sur un échantillon de **4 537** questionnaires analysés pour l'hiver 2020-2021
- › **8.68/10** sur un échantillon de **474** questionnaires analysés pour l'été 2021

Sur une note maximale de 10 points, nous avons obtenu :

	Hiver 2019- 2020	Hiver 2020- 2021	Été 2020	Été 2021
Disponibilité du personnel	9.08	9.12	Inexistant	9.57
Qualité de l'accueil	9.03	9.20		9.58
Aménagement des bureaux	8.85	8.93		9.20
Qualité des brochures	8.78	8.72		8.96
Qualité des informations fournies	8.64	8.77		9.41



Qualité & relations partenaires

MISSIONS & OBJECTIFS

- › Garantir une collaboration efficace et travailler de manière transversale avec tous les secteurs
- › Garantir le respect des procédures et des règles internes
- › Fédérer encore plus les forces dans la destination :
 - › Crédibiliser et consolider la structure RDDM dans la Vallée
 - › Travailler en toute confiance avec les acteurs-clés dans un objectif commun
 - › Développer un maximum de synergies pour promouvoir efficacement la région



QUALITÉ & RELATIONS PARTENAIRES

RDDM conçoit le développement de la qualité aussi bien pour ses propres prestations et le travail de ses collaborateurs (qualité interne) que pour l'amélioration continue de l'offre touristique auprès de l'hôte (qualité externe).

En termes de Relations Partenaires, RDDM œuvre dans le but de fédérer et travailler en toute confiance avec l'ensemble des acteurs. Le succès d'une destination passe par la collaboration, la solidarité et la confiance entre les différents partenaires. En développant un maximum de synergies avec les acteurs touristiques clés (Communes, PDS-CH SA, hébergeurs, Société des agriculteurs, Transports Publics du Chablais, etc.) et en travaillant en toute transparence à leurs côtés, RDDM SA œuvre à la concrétisation d'objectifs communs.

Principales tâches du secteur Qualité et Relations Partenaires :

Garantir un niveau de qualité optimal

(qualité interne)

Un système de management intégré a été mis en place au sein de RDDM en 2018 afin de répondre aux exigences managériales standards : processus et procédures, respect des règles de travail, analyse des non-conformités et actions correctives, gestion des risques, revue de direction. En septembre 2021, aucune non-conformité n'a été soulevée à la suite de l'audit de renouvellement de la certification ISO 9'001 (principe de management de la qualité au sein de l'entreprise) et ISO 14'001 (principe d'amélioration continue de la performance environnementale).

Dans une dynamique de durabilité et d'amélioration continue, RDDM est labellisée «Valais excellence» depuis 2018. Ce label distingue les entreprises valaisannes les plus performantes, qui assument également leur rôle social et leur responsabilité en matière environnementale et s'efforcent ainsi d'améliorer constamment leurs produits et services.

Optimiser le pilotage de la destination

(qualité interne et externe)

- › Monitoring des indicateurs de performance
- › Analyse des enquêtes de satisfaction clients et mesures d'améliorations continues
- › Compilation et analyse des données collectées par les Communes (nuitées, provenances, etc.)
- › Market intelligence partenaires et publics cibles (attentes, tendances marchés...)

Collaboration et consolidation des données avec l'Observatoire Valaisan du Tourisme, Valais / Wallis Promotion, Suisse Tourisme et la Fédération Suisse du Tourisme

Mieux coopérer

(qualité interne et externe)

- › Participation à la mise en place de produits et services optimaux susceptibles de satisfaire et fidéliser le client
- › Optimisation des contrats de sponsoring pour maximiser les retours sur investissement
- › Coordination des mandats de prestations pour Portes du Soleil Suisse SA et la Société Agricole de la Vallée d'Illiez / La Cavagne
- › Coordination de projets communs avec l'ensemble des acteurs touristiques (synergies)
- › Organisation de team building afin d'accroître les échanges entre les collaborateurs de RDDM
- › Optimisation de la communication sur notre fonctionnement et sur nos résultats

Assurer nos engagements sociaux et environnementaux

(qualité interne et durabilité)

En termes de responsabilité sociétale (RSE), RDDM intègre les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans ses activités quotidiennes et dans ses interactions avec les parties prenantes.

Certifiés ISO 14'001 et désireux d'appliquer au quotidien les engagements de la « Charte du développement durable Suisse », nous œuvrons en faveur du développement durable de la destination et nous efforçons de réduire l'impact environnemental lié à nos activités.



Récapitulatif des principales mesures :

Mesures / Actions	Objectifs
Labellisation Valais Excellence	Développement durable et responsable (engagements sociaux, économiques et environnementaux)
Démarche pour l'obtention de la labellisation Swisstainable Niveau III – leading	Positionner RDDM comme une destination durable, qui s'engage toujours plus en faveur de la durabilité Label destiné aux entreprises qui possèdent déjà une certification de durabilité complète et reconnue
Certification ISO 9'001 : 2015	Politique d'entreprise et principes de management de la qualité interne (système de management intégré)
Certification ISO 14'001 : 2015	Système de management environnemental (stratégie, objectifs et indicateurs)
Charte éco-responsable (culture d'entreprise)	Engagements, valeurs communes et mesures internes/plan d'actions pour limiter l'impact de nos activités Promouvoir un tourisme éthique et durable en collaboration avec l'ensemble de nos partenaires/parties intéressées
Entreprise formatrice	Contribuer au système suisse de formation professionnelle et assumer une responsabilité sociale
Politique de soutien aux jeunes talents / clubs locaux	Soutenir les jeunes espoirs de la Vallée et encourager le développement de différentes disciplines
Utilisation d'Ecocup et vaisselle/services réutilisables	Réduire les déchets lors des manifestations et événements organisés et/ou soutenus par RDDM
Bornes de tri & recyclage des déchets	Gestion des déchets (bureaux, manifestations/events) pour un tourisme propre, responsable et durable
Bornes de rechargement électrique	Infrastructures Eco-Friendly destinées aux véhicules électriques/e-bikes
Collaboration avec les Transports Publics du Chablais	Promotion des transports publics et de la mobilité douce
Collaboration avec Protect Our Winter	Mobiliser la communauté des sports outdoor à la préservation de l'environnement (promotion mobilité douce)
Collaboration avec Summit Foundation	Campagnes de sensibilisation et journées de ramassage/nettoyage du domaine
Collaboration avec Slow Food Travel	Promotion de la culture et des traditions alimentaires locales (sensibilisation et mise en réseau des acteurs locaux)
Collaboration avec Emera et Pro Infirmis	Identification et relevé de l'accessibilité des lieux touristiques pour les personnes en situation de handicap

orientation client

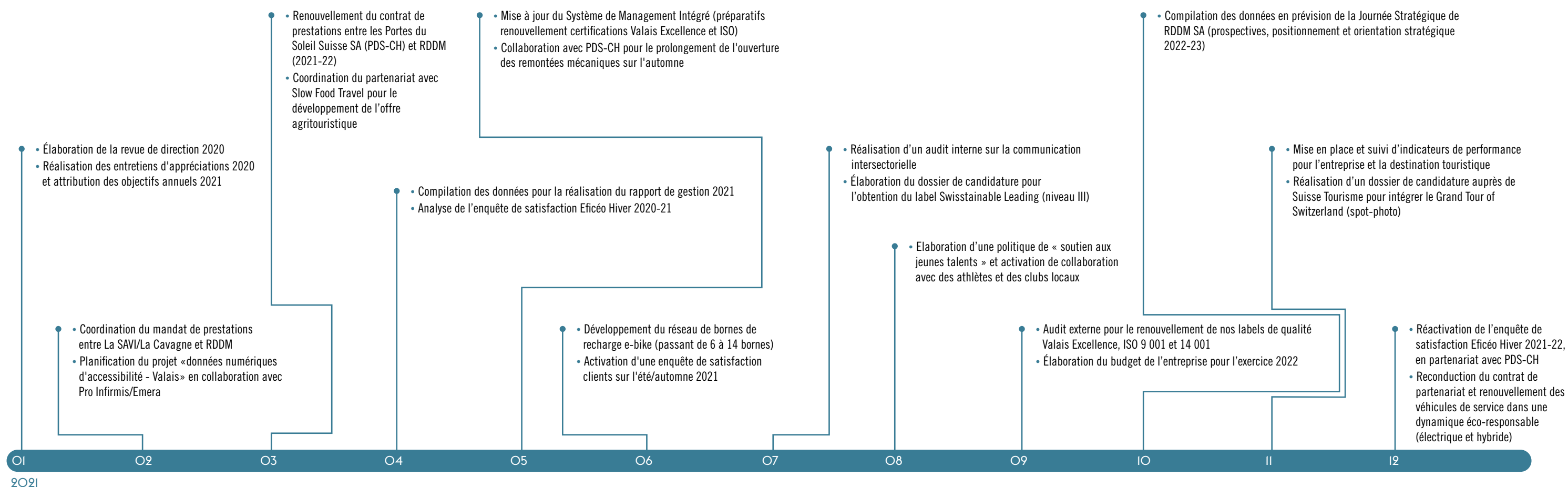


management interne



Activités clés / Réalisations

2021



2021





Domaine skiable

COOPÉRATIONS & MANDATS

Sous la forme de mandats de prestations, RDDM apporte son savoir-faire aux acteurs de la Vallée et participe à la création de projets touristiques, en mettant notamment ses compétences à disposition pour :

- › la réalisation des campagnes promotionnelles
- › la gestion de projets digitaux
- › la création graphique de supports de communication
- › le partage de contenus sur les réseaux sociaux
- › la réalisation, sur demande, d'audits de qualité et de formations continues

Coopération avec les Portes du Soleil Suisse SA (PDS-CH SA)

La société des remontées mécaniques Portes du Soleil Suisse SA mandate depuis plusieurs années maintenant RDDM afin de développer et déployer ses différentes campagnes marketing. Ces dernières se découpent en 3 phases distinctes, permettant de travailler activement à la vente et à la promotion du domaine skiable.

Vente-Flash

- › Opération dédiée à la vente de forfaits saison Portes du Soleil à tarif préférentiel, limitée à une journée et 5 000 forfaits à saisir.

Préventes

- › Opération suivant la Vente Flash, dédiée également à la vente de forfaits saison Portes du Soleil et incluant des offres segmentées pour différents types de clientèles (étudiants, familles, adultes).

Notoriété

- › Ensemble d'activations déployées en amont de la saison hivernale et tout au long de celle-ci afin d'accroître la notoriété du domaine des Portes du Soleil et du secteur suisse auprès notamment de la clientèle suisse.
- › RDDM SA coordonne également tout au long de l'année différents projets marketing et événementiel ainsi que le développement de produits en lien avec l'activité des remontées mécaniques.

Prolongement de l'ouverture de 3 remontées mécaniques jusqu'au

1^{er} novembre

Afin de dynamiser l'activité de la région et soutenir les commerçants de la destination, RDDM a reconduit cet automne le prolongement de l'ouverture des remontées mécaniques. À l'initiative de RDDM, cette opération participe au développement de l'offre automnale en prolongeant l'exploitation de quelques-unes de nos remontées mécaniques majeures. Ainsi, les installations de Morgins (Foilieuse) et de Champéry (téléphérique) ont pu rester ouvertes jusqu'au 1er novembre et le télésiège de Crosets 8 jusqu'au 24 octobre. RDDM et la société de remontées mécaniques Portes du Soleil Suisse SA co-financent cette extension de l'offre jusqu'à la fin des vacances d'octobre 2021 avec les objectifs suivants :

- › Stimuler les réservations de séjour durant la période des vacances d'automne ;
- › Proposer à la population régionale une offre d'activités pendant leurs congés/weekend ;
- › Proposer une prestation supplémentaire aux propriétaires de résidences secondaires et clients ;
- › Dynamiser l'activité touristique de la destination durant l'intersaison ;
- › Accroître l'attractivité de la Région Dents du Midi à une période propice aux activités de montagne.

Nous remercions PDS-CH, qui assure le travail opérationnel et assume une part importante du risque entrepreneurial, pour sa coopération très appréciée dans cette extension de l'offre.

Prolongement de la validité du Multi Pass et des forfaits saison bike

jusqu'au 1^{er} novembre

En marge de l'ouverture prolongée des remontées mécaniques, et afin de booster notre offre automnale, Les forfaits saison VTT ainsi que la carte avantage Multi Pass ont ainsi pu être prolongés jusqu'au 1er novembre. En exclusivité dans la Région Dents du Midi, les clients en séjour et les propriétaires de résidence secondaire de la Vallée ont ainsi pu en bénéficier durant tout l'automne.

Coopération avec les Transports Publics du Chablais

Fort du produit hivernal «Y Fondue'Ski sous les étoiles», le partenariat entre RDDM et les Transports Publics du Chablais tend à se consolider en continuant de déployer des projets communs - préférentiellement quatre saisons. En effet, la mobilité sur le territoire est un aspect essentiel qui ne demande qu'à être développé.

Partenariat avec Maillard Monthey SA

Second partenaire mobilité de RDDM, le garage Volvo, Maillard Monthey SA met à disposition de la destination deux véhicules (dont 1 électrique et 1 hybride depuis la fin d'année 2021) afin de permettre la mobilité des équipes à l'intérieur de la destination, comme à l'extérieur. En contrepartie, RDDM met à disposition son centre de compétences afin de produire du matériel promotionnel à destination du garage.

Coopération avec la Société Agricole de la Vallée d'Illeiez (SAVI) et La

Cavagne

Depuis leur création respective, les deux entités (RDDM SA et la SAVI) coopèrent et s'accompagnent mutuellement sur différents projets et actions de promotion. Dans cet esprit collaboratif, RDDM participe à la promotion des produits locaux, contribue au développement de l'offre agritouristique de la Vallée et réalise des missions spécifiques pour la SAVI/La Cavagne et ses producteurs.

Complémentarité RDDM SA, Communes et Sociétés de Développement

	RDDM SA Société Anonyme	Communes Administration publique	Sociétés de Développement Association de droit privé d'intérêt général
Missions	› Promouvoir la destination et ses produits › Conduire et coordonner l'information et l'accueil auprès des hôtes de la Vallée › Garantir une animation attrayante et l'organisation d'événements majeurs › Être force de proposition et coordonner des groupes de travail pour soutenir les 3 Communes (infrastructures, digital, homologation/balisage, ...) › Assurer des prestations marketing auprès de nos actionnaires (SAVI, PDS-CH, Communes)	› Fixer et améliorer les conditions cadres › Créer et entretenir les infrastructures touristiques (sentiers rando & VTT, centres sportifs, etc.) › Facturer et encaisser les taxes › Soutenir les RH et les finances de RDDM › Gérer toutes autres missions propres aux Communes	Réf. Article 2 Statuts SD : › Représenter et défendre les intérêts du tourisme local › Participer à l'élaboration de la politique locale du tourisme › Favoriser et assumer l'animation locale › Exécuter les tâches déléguées par la commune avec l'accord de la SD
Cibles par ordre de priorité	1. Le visiteur : pendulaire excursionniste, hôte qui séjourne sur place 2. Le résident secondaire, ses membres de la famille et amis 3. Nos actionnaires, médias, autres 4. Le local / contribuable	1. Le local / contribuable 2. Le résident secondaire 3. Le visiteur	1. Le local / contribuable 2. Le résident secondaire 3. Le visiteur

Partenariat Slow Food Travel

RDDM est partenaire de Slow Food Travel depuis août 2020. Slow Food Travel vise à structurer l'accueil de visiteurs de toutes provenances autour du terroir et à générer des rencontres avec ses acteurs (producteurs, restaurateurs et agriculteurs notamment). En partageant les mêmes valeurs, nous mettons en exergue nos produits locaux et faisons découvrir le patrimoine de notre région. À travers ce partenariat, notre objectif est de créer des forfaits (des séjours-expériences agritouristiques) permettant de découvrir la production alimentaire indigène et la gastronomie qui en résulte, pour ensuite les diffuser et les commercialiser via différentes plateformes.

Depuis l'été 2021 et tout au long de l'année, les hôtes de la destination peuvent retrouver un savoureux petit-déjeuner estampillé «Région Dents du Midi» chez les hébergeurs identifiés Slow Food. Au menu : pain, confiture, yogourt ou encore sérac... mais surtout une part de Salée, la pâtisserie emblématique et endémique de la Vallée d'Illeiez qui fait désormais partie de l'Arche du Goût, le répertoire des aliments de qualité à protéger, établi par Slow Food.

Des produits touristiques ont spécialement été développé dans le cadre de ce partenariat, comme l'offre estivale «À la découverte des alpages en e-bike» qui consiste en un tour gourmand guidé en vélo. Le package «Into the Wild» a quant à lui été créé pour faire vivre une expérience unique de retour aux sources comprenant : repas du terroir, sortie en raquettes accompagnée et nuitée en refuge... En parallèle, de nombreuses animations déjà mises en place auparavant ont pu être ajoutées à l'agenda Slow Food comme «L'atelier de confection de La Salée» ou «La découverte de la vie à la ferme» par exemple.



RÉGION
DENTS DU MIDI

Événements & Animations

MISSIONS & OBJECTIFS

Organisation / Coordination événementielle

- Organiser et coordonner des événements et des animations
- Gérer le calendrier général des événements et des animations
- Collaborer avec les Sociétés de Développement dans l'organisation d'animations locales

Sponsoring & soutien

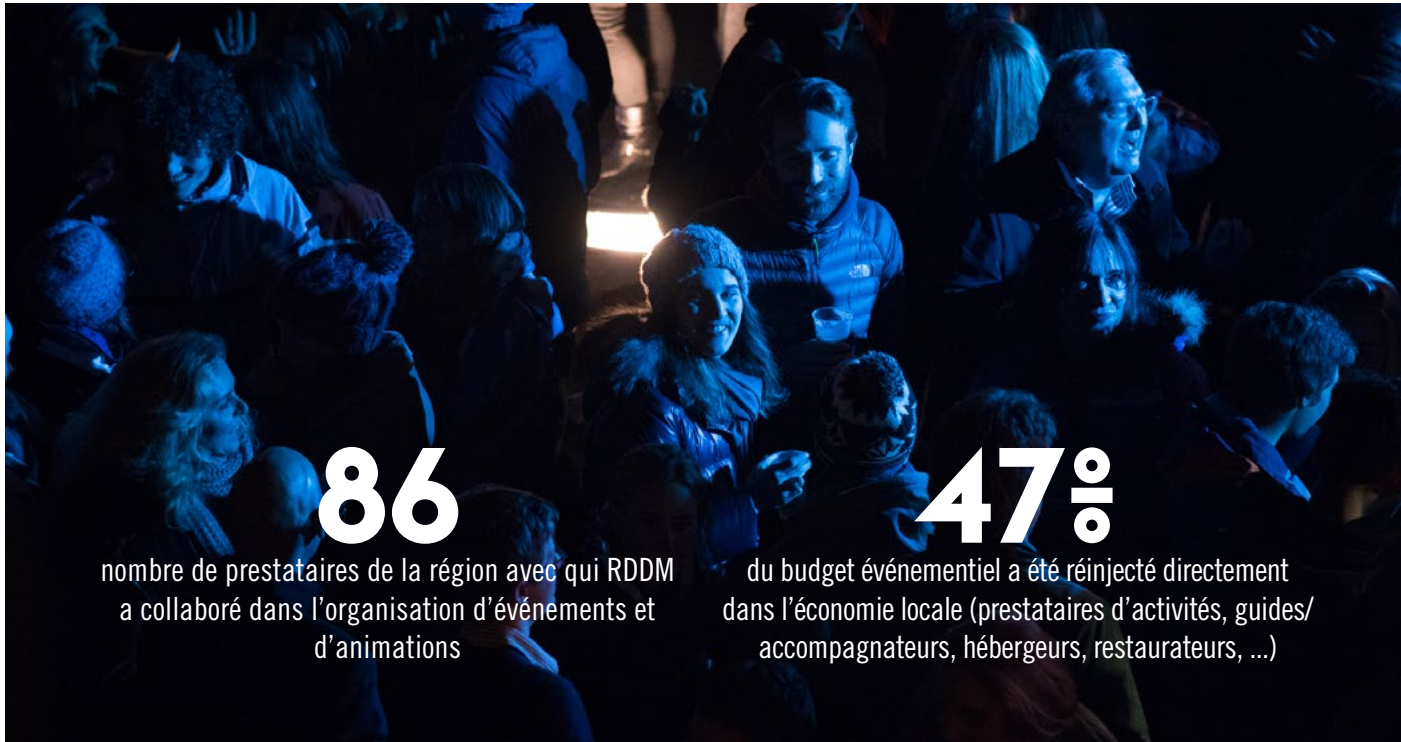
- Soutenir les comités externes qui organisent des événements et animations dans la région (soutien financier, logistique, RH, communication et billetterie)
- Trouver des partenaires qui amènent une plus-value à RDDM (économies d'échelle, ...)

Statistiques & reporting

- Effectuer un compte-rendu pour chacun des événements (qualité, affluence, bilan financier, organisation générale)
- Analyser la pertinence des événements et des animations (indices de fréquentation, retombées économiques et médiatiques, valorisation de l'offre touristique, cohérence avec la stratégie générale de RDDM...)

Promotion / Communication

- Coordonner la communication autour des événements et animations (affiches & flyers, brochures, programmes d'animations estival, automnal, hivernal et printanier, programme mensuel Music-Live, réseaux sociaux, site internet, spots radio...)



LES ÉVÉNEMENTS & MANIFESTATIONS ORGANISÉS ET/OU SOUTENUS PAR RDDM

2020	13 - 14.12	SKIMO Tour	Morgins
	21 - 24.12	Villages de lumière	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
2021	21 - 26.12	Fun Park	Val-d'Illeiez
	24 - 01.01	Le Hameau de Noël	Les Crosets
	25.12	Père Noël sur les pistes	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	28 - 31.12	Villages de lumière	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	28 - 02.01	Fun Park	Morgins
	30.01	Golden Apple	Morgins
	13 - 22.02	Ninja Warriors Challenge	Morgins
	23 - 28.02	Ninja Warriors Challenge	Champéry
	COVID-19 RASSEMBLEMENTS LIMITÉS À 5 OU 10 PERSONNES		
	03 - 04.04	Chasse aux œufs d'or	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	05.04	Chasse aux œufs	Champéry
	27 - 29.05	Rallye du Chablais	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	05.06	Clean-up Tour	Morgins
	06.06	Clean-up Tour	Les Crosets
	19 - 20.06	Pass'Portes MTB	Portes du Soleil
	25 - 27.06	Pass'Portes MTB	Portes du Soleil
	01.07 - 26.08	La Tournée des Terrasses	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	08 - 11.07	Châtel Chablais Léman Race	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	09.07 - 03.09	Jazz & Wine	Champéry
	10.07 - 14.08	Le Petit Marché du Hameau	Les Crosets
	10.07 - 18.07	Fun Park	Champoussin, Les Crosets
	17.07, 04.09, 11.09	Marchés morginois	Morgins
	20 - 21.07	Cirque Helvetia	Morgins
	20.07 - 01.08	Fun Park	Morgins
	28.07 - 25.08	Drive IN	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins, Troistorrents
	31.07 - 14.08	Rencontres Musicales	Champéry
	31.07	Challenge morginois	Morgins

31.07 - 01.08	Fête Nationale	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins, Troistorrents
03.08 - 15.08	Fun Park	Champéry
14 - 15.08	Swiss International Marathon	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
15.08	Fête de la mi-été	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
21.08	Goût du terroir au Fil de l'Eau	Morgins
21 - 22.08	Vintage Motors Expo	Les Crosets
22.08	Raid du Val-d'Illeiez	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
28.08	Grimpée d'Culet	Champéry
28.08	Balade au Fil du Pain	Troistorrents
29.08 - 05.09	Swiss Peaks Trail	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
04.09	Swiss Peaks trail Marathon	Morgins
10 - 12.09	Bike & Sound	Champéry
15.09	Tour du Chablais	Champéry
18.09	Trail des Dents du Midi	Champéry, Val-d'Illeiez, Troistorrents
02 - 03.10	Truck Tour ni Brel ni Barbara	Champéry
06.10	La Braye Challenge	Champéry
14 - 17.10	Curling Masters	Champéry
16.10	Balade Gourmande en e-bike	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
16.10	Avant-première Laurent De Martin	Morgins
12 - 13.11	Champéry Film Festival	Champéry

☒

Les événements organisés de manière totalement autonome par RDDM

☐

Les événements coorganisés et/ou soutenus par RDDM



ANIMATIONS

En complément aux événements et manifestations, RDDM a proposé une multitude de petites animations tout au long de l'année.

En chiffres :

194

animations différentes

646

animations récurrentes

1 777

participants sur l'année
(n'inclut pas les événements)

+30%

d'augmentation par rapport
à l'année 2020



HIVER & PRINTEMPS 2021

37

animations différentes

122

animations récurrentes

DÉCEMBRE - JANVIER

ENFANTS

Fun Park - Noël au Far West
Laser Game d'hiver
Atelier de création de décorations de Noël & d'hiver
Atelier Les Pierres de Noël
Atelier de confection de sablés sucrés
Atelier de création de skieurs, de patineurs & de bonshommes de neiges
Atelier d'apprentissage au dessin
Atelier Cirque
Spectacles pour enfants — « La Fabrik sonore »
Les P'tits aventuriers
Jeu de piste Chip's & Holly

MAGIE DE L'HIVER

Villages de lumière
La Tournée de Noël de Morgins
Le hameau de Noël
CaniRaqu'lette
Cani-randonnée avec fondue à la cantine de They
Discos Glace

CULTURE & TRADITIONS

Atelier de fabrication de bougies de Noël en cire d'abeille
Atelier d'apprentissage de peinture « La neige et les Dents du Midi »
À la découverte de la photographie sous la neige
Initiation à l'horlogerie
Exposition de France Schmid & Colette Hayoz
Illumination du Carillon pour la Paix
Exposition « 200 ans du Tourisme à Morgins »
Exposition : Dan Yeomans

ÉVÉNEMENTS & ANIMATIONS

SKI

Ski nocturne
Le Ski First Track de la Région Dents du Midi
Coaching Day au ski freestyle with Laurent De Martin

SPORTS D'HIVER

Rando-Raquettes & fabrication de caramels aux bourgeons d'épicéa
Sur les traces & indices de la faune en rando-raquettes
Rando-Raquettes & fondue
Fondue & descente pédestre aux flambeaux
Initiation au trail blanc
Initiation au ski de randonnée en compagnie d'un guide
Initiation au ski alpinisme en compagnie de notre champion local, Yannick Ecoeur
Movement Tracks Challenge
Piste initiatique au ski de randonnée

BIEN-ÊTRE

Atelier de savons naturels aux épices & huiles essentielles de Noël
Balade, cueillette & fabrication d'un sirop de sapin
Atelier de fabrication de baumes & crèmes protectrices de l'hiver
Ça sent le sapin !
Créez vos soins naturels pour l'hiver
Légères gourmandises

47
animations différentes

141
animation récurrentes

FÉVRIER - MARS

CULTURE & TRADITIONS

Préparation d'une assiette valaisanne « Région Dents du Midi »
Confection d'une Salée de la Vallée
Réussir la raclette traditionnelle
Initiation au travail du chocolat
Initiation à l'horlogerie
Découverte de la photographie
Les sculptures de glace en lumière
Illumination du Carillon pour la Paix
Morgins vintage

FLORE & BIEN-ÊTRE

Ça sent le sapin !
Des plantes sauvages aux soins naturels
Autour de l'épicéa
Fabrication d'un Vicks artisanal & d'un « baume du tigre »

SKI & SPORTS D'HIVER

Le Ski First Track de la Région Dents du Midi
Ski de vitesse pour tous !
Découverte du télémark & utilisation du « pachon »
Sous le gros oeuf blanc
La tête dans les étoiles
Fabrication de caramels
La folle histoire de l'univers
Explorez notre Vallée au fil des 7 couleurs
Movement Tracks Challenge
Piste initiatique au ski de randonnée
Golden Apple tracks
Randonnée gourmande avec un champion
Initiation au ski de randonnée
Excursion en ski de randonnée dans la Région Dents du Midi
Initiation au skating
Calinothérapie
Cheval des neiges

SAINT-VALENTIN

Soirée Cani-Rando des Valentins

FAUNE SAUVAGE

Rando-Raquettes sur les traces & indices de la faune
Le réveil printanier des oiseaux
Découverte des oiseaux hivernants
Soirée à l'écoute des rapaces nocturnes

ENFANTS

Camp Freestyle indoor
Atelier cirque
Ninja Warrior Challenge
Sortie trappeurs : construction d'igloos
Sortie enfants : les secrets de la nature
Balade contée des lutins
Taille ta neige tour
Confection de savons & baumes naturels
Fabrication d'instruments sonores & jeux musicaux
Confection de personnages gourmands
Atelier de fabrication d'animaux en pommes de pin
Atelier de fabrication d'un livre en feuilles de châtaignier
Décorations de masques de Carnaval
Décore ton t-shirt !
Initiation à la peinture acrylique
Fabrication d'un beurre de baratte au sapin

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS
HIVER & PRINTEMPS (PÂQUES) 2021

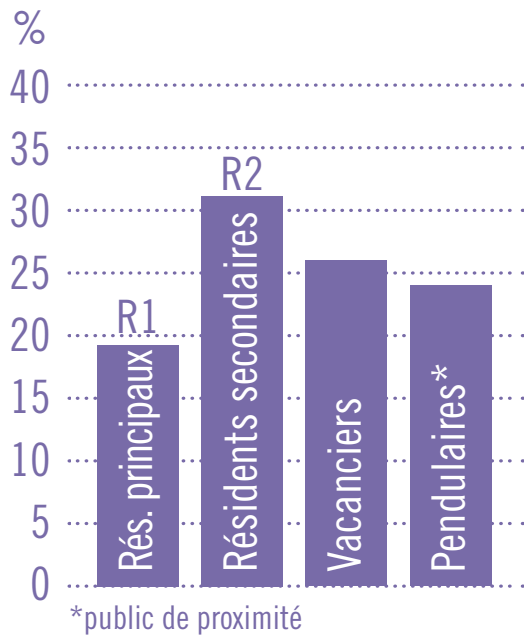
MOYENNE DU DEGRÉ DE SATISFACTION (SUR 10)

102 RÉPONDANTS

8.78
variété & qualité du programme
des animations

9.24
qualité de l'animation
à laquelle le client a participé

PROVENANCE DES CLIENTS



14
animations différentes

29
animations récurrentes

AVRIL

SPORT

Ski de randonnée I de la Vallée du Trient à la région
Découverte de la Slackline
Explorez notre Vallée au fil des 7 couleurs

PHOTOGRAPHIE

La photographie, de la capture au post-traitement

GASTRONOMIE

Initiation au travail du chocolat

FAUNE & FLORE

Apéro sauvage
Soirée à l'écoute des rapaces nocturnes
Baumes du montagnard
Soirée à l'écoute des rapaces nocturnes

ENFANTS

Balade en calèche et tour en poney
Confection de savons et baumes naturels
Décoration des oeufs de Pâques
Atelier enfants I Je réalise un portrait pour la Fête des mères

FAMILLES

La chasse aux oeufs d'or

81%
de nos animations
touchent notre public-cible
(R2, vacanciers et pendulaires)

68
animations différentes

318
animations récurrentes

JUIN - SEPTEMBRE

RANDONNÉE & TRAIL

Excursion en montagne I Dôme de la Tour Sallière (3 220m)
Rando nocturne à la découverte de l’astronomie
Trail Gourmand
After-Work Trail
Ascension jusqu’au pied des Dents du Midi I Tête de Chalin
Course d’orientation Région Dents du Midi
Objectif : gravir le Petit Ruan (2 847m) !
Ascension de la Haute Cime, objectif 3 257 m !
Déjeuner au lever du soleil
Cani-randonnée « Tour des petits lacs »

VÉLO / VTT

Sortie VTT au clair de lune
Initiation au VTT de descente (DH) pour les jeunes
Initiation au pumptrack
Sortie en e-bike & petit-déjeuner à l’alpage

SLACKLINE

Devenez un expert de la Slackline !
Slackline I Initiation & démonstration d’un pro !

JEUX & AVENTURE

Escape Life Morgins « La Malédiction de l’eau Rouge »
Région Dents du Midi Explor Games® « La Renaissance de l’Aquaroche »

ENFANTS

Fabriquez la potion du druide !
Matinée au Ranch
Au temps des « cro-mignons »
Découverte de la peinture Marbling
Les apprentis cueilleurs
Fun Park
Spectacles pour les enfants
Bivouac dans les arbres
Jeune artiste, « customize » ton T-shirt !
Un samedi fun en forêt
À la découverte des insectes
Les techniques d’un excellent peintre
Jeu de piste digital « Chip’s & Holly »
Fabrication de mon petit herbier

ALPAGES & TRADITIONS

À la rencontre du chien de berger
Visite d’une fromagerie d’alpage
Traite des vaches & raclette d’alpage
Sur les traces des contrebandiers
Confectionnez votre beurre à l’alpage !

GASTRONOMIE

Quels sont les secrets d’un excellent artisan boucher ?
L’éclair en folie !
Confection de la Salée de la Vallée d’Illiez
Atelier oenologie
Confectionne tes macarons Chorgues !
Accords « Bières & Produits du Terroir »
Cuisine de plantes sauvages
De la cueillette à l’assiette
Plante apéro, à la vôtre !
Saveurs et vertus des plantes sauvages

FAUNE & FLORE

Fleur quel est ton nom ?
À la découverte des champignons
La Vallée d’Illiez sublimée par ses couleurs
À l’écoute du frissonnant brame du cerf
À la découverte des oiseaux de la Région Dents du Midi
Observation du Vautour fauve & du Tarier des prés
Observation de la migration des oiseaux au Col de Bretolet
À la rencontre de nos amis les batraciens

BIEN-ÊTRE

Yoga & Brunch au lever du soleil
Week-end yoga & randonnée : rechargez vos batteries !
Confection de baume & crème du montagnard !
Création de produits à base de résine
Apithérapie et produits de la ruche
Cueillette et fabrication d’un remède pharmaceutique alpin
Soulager les articulations

CULTURE

Expérience photo & apéro sauvage
Réalisez la photo parfaite !
Peignez les emblématiques Dents du Midi !
La Tournée des Terrasses
Drive-in I Ciné sous les étoiles

NOS STAGES & CAMPS

Week-end de reconnaissance I Trail des Dents du Midi
DH Kids Camp
Kids Bike Camp
Summer Camp
Initiation à l’escalade & Via Ferrata
Stage de Slackline « Premiers pas vers la Highline »
Camp des jeunes aventuriers

28
animations différentes

36
animations récurrentes

OCTOBRE

SPORT

Yoga & dégustation à l’alpage
Randonnée dans la Vallée d’Illiez, sublimée par les couleurs automnales
Yoga & dégustation à l’alpage
Rando nocturne à la découverte de la pleine lune

ART & CULTURE

Cours de dessin aux couleurs automnales
Comment réaliser votre meilleure photo Instagram
Atelier photos aux couleurs d’automne

GASTRONOMIE

Châtaigne et châtaigniers, une histoire ancienne
Atelier cuisine croûtes aux champignons avec des champignons frais
Atelier cuisine utilisation des champignons séchés, risotto aux bolets
Accords « Bières & Produits du Terroir »

FAUNE & FLORE

Les Plantes de l’automne et leurs vertus cachées
À la découverte des champignons de saison
Observation de cerfs et de chamois en habit de camouflage
Les plantes de l’Automne et leurs vertus cachées
Observation des oiseaux de Champéry
Observation des oiseaux de Champoussin
Poney Camp

BIEN-ÊTRE

Des plantes de montagne aux soins naturels
Trésors d’automne autour des plantes
Des plantes de montagne aux soins naturels

ENFANTS

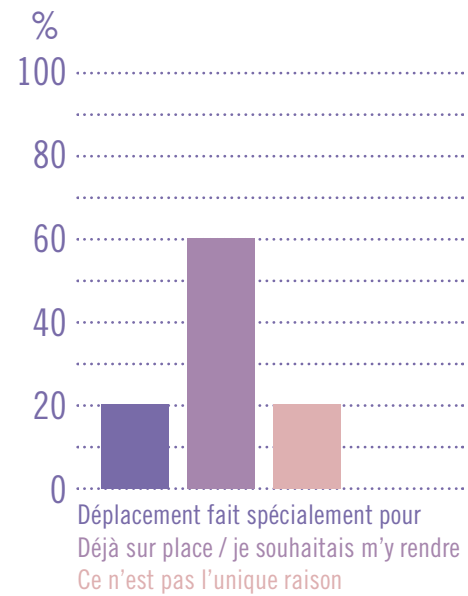
Les lutins et la petite plante aux grands pouvoirs
Balade contée - La forêt vivante
Les p’tites bêtes
Au temps des « cro-mignons »
Confection de savons et de baumes à lèvres
Atelier création de bonbons et boules d’Halloween
Camp jeunesse d’automne « autour des buvettes »



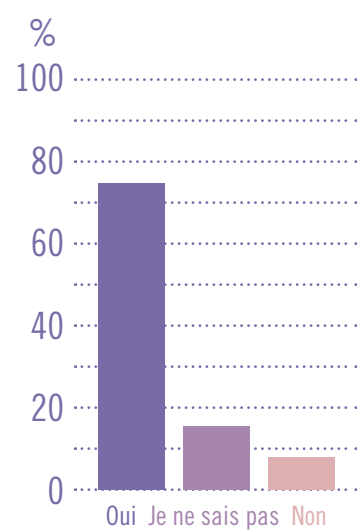


ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS ÉTÉ & AUTOMNE 2021

Est-ce votre inscription à l'une de nos animations
qui vous a incité à venir dans notre région ?



Est-ce que votre participation à l'une de ces animations
vous a donné envie de revenir dans notre région ?



MOYENNE DU DEGRÉ DE SATISFACTION (SUR 10)

136 RÉPONDANTS

8.51

variété & qualité du programme
des animations

9.14

note donnée par les nouveaux clients
sur la variété et la qualité des
animations et des événements

8.71

qualité de l'animation
à laquelle le client a participé

LES NOUVEAUTÉS 2021

Course d'orientation Région Dents du Midi

Des sportifs de tous niveaux ont pu s'aventurer sur 6 parcours d'orientation permanents spécialement conçus à cet effet. L'avantage de ce produit est que le client peut en profiter comme bon lui semble (H24 et 7/7) dès que les conditions le permettent.

Objectifs et avantages :

- › Animation qui évite les rassemblements (COVID-19).
- › Produit permanent accessible H24 / 7/7 qui couvre 3 saisons.
- › 6 parcours différents sur l'ensemble de la région. Les 6 stations/villages de la Vallée sont concernés.
- › 3 niveaux de difficulté, permettant ainsi de toucher plusieurs publics (enfants, familles, sportifs...).
- › La première destination valaisanne à proposer ce produit touristique.
- › Un grand nombre de Suisses allemands pratique la course d'orientation.

Swiss international marathon (14 et 15 août)

Les passionnés de montagne, de sport, d'endurance et d'aventure ont pu s'affronter, boussole à la main, les 14 et 15 août 2021 à Morgins.

Région Dents du Midi Explor Games – jeu de piste en e-bike

Cette nouveauté mélange parcours d'orientation et escape Game en extérieur. Ce jeu d'aventure au scénario immersif plonge le client dans un univers truffé d'intrigues.

Objectifs et avantages :

- › Animation qui évite les rassemblements.
- › Produit permanent accessible H24 / 7/7 qui couvre 3 saisons.
- › 3 parcours différents sur l'ensemble de la région. Les 6 stations/villages de la Vallée sont concernés.
- › 3 niveaux de difficulté, permettant ainsi de toucher plusieurs publics (enfants, familles, sportifs...).

La Tournée des Terrasses

Quoi de mieux que de siroter son verre sur une terrasse ensoleillée, en vacances ou après une longue journée de travail, et de se laisser entraîner par l'ambiance d'un concert live ? Du 1er juillet au 26 août 2021, ce sont plus de 27 concerts qui ont été organisés par RDDM sur les terrasses de la région. Pour faciliter la recherche des artistes, RDDM s'est associée à la plateforme MX3, qui a pour vocation de promouvoir les groupes de musique suisses.

Objectif de cette nouveauté :

- › COVID-19 : animation spécialement créée pendant la pandémie. Les rassemblements étant interdits dans les espaces publics, nous avons décidé d'animer les terrasses de nos restaurants, qui ont été fortement impactés par les restrictions durant cette période sanitaire.

Fun Park

Fort de son succès en 2020, le traditionnel parc de jeu éphémère a pris de l'ampleur en 2021, avec une augmentation du nombre de jours d'ouverture durant l'hiver. Cette structure dédiée aux plus jeunes a été installée à tour de rôle dans les trois communes de la destination. Appréciée tant des parents que de leurs enfants, les visiteurs se sont volontiers déplacés d'un village à l'autre pour pouvoir profiter de l'infrastructure.

- › 2020 : **30 jours** d'ouverture en été
- › 2021 : **57 jours** d'ouverture durant l'année, soit :
 - › Vacances de Noël : **12 jours** d'ouverture
 - › Vacances de février : **14 jours** d'ouverture
 - › Vacances d'été : **31 jours** d'ouverture

En 2021, plus de **4 000 enfants** ont profité du Fun Park.

Avantages de cette nouveauté :

- › Animation récurrente proposée tous les jours.
- › En hiver, cette animation est particulièrement appréciée par les familles en cas de mauvaises conditions météo notamment.
- › Le Fun Park est mobile ; il se déplace dans chacune des communes de la destination.

BILAN 2021

Un hiver pas comme les autres : un hiver sans événements...

Avec un domaine skiable partiellement ouvert, des restaurants fermés et l'interdiction des rassemblements de plus de 10 personnes, il a fallu faire preuve d'ingéniosité et d'une gymnastique cérébrale constante pour garantir le maintien de nos activités, et ce tout en répondant aux exigences en vigueur.

Pour ce faire, nous avons travaillé à l'élaboration d'un programme d'animations réaliste, réajustables en fonction des changements de restrictions. La tenue des grands événements étant impossible, nous avons su démontrer notre sens de l'anticipation et de l'originalité en misant sur des animations intimistes en abondance, avec notamment des activités dédiées aux enfants (qui eux étaient moins impactés par les règles sanitaires).

Malgré ces difficultés, nous avons été récompensés par notre persévérance, les résultats de notre enquête de satisfaction clients révélant des retours élogieux et très encourageants.

Été et automne 2021 : la reprise de l'événementiel mais avec de nombreuses contraintes...

Contrairement à la saison d'hiver, la majeure partie des événements de la région a pu avoir lieu, non sans devoir procéder à des ajustements en continu (fluctuation de la limite du nombre de personnes autorisées, port du masque, présentation du certificat COVID, etc.). Malgré tout, RDDM et les différents comités d'organisation ont su s'adapter pour répondre aux exigences des autorités. Nous profitons de l'occasion pour remercier tous les organisateurs pour leur résilience et les efforts fournis.

Le programme d'animations proposé par RDDM s'est avéré riche et varié, répondant ainsi aux attentes de nos hôtes. Cette saison a été marquée par l'implantation de deux produits touristiques permanents : 6 parcours d'orientation et l'Explor Games « la renaissance de l'Aquaroche » à réaliser en e-bike. Ces nouveautés ont été créées d'une part pour proposer des activités respectueuses des impératifs liés au COVID, d'autre part pour offrir une offre supplémentaire en termes de loisirs praticables sur du long terme (et donc réalisable du printemps à l'automne, même en saison plus creuse).

Si notre stratégie s'est avérée payante au vu du succès remporté par ces nouveaux produits, il nous a aussi paru important de soutenir l'économie locale en élaborant un programme construit en étroite collaboration avec nos partenaires (restaurants, alpages, guides de montagne, écoles de ski, etc.). Pour ne citer qu'un exemple : la Tournée des Terrasses.

Pour l'avenir...

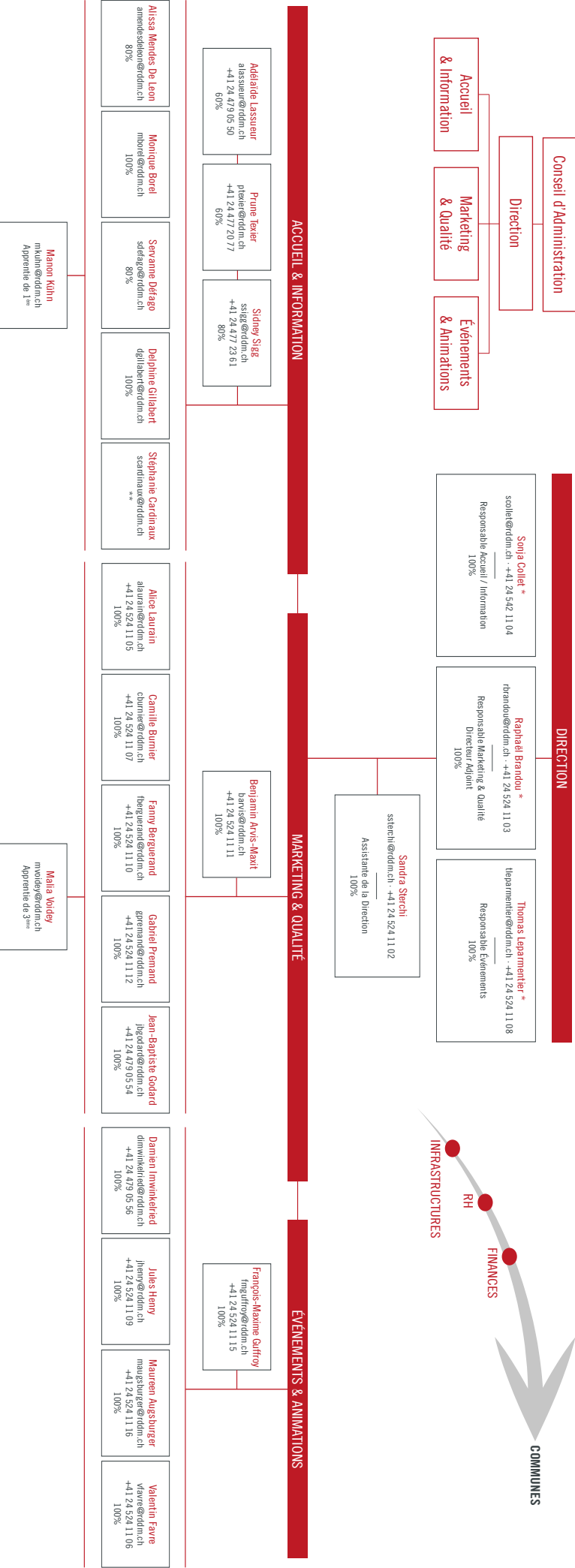
De manière générale, le reformatage de nos animations nous a permis d'implémenter davantage encore RDDM au sein de la destination sous une forme de collaboration fédératrice, veillant à une mise en valeur des produits et du savoir-faire de nos partenaires. Les ajustements permanents nous ont permis d'être innovants tout en conservant la main sur l'organisation des événements. En 2022 et si la situation le permet, le défi sera de trouver le juste équilibre entre une reprise « classique » de nos événements et les petites animations créées spécifiquement durant la pandémie, qui ont pleinement donné satisfaction à nos clients et partenaires.



Structure de Région Dents du Midi SA



* membre de la Direction ** arrêté maternité
État au 31 décembre 2021 - RDM SA compte 23 collaborateurs, pour un total de 20,6 EPT (équivalent plein temps) + 2 apprenties



Ressources Humaines

Les activités des Ressources Humaines de RDDM, tout comme les activités comptables, sont outsourcées respectivement à la Commune de Val-d'Illiez et à celle de Champéry sous la forme d'un mandat. Pour éditer ce rapport, divers indicateurs ont été sélectionnés afin de mesurer les performances de l'entreprise.

Une direction tripartite

Un nouveau système de gouvernance tripartite a vu le jour en cours d'année, à la tête de laquelle les responsables de secteurs se partagent la Direction. Grâce à leur complémentarité et à leur style de management participatif centré sur les résultats, il a été reconnu que cette nouvelle organisation fonctionne et s'applique efficacement à la société.

Taux de rotation du personnel

Le taux de rotation (ou turnover), permet d'apprécier la faculté de l'organisation à fidéliser ses salariés et à analyser les mouvements du personnel. Un taux de rotation élevé est le signe du manque de stabilité du personnel. Cela peut représenter un surcoût lié au recrutement et à l'intégration des nouveaux salariés, ainsi qu'une perte de qualifications et de compétences pour l'entreprise.

26	8	6	26%
Effectif au 01.01.2021	Nombre de départ en 2021	Nombre d'arrivée en 2021	de l'effectif de l'entreprise a été renouvelé en 2021

Dans les secteurs Accueil & Information comme dans celui du Marketing et de la Qualité, le taux de rotation pour l'année 2021 est quasi nul. Le secteur Événementiel démontre un taux de rotation un peu plus élevé en raison des exigences du métier. Pour n'en citer que quelques-unes :

- La pénibilité du travail (travail en soirée/nuits, charges lourdes à porter, rangements, logistique conséquente, etc.)
- L'évolution des besoins en ressources humaines en fonction des saisons
- La réévaluation des ressources selon l'entrée en vigueur des restrictions liées au COVID, impactant la tenue d'événements

Performances des collaborateurs

L'entreprise évolue dans un environnement en perpétuelle mutation. Nous devons adopter une stratégie adéquate et avoir la préoccupation d'une gestion saine des ressources humaines. Celle-ci assure non seulement un climat de travail stimulant, mais aussi mobilise le personnel en vue de l'atteinte des objectifs de la société. Des objectifs mesurables sont ainsi définis pour chaque secteur et chaque collaborateur lors d'un entretien annuel.

Satisfaction des collaborateurs

Il est prouvé que les employés heureux, engagés et satisfaits sont aussi les plus productifs. Ces derniers sont également beaucoup moins susceptibles de quitter l'entreprise, réduisant notre taux de turnover et les dépenses liées au recrutement.

L'implication de nos managers, tous très estimés et reconnus, contribuent fortement à l'obtention des bonnes évaluations de leur équipe.

Entreprise formatrice

En qualité d'entreprise formatrice, RDDM contribue au maintien du système suisse de formation professionnelle et assume ainsi une importante responsabilité sociale. La formation d'une relève professionnelle qualifiée, avec des jeunes issus de notre Vallée, assure ainsi l'avenir de notre branche. En 2021, nous saluons le CFC obtenu par notre apprentie (habitant Champéry) et avons accueilli une nouvelle apprentie de 1ère année (habitant Troistorrens), en plus de notre apprentie de 3ème année (habitant Val-d'Illiez).

D'autre part, nous félicitons notre stagiaire (habitant Morgins), qui a obtenu avec succès le brevet fédéral de Conseillère en Tourisme au terme d'une formation initiée par la Fédération Suisse du Tourisme (FST). Elle a, depuis, rejoint les rangs de l'équipe Accueil & Information. Nous lui souhaitons de longues années au service de RDDM !

Chiffres-clés

2.84 ans

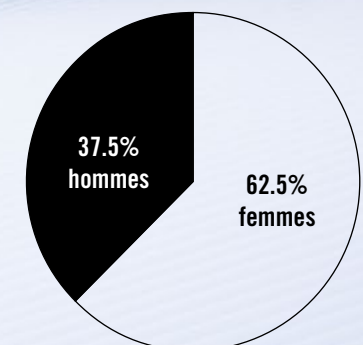
Durée moyenne des années de service travaillées (depuis le 01.01.2018)

32.12

Âge moyen des collaborateurs

70%

des collaborateurs sont domiciliés dans la Vallée d'Illiez, soit 18 collaborateurs sur 25 (dont 2 apprenties). Sur les 7 collaborateurs n'habitant pas dans une commune de la Vallée d'Illiez, 3 vivent dans une commune des Portes du Soleil et 4 entre Monthey et Sion.



Après une formation en alternance de 2 ans et demi à la HES-SO, Raphaël Brandou a brillamment obtenu son master en Quality and Strategy Management (MASQSM), en obtenant l'excellente note finale de 5.5/6.

Ce magnifique résultat est le fruit d'un travail colossal réalisé sur la gestion des risques dans le secteur du tourisme de montagne.

Au regard de la conjoncture actuelle, Raphaël a choisi le sujet de cette étude dans une perspective de cohérence (contexte de la crise sanitaire, crise énergétique, etc.), d'utilité (bien commun d'intérêt général) et de bienveillance (accroissement de la capacité à communiquer, à partager, à coopérer et à générer du leadership) afin de proposer des solutions innovantes permettant à RDDM (et la destination touristique qu'elle représente) d'être mieux armée face aux nouveaux défis à venir, et d'être en mesure de maintenir son niveau de performance malgré une situation

dégradée. En effet, la gestion des risques est un axe essentiel au bon fonctionnement de RDDM et une variable d'ajustement de son pilotage ainsi que de son niveau de performance.

Cette thèse offre donc la possibilité à RDDM d'activer des mesures conjointes tenant compte des risques particuliers propres à notre région et au rôle de ses différents acteurs-clés. Le travail réalisé vise à sensibiliser et embarquer l'ensemble des partenaires dans ce savoir-faire stratégique, fédérateur et créateur de valeur ajoutée pour l'économie régionale. Il s'agit notamment de renforcer encore les relations de confiance afin d'apporter la sérénité et la cohésion, éléments essentiels pour coordonner à l'échelle régionale la conduite d'un changement. Pour toute question ou demande de partage de la thèse, merci d'adresser votre demande à rbrandou@rddm.ch

Finances en quelques chiffres

Les recettes totales de l'exercice s'élèvent à CHF 4.586 millions. Les recettes provenant de taxes touristiques représentent plus de 80% des recettes. Les autres revenus concernent d'une part les contributions privées et les produits nets des prestations réalisées, ainsi que diverses subventions communales.

L'encaissement des taxes touristiques se répartit de la manière suivante :

Recettes de taxes de séjour et de promotion touristique	2021	2020
Commune de Troistorrents	38%	36%
Commune de Val-d'Illiez	27%	29%
Commune de Champéry	35%	35%

Ces produits ont permis de réinjecter directement dans la région du Val d'Illiez près de CHF 2.35 millions, soit 54% des recettes. Le solde a été utilisé à des fins de promotion et de développements de projets en lien avec les objectifs de Région Dents du Midi SA.

Les dépenses s'élèvent quant à elles à CHF 4.613 millions, dont 38% (CHF 1.741 million) concernent les frais de personnel, 21% (CHF 0.972 million) les frais de Marketing et 24% (CHF 1.094 million) les frais liés à l'événementiel et aux produits vendus.

L'activité 2021 a finalement généré un déficit de CHF - 9 270 qui porte la perte cumulée au bilan au 31 décembre 2021 à CHF - 36 837.

Le total du bilan s'élève à CHF 1.570 million. Tant l'actif que le passif sont composés de divers postes en lien exclusif avec l'activité. La valeur nette des fonds propres au 31 décembre 2021 est de CHF 105 718 correspondant à 6.8% du total du bilan.



Remerciements

**En cette année particulière,
RDDM remercie**

- › Le personnel
pour son enthousiasme et son dynamisme au quotidien ;
- › Le Conseil d'Administration
pour sa disponibilité ;
- › Les autorités communales
pour leur confiance ;
- › Les actionnaires
pour leur soutien financier ;
- › Les partenaires
pour leur collaboration ;
- › Les propriétaires de résidences secondaires
pour leur fidélité ;
- › Tous nos visiteurs
pour leur reconnaissance.

merci





#regiondentsdumidi

info@rddm.ch | regiondentsdumidi.ch

**OFFICES DU TOURISME
DE RÉGION DENTS DU MIDI**

CHAMPÉRY

Rue du Village 54
1874 Champéry
+41 24 479 05 50
champéry@rddm.ch

MORGINS / TROISTORRENTS

Route du Village 6
1875 Morgins
+41 24 477 23 61
morgins@rddm.ch

**VAL-D'ILLIEZ / LES GROSETS
CHAMPOUSSIN**

Place du Village 5
1873 Val-d'Illicz
+41 24 477 20 77
valdilliez@rddm.ch