

# ***RAPPORT DE GESTION***

***01.01.2020 - 31.12.2020***







<b>Mots du président &amp; du directeur</b>	<b>4</b>
<b>Positionnement</b>	<b>6</b>
<b>Bilan touristique</b>	<b>8</b>
<b>Marketing &amp; communication</b>	<b>12</b>
<b>Accueil &amp; information</b>	<b>28</b>
<b>Qualité &amp; relations partenaires</b>	<b>38</b>
<b>Événements &amp; animations</b>	<b>52</b>
<b>Structure de Région Dents du Midi SA</b>	<b>60</b>
<b>Ressources humaines</b>	<b>62</b>
<b>Finances &amp; comptes 2020</b>	<b>64</b>
<b>Remerciements</b>	<b>68</b>





## MOTS DU PRÉSIDENT & DU DIRECTEUR

Grâce à l'excellent travail fourni par l'ensemble des acteurs touristiques de la Région Dents du Midi, nous nous acheminons vers une saison d'hiver 2019-2020 record. Mais l'arrivée du COVID-19 sur le continent européen, suivie de près par l'annonce brutale des mesures drastiques prises par le Conseil fédéral le vendredi 13 mars 2020 (dont la fermeture soudaine des remontées mécaniques), nous a coupé les ailes.

### **Une réaction immédiate**

Dès le lundi 16 mars 2020, l'équipe de direction arrêta des décisions adaptées à la situation. Anticipant les nouvelles réalités qui allaient durer pendant de longs mois, Région Dents du Midi SA (RDDM) prit les devants en imaginant un tout nouveau programme d'animations. Partant du principe que les grands rassemblements ne seraient pas admis dans un futur proche et que la clientèle étrangère allait être peu nombreuse, la direction (en accord avec le conseil d'administration) opta pour des choix qui se révélèrent judicieux. Afin de protéger l'entreprise de toute mauvaise surprise, une clause COVID-19 fut incluse dans chaque contrat impliquant des engagements financiers pour la société. Des ajustements ont été effectués tout au long de l'année 2020, au fur et à mesure des directives édictées par les autorités, mais en maintenant le cap.

### **Une agilité permanente**

RDDM reformata son programme en proposant des animations de petite taille se voulant intimistes et toujours respectueuses des mesures sanitaires. Des dizaines de nouveautés ont été mises en place par l'équipe opérationnelle afin d'offrir une foule d'expériences divertissantes et didactiques mettant en valeur les particularités de la vallée. Soulignons ici que les animations en lien avec la flore, le bien-être, la randonnée, le terroir et les traditions locales furent particulièrement appréciées. Le succès fut au rendez-vous et les feedbacks des prestataires, propriétaires de résidences secondaires et visiteurs très positifs, avec une augmentation sensible de la participation et un taux de satisfaction élevé (4.7/5 en moyenne).

### **Des mesures concrètes pour endiguer la crise**

La réorientation des campagnes marketing, en privilégiant la clientèle de proximité, s'imposa comme une évidence. Ce recalibrage dans la prospection, imposé par la situation sanitaire et juridique, se ressent toutefois dans les résultats des nuitées commerciales qui baissent sur l'exercice. Le tourisme d'affaires tomba à zéro à partir de mars 2020, impactant de manière conséquente certaines structures d'accueil qui n'ont pas trouvé d'ersatz. Afin de concrétiser sa volonté d'un tourisme 4 saisons, RDDM imagina et co-finança 83 journées d'ouverture d'installations supplémentaires jusqu'au 1er novembre 2020. Cette mesure, très appréciée de la majorité des prestataires et de nos propriétaires de résidences secondaires, avait aussi pour but d'attirer de nouveaux visiteurs. Cette expérience fut un succès et sera renouvelée en 2021. Nous remercions Portes du Soleil Suisse SA, qui a assuré le travail opérationnel et assumé une part importante du risque entrepreneurial.

### **Une casse limitée**

La destination a enregistré une baisse de ses nuitées hôtelières de 20.86% sur l'exercice ; un résultat certes peu satisfaisant mais qui, en comparaison avec d'autres destinations, limite les dégâts. Ce recul aurait pu être plus important encore, compte tenu des limitations de voyages et des fermetures imposées par les autorités fédérales et cantonales. En Valais, cette baisse se mesure à 24.25% et en Suisse à 40%. En Europe c'est encore pire, avec un recul évalué à 50.7%. L'économie de la vallée a été préservée par la forte occupation des résidences secondaires (R2), des locataires à l'année et à la saison que nous ne pouvons malheureusement mesurer précisément avec notre système de forfaitisation des taxes. Il est toutefois certain qu'ils se sont montrés plus nombreux qu'à l'accoutumée. Certains d'entre eux ont aussi choisi de privilégier la vallée pour le télétravail. Nos R2 ont particulièrement apprécié le programme d'animations enrichi proposé, l'ouverture prolongée des remontées mécaniques en automne et la prolongation du Multi Pass jusqu'au 1er novembre.

### **Pas d'avenir sans une solidarité de tous les instants**

A l'heure de rédiger ce rapport, nous sommes encore touchés de plein fouet par cette pandémie aux vagues successives. Entre découvertes de nouveaux variants, lenteur dans la vaccination des populations et possibilités de déplacements limitées pour les visiteurs étrangers, les perspectives sont, dans l'immédiat, peu réjouissantes. Sans une solidarité sans faille de tous les acteurs et en particulier des actionnaires de Région Dents du Midi SA (qui représentent l'ensemble des forces politiques et économiques de la vallée), le futur de notre magnifique destination pourrait s'assombrir. Dans ce contexte compliqué, nous appelons de nos vœux toutes ces personnes et organisations à se serrer les coudes afin de surmonter cette crise avec le moins de dégâts possibles.

Même aux pics des vagues de l'épidémie, RDDM a poursuivi ses activités et maintenu l'ensemble de ses services à l'entière satisfaction de ses publics. L'équipe opérationnelle a montré une capacité d'adaptation permanente et une grande motivation pendant toute l'année, malgré les restrictions imposées. Nous avons été touchés par les nombreux messages reçus de prestataires, propriétaires de résidences secondaires et visiteurs.

Nous profitons ici de remercier nos collaboratrices et collaborateurs qui se sont engagés sans faille en accomplissant leurs missions au mieux de leurs compétences grâce à une bonne organisation interne et à une excellente entente, tant au sein de la direction que dans l'ensemble du personnel de la société.

Raymond Carrupt

Sébastien Epiney





# 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.

## Nos Valeurs

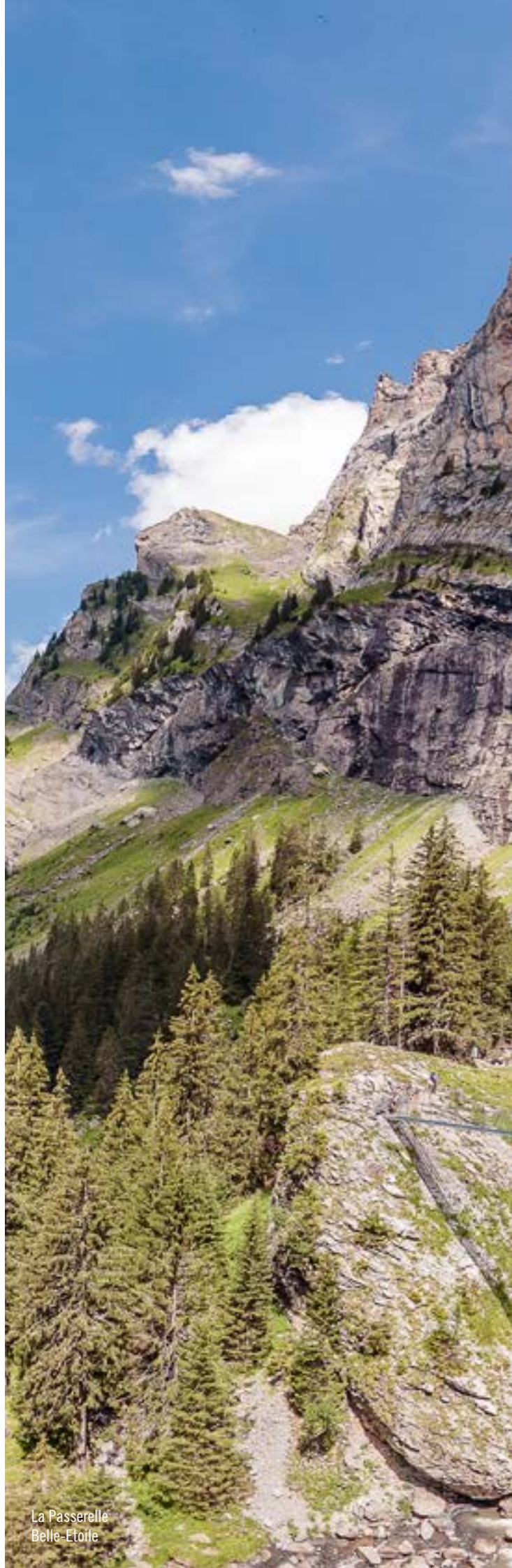
- › Être reconnu comme étant le prestataire de service touristique incontournable de nos partenaires et clients.
- › Être le moteur d'une chaîne de prestations cohérente et de qualité grâce à des actions pragmatiques.
- › Être le garant des émotions véhiculées par la région auprès de nos hôtes qui y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

## Nos Missions

- › Conduire et coordonner l'information et l'accueil auprès des hôtes de la vallée.
- › Assurer la communication, la promotion et la vente des produits touristiques de l'ensemble de la vallée.
- › Mettre en place et gérer un site internet et une 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 service et de management touristique indépendante, innovante et efficace, orientée vers les besoins et les attentes de ses partenaires et clients. Mandatée par les Communes de la Vallée d'Illicz et des acteurs-clés de la destination, elle développe son positionnement et sa marque sur le plan national et international à moyen terme et génère de la valeur ajoutée pour l'économie régionale à long terme.





## L'ORIENTATION STRATÉGIQUE 2020

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, Allemagne, BENELUX, Nordics, UK) et les autres marchés 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 & tradition, détente, randonnée, bike, affaires
Promotion	Développement d'un marketing à 360° Forte orientation produits, centrée sur 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. Région Dents du Midi SA participe activement au développement des activités de cette société qui est un centre de compétences cantonal en matière de commercialisation des offres. Notre directeur Sébastien Epiney siège au Conseil d'administration de MRAG depuis 2020 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. Dans ces conditions, la participation de RDDM à MRAG se justifie donc pleinement.



# Bilan touristique

## HÉBERGEMENTS & NUITÉES RDDM

Année civile (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre)				Evolution	Evolution
<b>Total des nuitées</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>
Hôtels	88 129	88 341	68 361	0.24%	-22.62%
B&B	6 824	9 018	8 688	32.15%	-3.66%
Sous-total hôtellerie <sup>(1)</sup>	94 953	97 359	77 049	2.53%	-20.86%
Campings	3 034	3 948	4 919	30.13%	24.59%
Logements de groupe	66 671	73 959	46 717	10.93%	-36.83%
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	5 494	4 554	4 003	-17.11%	-12.10%
Agences de location immobilière	65 648	64 806	33 459	-1.28%	-48.37%
Appartements / Chalets en location / B&B	11 348	13 528	14 614	19.21%	8.03%
Sous-total parahôtellerie <sup>(2)</sup>	152 195	160 795	103 712	5.65%	-35.50%
Sous-total nuitées commerciales <sup>(1+2)</sup>	247 148	258 154	180 761	4.45%	-29.98%
Sous-total forfaits R2 <sup>*(3)</sup>	1 168 097	1 166 099	1 184 782	-0.17%	1.60%
<b>Total nuitées <sup>(1+2+3)</sup></b>	<b>1 415 245</b>	<b>1 424 253</b>	<b>1 365 543</b>	<b>0.64%</b>	<b>-4.12%</b>

Source de données : Communes de Champéry, Val-d'Illeiz et Troistorrens

Le COVID et les restrictions qui en découlent ont fortement impacté les nuitées commerciales. Hormis les augmentations des nuitées «Campings» et «Appartements/Chalets en location/B&B», on constate une baisse généralisée sur toutes les autres catégories d'hébergement.

Année civile (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre)				Evolution	Evolution
<b>Champéry</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>
Hôtels	52 488	53 916	40 763	2.72%	-24.40%
B&B	2 288	2 951	3 153	28.98%	6.85%
Sous-total hôtellerie <sup>(1)</sup>	54 776	56 867	43 916	3.82%	-22.77%
Campings	2 519	3 084	3 753	22.43%	21.69%
Logements de groupe	33 784	32 312	23 158	-4.36%	-28.33%
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	2 204	2 051	2 019	-6.94%	-1.56%
Agences de location immobilière	11 532	12 591	10 057	9.18%	-20.13%
Appartements / Chalets en location / B&B	-	-	2 847		
Sous-total parahôtellerie <sup>(2)</sup>	50 039	50 038	41 834	0.00%	-16.40%
Sous-total nuitées commerciales <sup>(1+2)</sup>	104 815	106 905	85 750	1.99%	-19.79%
Sous-total forfaits R2 <sup>*(3)</sup>	299 394	293 073	301 470	-211%	2.87%
<b>Total nuitées <sup>(1+2+3)</sup></b>	<b>404 209</b>	<b>399 978</b>	<b>387 220</b>	<b>-1.05%</b>	<b>-3.19%</b>

Source de données : Commune de Champéry

L'augmentation des nuitées forfaitaires des R2 s'explique par une actualisation de la base de données des résidents secondaires.

\*Les nuitées forfaits (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).



Année civile (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre)				Evolution	Evolution
<b>Val-d'Illicz - Les Crosets - Champoussin</b>	2018	2019	2020	2018-2019	2019-2020
Hôtels	29 117	28 797	21 925	-1.10%	-23.86%
B&B	915	1 445	1 808	57.92%	25.12%
Sous-total hôtellerie <sup>(1)</sup>	30 032	30 242	23 733	0.70%	-21.52%
Campings	198	361	300	82.32%	-16.90%
Logements de groupe	9 837	11 359	6 648	15.47%	-41.47%
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	1 430	1 365	1 008	-4.55%	-26.15%
Agences de location immobilière	36 408	35 269	10 892	-3.13%	-69.12%
Appartements / Chalets en location / B&B	8 873	10 152	7 856	14.41%	-22.62%
Sous-total parahôtellerie <sup>(2)</sup>	56 746	58 506	26 704	3.10%	-54.36%
Sous-total nuitées commerciales <sup>(1+2)</sup>	86 778	88 748	50 437	2.27%	-43.17%
Sous-total forfaits R2 <sup>*(3)</sup>	252 900	251 250	250 000	-0.65%	-0.50%
<b>Total nuitées <sup>(1+2+3)</sup></b>	<b>339 678</b>	<b>339 998</b>	<b>300 437</b>	<b>0.09%</b>	<b>-11.64%</b>

Source de données : Commune de Val-d'Illicz

La fermeture des bains thermaux de Val-d'Illicz et de ses infrastructures en octobre 2019 a fait perdre 25'000 nuitées sur la commune de Val-d'Illicz en 2020.

Année civile (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre)				Evolution	Evolution
<b>Troistorrents - Morgins</b>	2018	2019	2020	2018-2019	2019-2020
Hôtels	6 524	5 628	5 673	-13.73%	0.80%
B&B	3 621	4 622	3 727	27.64%	-19.36%
Sous-total hôtellerie <sup>(1)</sup>	10 145	10 250	9 400	1.03%	-8.29%
Campings	317	503	866	58.68%	72.17%
Logements de groupe	23 050	30 288	16 911	31.40%	-44.17%
Refuges / Cabanes / Auberges de jeunesse	1 860	1 138	976	-38.82%	-14.24%
Agences de location immobilière	17 708	16 946	12 510	-4.30%	-26.18%
Appartements / Chalets en location / B&B	2 475	3 376	3 911	36.40%	15.85%
Sous-total parahôtellerie <sup>(2)</sup>	45 410	52 251	35 174	15.06%	-32.68%
Sous-total nuitées commerciales <sup>(1+2)</sup>	55 555	62 501	44 574	12.50%	-28.68%
Sous-total forfaits R2 <sup>*(3)</sup>	615 803	621 776	633 312	0.97%	1.86%
<b>Total nuitées <sup>(1+2+3)</sup></b>	<b>671 358</b>	<b>684 277</b>	<b>677 886</b>	<b>1.92%</b>	<b>-0.93%</b>

Source de données : Commune de Troistorrents

\*Les nuitées forfaits (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

NUITÉES PAR PAYS	NUITÉES	ARRIVÉES	PARTS DE MARCHÉ	DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR	2019 vs 2020
Suisse	2 297 804	1 020 665	71.20%	2.3	3.49% <span style="color: green;">▲</span>
	37 880	18 224	56.70%	2.1	-10.10% <span style="color: red;">▼</span>
Allemagne	216 944	64 923	6.72%	3.3	-34.88% <span style="color: red;">▼</span>
	4 967	1 092	7.43%	4.5	-50.80% <span style="color: red;">▼</span>
France	140 920	62 036	4.37%	2.3	-21.00% <span style="color: red;">▼</span>
	9 634	5 640	14.40%	1.7	-17.60% <span style="color: red;">▼</span>
Royaume-Uni	98 317	24 764	3.05%	4	-55.48% <span style="color: red;">▼</span>
	4 323	1 134	6.47%	3.8	-24.70% <span style="color: red;">▼</span>
Bénélux	158 739	37 923	4.92%	4	-43.30% <span style="color: red;">▼</span>
	7 175	1 904	10.74%	4.1	-33.07% <span style="color: red;">▼</span>
Pays Nordiques	30 492	7 877	0.95%	3.75	-54.07% <span style="color: red;">▼</span>
	266	80	0.40%	3.2	-69.13% <span style="color: red;">▼</span>
Autres (Europe)	140 792	45 293	4.39%	2.95	-41.63% <span style="color: red;">▼</span>
	1 504	468	2.26%	2.7	-30.30% <span style="color: red;">▼</span>
États-Unis	56 920	16 526	1.76%	3.4	-73.18% <span style="color: red;">▼</span>
	359	87	0.54%	4.1	-70.90% <span style="color: red;">▼</span>
Russie	24 979	4 480	0.77%	5.6	-37.09% <span style="color: red;">▼</span>
	204	32	0.31%	6.4	-8.11% <span style="color: red;">▼</span>
Canada	9 440	2 088	0.29%	4.5	-63.32% <span style="color: red;">▼</span>
	81	17	0.12%	4.8	-22.10% <span style="color: red;">▼</span>
Chine	7 843	4 662	0.24%	1.7	-88.79% <span style="color: red;">▼</span>
	15	6	0.02%	2.5	-92.00% <span style="color: red;">▼</span>
Brésil	7 658	2 298	0.24%	3.3	-50.17% <span style="color: red;">▼</span>
	28	6	0.04%	4.7	47.40% <span style="color: green;">▲</span>
Autres	36 221	15 967	1.10%	3	-59.42% <span style="color: red;">▼</span>
	-60 423	-24 836	-0.8%	4.23	

Source : Observatoire Valaisan du Tourisme

NUITÉES PAR MARCHÉ	NUITÉES	ARRIVÉES	PARTS DE MARCHÉ	DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR	2019 vs 2020
Suisse	2 297 804	1 020 665	71.20%	2.3	3.50% <span style="color: green;">▲</span>
	37 880	18 224	56.70%	2.1	-10.10% <span style="color: red;">▼</span>
Europe	786 204	242 816	24.40%	3.2	-40.40% <span style="color: red;">▼</span>
	27 869	10 318	41.70%	2.7	-30.30% <span style="color: red;">▼</span>
Asie	47 050	19 229	1.50%	2.4	-88.50% <span style="color: red;">▼</span>
	495	97	0.74%	5.1	-31.40% <span style="color: red;">▼</span>
Reste du monde	96 011	26 792	3.00%	3.6	-69.10% <span style="color: red;">▼</span>
	572	143	0.86%	4	-62.00% <span style="color: red;">▼</span>
Total	3 227 069	1 309 502	100%	2.5	-24.20% <span style="color: red;">▼</span>
	66 816	28 782	100%	2.3	-20.80% <span style="color: red;">▼</span>

Source : Observatoire Valaisan du Tourisme





## EVOLUTION DES JOURNÉES SKIEURS

Journées skieurs	Champéry Les Crosets	Morgins Champoussin	Total	Évolution
2018	351 408	205 049	556 457	-
2019	358 093	199 190	557 283	+0.15% ▲
2020	309 189	198 882	508 071	-8.83% ▼

Source : Portes du Soleil Suisse SA

Ces chiffres représentent l'activité des remontées mécaniques. Les journées skieurs sont liées à la vente :  
ex: un forfait 4 jours = 4 journées skieurs / un forfait saison = 25 journées skieurs

# Marketing

## MISSIONS

Le secteur marketing de RDDM a pour principale mission d'assurer la communication et la promotion de la destination, ainsi que 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'informations de l'entreprise. Enfin, il agit pour implémenter la marque Région Dents du Midi en Suisse et à l'international.

### 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 de terrain (B2B et B2C)
- › Organisation d'accueils athlètes, tournages et productions d'images sur notre domaine

#### Média

- › 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

- › Analyse des demandes soumises et prise de décision selon l'orientation stratégique
- › Rédaction des contrats de partenariats et suivi des collaborations
- › Soutien aux événements et manifestations régionales
- › Accompagnement des structures sportives et jeunes talents de la région

### Objectifs généraux qualitatifs

- › **Renforcer la notoriété** de la Région Dents du Midi et de 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 (3 saisons actives et 1 saison selon les opportunités)
- › **Dynamiser** le tourisme journalier et le marché pendulaire pour augmenter l'attractivité de notre domaine de remontées mécaniques tant en hiver, qu'en été et en automne

### Partenaires stratégiques institutionnels

Tout au long de l'année, RDDM SA s'associe à ses partenaires institutionnels afin de développer et coorganiser des opérations promotionnelles.

Dans le but de travailler activement les marchés européens et lointains pour les années futures, nous avons développé une étroite collaboration avec les structures cantonales de Valais/Wallis Promotion et Matterhorn Region. Grâce à nos excellentes relations avec Suisse Tourisme et ces entités cantonales, nous avons pu accueillir pendant la saison estivale et automnale des médias aussi bien nationaux qu'internationaux. De plus amples opérations, repoussées en raison de la situation sanitaire en 2020, seront menées dès que les restrictions s'allègeront.







Col de Cou



Lac de Morgins

### Partenaires stratégiques institutionnels



Suisse.



# 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

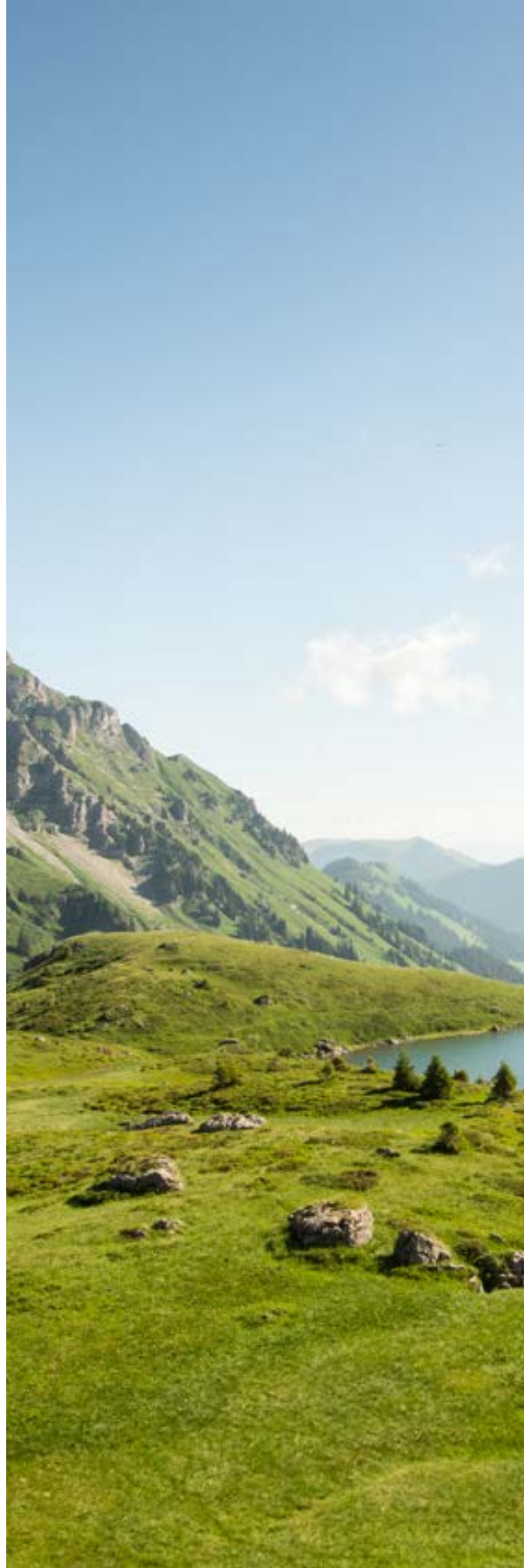
- › Asie
- › Amérique du Nord

## Priorisation du marché suisse

Afin de répondre à la situation inédite imposée par le contexte sanitaire que nous traversons, 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 accentuons ainsi 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.

- › Prospection sur le marché Suisse > campagnes propres à RDDM et/ou en collaboration avec Valais Wallis Promotion et Suisse Tourisme
- › Prospection sur les marchés européens de proximité et lointains > campagnes propres à RDDM et/ou en collaboration avec Matterhorn Region, Suisse Tourisme et l'Association Internationale des Portes du Soleil.









# ADAPTATION DE LA STRATÉGIE MARKETING (COVID-19)

Deux phases de communication bien distinctes se sont succédées depuis le début de la crise sanitaire :

## 1ère phase

(mi-mars 2020, dès l'annonce du Conseil fédéral) :

- > Relais des recommandations sanitaires
- > #RDDMemories
- > Mise à jour de la stratégie des réseaux sociaux

Au cœur du COVID-19, notre communication fut basée sur le relais des instructions et recommandations fédérales et cantonales. Durant cette période, nous avons déployé le slogan « Keep Calm and Ride Again Soon », invitant nos clients à la patience et au respect des règles. La mise en place du hashtag #RDDMemories a également permis à notre communauté de partager ses meilleurs souvenirs dans notre région tout en alimentant les réseaux sociaux avec du contenu positif.

## 2ème phase

(dès avril 2020)

La seconde phase, activée en avril 2020, a permis de lancer la saison estivale en intégrant progressivement du contenu dynamique pour stimuler l'intérêt des prospects pour reprendre la parole sur nos différents marchés. Dans ce but, nous avons souhaité être parmi les premiers à communiquer, pour maintenir notre clientèle en éveil et pour développer notre visibilité.

- > Adaptation de la stratégie marketing pour répondre à la situation COVID-19
- > Priorisation du marché suisse : Romandie + Alémanique (axe Berne-Bâle-Zurich) et résidents secondaires
- > Clause COVID-19 sur les nouveaux contrats

En vertu du développement malheureux de l'épidémie et de sa durée, cette seconde phase a débouché sur l'application du « worst case » stratégique envisagé par RDDM :

Thématique	Orientation stratégique
Saisonnalité	Selon les possibilités et restrictions mesures COVID-19
Type de tourisme	Tourisme de loisirs, de bien-être (affaires selon les opportunités)
Marchés	Priorité marché suisse (FR + DE) Renforcement axe Fribourg, Berne, Bâle + jusqu'à Zürich selon opportunités France voisine (clientèle PDS)
Segments cibles	Familles, couples, seniors, MICE et résidents secondaires
Motifs de voyage	Aventure, nature, culture & tradition, détente, randonnée, bike, télétravail
Promotion	Adaptation de la stratégie événementielle et marketing (idem été/automne 2020)

## Plan de communication opérationnel (worst case)

Déploiement du contenu selon budget, opportunités et confirmations définitives sur les ouvertures.

- > Campagnes promotionnelles 360°
- > Analyse des supports pertinents / opportunités
- > Achat d'espaces publicitaires complémentaires marché Suisse
- > Création des messages / éléments de langage / visuels

La campagne « Été 2020 » a débuté via nos réseaux sociaux par l'intégration d'un contenu estival positif : reprise progressive de posts promotionnels, adaptation du contenu, création de # et de slogans de campagnes.

Réservation dès fin mars d'espaces publicitaires destinés à la clientèle suisse et à nos résidents secondaires, avec l'ajout d'une mention relative au COVID-19 dans chaque contrat afin de n'engager aucune campagne dans le vide (et en étant très prudent sur les dépenses).

Ces espaces « print » et digitaux ont été réservés pour renforcer notre visibilité, notamment **dans les cantons de Vaud, Fribourg, Berne et Genève**.

Diffusion de messages positifs adaptés à la situation sur les réseaux sociaux de RDDM, sur le site web RDDM, nos supports print (ex. Le guide des randos panoramiques), ainsi que des campagnes digitales avec Neo Advertising (leader du digital Out-of-Home en Suisse) et Pinkbike (plus importante plateforme de VTT au monde) :

- > Campagne Loisirs.ch / Freizeit.ch active depuis mi-avril 2020
- > Campagne bike via Pinkbike - programmée du 15.05 au 15.06 pour lancer la saison du Bikepark
- > Campagne rando via « Le guide des randos panoramiques » - mi-juin
- > Campagne GHI et Lausanne Cité > mi-juin
- > Campagne reprise post-covid en partenariat avec VWP (YouTube, retargetting et spots TV)
- > Campagne produits et animations Été/Automne 2020 (Neo Advertising, Spots TV + spots Radio)
- > Les messages des visuels des campagnes ont également été adaptés en continu afin d'être le plus en phase possible avec le contexte.



# DIGITAL

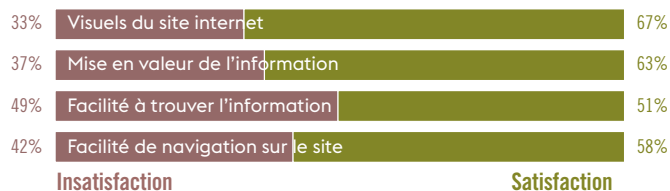
## Site internet

Le site internet [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch) représente la colonne vertébrale de la communication de RDDM.

L'évolution du nombre d'utilisateurs pendant les 5 dernières années est très positive et la stratégie visant à fédérer la communication autour d'une seule marque porte ses fruits. Cette évolution est également le résultat d'un mandat avec une agence SEO (Search Engine Optimization) afin d'optimiser notre positionnement sur les moteurs de recherche. Malgré l'impact du COVID-19 sur l'activité touristique, nous conservons donc une très belle évolution par rapport à l'an dernier.

L'étude de satisfaction clients Efaceo organisée pendant l'hiver 2019-2020 nous indique des points d'améliorations à prendre en compte, notamment sur la mise en évidence des informations. Nous avons également rencontré des problèmes techniques, dont des pannes de plusieurs heures, qui nous ont conforté dans l'idée de renouveler notre site internet. Nous avons donc engagé un mandat avec un autre prestataire pour une mise en ligne prévue d'ici l'automne 2021.

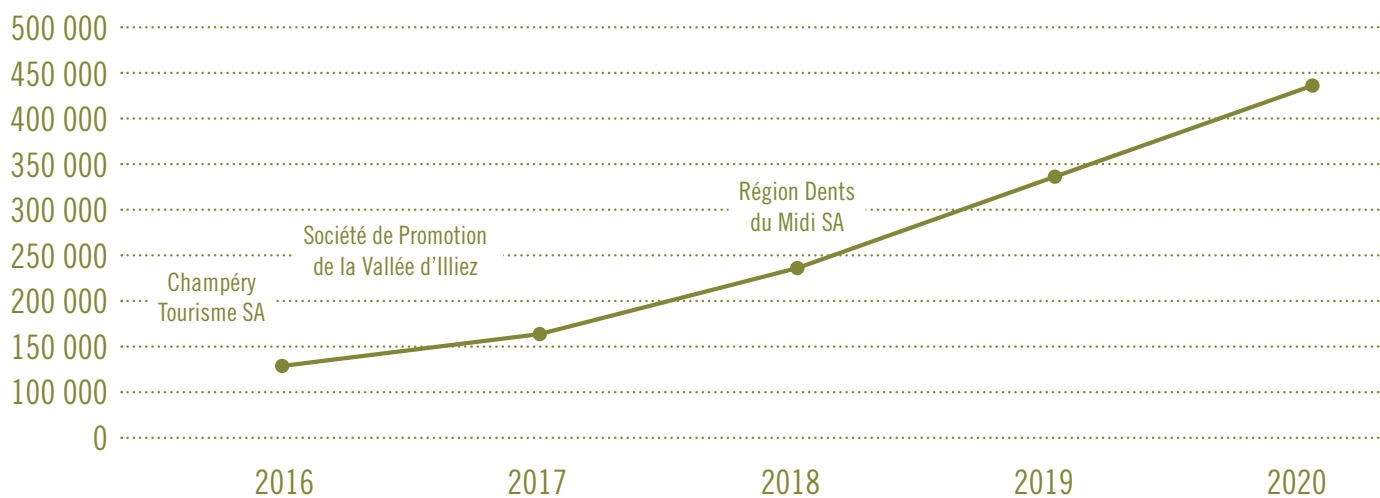
## Part de clients insatisfaits/satisfaits



## Score de satisfaction

Catégorie	Moyenne	Effectif
Visuels du site internet	7.54	1 011
Mise en valeur de l'information	7.33	1 010
Facilité à trouver l'information	6.75	1 008
Facilité de navigation sur le site	7.13	1 005

## Evolution du nombre d'utilisateurs des 5 dernières années



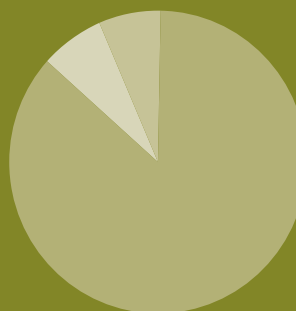
## Nouveaux utilisateurs depuis les moteurs de recherche

**+50%**  
par rapport à 2019

## Top 3 des pages consultées



## Répartition par langue



● FR - 86% **+18%**  
 ● EN - 7% **+10%**  
 ● DE - 7% **+30%**

évolution de 2019 à 2020





## NOUVEAUTÉS 2020

### Nouvelle fonctionnalité :

**NEW**

#### Notifications / push mobile pour les actualités

Le site internet représente une vitrine importante pour la destination avec plus de 1 000 pages régulièrement mises à jour et près de 2 500 visites quotidiennes. Depuis février 2020, nous avons intégré une fonction sur toutes les pages du site laissant la possibilité à l'utilisateur de s'abonner à un système de notifications qui l'alerte lors de chaque nouvelle publication (aussi bien sur mobile que sur ordinateur) : ce nouveau canal permet de communiquer rapidement sur des informations pertinentes (actualités du moment, nouveautés, bons plans, etc.). Rendez-vous sur [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch).

**4 674**  
inscriptions  
(depuis février 2020)

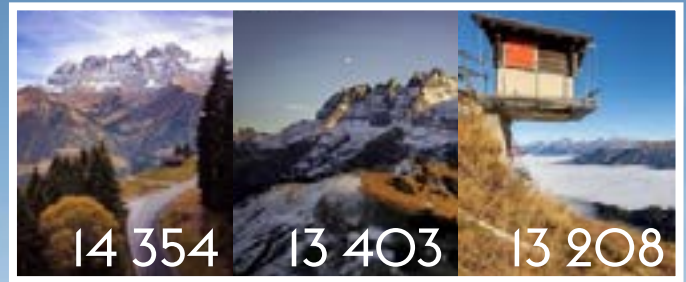
**NEW**

#### Webcams 360° à Morgins et aux Crosets

Les remontées mécaniques proposent 2 nouvelles webcams 360° sur le domaine skiable (l'une aux Crosets, l'autre au sommet de la Foilleuse). Ces nouvelles images, de bien meilleure qualité, sont relayées sur [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch) ainsi que sur le bulletin météo de la RTS.

## Top 3 des photos sur Instagram

(selon couverture, nombre de comptes uniques ayant vu la publication)



## Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux jouent un rôle essentiel dans les rapports qu'entretient RDDM avec ses clients. C'est aussi l'opportunité d'être en contact permanent et de relayer l'actualité, d'informer et de diffuser des images et du contenu en vidéo. Ces moyens de communication permettent également d'avoir un retour sur les publications et de nombreux échanges avec ses followers. RDDM invite le plus grand nombre à rejoindre sa communauté sur les réseaux (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube et LinkedIn).

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

- › **1. Développement de la notoriété** : nous optimisons quotidiennement notre production de contenu afin de mieux faire connaître la région et la marque Région Dents du Midi.
- › **2. Façonnage d'une image positive** : en postant du contenu de qualité, avec des photos valorisant le territoire et des vidéos spectaculaires, nous espérons modeler une image positive pour la destination.
- › **3. Acquisition de prospects** via des posts dédiés à l'agenda de notre destination : communication sur les activités et les animations afin de booster les ventes de notre billetterie et promouvoir de manière permanente nos offres.
- › **4. Agrandissement de la communauté RDDM** : nous avons déployé des campagnes sponsorisées sur Facebook et Instagram afin d'accroître notre communauté et relayer nos messages au plus grand nombre.

En plus de la promotion de la destination, RDDM a également fait honneur à ses contrats de prestations (gestion de la communication de La Cavagne sur Facebook et Instagram) et administré d'autres comptes pour la promotion de produits et d'événements spécifiques (Bikepark Champéry – Morgins, Karembou Indoor Trophy, ...)

Après s'être concentrée uniquement sur les 3 réseaux sociaux majeurs (Facebook, Instagram et Twitter), RDDM a développé en 2020 ses communautés sur d'autres plateformes : LinkedIn (réseau social professionnel) et YouTube. Fin 2019, la communauté cumulée sur ces 3 plateformes dépassait les 32 000 personnes. Fin 2020, les communautés de RDDM dépassent les 42 500 personnes (+32.8%). Fin 2019, le hashtag #regiondentsdumidi avait été utilisé près de 5 800 fois sur Instagram. Fin 2020, il a été utilisé plus de 10 500 fois.

Fin janvier 2020, RDDM a accueilli la Family Coste, une famille de blogueurs (119 000 abonnés sur Instagram, 250 000 abonnés sur YouTube) pour leur faire découvrir la région en hiver. Grâce à ce partenariat, RDDM a pu toucher un nouveau public et dynamiser son compte Instagram pendant et après leur séjour. Leurs vidéos sur YouTube à propos de la région comptabilisent plus de 130 000 vues à ce jour.

Réseaux sociaux & site internet	2018	2019	2020	Taux d'évolution 2018-2019	Taux d'évolution 2019-2020
«Followers» Instagram	6 875	8 110	12 729	33.3%▲	56.95%▲
«Fans» Facebook	21 369	22 376	23 840	4.71%▲	6.54%▲
Abonnés Twitter	1 619	1 660	1 829	2.53%▲	10.18%▲
Abonnés Youtube	nc	100	3 750	-	3 650%▲
Visites site internet	234 869	337 236	437 801	43.58%▲	29.82%▲



#REGIONDENTS DUMIDI  
A ÉTÉ UTILISÉ PLUS DE 10 500 FOIS



## Newsletters différentes :

### une pour les clients, l'autre pour les partenaires

RDDM informe les abonnés à la newsletter "clients" de l'actualité de la région (événements, nouveautés, produits). La newsletter "partenaires" informe les acteurs de la destination des activités de la société. Elle détaille les actions passées, partage les "bonnes pratiques" ou encore explique le fonctionnement de la société. En raison du contexte que nous avons connu en 2020, et afin d'informer au mieux nos clients et partenaires, nous avons décidé de doubler la fréquence d'envoi de nos newsletters. Le résultat s'est avéré positif, avec un taux d'engagement performant. Une collaboration instaurée avec Monthey Tourisme nous permet de communiquer de façon croisée sur l'actualité de chacune des destinations. Une déclinaison des contenus en allemand et nouvellement en anglais ainsi qu'une newsletter à destination de nos résidents secondaires viennent également compléter le dispositif.

Newsletters	Envoi	Moyenne ouverture	Nbre d'abonnés au 31.12.2020
Partenaires 2019	8	47.51%	
Partenaires 2020	17	45.36%	693
Clients FR 2019	15	32.60%	
Clients FR 2020	15	29.20%	12 032
Clients GB 2020	5	23.19%	2 909
Résidents secondaires depuis octobre 2020	1	76.74%	851



## Promotion

Afin de maximiser la visibilité de la région, nous avons opté pour une communication à 360°. Grâce aux multiples canaux dont nous disposons, nos contenus sont diffusés du local à l'international. Une campagne de promotion globale a été déployée en Suisse romande, à Berne et dans d'autres parties de la Suisse alémanique entre juin et septembre. Cette dernière a été diffusée via TV et radios, affichages urbain et digital dans 105 Coop Pronto et 180 centres commerciaux. Ces actions, réparties tout au long de l'année, nous ont permis de travailler à la promotion de la destination Région Dents du Midi au printemps, durant l'été, pour l'automne, et en amont de la saison hivernale.

- 1 Visuel de campagne estivale véhiculé en Suisse dans le but de relancer la promotion suite à la crise sanitaire et de placer notre destination parmi celles de choix pour un séjour à la montagne.
- 2 Campagne déployée en Suisse romande et France voisine dans le cadre de l'ouverture prolongée des remontées mécaniques et du prolongement du Multi Pass jusqu'au 1er novembre.
- 3 Illustration de notre slogan de campagne pour le début de saison d'hiver 2020-2021, adressé uniquement aux Suisses. Une campagne 360° focalisée sur un message simple : restez en Suisse cet hiver.

## Nos principales actions et campagnes en 2020 :

Campagne digitale NeoAdvertising – Suisse romande + Berne	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 865 776 visiteurs/semaine pour les centres commerciaux de Suisse romande + Coop Pronto + affichage Print sur la place de la Gare à Berne</li> </ul>
Campagnes réseaux sociaux – 100% digital avec ciblage Suisse romande / alémanique	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 587 525 personnes touchées</li> <li>&gt; 2 032 164 impressions au total</li> </ul>
Publications dans les médias romands et suisses allemands print + digital	<i>données indisponibles</i>
Campagne Valais Wallis Promotion – Spots TV + YouTube	<i>données indisponibles</i>
Publication dans le Red Bulletin (Bikepark)	> 258 400 exemplaires (tirage) pour la Suisse
Campagne 4 saisons Loisirs.ch / Freizeit.ch print + digital Suisse romande / alémanique	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 19 718 exemplaires (tirage) pour le magazine en français + 20 000 exemplaires pour le Guide des randonnées</li> <li>&gt; 250 000 impressions cumulées sur Freizeit.ch et Loisirs.ch</li> <li>&gt; 2 Newsletters en français et allemand envoyées à 78 000 personnes et 75 000 personnes touchées sur les réseaux sociaux de Loisirs et Freizeit</li> </ul>
Campagne “Bikepark opening” sur PinkBike.com	> 154 000 impressions sur Pinkbike.com Europe
Dossier Spécial “Hiver 2020-2021” Tribune de Genève et 24 Heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 79 940 exemplaires (tirage)</li> <li>&gt; 240 000 lecteurs</li> </ul>
Encarté “Fokus Winter” – Tagesanzeiger	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 130 957 exemplaires (tirage)</li> <li>&gt; 357 000 lecteurs</li> </ul>
Publication dans Swiss Milk Magazine (destination + SAVI)	<i>données indisponibles</i>
Campagne automne 2020 print + digital Le Messenger (France)	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 152 000 impressions</li> <li>&gt; 5 355 vues de vidéo</li> <li>&gt; 36 200 exemplaires (tirage)</li> <li>&gt; 159 300 lecteurs Chablais – Genève – Faucigny</li> </ul>
Publication dans L’Incontournable Magazine (France) TGV Lyria, Rhône Express, Gare de Lyon	> 300 000 lecteurs
Campagne Hiver 2020-2021 – MK Sport	> tirage 25 000 ex. / lecteurs 150 000
Diffusion TV + direct Facebook – 8 Mont-Blanc (Karembeu Indoor Trophy + Trail Dents du Midi)	> 50 000 vues
Emission matinale “Good Morning Valais” en direct de la Région Dents du Midi (Rhône FM)	<i>données indisponibles</i>





## Campagnes de communication PDS-CH

RDDM planifie et met en œuvre la campagne publicitaire destinée à la promotion des offres des remontées mécaniques Portes du Soleil Suisse SA. En 2020, ces campagnes se sont articulées en différentes phases distinctes, avec des objectifs spécifiques.

- › **Ventes Flash**  
vente de 5 000 forfaits saison au tarif unique de CHF 534.-
- › **Préventes**  
offre sur les abonnements de saison Portes du Soleil
- › **Notoriété**  
ouverture du domaine skiable + promotion des forfaits « journée »

### Campagne « Vente Flash » des remontées mécaniques (mai 2020) :

- › Réalisation de la campagne de prévente PDS-CH : création du storyboard, réalisation des spots vidéo et photos, design des visuels de campagne, achat d'espaces et diffusion
- › Coordination de la communication et campagne commerciale autour de la Vente Flash des Portes du Soleil : appel d'offres, étude du budget prévisionnel, planification du contenu sur nos réseaux sociaux, achats d'espaces publicitaires, information locale/régionale, etc.

**Campagne pour la prévente 2020-2021** : adaptation de la campagne initiale, production de contenu, étude du budget prévisionnel, appel d'offres, etc.

**Notoriété du domaine skiable** : promotions sur les forfaits journée, du domaine skiable et de ses offres spéciales (1 acheté = 1 offert) auprès de nos pendulaires, par le biais de spots radio, TV, campagnes digitales et réseaux sociaux, campagnes pendulaires, activations média...

## Médias

Malgré le COVID-19, nous avons accueilli en 2020 un total de 27 médias étrangers au sein de la destination. Certaines de nos participations aux opérations extérieures ont cependant dû être reportées en raison des directives sanitaires en vigueur.

- › Accueil de voyages de presse en provenance de : Grande-Bretagne, Belgique, Pays-Bas, France, Chine et Canada
- › Organisation de 20 conférences de presse thématiques en présence des médias régionaux
- › 21 communiqués de presse envoyés pour 853 parutions mentionnant RDDM ou ses stations
- › Partenariat avec Canal9 assurant une couverture TV et digitale régionale, ainsi que de fructueuses collaborations lors de nos événements et campagnes annuelles. Canal9 et RDDM ont, par exemple, coorganisé une demi-journée de plateau à Champéry lors du 1er août en présence du Président du gouvernement valaisan
- › Développement de partenariats directs et indirects qui nous ouvrent des portes auprès des médias (ex. Red Bulletin via notre nouvel ambassadeur Vincent Tupin)
- › Partenariat avec TV8 Mont-Blanc garantissant une visibilité sur le marché français et la clientèle de proximité (nous avons provisoirement suspendu les spots TV avant l'hiver en raison de la fermeture des stations françaises et des restrictions en vigueur limitant les possibilités de passer les frontières)

Médias	2018	2019	2020	Commentaires
Communiqués de presse envoyés	27	38	21	Prise de parole adaptée au regard du contexte + pas de top events
Conférences de presse organisées	4	7	5	Respect des consignes sanitaires (contexte COVID-19 et pas de top events en 2020)
Parutions médiatiques recensées (Hors top events)	541	746	853	
Médias étrangers accueillis dans la destination	31	30	27	Performance quasi similaire à n-1 malgré le contexte COVID-19 Media/fam trip provenant de nos partenariats avec VWP / MRAG / ST
TO accueillis/recensés dans la destination	4	5	5	Performance similaire à n-1 malgré le contexte sanitaire via nos partenariats avec VWP / MRAG / ST
Actions de promotion externes	6	6	-	Respect des consignes sanitaires (contexte COVID-19)



## Communiqués de presse

Durant l'année 2020, 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 a considérablement réduit nos envois par rapport à 2019.

Communiqués de presse 2020	
27.01.20	Karembeu Indoor Trophy 2020
05.02.20	Rando-Parc Challenge
02.02.20	Karembeu Indoor Trophy 2020 (retour en images)
21.02.20	La Région Dents du Midi s'engage concrètement pour l'environnement
05.03.20	1ère édition du Rock The Bars
13.03.20	Fermeture du domaine skiable TCCPS SA & PDS-CH SA
16.03.20	Information COVID-19 RDDM
24.03.20	Partenariat Régional RDDM x SAVI
01.04.20	Découverte scientifique au Pas-de-Morgins – 1er avril
14.04.20	RDDM x BBC Troistorrents
28.05.20	L'été 2020 made in RDDM
18.06.20	Clean-Up Tour 2020 RDDM
22.06.20	32 jours supplémentaires pour booster la saison estivale
20.07.20	Show du 1er août Région Dents du Midi
06.08.20	Résultats 2019
09.09.20	RDDM Cycling Challenge
13.10.20	Mountain Film Festival by RDDM
27.11.20	RDDM soutient ses jeunes talents
16.12.20	RDDM a lancé sa saison d'hiver
17.12.20	Mesure de protection sur le domaine skiable PDS-CH (suite au CP précédent)
17.12.20	Communiqué de presse de début de saison dédié aux médias suisses allemands

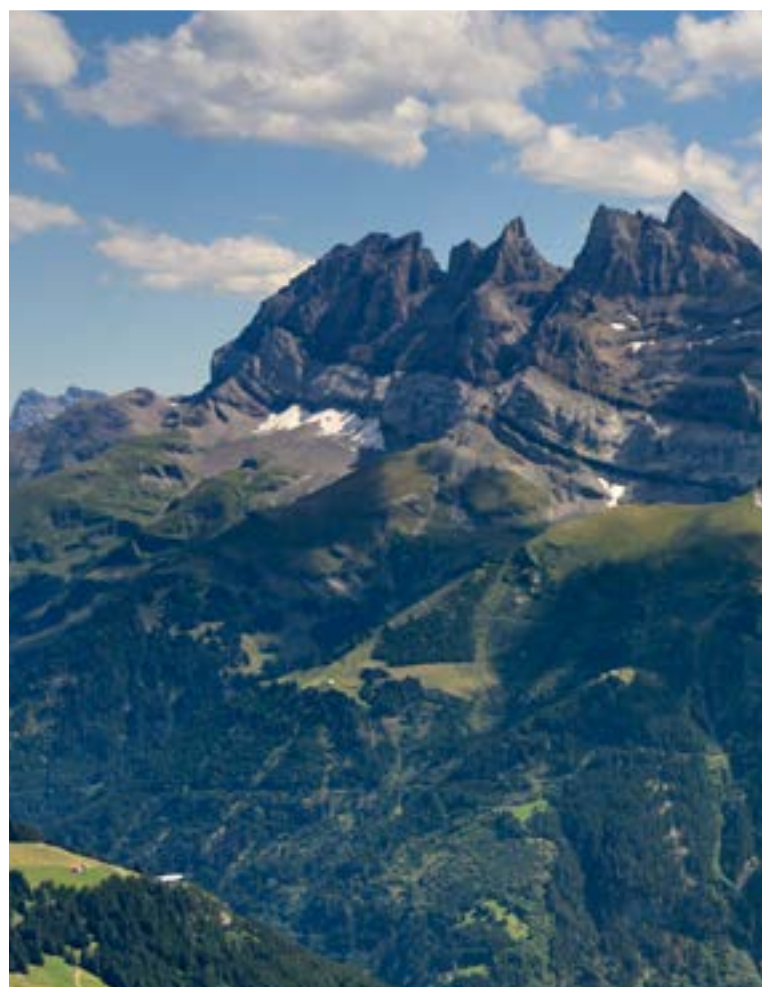
## Fam Trips VWP/MRAG

### Accueil de Tours Opérateurs internationaux

Afin de faire découvrir notre destination aux Tours Opérateurs internationaux, nous organisons chaque année plusieurs accueils, appelés "Fam Trips" (pour "familiarization trip") permettant de présenter la région, ses infrastructures, activités et hébergements. Grâce à ces opérations, comme avec Kuoni notamment, nous développons la commercialisation de l'ensemble de la destination sur nos marchés prioritaires.

Fam Trips organisés en 2020	
28 au 30.01.20	HUABEI
09 au 12.03.20	European Chinese / MRAG
04 au 05.09.20	MICE x VWP
24.09.20	UK Trade Event 2020
05 au 07.10.20	MRAG – Mario Braide et Dominique Chen

Media Trips organisés en 2020	
05 au 07.01.20	Any Day Media
06 au 09.01.20	Accueil Individuel Média Belge
08 au 11.01.20	Destination ski
16 au 19.01.20	NSV Shooting
22 au 25.01.20	100% Snow
28 et 29.01.20	aiRPur
25 au 27.02.20	Schweizer Familie
01 au 03.03.20	Ski Safari
03 au 05.03.20	Fri Flyt
04 et 05.03.20	Activités non-skieurs
09 et 10.03.20	Elle
20 et 21.06.20	Red Bull (bike)
10 au 12.08.20	Politiken
14 au 16.08.20	Red Bull (Trail)
15 et 15.08.20	Active Traveller
26 et 27.08.20	Side Track
02 au 04.09.20	Vélo Route





### Matériel promotionnel

Afin de soutenir la promotion des expériences, des produits et des événements de la destination, RDDM édite différents supports de communication.

La réalisation de nouvelles photos et de vidéos représente un enjeu majeur pour une destination touristique telle que la nôtre. 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 donc en mesure de fournir en tout temps des images de qualité aux médias ainsi qu'à nos partenaires.

**172**  
panneaux LED

**36**  
clips vidéo

**44**  
flyers

**17**  
brochures

**63**  
bâches

**81**  
affiches

**16**  
vidéos produites  
ou co-produites

**46**  
annonces  
publicitaires

**983**  
nouvelles photos  
exploitables



NEW

## Soutien aux jeunes talents locaux

Les activités sportives, telles que le ski ou le vélo font partie intégrante de l'offre touristique de la destination. À travers différents partenariats et soutiens, RDDM encourage le développement de jeunes espoirs de la vallée. Dans ce but, RDDM soutient des athlètes et des clubs par le biais de partenariats ponctuels, saisonniers ou annuels. Au-delà du soutien 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.

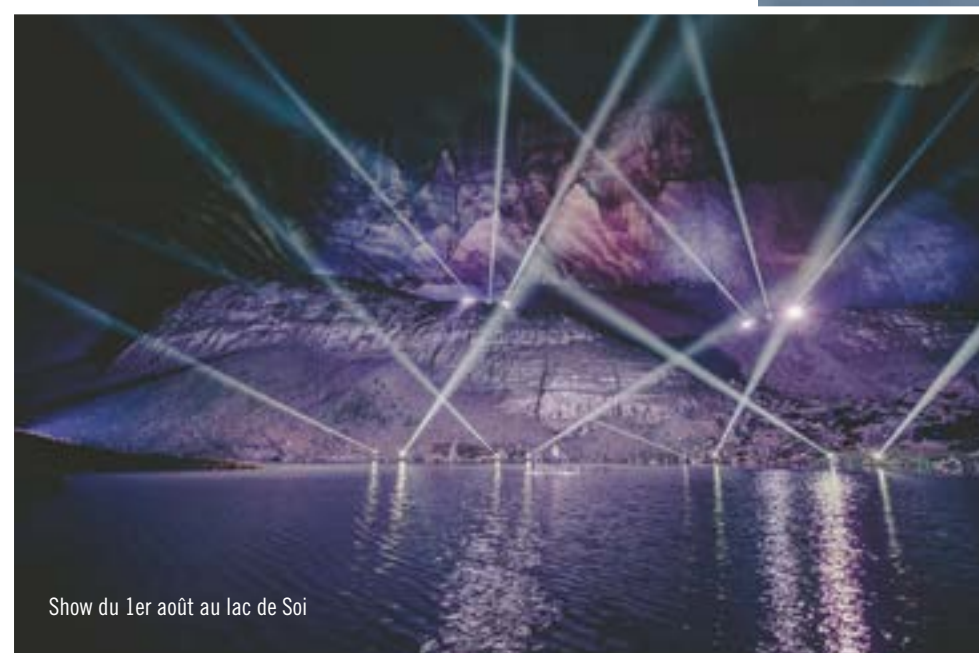
Nouvellement, RDDM est devenue partenaire du Ski Team Dents du Midi, l'une des 8 sections régionales de Ski Valais (association formant et soutenant les jeunes athlètes de 12 à 16 ans afin de permettre aux meilleurs d'entre eux d'atteindre l'équipe suisse de ski). Le Ski Team Dents du Midi, qui se présente sous un logo inspiré de la destination, regroupe les meilleurs espoirs régionaux de ski alpin du Chablais valaisan. Le soutien proposé par RDDM ne se limite pas uniquement aux sports de glisse. Nous poursuivons également notre collaboration avec le BBC Troistorrens, l'un des fers de lance du basketball féminin en Suisse romande. L'Illiez Bike Club, club de vélo local ayant pour but de former et encadrer les jeunes cyclistes, est également un partenaire de RDDM.

NEW

## Sponsoring destiné à accroître la notoriété de la région

Afin de porter et faire porter les couleurs de la destination, RDDM poursuit également le développement de ses contrats athlètes en sponsorisant des sportifs actifs en compétition et sur la scène médiatique. Pour ce faire, RDDM a renouvelé et développé son contrat de partenariat avec Laurent De Martin en 2020 et signé une collaboration avec le biker de renommée internationale Vincent Tupin :

- › Ski : Laurent De Martin
- › VTT : Vincent Tupin (athlète freeride signé pour 3 ans fin 2020)



Show du 1er août au lac de Soi



## Coups de cœur

### Show du 1er août

Plus d'un million de visiteurs ! En raison des règles sanitaires en vigueur dues au COVID-19, la Fête Nationale a été recalibrée. Outre les animations traditionnelles qui se sont tenues en journée dans les villages à l'occasion de la Fête Nationale, RDDM a innové afin de respecter les règles sanitaires en vigueur.

En offrant une performance artistique à vivre sur différents supports digitaux, le live et le clip filmé au Lac de Soi ont généré à eux deux 300 000 vues sur Facebook et un million de vues sur Youtube et ce dans plus de 50 pays différents. Le nombre de commentaires positifs et de « j'aime » se comptent maintenant par milliers, et ne cesse d'augmenter. Depuis sa diffusion, le nombre d'abonnés sur la chaîne YouTube RDDM a été multiplié par 30 ! Nous affichons aussi une croissance de + 234% de recherche « Lac de Soi » sur Google entre le 30.09.2020 et le 02.11.2020.

### From Switzerland With Love

Après plusieurs années de tournage aux quatre coins du monde, notre ambassadeur Laurent De Martin a souhaité produire un film 100% helvétique avec la participation de stars internationales invitées à découvrir les montagnes de sa région. Cette réalisation de 30 minutes dévoile l'intimité d'une équipe de skieurs partageant une même passion pour le ski. Réalisé par Titouan Bessire et tourné pendant l'hiver 2019-2020, il résulte de ce film des images fortes qui dévoilent notre culture, nos traditions, le monde du ski freestyle et l'état d'esprit qui règne entre les athlètes. RDDM s'est associée à ce projet en devenant le « naming sponsor » : le logo et la marque de la destination sont donc directement intégrés dans le titre « From Switzerland With Love by Région Dents du Midi ». Dévoilé au public et aux élèves du cycle d'orientation de Troistorrents durant l'automne 2020, ce film a remporté le prix du jury au Festival international du Film de Freeski (iF3). Une récompense qui couronne un projet 100% local !



# Accueil & Information

## MISSIONS & OBJECTIFS

- › Donner des conseils éclairés
- › Collecter, trier et hiérarchiser l'information touristique
- › Accueillir les clients physiquement, par téléphone et par correspondance
- › 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
- › Gérer les billetteries
- › Réaliser diverses brochures répondant aux besoins de la clientèle et de nos partenaires
- › Gérer une centrale de réservation

## 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 hôtesses d'accueil s'engagent à fournir en toute objectivité des informations complètes et de qualité : 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 collaboratrices 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, préparation de la saison à venir, etc.



## BUREAUX & POINTS D'INFORMATION

### Points informations à Champoussin et aux Crosets

Pour penser l'accueil sur le territoire dans sa globalité et être présent dans les stations dépourvues d'Offices du Tourisme, nous avons procédé à des adaptations en tenant compte des tests effectués lors des saisons précédentes. D'un commun accord avec les commerçants de Champoussin et la Société de Développement de Val-d'Illeiez, un point « information » a été mis en place à Champoussin en collaboration avec RDDM. Notre partenaire Alpage Immo Service a ainsi dispensé de l'information tout au long de l'année 2020 pour les hôtes en séjour à Champoussin.

Aux Crosets, l'aménagement d'un bureau tenu par nos collaboratrices dans l'enceinte de l'hôtel de la Télécabine a permis de renseigner nos clients de décembre 2019 à début mars 2020 (le COVID nous ayant contraint à la fermeture du bureau avant la date de fermeture initialement prévue début avril). Ouvert les samedis et dimanches matin à l'entre saison et du vendredi au lundi matin en haute saison (sur 40 demi-journées), la fréquentation moyenne a été de 2.4 personnes par jour d'ouverture.



# UN SERVICE 365 JOURS PAR AN

## Un service 365 jours par an

Avec nos trois Offices du Tourisme, les visiteurs de la Région Dents du Midi ont pu être renseignés tous les jours de l'année. Pour ce faire, le secteur « Accueil et Information » de RDDM emploie 7 collaboratrices à l'année (Équivalent plein temps = 5.6).

## Action « Bon de CHF 100.- »

Par cette action, le Conseil d'Etat valaisan entendait soutenir l'économie valaisanne dans son ensemble et en particulier les prestataires touristiques et les producteurs valaisans fortement touchés par la crise du COVID-19. Le 27.07.2020, le canton lançait la première phase de son action promotionnelle, qui consistait à offrir à ses visiteurs, pour chaque réservation d'un séjour éligible en Valais, un bon de CHF 100.- utilisable auprès des commerces et prestataires participants.

- › 253 bons ont été émis par les Offices RDDM
- › 70% des bons émis dans la Région Dents du Midi ont été utilisés au sein de la destination

## Traitement des réclamations

Nous tenons un registre des réclamations écrites et orales qui font l'objet d'un signalement et les classons sous 4 thématiques principales (Communes, remontées mécaniques, RDDM, 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.

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

## Top 3 des semaines les plus affluentes :

- › Du 27 juillet au 02 août 2020 : 1 297 demandes
- › Du 13 au 19 juillet 2020 : 1 222 demandes
- › Du 28 décembre 2020 au 03 janvier 2021 : 1 172 demandes

## Top 3 des semaines les moins affluentes

(hors période de fermeture due au COVID) :

- › Du 11 au 17 mai 2020 : 158 demandes
- › Du 16 au 22 novembre 2020 : 159 demandes
- › Du 2 au 8 novembre 2020 : 174 demandes
- › Entre décembre 2019 et mars 2020, sur 40 demi-journées d'ouverture, nous avons totalisé 99 demandes au point d'information des Crossets.
- › Champoussin : données manquantes sur l'entier de l'année 2020
- › En raison du COVID, les Offices du Tourisme ont dû être fermés au public entre le 16 mars et le 11 mai 2020. Malgré cette période de fermeture forcée, le nombre total de demandes enregistrées sur l'année est supérieur en 2020.



Dents du Midi

## Nombre de demandes enregistrées

Comparatif par année		2019			2020		
		Guichet	Téléphone	Total	Guichet	Téléphone	Total
<b>JANV. - DÉC.</b>	Champéry	7 133	3 193	<b>10 326</b>	7 453	4 252	<b>11 705</b>
	Morgins	6 162	2 044	<b>8 206</b>	6 169	2 831	<b>9 000</b>
	Val-d'Illeiez	1 675	1 440	<b>3 115</b>	1 569	1 887	<b>3 456</b>
	<b>Total</b>	<b>14 970</b>	<b>6 677</b>	<b>21 647</b>	<b>15 191</b>	<b>8 969</b>	<b>24 161</b>



## Nombre de demandes enregistrées

Comparatif par mois		2019			2020		
		Guichet	Téléphone	Total	Guichet	Téléphone	Total
<b>JANV.</b>	Champéry	337	449	<b>786</b>	560	282	<b>842</b>
	Morgins	424	327	<b>751</b>	642	283	<b>925</b>
	Val-d'Illeiz	49	58	<b>107</b>	101	160	<b>261</b>
	<b>Total</b>	<b>810</b>	<b>834</b>	<b>1 644</b>	<b>1 303</b>	<b>725</b>	<b>2 028</b>
<b>FÉV.</b>	Champéry	673	307	<b>980</b>	606	349	<b>955</b>
	Morgins	716	321	<b>1 037</b>	692	242	<b>934</b>
	Val-d'Illeiz	77	146	<b>223</b>	100	184	<b>284</b>
	<b>Total</b>	<b>1466</b>	<b>774</b>	<b>2 240</b>	<b>1 398</b>	<b>775</b>	<b>2 173</b>
<b>MARS</b>	Champéry	668	350	<b>1 018</b>	261	277	<b>538</b>
	Morgins	721	292	<b>1 013</b>	262	272	<b>534</b>
	Val-d'Illeiz	68	149	<b>217</b>	23	154	<b>177</b>
	<b>Total</b>	<b>1 457</b>	<b>791</b>	<b>2 248</b>	<b>546</b>	<b>702</b>	<b>1 249</b>
<b>AVRIL</b>	Champéry	393	202	<b>595</b>	fermé	61	<b>61</b>
	Morgins	195	115	<b>310</b>	fermé	14	<b>14</b>
	Val-d'Illeiz	72	102	<b>174</b>	fermé	47	<b>47</b>
	<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>419</b>	<b>1 079</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>122</b>
<b>MAI</b>	Champéry	316	204	<b>520</b>	285	325	<b>610</b>
	Morgins	220	78	<b>298</b>	194	89	<b>283</b>
	Val-d'Illeiz	115	66	<b>181</b>	fermé	59	<b>59</b>
	<b>Total</b>	<b>651</b>	<b>348</b>	<b>999</b>	<b>479</b>	<b>473</b>	<b>952</b>
<b>JUIN</b>	Champéry	753	227	<b>980</b>	789	365	<b>1 154</b>
	Morgins	682	97	<b>779</b>	567	164	<b>731</b>
	Val-d'Illeiz	208	121	<b>329</b>	205	131	<b>336</b>
	<b>Total</b>	<b>1 643</b>	<b>445</b>	<b>2 088</b>	<b>1 561</b>	<b>660</b>	<b>2 221</b>
<b>JUIL.</b>	Champéry	1 178	294	<b>1 472</b>	1 773	709	<b>2 482</b>
	Morgins	1 160	104	<b>1 264</b>	1 192	192	<b>1 384</b>
	Val-d'Illeiz	307	132	<b>439</b>	456	288	<b>744</b>
	<b>Total</b>	<b>2 645</b>	<b>530</b>	<b>3 175</b>	<b>3421</b>	<b>1189</b>	<b>4 610</b>
<b>AOÛT</b>	Champéry	936	214	<b>1 150</b>	1 372	457	<b>1 829</b>
	Morgins	815	103	<b>918</b>	1 045	170	<b>1 215</b>
	Val-d'Illeiz	259	130	<b>389</b>	299	217	<b>516</b>
	<b>Total</b>	<b>2 010</b>	<b>447</b>	<b>2 457</b>	<b>2716</b>	<b>844</b>	<b>3 560</b>
<b>SEPT.</b>	Champéry	559	210	<b>769</b>	627	302	<b>929</b>
	Morgins	272	79	<b>351</b>	430	124	<b>554</b>
	Val-d'Illeiz	202	159	<b>361</b>	150	128	<b>278</b>
	<b>Total</b>	<b>1 033</b>	<b>448</b>	<b>1 481</b>	<b>1207</b>	<b>554</b>	<b>1 761</b>
<b>OCT.</b>	Champéry	400	236	<b>636</b>	471	297	<b>768</b>
	Morgins	193	81	<b>274</b>	294	160	<b>454</b>
	Val-d'Illeiz	125	110	<b>235</b>	85	117	<b>202</b>
	<b>Total</b>	<b>718</b>	<b>427</b>	<b>1 145</b>	<b>850</b>	<b>574</b>	<b>1424</b>
<b>NOV.</b>	Champéry	239	174	<b>413</b>	192	188	<b>380</b>
	Morgins	112	98	<b>210</b>	144	154	<b>298</b>
	Val-d'Illeiz	79	108	<b>187</b>	39	98	<b>137</b>
	<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>380</b>	<b>810</b>	<b>375</b>	<b>440</b>	<b>815</b>
<b>DÉC.</b>	Champéry	681	326	<b>1 007</b>	517	640	<b>1 157</b>
	Morgins	652	349	<b>1 001</b>	707	967	<b>1 674</b>
	Val-d'Illeiz	114	159	<b>273</b>	91	324	<b>415</b>
	<b>Total</b>	<b>1 447</b>	<b>834</b>	<b>2 281</b>	<b>1 315</b>	<b>1 931</b>	<b>3 246</b>





## PUBLICATIONS

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

### Guide pratique été et hiver

La brochure se décline en 3 langues (français, allemand et anglais). Editée 2x par année (été/hiver), elle s'adresse tant à nos partenaires qu'aux clients en recherche d'informations. Agenda, activités, annuaire, informations pratiques et bons plans constituent l'essentiel de son contenu.

- › Publications hiver 2019-2020 : 10 000 exemplaires en français, 3'000 exemplaires en allemand, 3 000 exemplaires en anglais
- › Publication été 2020 : 5 000 exemplaires en français, 1 000 exemplaires en allemand, 1 000 exemplaires en anglais.

NEW

### Carte des randonnées estivales

Cette publication réalisée par RDDM met en lumière près de 30 balades « coup de cœur » de la région à découvrir ou redécouvrir. Chaque itinéraire proposé présente un profil avec le tracé de l'itinéraire, le temps de marche, les points d'intérêt à découvrir en chemin, et d'autres données utiles à la préparation de la randonnée. Durant l'été 2020, cette carte a été vendue à plus de 1 600 exemplaires aux guichets de nos Offices du Tourisme.

NEW

### Carte des activités hivernales

Cette carte de la destination conçue par RDDM réunit sur un même support les parcours en raquettes à neige, les itinéraires pédestres, les itinéraires de ski de randonnée et les pistes de ski de fond. Chaque parcours est numéroté et dispose d'un profil contenant toutes les indications utiles aux amateurs de grand air.

### RDDM Info

La brochure, éditée 2x par année en 7 000 exemplaires par numéro, a pour objectif de partager l'actualité touristique de la destination. Il est envoyé en tout-ménage aux habitants de la Vallée d'Illiez (2 500 envois par édition), et par courrier au domicile principal de nos résidents secondaires (4 000 envois par édition).

### 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 qui lui est propre, que RDDM met à jour en continu. Les informations saisies dans ces fiches remontent sur notre site internet, et constituent le contenu visible par le client sur [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch). A ce jour, 1 738 fiches sont actualisées par nos soins en continu.

### Fiches « activités »

Moyen conçu pour partager des idées de loisirs inspirantes pour nos clients, ces fiches résument les principales activités 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'Illiez. Ces fiches, 98 au total, sont mises à jour 2x par année et sont exposées sur un présentoir conçu à cet effet. Dans la destination, 18 partenaires disposent d'un tel présentoir dans la Région Dents du Midi, en plus de nos 3 Offices du Tourisme.

### 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'Illiez. 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.

NEW

### Plans des villages

Quoi de plus utile qu'un plan du village pour indiquer à nos visiteurs un brin perdus où se rendre, et par où passer ? Mis à jour 1x par année, ce support contient le plan du village sur le recto, la liste des commerces et des entreprises au verso. En 2020, nous avons travaillé à la mise à jour du plan de Champéry et à la réalisation du plan de Morgins (plan de Val-d'Illiez, Les Crosets et Champoussin prévu pour 2021).

### Liste « à votre service »

Edité 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

RDDM a repris la gestion intégrale de la centrale de réservation de la destination au 1er janvier 2020 (jusqu'à là administrée par les remontées mécaniques PDS-CH). Ce passage de témoin a exigé un travail conséquent tout au long de l'année, avec parmi les étapes-clés :

- › Janvier 2020 Outsourcing de la comptabilité liée à la centrale de réservation à Tourist Data Shop
- › Février 2020 Rencontre avec les hôteliers pour fixer les modalités liées au système de commissionnement
- › Février 2020 Rédaction des nouveaux contrats par type d'hébergement en 3 langues (FR-DE-UK)
- › Février 2020 Rédaction des conditions générales de vente en 3 langues (FR-DE-UK)
- › Avril 2020 Création d'un site internet en 3 langues (FR-DE-UK) à destination des hébergeurs (logeur.regiondentsdumidi.ch)
- › Octobre 2020 Adaptation en continu des conditions d'annulation en raison du COVID, en 3 langues (FR-DE-UK) et création du label « COVID Condition »
- › Novembre 2020 Implémentation de l'outil OpenBooking <sup>1)</sup>

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

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

## Objectifs :

- › Proposer un service professionnel
- › Augmenter le volume des réservations
- › Gagner de nouveaux clients
- › Développer à moyen terme le module mice

## 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 habilité à la classification des logements de vacances.

## Hébergements réservables sur [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch)

	Chalets & Appartements de vacances *		Hôtels & Backpackers	BnB	TOTAL
	TOMAS	OpenBooking <sup>1)</sup>			
Champéry	32	24	7	2	65
Champoussin	25	0	0	0	25
Les Crosets	20	0	4	0	24
Morgins	5	85	2	2	94
Troistorrents	1	0	0	2	3
Val-d'Illicz	40	0	1	2	43
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>109</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>254</b>

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

<sup>1)</sup> Il n'existe pas à l'heure actuelle de passerelle entre le système CITI et TOMAS pour permettre aux clients d'avoir accès aux objets mis en location par les agences de location qui, pour la plupart d'entre elles, utilisent la plateforme CITI. RDDM a donc travaillé à une solution afin de pouvoir faire paraître ces biens sur notre site internet. La solution, OpenBooking, est un outil de meta-search qui va puiser les informations sur plusieurs systèmes de réservation. En récupérant toutes les données dynamiques des logements, OpenBooking permet de faire remonter les objets sur notre site internet et donc de les faire apparaître dans les résultats lorsqu'un internaute effectue une recherche de séjour. Au 31.12.2020, RDDM comptabilisait 109 chalets/appartements visibles sur [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch) grâce à OpenBooking.



## Qualité de l'accueil

RDDM accorde une grande importance au professionnalisme de ses collaborateurs dans les contacts qu'ils entretiennent avec la clientèle. L'enquête de satisfaction Efaceo menée durant l'hiver 2019-2020 (voir p. 44) nous indique le très bon score de 8.28/10. Sur un nombre maximal de 10 points, nous avons obtenu :

<b>9.08/10</b>	<b>9.08/10</b>	<b>8.85/10</b>	<b>8.78/10</b>	<b>8.64/10</b>
Disponibilité du personnel	Qualité de l'accueil	Aménagement des bureaux	Qualité des brochures	Qualité des informations fournies

## NOTRE CENTRALE DE RESERVATION

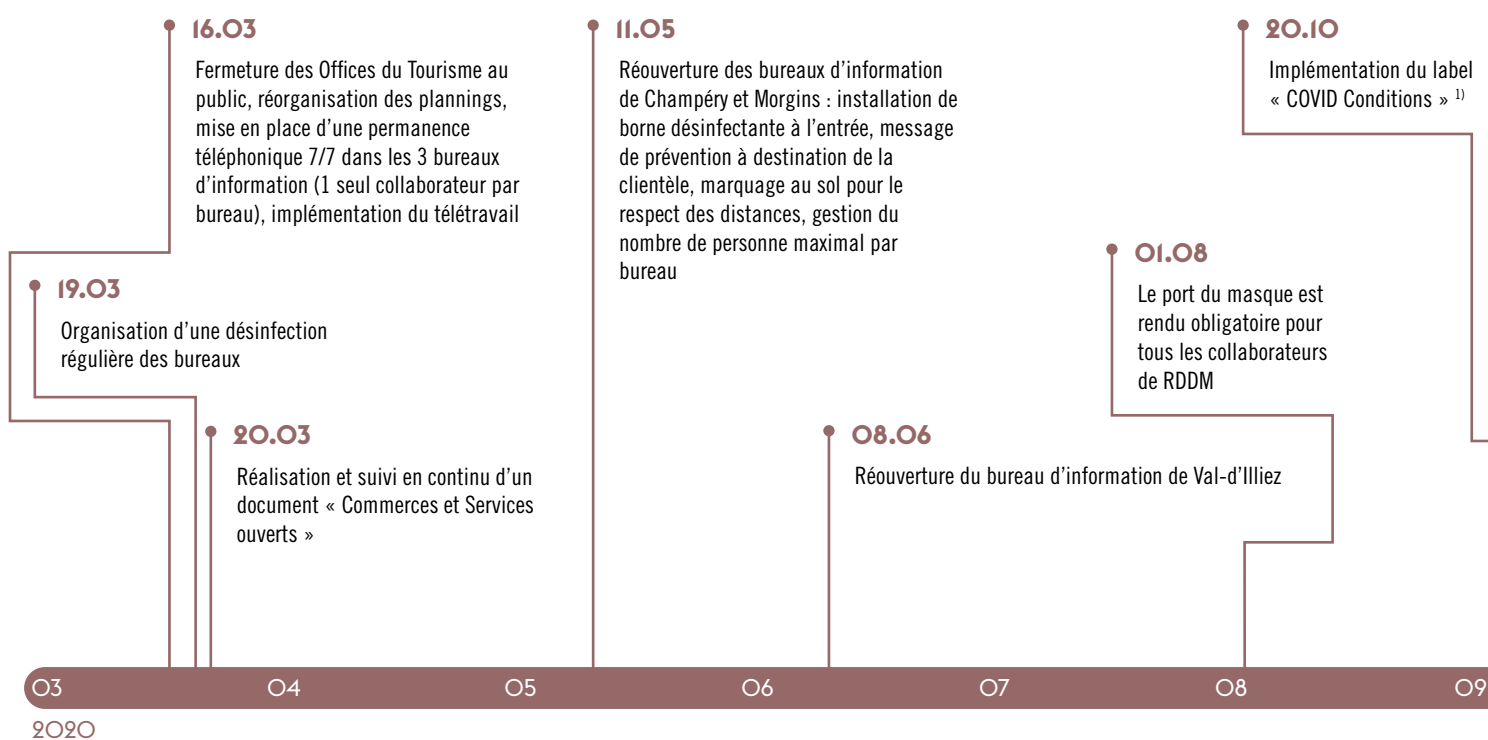
Les annulations de séjours ont été prises en compte et ne sont donc pas comprises dans les ventes effectuées (ventes effectuées = séjours consommés).

Séjours réservés par type de canal	Nombre de ventes		Nombre de nuitées 2020	CA généré	
	2020	% / type de canal utilisé		2020	%
RDDM	157	14.12%	3 168	CHF 177 031.30	34.31%
Booking.com	795	71.49%	4 108	CHF 276 717.03	53.62%
STC	1	0.09%	2	CHF 145.00	0.03%
Venere	58	5.22%	290	CHF 22 505.29	4.36%
E-Domizil	1	0.09%	7	CHF 581.00	0.11%
VWP	6	0.54%	69	CHF 3 402.15	0.66%
Suisse Tourisme	2	0.18%	63	CHF 3 084.00	0.60%
T-Booking	92	8.27%	358	CHF 32 559.00	6.31%
<b>Total</b>	<b>1 112</b>	<b>100%</b>	<b>8065</b>	<b>CHF 516 024.77</b>	<b>100%</b>

Séjours réservés par type d'hébergement (tous canaux confondus)	Nombre de ventes réelles		Nombre de nuitées 2020	CA généré	
	2020	%		2020	%
Hôtel	651	58.54%	3 115	CHF 256 927.54	49.79%
Chalets/appartements	164	14.75%	4 154	CHF 210 645.23	40.82%
BnB	297	26.71%	796	CHF 48 452.00	9.39%
<b>Total</b>	<b>1 112</b>	<b>100%</b>	<b>8 065</b>	<b>CHF 516 024.77</b>	<b>100%</b>

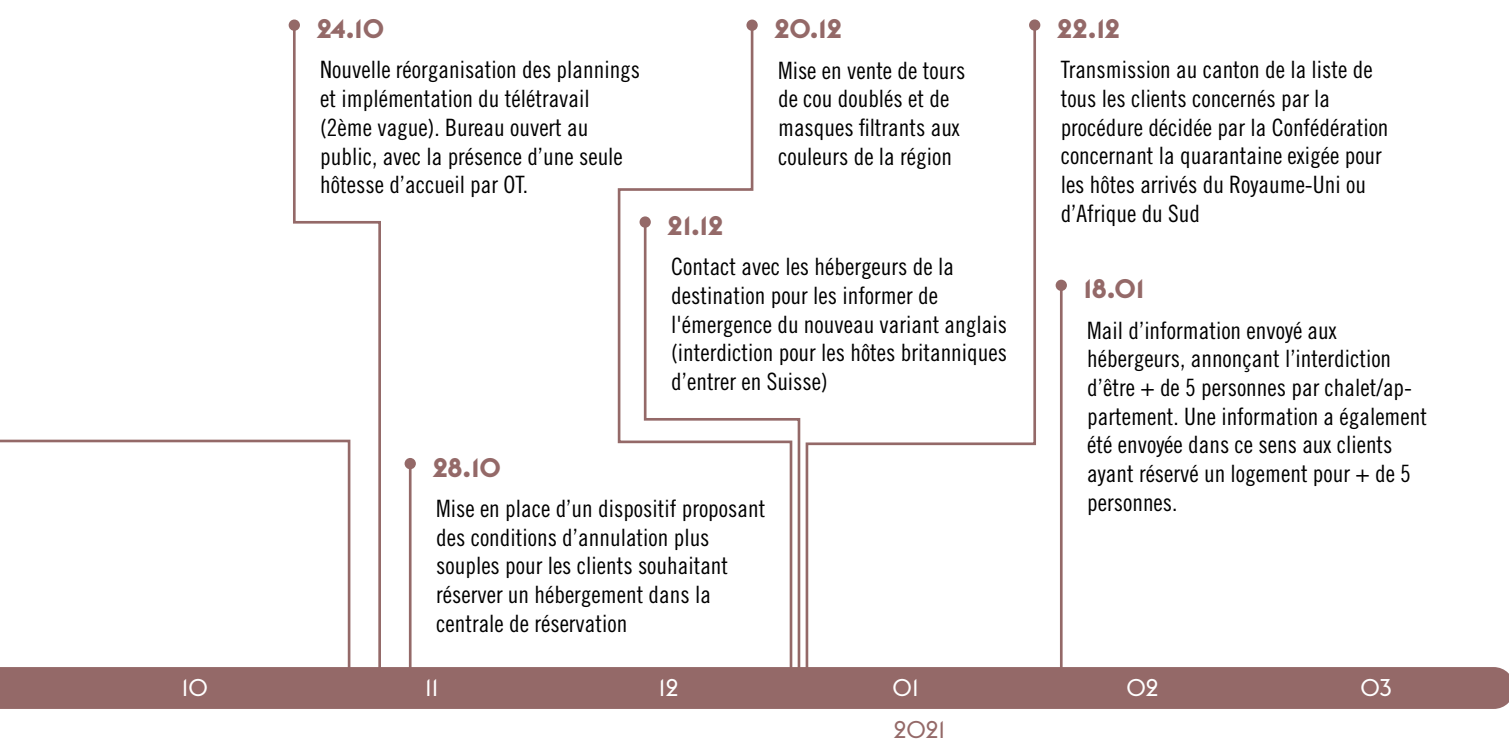
# COVID

Rétrospective des mesures prises durant l'année



2020





<sup>1)</sup> Label « COVID Conditions »

Le coronavirus a déclenché dans son sillage une multitude d'incertitudes et il est difficile pour les voyageurs de prévoir l'impact qu'occasionne cette pandémie sur leurs projets de séjour. En réponse à cette situation et pour rassurer sa clientèle, RDDM a créé un label « COVID Conditions » : les hébergeurs de notre centrale de réservation identifiés par ce label consentent à proposer un remboursement intégral du montant de la réservation pour tous motifs liés au COVID-19, et ce jusqu'à 48h avant l'arrivée du client.

# Qualité, relations partenaires & développement de produits

## MISSIONS & OBJECTIFS

- › Garantir une collaboration efficace et travailler de manière transversale avec tous les secteurs
- › Garantir le respect des procédures et des règles internes
- › Développer des produits permettant de créer de la valeur ajoutée à l'échelle locale
- › Assumer ses mandats à des mandants
- › 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



3  
4  
5



# QUALITÉ

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)

## Mieux coopérer (qualité interne et externe) :

- › Organisation d'afterworks et de team building afin d'accroître les échanges entre les collaborateurs de RDDM
- › Coordination de projets communs avec les remontées mécaniques et acteurs touristiques (synergies)
- › Coordination du mandat de prestations pour la Société Agricole de la Vallée d'Illicz (La SAVI) et La Cavagne
- › Optimisation des contrats de sponsoring pour maximiser les retours sur investissement
- › Coordination avec les partenaires du Chablais valaisan et vaudois pour l'exploitation des écrans du restoroute d'Yverne

## Optimiser le pilotage de la destination (qualité interne et externe) :

- › Analyse des enquêtes de satisfaction clients et mesures d'améliorations continues
- › Compilation et analyse des données collectées par les Communes (nuitées, provenances, etc.)
- › Coordination du développement d'un tableau de bord avec l'Observatoire Valaisan du Tourisme, auquel un accès pour les partenaires est possible

## Garantir un niveau de qualité optimal (qualité interne)

En septembre 2020, aucune non-conformité n'a été soulevée à la suite de l'audit de contrôle de 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).

## Assurer nos engagements sociaux et environnementaux (qualité interne)

Certifiés ISO 14'001 et désireux d'appliquer au quotidien les engagements de la « Charte du développement durable Suisse », nous nous efforçons de réduire l'impact environnemental lié à nos activités, notamment lors des événements. Pour cette raison, RDDM s'est entre autres dotée de verres, couverts et assiettes lavables et réutilisables. RDDM a aussi mis sur pied un principe de tri et de gestion des déchets assurant une optimisation du recyclage et une réduction considérable des déchets.

Mesures / Actions	Objectifs
Labellisation Valais Excellence	Développement durable et responsable (engagements sociaux, économiques et environnementaux)
Certification ISO 9'001 :2015	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 sportifs 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 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)



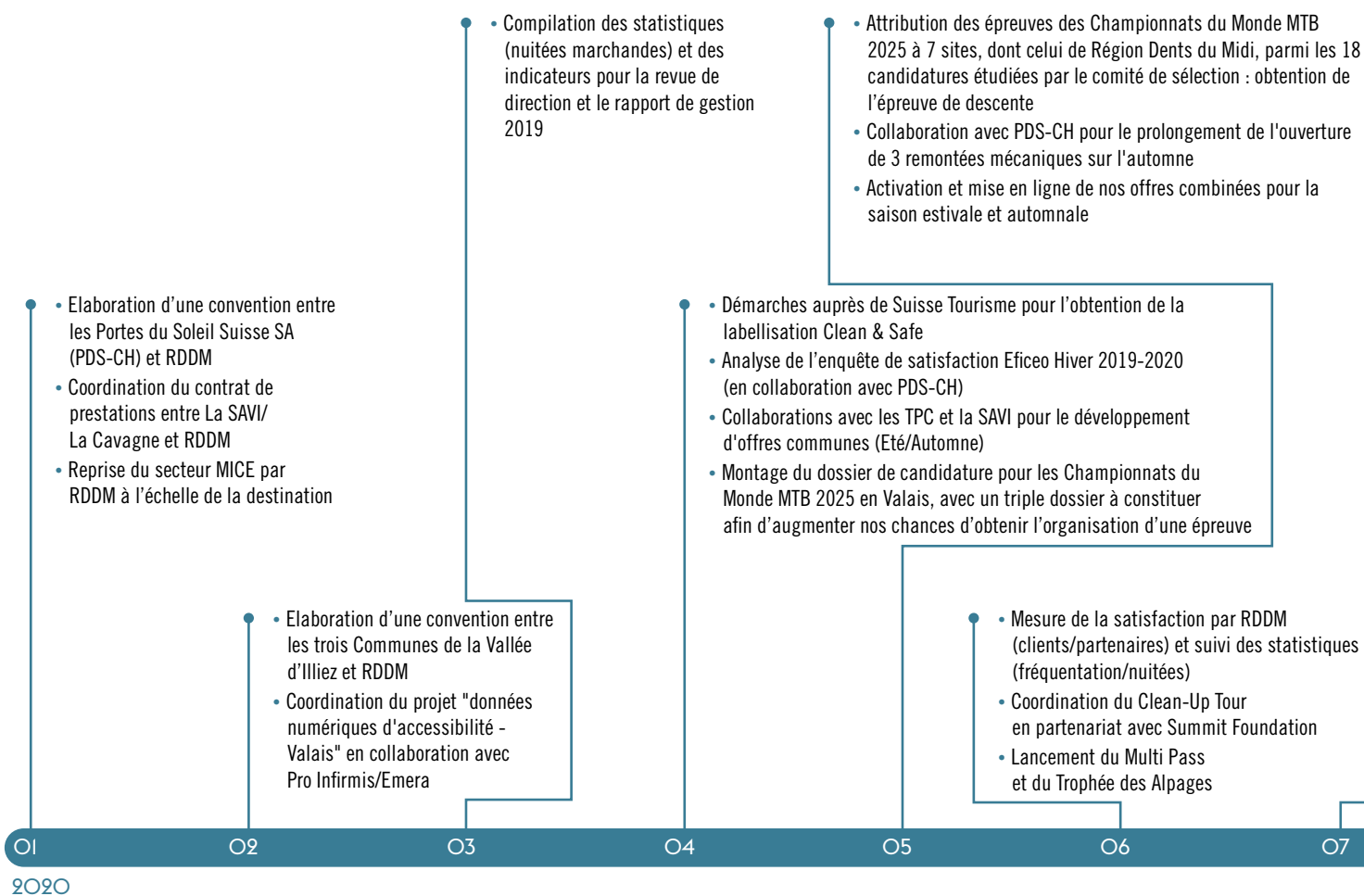


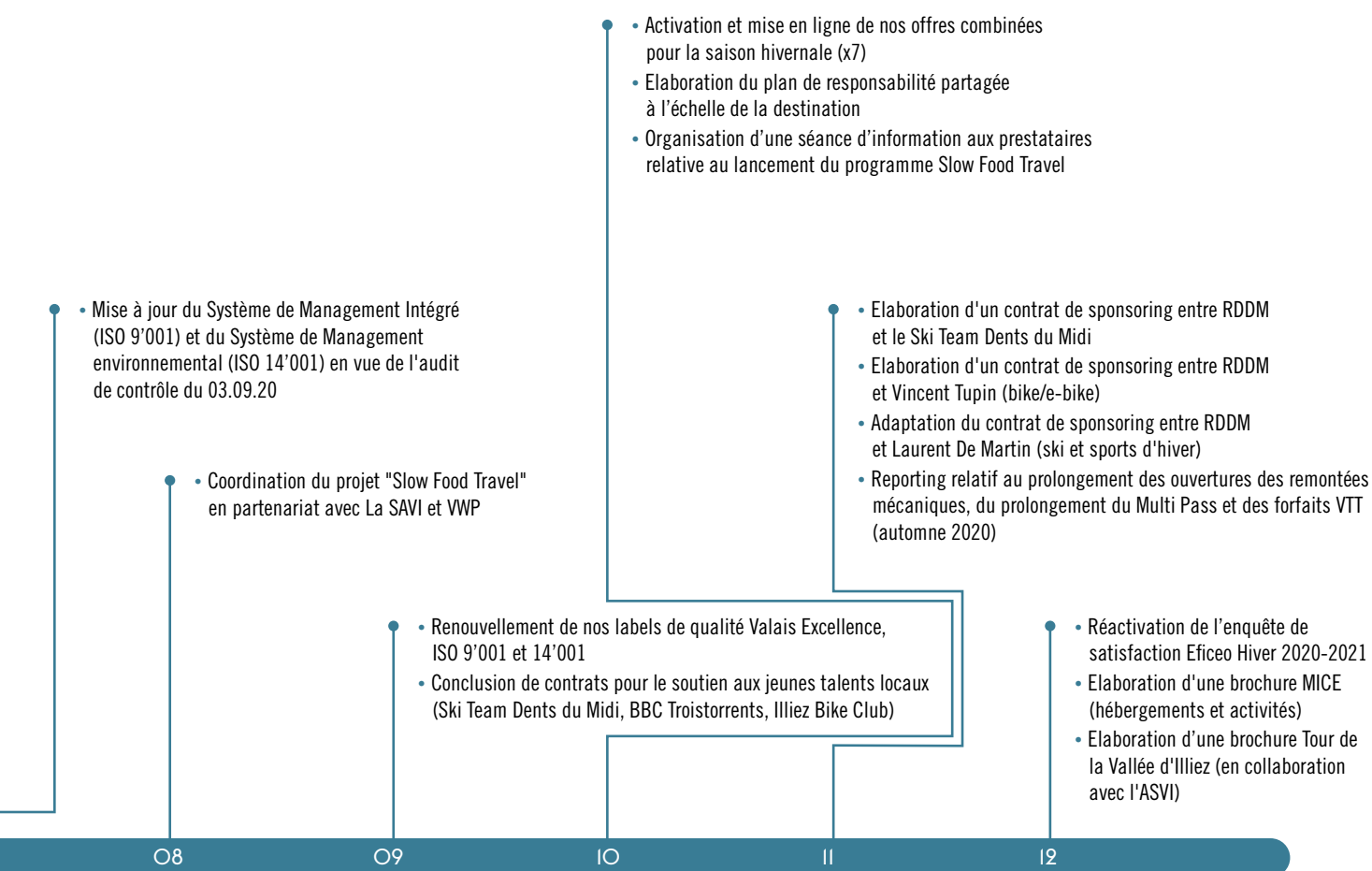
orientation client

management interne



# Rétrospective 2020







## Démarche qualité COVID-19

### Plan de responsabilité partagée

Adapté au fur et à mesure de l'évolution de la situation, et dans le but d'offrir à nos hôtes et prestataires des conditions d'accueil optimales, RDDM a élaboré un plan de responsabilité partagée à l'échelle de la destination. Un concept clair, qui donne à chacun l'occasion de s'adapter à la situation et de profiter pleinement de la saison d'hiver. Nous répertorions également sur une page dédiée de notre site internet les mises à jour des mesures et restrictions mises en place par les autorités compétentes, dont celles émanant de l'Etat Major de Conduite Régionale (EMCR).

### Clean & Safe

Nous avons adhéré au label « Clean & Safe », créé par Suisse Tourisme et les associations de l'industrie du secteur touristique, dès son lancement. Ce label, lié au COVID-19, montre les engagements que RDDM prend pour garantir à ses hôtes un séjour répondant aux exigences de propreté et de sécurité.

## Enquête de satisfaction Efaceo

En partenariat avec les remontées mécaniques PDS-CH, RDDM a participé durant l'hiver 2019-2020 à l'enquête de satisfaction annuelle réalisée sur l'ensemble du domaine international des Portes du Soleil. Ce questionnaire, disponible en français, anglais et allemand, nous a permis de collecter et 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 très bon score de 8.28/10 sur un échantillon de 9'393 questionnaires analysés. Concernant la partie « offices du tourisme » de l'enquête, les scores récoltés par RDDM sont meilleurs que ceux obtenus par les destinations françaises des Portes du Soleil, telles que Châtel ou Morzine par exemple.

NEW

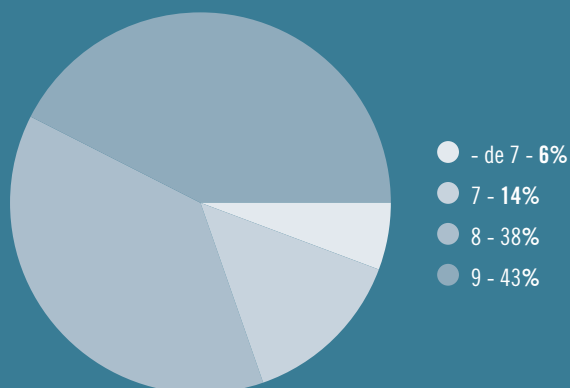
## Données numériques d'accessibilité

En partenariat avec la Fondation Emera et Pro Infirmis, RDDM participe à l'identification et au relevé de l'accessibilité des lieux touristiques pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité de ces 200 points d'intérêts pour notre région sera ensuite répertoriée sur notre site internet et celui d'autres partenaires.

## Coup de cœur / Clean-Up Tour 2020

Nous avons organisé le 4 juillet 2020, en collaboration avec notre ambassadeur Laurent De Martin et les Transports Publics du Chablais, une action de ramassage des déchets sur les pistes des Crosets. L'événement, organisé en partenariat avec Summit Foundation, s'inscrit dans la démarche de développement durable de notre destination.

## Note de satisfaction globale (perception du séjour)



**8.28**<sub>/10</sub>  
moyenne

**9 435**  
répondants

**26.8%**  
taux de réponse net  
répondants à l'enquête / mails délivrés

# ENSEMBLE, TOUS SOLIDAIRES

## COVID-19 : chacun se responsabilise pour que la montagne reste un plaisir.

Selon ordonnance sur les mesures destinées à lutter contre l'épidémie de COVID-19 en situation particulière (ordonnance COVID-19 particulière) du 19 juin 2020 (état au 22 décembre 2020, mise à jour régulière en fonction des décisions de la Confédération et du Canton du Valais)



### Transports publics

- > dès 12 ans, le port du masque facial est obligatoire sur les quais et dans les bus
- > désinfection des points de contact et des surfaces de dépôt

### Votre hébergement\*

- > port du masque obligatoire dans les parties communes et closes
- > désinfection des points de contact et des surfaces de dépôt
- > gel hydro-alcoolique à disposition

\*hôtellerie & parahôtellerie

### Ecoles de ski

- > port du masque obligatoire sur toutes les installations (y.c. les télésièges, téléskis et tapis roulants pour débutants), lors des rassemblements au début et à la fin des cours, pour le moniteur et élèves dès 12 ans
- > désinfection du matériel prêté
- > espaces publics dans les bâtiments
- > port du masque obligatoire (dès 12 ans)
- > gel hydro-alcoolique à disposition
- > désinfection des points de contact et des surfaces de dépôt

### Remontées mécaniques

- > port du masque obligatoire sur toutes les installations (y.c. les télésièges, téléskis, tapis roulants pour débutants et files d'attente)

### Commerces et offices de tourisme

- > dès 12 ans, le port du masque facial est obligatoire à l'intérieur
- > désinfection des points de contact et des surfaces de dépôt

### Magasins de sport

- > port du masque obligatoire dès 12 ans
- > désinfection du matériel loué
- > gel hydro-alcoolique à disposition
- > désinfection des points de contact et des surfaces de dépôt

### Manifestation

- > les feux d'artifice sont interdits du 23.12.2020 au 03.01.2021
- > les rassemblements de plus de 15 personnes dans l'espace public sont interdits

### Bars & restaurants

Formis les ventes à l'emporter, les restaurants et bars sont temporairement fermés jusqu'au 22 janvier 2021.

- Pour les établissements de restauration et les bars réservés aux clients des hôtels, les règles suivantes s'appliquent :**
- > espacement des tables d'au moins 1.5m ou installation de séparations adéquates
  - > port du masque obligatoire dès 12 ans (sauf quand le client est assis à table)
  - > gel hydro-alcoolique à disposition
  - > désinfection des points de contact et des surfaces de dépôt
  - > traçage des clients via l'application SocialPass



info@rddm.ch  
regionentsdumidi.ch

### Une responsabilité partagée

Le personnel en station et nos visiteurs font chacun leur part pour préserver la santé de tous.



Gel hydro-alcoolique à disposition



Port d'une protection bucco-nasale (masque facial) conforme aux recommandations de l'OFSP



Désinfection des points de contact, des surfaces de dépôt et du matériel



Espacement des tables d'au moins 1.5m ou installation de séparations adéquates



Téléchargez l'application SocialPass Saisissez vos données Votre smartphone est prêt à l'emploi



Plateau de Barme



Domaine skiable

## DES CONTRATS DE PRESTATIONS POUR OPTIMISER LES COLLABORATIONS AVEC LES PARTENAIRES-CLÉS

### Travailler en toute confiance avec les acteurs-clés

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 œuvre à la concrétisation d'objectifs communs.

### Mandats confiés à RDDM

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

Nous avons conclu un contrat de prestations avec les remontées mécaniques : RDDM élabore et gère la campagne promotionnelle annuelle, réalise des opérations ainsi que des actions commerciales visant à promouvoir le domaine skiable et ses produits. RDDM met notamment ses compétences à disposition pour :

- › la réalisation des campagnes promotionnelles
- › le partage de contenus sur les réseaux sociaux
- › des synergies dans le cadre de l'enquête de satisfaction commune (Eficeo)
- › la réalisation sur demande d'audits de qualité et de formations continues
- › le relais de la communication et un soutien mutuel dans la gestion des réclamations.

#### Coopération avec la Société Agricole de la Vallée d'Illicz (SAVI) et la Cavagne

Depuis leur création respective, les deux entités (RDDM et la SAVI) coopèrent et s'accompagnent mutuellement sur différents projets et actions de promotion. En 2020, La SAVI a confié un mandat à RDDM visant à les accompagner dans la réalisation de projets et la mise en place d'actions concrètes. Dans cet esprit collaboratif, RDDM réalise des missions spécifiques pour La SAVI telles que la diffusion de contenu sur les réseaux sociaux, la réalisation de diverses conceptions graphiques pour la Cavagne et ses producteurs, ainsi que le développement de l'offre agritouristique de la Vallée.

### Convention entre RDDM et les Communes de Champéry, Troistorrents et Val-d'Illicz

RDDM est un centre de compétences, notamment dans le domaine de la communication et du marketing. Nous sommes particulièrement heureux de pouvoir apporter notre savoir-faire aux Communes et aux prestataires de la vallée. En juillet 2020, les trois Communes et RDDM ont ainsi signé une convention dans le but de clarifier les responsabilités de chaque partie prenante. Cette convention définit aussi un échéancier, les conditions de soutien et les relations financières. Elle constitue une base de travail solide et équitable puisqu'elle régit à l'identique les relations qu'entretient RDDM avec chacune des 3 Communes.

### Août 2020 > Partenariat Slow Food Travel, en collaboration avec La SAVI (développement de l'offre agritouristique)

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 partenariat avec la Société Agricole de la Vallée d'Illicz (SAVI), Valais Wallis Promotion et le service de l'agriculture valaisanne, RDDM est partenaire de Slow Food Travel. En partageant les mêmes valeurs, nous mettons en exergue nos produits locaux et faisons découvrir le patrimoine de notre région. Notre objectif est de créer des forfaits (des séjours-expériences) permettant de découvrir la production alimentaire indigène et la gastronomie qui en résulte, pour ensuite les diffuser et les commercialiser via différentes plateformes. Une séance d'information aux prestataires a été organisée le 08 octobre 2020 à La Cavagne de Troistorrents.





## DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS

RDDM participe et contribue avec les partenaires locaux à la croissance économique de la région notamment par la création de produits/expériences et d'offres de séjour packagées, tout en optimisant l'existant.

### Depuis janvier 2020

#### Reprise du MICE\* destination (séminaires d'entreprises)

\*Meeting, Incentive, Congress, Event

Notre destination offre un cadre idéal pour organiser des séminaires hors des sentiers battus. Grâce à des infrastructures de qualité, la Région Dents du Midi permet d'allier réflexion et détente.

En outre, RDDM se place idéalement sur le marché de l'accueil d'entreprises pour les groupes de petite taille à taille moyenne (micro-séminaires) en proposant un accompagnement personnalisé : conscients que chaque demande est unique, nous mettons tout en œuvre pour créer des atmosphères exclusives où l'harmonie, l'innovation et la cohérence sont les maîtres mots.

Lors de son premier exercice, RDDM avait externalisé ces activités au Palladium. Nous avons repris ce secteur début 2020, en y apportant plusieurs améliorations telles que :

- › La mise à jour des supports dédiés (formulaire offre et confirmation de séjour, plaquette commerciale) et le développement d'un support regroupant les activités pour le MICE
- › Une gestion et un suivi rigoureux des demandes d'offres
- › L'organisation d'un voyage de familiarisation MICE pour VWP
- › L'élaboration d'une documentation MICE (hébergements et activités) : une brochure répertorie les hébergements pour des séjours productifs et reposants, une autre propose des idées d'activités originales offrant la possibilité aux entreprises d'affiner la cohésion et l'esprit d'équipe de leurs collaborateurs.

### Mars › mai 2020

#### Dossier de candidature Championnats du Monde MTB 2025 en Valais et obtention de l'épreuve de DH

Afin d'augmenter nos chances d'être retenus, nous avons réalisés 3 dossiers de candidature pour les CM MTB 2025 en Valais. Ces dossiers y incluaient une étude de faisabilité et un benchmarking. La présentation des dossiers a été motivée le 6 mai 2020 devant le comité d'experts de l'UCI. Séduite par sa candidature, l'Union Cycliste Internationale (UCI) a attribué les Championnats du Monde (CM) de Mountain Bike au Valais en

2025. Grâce à la qualité du dossier présenté et à l'expérience de l'organisation des CM en 2011, la Région Dents du Midi a été retenue pour organiser l'épreuve de descente (DH) : 7 destinations ont été sélectionnées parmi les 18 candidatures valaisannes pour y organiser une épreuve. Verbier, notamment, était aussi candidate pour l'organisation du DH, mais la présentation de RDDM a convaincu les experts. Nul doute que cet événement fera rayonner le Valais à l'international et qu'il renforcera le développement de notre offre VTT durant les prochaines années.

### Mai 2020

#### Prolongement de l'ouverture de 3 remontées mécaniques jusqu'au 1er novembre

NEW

Dans le but de prolonger la saison d'été, de rendre notre région encore plus attractive pour nos clients et les encourager à la réservation de logements, RDDM a travaillé activement au développement de l'offre touristique automnale. A l'initiative de RDDM et en collaboration avec la société de remontées mécaniques Portes du Soleil Suisse SA, une solution de co-financement permettant de prolonger l'exploitation de trois installations majeures (téléphérique de Champéry, télésiège des Mossettes et télésiège de la Foilleuse) a été trouvée jusqu'au 1er novembre 2020. Cela a représenté 32 journées supplémentaires d'exploitation (83 « journées installations » réparties sur les 3 stations). Avec cette extension de l'offre, nos objectifs ont été de :

- › Stimuler la demande pour des réservations de séjour durant la période des vacances d'automne
- › Inciter les pendulaires à venir dans la vallée pendant leurs jours de congé/week-ends
- › Proposer une prestation supplémentaire à nos propriétaires de résidences secondaires et clients
- › Dynamiser l'activité touristique de la vallée
- › Accroître l'attractivité de la destination à une période propice aux activités en montagne
- › Concrétiser le développement d'un tourisme quatre saisons.

Cette démarche solidaire a permis à nos prestataires, résidents et clients de profiter des installations durant toute la période de vacances scolaires d'automne. Malgré une météo capricieuse entre mi-septembre et début octobre, cette première expérience a montré un résultat très positif. Les remontées mécaniques ont enregistré 16 356 passages entre le 22 septembre et le 1er novembre 2020 (9 069 passages piétons, 7 287 passages VTT). Ces chiffres nous encouragent à poursuivre dans cette voie et à reconduire l'opération en 2021.

NEW



**+9%**

de Multi Pass distribués  
(par rapport à 2019)  
soit 15 847 cartes

**Multi Pass distribués par  
commune du 11 juin  
au 20 septembre 2020**

**5 716**

Troistorrents - Morgins

**+28%**

de passages aux remontées méca-  
niques de Champéry, Les Crosets  
et Morgins (par rapport à 2019),  
dont 5 955 sur la période d'ouverture  
prolongée automnale

**+46%**

de passages au Palladium  
toutes activités confondues  
par rapport à 2019

**4 285**

Val-d'Illeiez - Les Crosets  
Champoussin

**+49%**

de passages sur la période estivale  
au téléphérique de Champéry par  
rapport à 2019

**+40**

activités proposées dans la Région  
Dents du Midi

**5 846**

Champéry

## Avril › juin 2020

### Coordination et lancement du Multi Pass

Du 11 juin au 20 septembre 2020, le Multi Pass fait profiter ses bénéficiaires d'activités en illimité ou en réduction dans les Portes du Soleil. Un vaste terrain de jeu qui a su réjouir petits et grands par son attractivité et sa diversité.

### Répartition des distributions



## NEW Prolongement de la validité du Multi Pass et des forfaits saison bike jusqu'au 01.11.2020

En marge de l'ouverture prolongée des remontées mécaniques et afin de booster notre offre automnale, nous avons étendu, après de longues négociations avec l'Association des Portes du Soleil, la période de validité du Multi Pass saison jusqu'au 1er novembre. Les clients en séjour et les propriétaires de résidence secondaire de la vallée ont donc pu en bénéficier durant tout l'automne : une étape importante et ô combien appréciée de tous, qui s'inscrit en partie comme une compensation après la fermeture brutale du domaine skiable à la mi-mars 2020 à cause de la pandémie. 4 382 Multi Pass ont ainsi pu être utilisés sur la période du prolongement entre le 20 septembre et le 1er novembre. Les clients ont également pu profiter des pistes du Bikepark Champéry-Morgins durant toute cette période de prolongement puisque les forfaits VTT saison ont aussi pu être prolongés jusqu'au 1er novembre 2020.

NEW Dans une optique d'amélioration continue, RDDM a intégré la commission Recherche et Développement de l'Association Internationale des Portes du Soleil et participe notamment au développement d'une plateforme digitale dédiée au Multi Pass. Cet outil prévu pour les différents prestataires touristiques aura pour but de simplifier la gestion du Multi Pass avec une centralisation des données, tout en facilitant la réservation et l'achat du Multi Pass. Une phase-test débutera dès juillet 2021 avec des hébergeurs volontaires pour un déploiement global du système d'ici à l'été 2022.

## Avril › juin 2020

### Adaptation du règlement du jeu du

#### « Trophée des Alpes »

Reconnu pour son côté ludique et authentique, le jeu a été reconduit durant l'été 2020 (du 13 juin au 20 septembre 2020), avec la participation de 35 buvettes et restaurants partenaires. Afin de garantir une maîtrise du budget lié au jeu et optimiser la création de valeur chez les partenaires participants, le règlement du jeu a été adapté pour garantir a) une maîtrise totale du budget et une meilleure visibilité sur le chiffre d'affaires généré chez les partenaires (buvettes et cantines adhérentes).

Un bon taux d'engagement des joueurs a été constaté : +107 % du nombre moyen de stickers collectés par personne par rapport à 2019.

8 894 autocollants collectés au total, soit + 24% par rapport à 2019.

Au minimum, ce sont CHF 44 470.- de chiffre d'affaires généré sur la totalité des partenaires participant au jeu (en moyenne : 1 271 CHF par buvette).

## Juin › juillet 2020

### Produit Vélo de Route

#### Coordination master plan Vélo/VTT

Pour un développement optimal de notre offre, RDDM et les Communes de Champéry, Val-d'Illiciez, Troistorrens et Monthey collaborent étroitement à la réalisation d'une étude stratégique visant à développer et promouvoir le vélo dans la région (adaptation de la carte vélo RDDM - Monthey - Torgon en collaboration avec Vélo-Evolution de Steve Morabito). Par ailleurs, un projet de balisage d'itinéraires entre Vionnaz, Monthey et la Vallée d'Illiciez est en cours d'homologation.

## Octobre 2020

### Piste initiatique du Rando-Parc

Afin de poursuivre le développement de son Rando-Parc, la Région Dents du Midi a proposé dès l'hiver 2020-2021 une piste ponctuée de tutoriels pour les débutants. À la manière d'un parcours Vita, des panneaux explicatifs montrent les bons gestes à adopter en ski de randonnée. Parmi les thématiques abordées : « peautage », « dépeautage », portage, conversions, utilisation de la pelle et de la sonde pour une recherche de victimes d'avalanche. En complément des panneaux, des vidéos explicatives de Yannick Ecoeur sont accessibles à l'aide d'un QR Code.

## RAPPEL

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 est en vente auprès des remontées mécaniques au prix de CHF 11.- la journée ou CHF 85.- la saison.





## PACKAGES HIVER 2019-2020

Packages	Composition des packages
Opening Season	Hébergement - abonnement de ski - cadeau de bienvenue
Ski Unlimited	Hébergement - abonnement de ski - cadeau de bienvenue
Closing Season	Hébergement - abonnement de ski - cadeau de bienvenue
Rock The Pistes	Hébergement - abonnement de ski - cadeau de bienvenue
Gourmet Break	Hébergement - souper gastronomique - cadeau de bienvenue
Olympic Champion : Skier avec Didier Défago	Forfait de ski - une journée guidée sur les pistes par Didier Défago - repas de midi
<b>NEW</b> HELLO ! Hello Belgium / Hello France / Hello Germany / Hello Scandinavia / Hello UK / Hello Wales (semaine des championnats de ski alpin du Pays de Galles)	Hébergement - abonnement de ski - cadeau de bienvenue
<b>NEW</b> Olympic Games : Jeux Olympiques de la Jeunesse 2020	Hébergement - ↔ en téléphérique - cadeau de bienvenue
<b>NEW</b> Y Fondue'Ski sous les étoiles	Offre développée en collaboration avec les remontées mécaniques Portes du Soleil Suisse SA et les Transports Publics du Chablais. Pour CHF 49.90 par personne tous les mercredis : <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Train aller/retour Monthey-ville ↔ Champéry</li> <li>&gt; Forfait ski nocturne sur le domaine de Champéry-Les Crosets   15h00 à 20h00</li> <li>&gt; Fondue avec une boisson incluse</li> </ul>

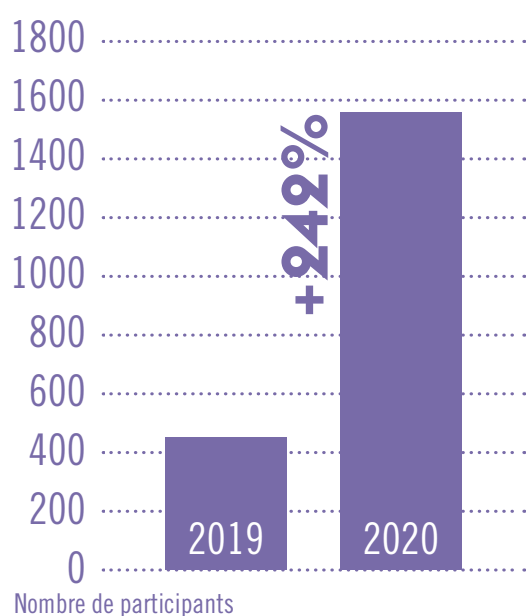
## PACKAGES ETÉ / AUTOMNE 2020

Packages	Composition des packages
Bol d'air pur	Orienté rando/espace montagne : de mi-juin à fin octobre (hébergement minimum 2 nuits participation à une balade thématique - 1 Multi Pass par personne - cadeau de bienvenue)
<b>NEW</b> Best of Valais with a Guide	Orienté bike, en collaboration avec VWP et Valais Discovery de mi-juin à mi-octobre (2 nuits avec petit-déjeuner - 1 journée accompagnée d'un guide VTT)
<b>NEW</b> Bien-être & Charme automnal	Offre thématique orientée bien-être de mi-août à fin octobre (hébergement minimum 2 nuits participation à une balade thématique - 1 massage au choix de 55 min / personne 1 bon d'achat de CHF 20.- pour la Cavagne - cadeau de bienvenue)
<b>NEW</b> Chasse & Champignons	Orienté gastronomie, de mi-août à fin octobre (hébergement minimum 2 nuits - participation à une balade thématique - dégustation de bières 7Peaks Brasserie - 1 bon d'achat de CHF 20.- pour la Cavagne 1 bon de CHF 100.- valable chez un restaurateur partenaire - cadeau de bienvenue)
<b>NEW</b> A la découverte de nos alpages en e-bike	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 - planchette dégustation et une boisson chaude dans une cantine d'alpage - un bon d'achat de CHF 20.- valable à la Cavagne et en option la location d'un e-bike en partenariat avec le bikeshop de champéry)
<b>NEW</b> Ça plane pour moi !	Offre à destination des pratiquants du vol libre, de mi-août à fin octobre (montées en téléphérique offertes aux parapentistes tous les dimanches de l'automne)

L'effort de création et de commercialisation de nos offres packagées est fait mais non-récompensé en terme de volume de ventes. Nous ne comptabilisons que quelques unités vendues par packages.

# Événements & Animations

## PARTICIPATION AUX ANIMATIONS ORGANISÉES PAR RDDM



## LES ÉVÉNEMENTS & MANIFESTATIONS ORGANISÉS ET/OU SOUTENUS PAR RDDM

2019	Date	Nom de l'événement	Lieu
	08.11 au 10.11	Champéry Film Festival	Champéry
	28.11	L'Eau Source de Vie	Val-d'Illicz
	23.11	Fête de la Suze	Val-d'Illicz
	06.12	Projection du film « Mongolia, les chemins de la volonté »	Val-d'Illicz
	07.12	Morgins C'est l'Hiver Festival	Morgins
	07.12	Marché de Noël	Troistorrents
	14.12	Village de Noël à Morgins	Morgins
	14.12	Vente de sapins de Noël	Champéry
	20.12 au 23.12	Petit Marché de Noël au Hameau	Les Crosets
	21.12	Marché de Noël	Val-d'Illicz
	24.12	Grande Tournée du Père Noël	Val-d'Illicz
	25.12	Père Noël sur les pistes	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	26.12 au 02.01	Champéry Live Tour (tous les jeudis)	Champéry
	27.12	Montée chronométrée	Morgins
	27.12	Passage de la torche olympique	Champéry
	27.12	Spectacle sur Glace « Le facteur du Père-Noël »	Champéry
	27.12 au 05.01	Les cabanons morginois	Morgins
	27.12	PASS Opening weekend	Champéry
	27.12 au 03.01	Parc Gonflable	Morgins
	30.12 au 03.01	Taille ta Neige Tour	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	31.12	Feux d'artifice & fête du Nouvel an	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
	31.12	Show du 31 200 ans du Tourisme	Morgins



02.01	Descente aux flambeaux	Champoussin
03.01	Soirée Film de Montagne	Morgins
05.01	Grand Prix Migros	Les Crosets
08.01 au 22.01	JOJ 2020	Champéry
11.01	Morgins Yannick Ecoeur Trophy	Morgins
18.01 au 25.01	Championnats nationaux de ski alpin du Pays de Galles	Champéry, Les Crosets
18.01	Meurtre à l'Eau Rouge	Morgins
18.01	Harry's Ride for Research	Morgins
18.01 au 19.01	Morgins Vintage	Morgins
25.01	Rallye du Goût	Morgins
31.01	Ski Alpi Champéry	Champéry
01.02 au 02.02	Karembeu Indoor Trophy	Champéry
01.02	Junior Slow Melody Contest	Troitorrents
01.02	Famigros Ski Day	Morgins
08.02 au 09.02	Morgins Vintage	Morgins
09.02 au 12.02	Challenge Alfred Delavay	Morgins
11.02 au 27.02	Challenge vitesse pour tous	Champéry, Les Crosets,
11.02 au 21.02	Taille ta Neige Tour (8 dates)	Champéry, Les Crosets,
13.02 au 12.03	Champéry Live Tour (tous les jeudis)	Champéry
13.02	Challenge nocturne pour tous	Champoussin
14.02 au 16.02	ATIPIK Weekend	Les Crosets
12, 19 & 26.02	Cheval des neiges	Champéry
12.02 au 28.02	Parc Gonflable	Champéry
14.02 au 16.02	Coeur de Chalet	Morgins
18.02 au 28.02	Taille ta Neige Tour	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
12, 19 & 26.02	Snow in Light	Morgins
20.02	Challenge nocturne pour tous	Champoussin
21.02 au 25.02	Carnaboum	Val-d'Illicz
22.01	Carnaval des enfants	Champéry
25.02	Carnaval des enfants à Morgins	Morgins
27.02	Challenge nocturne pour tous	Champoussin
29.02 au 07.03	Camp Freestyle Welsh Alpine	Les Crosets
29.02	Ski Valais Trophy	Les Crosets
05.03 au 07.03	Festival Electro Après ski Croix de Culet	Champéry
07.03	12ème Course de Luge	Champoussin
13.03	Rock The Bars (2 dates)	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins

\*INTERRUPTION DUE AU COVID\*



Les événements organisés de manière totalement autonome par RDDM



Les événements coorganisés et soutenus par RDDM



01.07 au 31.10	RDDM Cycling Challenge	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
04.07	Summit foundation Clean-UP Tour	Les Crosets
10.07 au 21.08	Jazz & Wine (tous les vendredis)	Champéry
11.07 au 09.08	RDDM Fun Park (tous les jours)	Val-d'Illicz, Champéry, Morgins
25.07	Sentier de la bière	Val-d'Illicz
25.07 et 08.08	La Tournée Morginoise	Morgins
30.07 au 20.08	Drives IN (4 sessions)	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
31.07 au 14.08	Rencontres Musicales	Champéry
01.08	Fête Nationale & show du 1er août (annulé)	Région Dents du Midi
22.08	Goûts du Terroir au Fil de L'Eau	Morgins
29.08	Balade au Fil du Pain	Troitorrents
29.08	La Grimpée de Culet	Champéry
30.08 au 06.09	SwissPeaks Trail	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins
30.08	Le Raid du Val d'Illicz	RDDM
11 au 12.09	Bike & Sound	Champéry
19.09	Trail des Dents du Midi	Champéry, Val-d'Illicz
26.09	La Tournée du Terroir	Morgins
07.10	La Braye Challenge	Champéry
10.10	La Rue de la Châtaigne	Champéry
10.10	Projection "From Switzerland With Love"	Morgins
17.10	Balade Gourmande en Bike & E-Bike	Champéry, Les Crosets
15 au 18.10	Curling Masters	Champéry
21 au 31.12	RDDM Fun Park (tous les jours)	Champéry, Morgins
21 au 31.12	Villages de lumières (8 dates)	Champéry, Les Crosets, Champoussin, Morgins

RDDM a également soutenu financièrement des comités d'organisation ayant engagé des frais avant qu'ils n'aient dû se résoudre à annuler leur événement en raison du COVID-19.



## NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET MANIFESTATIONS RÉPARTIS PAR COMMUNE

	Troistorrents		VLCC		Champéry	
	Manifestations	Événements & Top Events	Manifestations	Événements & Top Events	Manifestations	Événements & Top Events
Nombre de participants	38	4	43	2	39	9
Pourcentage	32%	27%	36%	13%	34%	60%

Le tableau ci-dessus nous révèle que les manifestations sont réparties de manière relativement équitable entre les communes. Or ce n'est le cas pour les événements et Top Events. En effet, 60% de ces derniers se déroulent à Champéry. Bien qu'ils soient coorganisés en collaboration avec des comités externes, ils requièrent tout de même plus de ressources pour RDDM : logistiques, humaines, promotionnelles et financières.

Un fascicule intitulé "soutien aux manifestations, événements & Top Events" a été élaboré durant l'année afin d'établir quand et sous quelle forme RDDM s'implique dans l'organisation d'une manifestation. Ce document indique aussi les conditions à remplir pour bénéficier d'un soutien en fonction de plusieurs critères mesurables. Ce fascicule, que RDDM transmet en toute transparence à chaque sollicitation, remplit plusieurs objectifs :

- › Une valorisation de l'offre touristique (ski, randonnée, vélo, sports, nature, aventure, affaires, détente, culture et traditions locales) au sein de la Région Dents du Midi
- › Une promotion touristique de la région à l'extérieur de la Vallée d'Illeaz en générant des retombées économiques locales telles que l'augmentation des nuitées.
- › Une meilleure répartition des manifestations sur l'ensemble du territoire. Les effets positifs de ce nouveau support, appliqué de manière systématique, sont indéniables puisqu'une meilleure équité est assurée entre les organisateurs et les villages.







## COVID-19

L'annonce brutale des décisions du Conseil fédéral en mars 2020 nous a stoppé net dans notre élan et nous a contraints à annuler les événements qui auraient dû jaloner le calendrier des mois à venir. L'équipe de direction a aussitôt réagi en arrêtant une stratégie qui s'est avérée payante : celle de miser sur une multitude d'animations intimistes et originales, mettant en valeur les expériences-clés de la destination.

Ce remodelage profond de notre programme estival et automnal partait du principe que les grands rassemblements seraient interdits ou limités à un petit nombre de personnes. Nous avons donc misé sur un contenu riche et varié, en organisant pléthore d'ateliers et de sorties accompagnées destinés au tout public. Dans cet esprit, nos équipes ont fait preuve de créativité dans la phase conceptionnelle, et d'esprit collaboratif au moment de concrétiser la mise en œuvre des dites animations : nous avons, en plus des animations organisées de manière autonome par RDDM, sollicité pas moins de 50 prestataires (dont 40 locaux), pour finaliser le programme.

Cette réactivité a été récompensée au niveau quantitatif, avec une augmentation significative des participants. La qualité de cette nouvelle offre a été extrêmement appréciée de la clientèle, aussi bien par nos visiteurs pendulaires ou en séjour, que par les propriétaires de résidences secondaires. Ce reformatage de nos animations nous a aussi permis de mieux implémenter RDDM au sein de la destination avec cette forme de collaboration fédératrice, en permettant une mise en valeur des produits et du savoir-faire de nos partenaires : plusieurs d'entre eux nous ont félicité et encouragé à reconduire un tel programme, quelle qu'allait être l'évolution de la situation épidémiologique. Les résultats de l'enquête de satisfaction ont corroboré ce nouvel engouement (voir résultats du sondage ci-après).



90

expériences différentes  
proposées

400

animations récurrentes  
organisées pendant  
l'année 2020

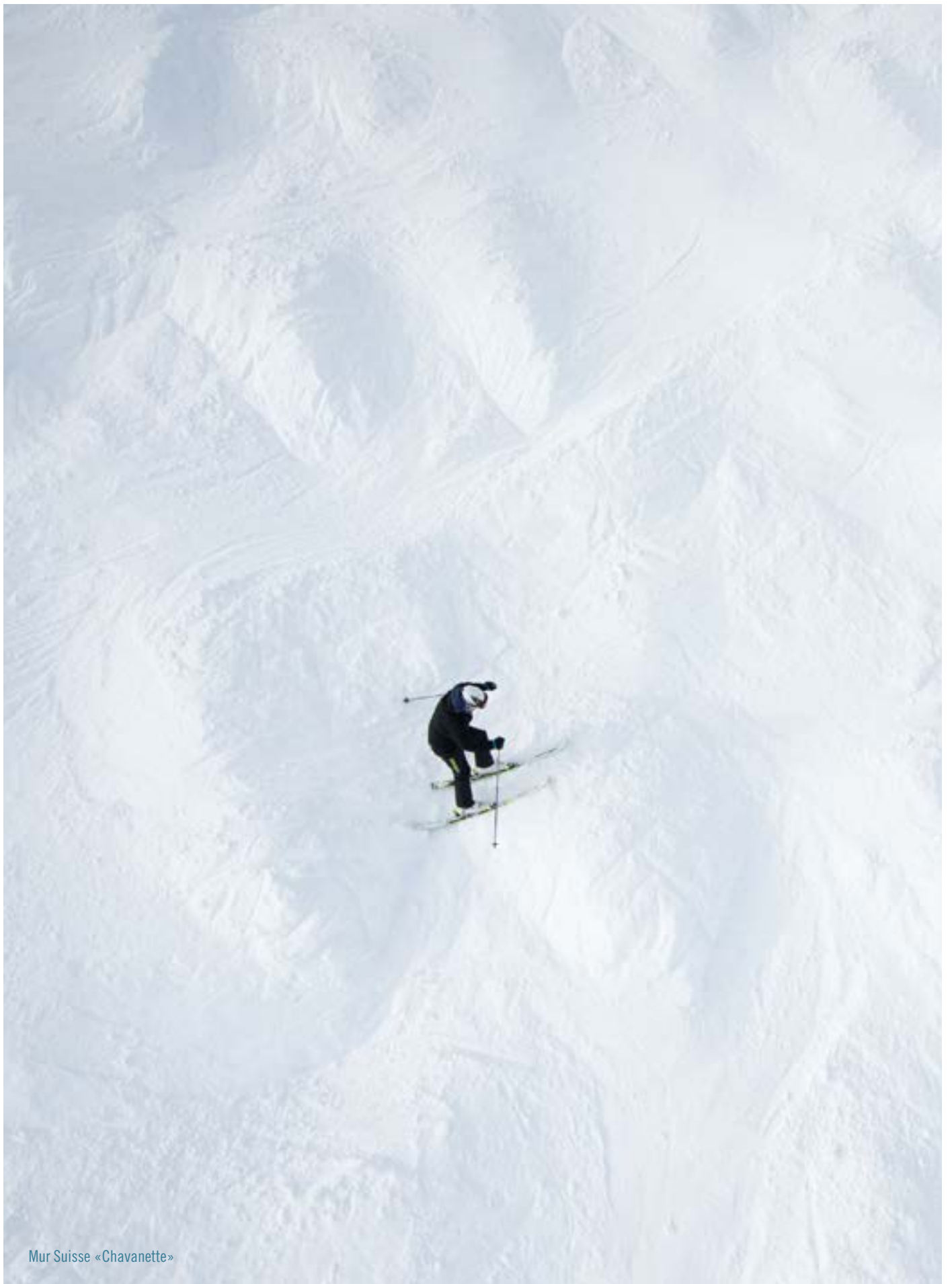
+60

nouveautés

50

partenaires ayant  
collaboré en direct  
avec RDDM





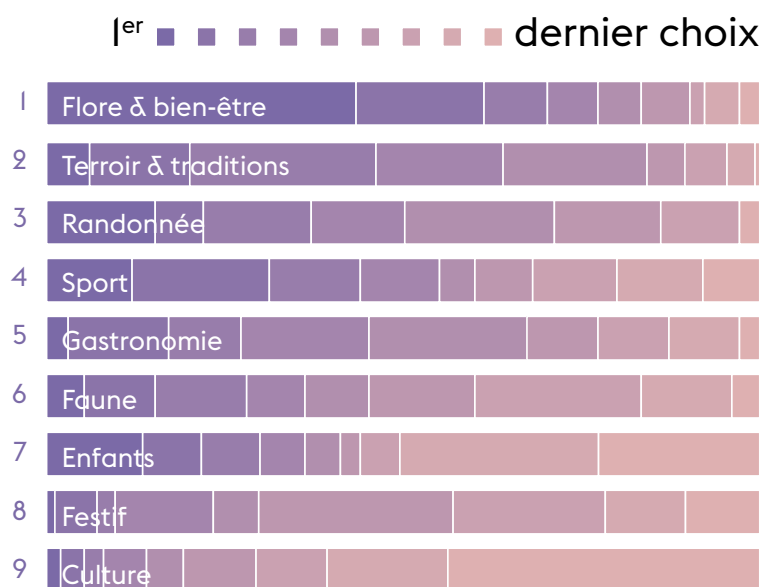
Mur Suisse «Chavanette»

# ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS

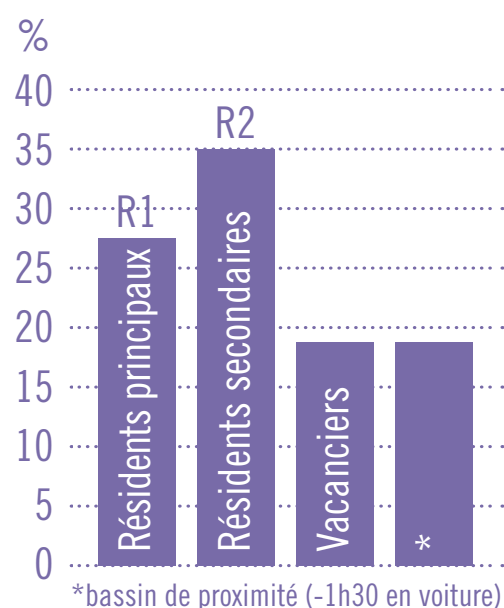
Une enquête de satisfaction a été menée durant l'été et l'automne 2020 pour sonder notre clientèle.

**4.7/5 = MOYENNE DU DEGRÉ DE SATISFACTION QUANT AUX ANIMATIONS PROPOSÉES.**

## CLASSEMENT PAR CATÉGORIE D'ANIMATIONS

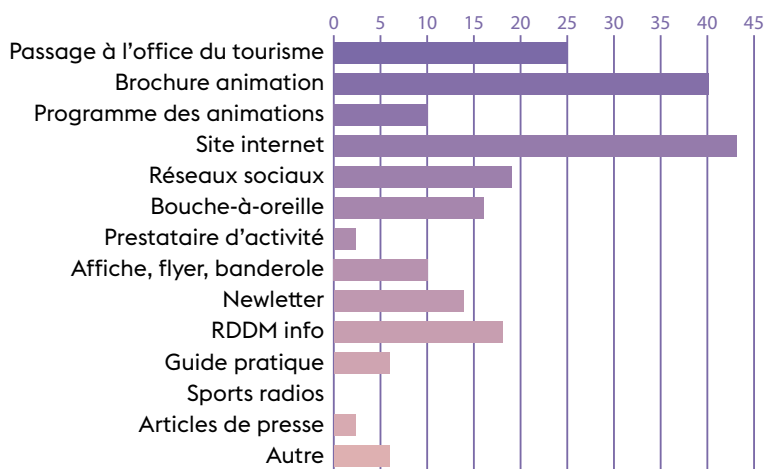


## PROVENANCE DES CLIENTS



## COMMUNICATION

Par quel(s) moyen(s) de communication le client a-t-il pris connaissance de l'existence de ces animations ?



# 73%

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

## COMPARAISON ENTRE LE PROGRAMME 2019 ET 2020

**88%** des répondants sont plus favorables à ce nouveau concept d'animations, qui privilégie des animations diversifiées et limitées à un nombre restreint de participants.

# LES NOUVEAUTÉS DE RDDM

## ATIPIC WEEKEND

(du 14.02 au 16.02) - 500 visiteurs

RDDM a proposé à ses visiteurs de s'immerger dans le Grand Nord avec au programme des initiations aux chiens de traîneau, une soirée sous tipi avec une projection de film et de la musique, ainsi que de la petite restauration. Une expérience hors du commun qui a transporté petits et grands dans une ambiance polaire, mais chaleureuse.

## RDDM CYCLING CHALLENGE

(du 01.07 au 31.10) - 2 515 participations

En utilisant l'application Strava, les participants ont enregistré le temps qu'ils effectuaient sur un parcours de vélo de route dévoilé chaque semaine entre juillet et octobre. Les concurrents inscrits avaient une semaine pour tenter de réaliser le meilleur chrono et cumulaient des points au fur et à mesure des étapes auxquelles ils participaient. Un classement intermédiaire a été réalisé chaque mois et un prix a été remis en automne aux vainqueurs de chaque catégorie.

Avec plus de 50 millions d'utilisateurs dans le monde (répartis sur 195 pays), Strava est le réseau social des athlètes de course à pied et de cyclisme. Il permet à ses utilisateurs de partager leurs propres courses et entraînements, de suivre leurs performances en live, et d'analyser leurs données après l'effort.

Le RDDM Cycling Challenge en quelques chiffres :

- › Total de Membres club STRAVA lors du RDDM Cycling Challenge : 324
- › Total de participations : 2 515

## RDDM FUN PARK

(du 11.07 au 09.08) - 2 500 participants

Ce parc gonflable éphémère, monté pour la première fois en 2019 dans la destination, a pris de l'envergure durant l'été 2020. Cette structure dédiée aux enfants a été installée à tour de rôle dans les trois communes de la région. La récurrence de cette activité a été très prisée par nos visiteurs, qui se sont volontiers déplacés d'un village à l'autre pour pouvoir profiter de l'infrastructure.

## DRIVE IN

(du 30.07 au 20.08) - 400 visiteurs (4 dates)

Le traditionnel "Ciné sous les étoiles" a été "pimpé" à l'américaine pour respecter les gestes barrières. Un concept original qui consistait à visionner un film dans sa voiture, et qui a convaincu petits et grands.

## BALADE GOURMANDE BIKE & E-BIKE

(17.10) - 150 participants

Cette première balade gourmande aux saveurs automnales a été organisée avec les alpages de notre région. Compatible avec les mesures sanitaires en vigueur, la manifestation a remporté un franc succès auprès des participants.

## BROCHURE DES ANIMATIONS

(été & automne) - 60 NOUVELLES ANIMATIONS

RDDM a réalisé un nouveau support de communication dans le but de promouvoir au mieux son nouveau concept d'animations. Pour ce faire, le programme bimensuel a été remplacé par une brochure saisonnière plus vendeuse, au contenu plus riche, et avec un graphisme retravaillé. L'idée a été non seulement de faire connaître nos nouvelles animations, mais aussi de faire parler positivement de la région au-delà de la Vallée d'Ille. Cette brochure a été distribuée en tout ménage dans une zone de chalandise prioritaire, soit de St-Maurice à Lausanne (75 000 boîtes aux lettres). Le programme a aussi été régulièrement communiqué via nos newsletters clients et partenaires, ainsi que sur [www.regiondentsdumidi.ch](http://www.regiondentsdumidi.ch).





## BILAN 2020

Ce bilan révèle que nos clients adhèrent parfaitement à ce nouveau programme. Les nombreux retours positifs reçus de nos prestataires et résidents confirment cette perception. Nous avons donc décidé de consolider cette stratégie en 2021, certes avec des adaptations. Lorsque la situation sanitaire le permettra, nous veillerons à trouver le meilleur équilibre possible entre les événements/top events (grands rassemblements) et les plus petites animations.

Le concept d'itinérance, avec des infrastructures et animations déployées sur plusieurs sites de la vallée, sera également renforcé. Ce nouveau format permet une rationalisation des coûts, augmente l'attractivité de l'offre, et incite nos visiteurs à découvrir d'autres villages de la vallée.

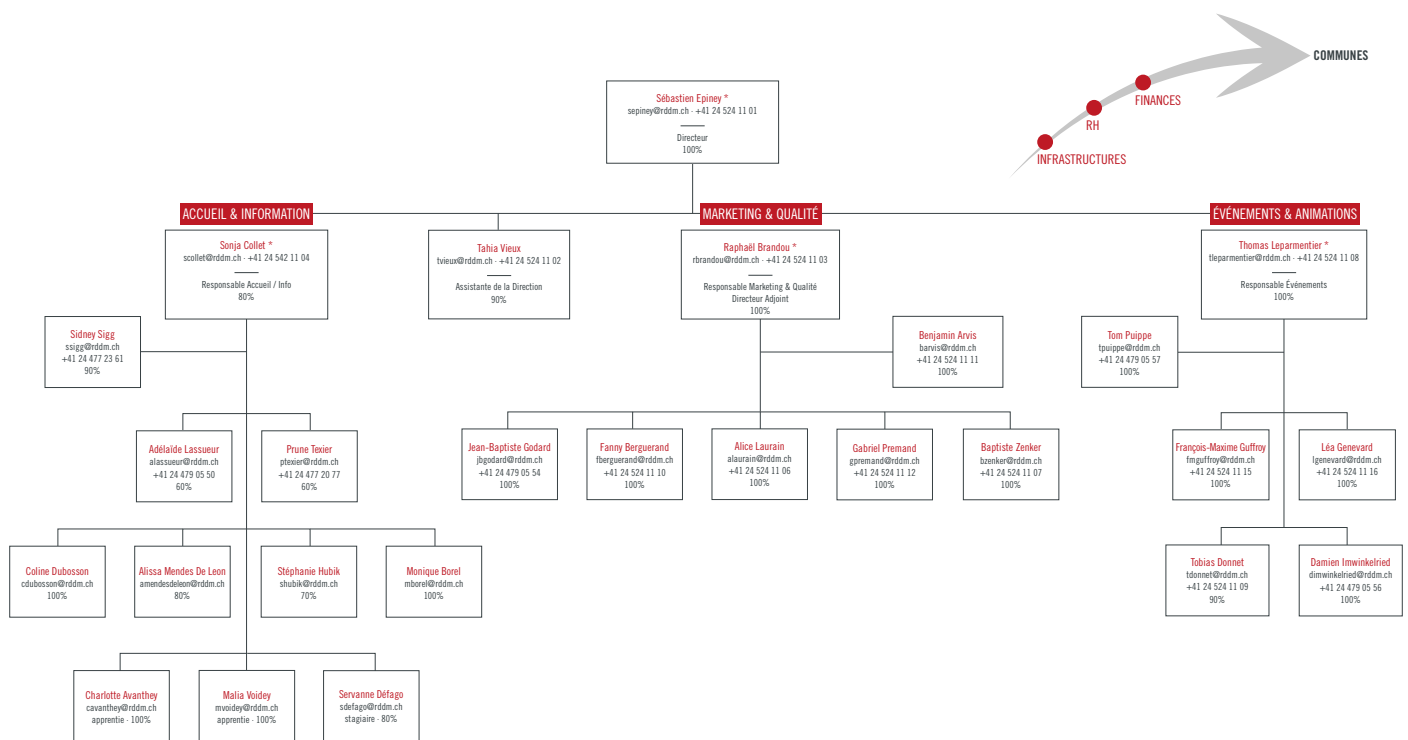
Depuis mars 2020, RDDM est restée en contact étroit avec l'OCVS (Organisation cantonale valaisanne des secours), la police intercommunale de la vallée d'Illeiez, l'OFSP (Office fédéral de la santé publique) et le SSP (Service de la santé publique du canton) pour appliquer scrupuleusement les recommandations en vigueur. Avec cette crise sans précédent, RDDM a su faire preuve de réactivité en adaptant en continu le format de ses animations à chaque fois que les changements de directives édictées par les autorités fédérales et cantonales l'exigeaient. Ce travail fastidieux et de longue haleine, qui a porté ses fruits au vu des résultats positifs enregistrés tout au long de l'année, est maintenu aussi longtemps que la situation l'impose.

# Structure de Région Dents du Midi SA

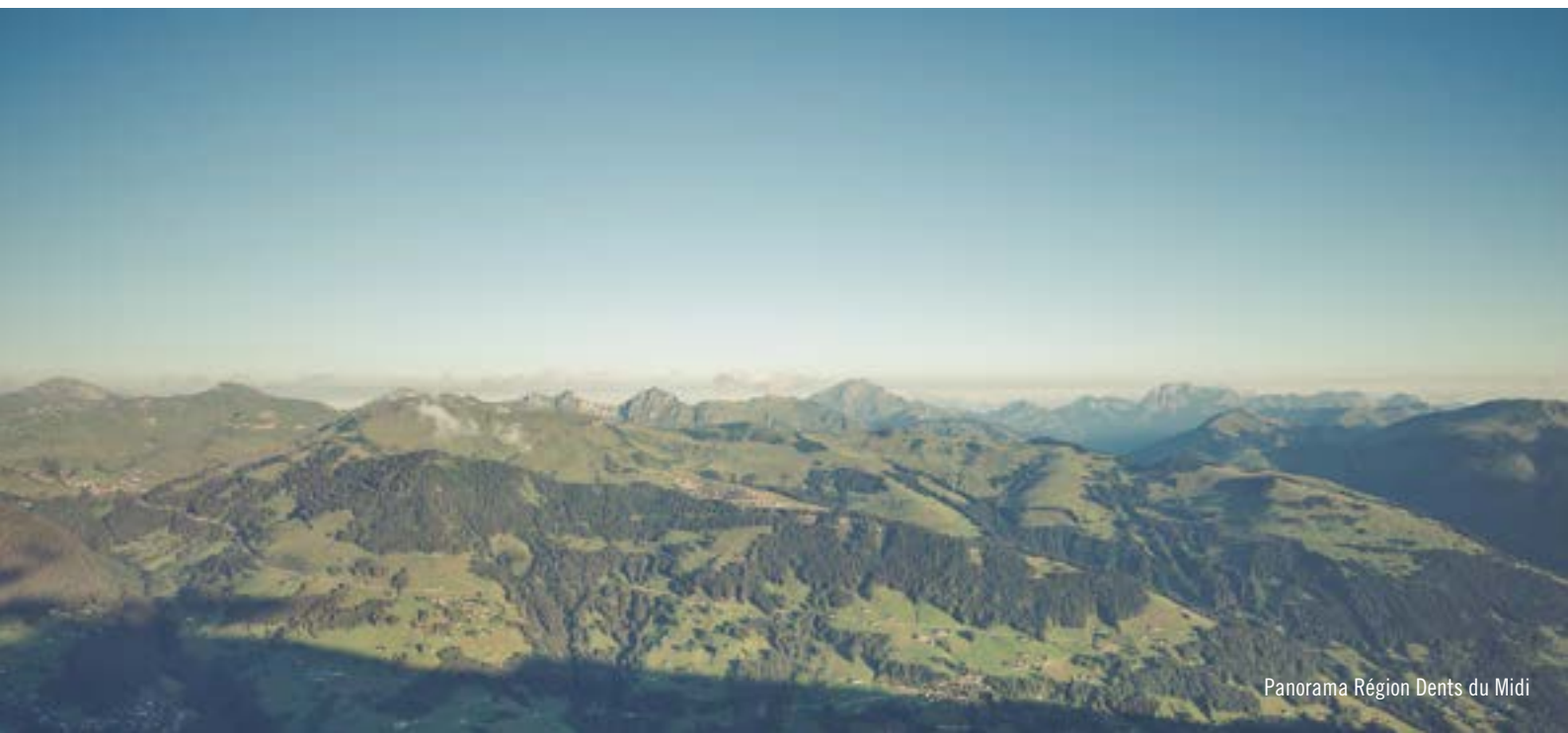


# ORGANIGRAMME

## 31.12.2020



\* membres de la Direction  
 Décembre 2020 - RDOM SA compte 23 collaborateurs, pour un total de 21.2 EPT (équivalent plein temps) + 2 apprenties et 1 stagiaire





# Ressources humaines

Chaque année, la direction de RDDM détermine 6 objectifs principaux par secteur, détaillés en sous-objectifs qui suivent l'orientation stratégique de la société.

Dans cette démarche, chaque collaborateur a également 6 objectifs principaux divisés en sous-objectifs. Pour l'année 2020, les objectifs ont été atteints à 90%.

Les collaborateurs notent positivement l'entreprise et donnent 88% de satisfaction quant à l'organisation de l'entreprise ainsi que 95% de satisfaction envers leur hiérarchie.

“Les collaborateurs de RDDM sont épanouis et efficaces, ils se sentent motivés et stimulés.

En comparaison à l'année 2019, chaque collaborateur est plus créatif/productif, connaît ses limites de compétence et de tâche. Cette évolution s'explique par la création d'une culture positive, un cadre mieux structuré et l'optimisation de chacune des performances individuelles. Par ailleurs, la moyenne des chiffres reflète la positivité de ce bilan.

L'implication de nos managers, tous très estimés et reconnus, contribuent fortement à l'obtention des performances significativement plus élevées de leur équipe”.

La responsable RH  
Hülya Neza

## 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. RDDM compte 2 apprenties et 1 stagiaire au sein de son organisation.





**Résultats des entretiens d'évaluation des collaborateurs (année 2020)**

**90/100**  
Moyenne objectifs

**94/100**  
Hiérarchie

**88/100**  
Organisation de l'entreprise

# Finances

## à comptes 2020

	BILAN 2019	BILAN 2020
<b>ACTIFS</b>	<b>1 218 135.84</b>	<b>1 097 574.95</b>
<b>Liquidités</b>	<b>344 414.25</b>	<b>83 339.62</b>
Caisse	0.00	11.95
Caisse - TTS	3 480.90	1 403.85
Caisse - VDI	1 335.30	1 329.40
Caisse - CHY	4 109.90	4 483.35
Banque	310 488.15	50 015.37
Banque - garantie	25 000.00	25 000.00
Titres	0.00	1 095.70
<b>Créances</b>	<b>351 414.90</b>	<b>61 507.83</b>
Débiteurs	361 914.90	62 607.83
Ducroire	-10 500.00	-1 100.00
<b>Stocks</b>	<b>18 000.00</b>	<b>82 100.00</b>
Marchandises	18 000.00	82 100.00
<b>Actifs transitoires</b>	<b>484 306.69</b>	<b>855 627.50</b>
Actifs transitoires	484 306.69	855 627.50
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>20 000.00</b>	<b>15 000.00</b>
Machines, appareils et mobilier	20 000.00	15 000.00

Les actifs transitoires sont composés de CHF 263 735.16 de charges payées d'avance et Frs. de 591'892.34 de produits à recevoir.

Les passifs transitoires sont composées de CHF 510 363.60 de charges à payer et CHF 2 228.40 de produits reçu d'avance.

Suite à la signature de la convention avec les 3 communes de la vallée d'Illicz, le règlement des actifs transitoires et passifs transitoires se fera sur l'année 2021, pour respectivement CHF 432 134.95 et 423 377.50. (paiements et refacturation des services de la comptabilité, ressource humaines et des loyers). Les soldes de ces comptes sont à ce jour entièrement réglé.

	BILAN 2019	BILAN 2020
<b>PASSIFS</b>	<b>-1 218 135.84</b>	<b>-1 097 574.95</b>
<b>Dettes à court terme</b>	<b>-590 641.19</b>	<b>-461 784.86</b>
Créanciers	-518 305.65	-434 901.91
C/C Maxi-Rires	-13 036.15	-1 942.00
C/C TTS - divers	-3 141.00	-2 961.00
C/C VDI - divers	-1 210.00	-1 210.00
C/C CHY - divers	-572.02	-16 947.68
C/C Champéry Tourisme SA	-64 158.98	-64 202.78
Infomaniak	9 782.61	60 380.51
<b>Autres dettes à court terme</b>	<b>-2 904.80</b>	<b>-7 229.10</b>
C/C TTS - taxes	0.00	-5 505.00
C/C VDI - taxes	-2 506.70	0.00
C/C CHY - taxes	-398.10	-1 724.10
<b>Autres dettes à court terme</b>	<b>-4 973.50</b>	<b>0.00</b>
Créanciers LPP	-3 130.00	0.00
C/C TTS - SD	-2 550.90	0.00
C/C VDI - SD	-1 619.05	0.00
C/C CHY - SD	2 326.45	0.00
<b>Passifs transitoires</b>	<b>-453 176.03</b>	<b>-512 592.00</b>
Passifs transitoires	-453 176.03	-512 592.00
<b>Provisions</b>	<b>-11 000.00</b>	<b>-981.05</b>
Provisions Covid	-11 000.00	0.00
Fond de taxes	0.00	-981.05
<b>Capital</b>	<b>-142 000.00</b>	<b>-142 000.00</b>
Capital-actions	-142 000.00	-142 000.00
<b>Réserve</b>	<b>-13 440.32</b>	<b>27 012.06</b>
<b>Réserve générale</b>	<b>0.00</b>	<b>-554.55</b>
<b>Résultats reportés</b>	<b>-2 349.34</b>	<b>-12 885.77</b>
<b>Bénéfice/perte de l'exercice</b>	<b>-11 090.98</b>	<b>40 452.38</b>



<b>Pertes &amp; profits</b>	<b>Budget 2020</b>	<b>Comptes 2020</b>
<b>Produits</b>	<b>4 360 200.00</b>	<b>4 353 905.84</b>
Taxes touristiques et participations	3 910 100.00	3 875 100.00
Contributions privées	228 000.00	188 266.68
Produits divers	222 100.00	290 539.16
<b>Charges directes</b>	<b>-2 530 195.00</b>	<b>-2 639 262.87</b>
Marketing & communication	-735 850.00	-879 989.21
Produits et vente	-513 645.00	-428 931.49
Événementiel	-879 200.00	-789 600.72
Accueil & information	-133 000.00	-124 357.26
Qualité & marketing partenaires	-35 500.00	-36 399.14
Administration	-233 000.00	-379 985.05
<b>Charges de personnel</b>	<b>-1 828 000.00</b>	<b>-1 763 399.10</b>
<b>Hors exploitation</b>	<b>-2 000.00</b>	<b>8 303.75</b>
Impôts	-2 000.00	-2 696.25
Produits hors exploitations	0.00	11 000.00
<b>Bénéfice (+) Perte (-) de l'exercice</b>	<b>5.00</b>	<b>-40 452.38</b>

## ANNEXE AUX COMPTES

Liquidités		
1.	Information sur les principes mis en application dans les comptes annuels. Les présents comptes annuels ont été établis conformément aux directives de la loi suisse, en particulier les art. 957 à 962 du Code des Obligations	au 31.12.2020
2.	Dettes envers l'institution de prévoyance	0.00
3.	Une convention entre les 3 Communes de la Vallée d'Illiez et RDDM est en cours de signature. L'art. 3 mentionne qu'en cas d'encaissement supérieur au budget des taxes touristiques, les Communes versent le surplus à RDDM. La transaction se fera sur l'exercice 2021, lorsque les chiffres définitifs seront connus	20 000.00

## EMPLOI DU BÉNÉFICE

31.12.2020

Liquidités	
Bénéfice reporté au 01.01.2020	12 885.77
Bénéfice (perte) net de l'exercice	-40 452.38
<b>Total à répartir</b>	<b>-27 566.61</b>

Répartition	
Attribution à la réserve générale	0.00
Dividende	0.00
P.P. reportés	-27.566.61
<b>Total à répartir</b>	<b>0.00</b>

## RÉPARTITIONS PAR COMMUNE

Recettes	Champéry	Troistorrents	Val-d'Illiez	Total
TS selon budget 2020	940 800.00	993 000.00	758 400.00	2 692 200.00
TPT selon budget 2020	216 000.00	0.00	192 000.00	408 000.00
Participations	183 300.00	408 300.00	183 300.00	774 900.00
Prélèvement du fond des taxes	-	-	-	74 000.00
<b>Total</b>	<b>1 340 100.00</b>	<b>1 401 300.00</b>	<b>1 133 700.00</b>	<b>3 949 100.00</b>

**RAPPORT DE L'ORGANE DE REVISION  
SUR LE CONTROLE RESTREINT A L'ASSEMBLEE GENERALE  
POUR LES COMPTES ANNUELS AU 31 DECEMBRE 2020  
DE REGION DENTS DU MIDI SA à VAL D'ILLIEZ**

---

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de profits et pertes et annexe) de **REGION DENTS DU MIDI SA** pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2020.

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

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

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

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

Martigny, le 31 mars 2021

**NOFIVAL SA**



Lionel Coutaz  
*Expert-réviseur agréé*  
Réviseur responsable



Claude Tornay  
*Expert-réviseur agréé*

**Annexes** : comptes annuels

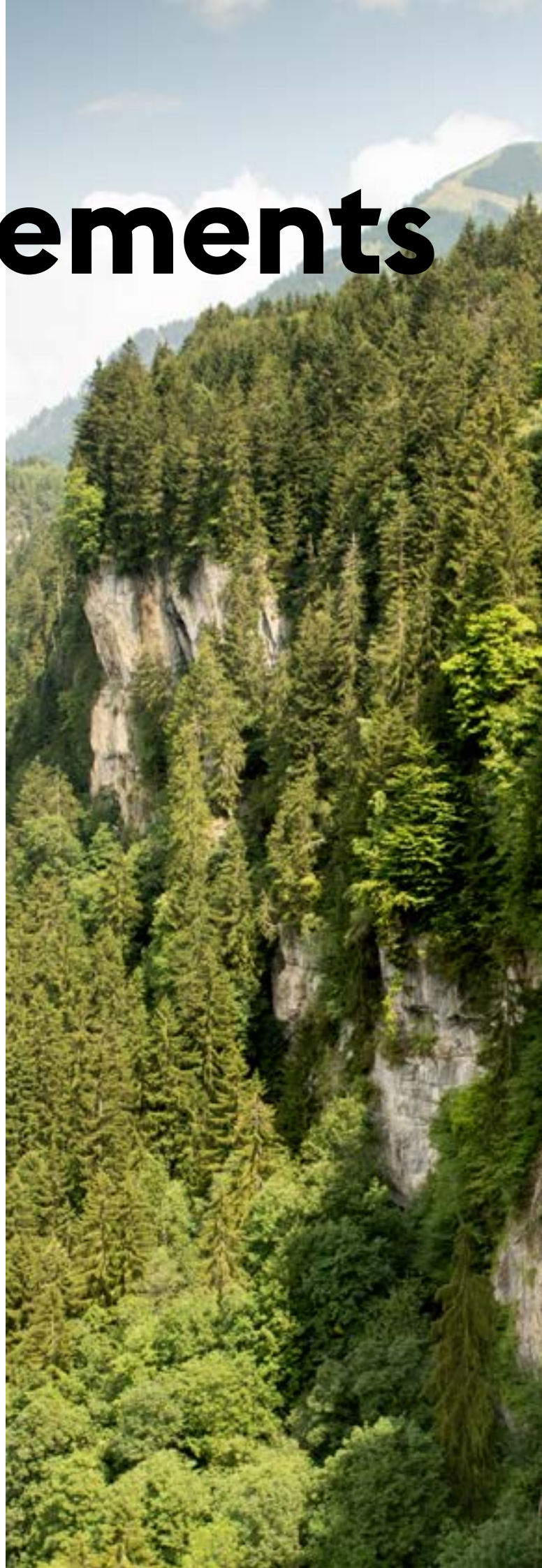


# Remerciements

## 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**















© PHOTOS - E. Claret - L. De Martin - Litescape Media - M. Rambaud - N. Ebel - P. Joris - S. Cochard



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

**CHAMPÉRY**

Rue du Village 54  
1874 Champéry  
+41 24 479 05 50

**MORGINS I TROISTORRENTS**

Route de Bas-Vièze 4  
1875 Morgins  
+41 24 477 23 61

**VAL-D'ILLIEZ I LES CROSETS  
CHAMPOUSSIN**

Place du Village 5  
1873 Val-d'Illiez  
+41 24 477 20 77