



CRANS MONTANA®

Ski & Golf
SWITZERLAND



2008

Rapport de gestion
2008



18

SOMMAIRE

04 DIRECTION

M. Hubert Bonvin, président
M. Dominique Fumeaux, directeur

06 ORGANES DE CMT

Comité et commissions

07 STATISTIQUES

Nuitées hôtelières
Nuitées parahôtelières
Récapitulatifs des nuitées
Composition de la clientèle
Composition par secteur
Evolution des nuitées

10 MARKETING

Points forts
Une nouvelle image et de nouveaux supports
promotionnels
Réorganisation de la communication
Étude météo
Co-marketing
Publicité
Promotion-vente

14 CONGRÈS

Centre de Congrès
Incentives
Partenaires = Congrès & Incentives
Logements & garage
Restauration
Principales améliorations
Tendances 2009 & 2010

16 INFORMATION ET RÉSERVATION

Accueil et réservation
Réservation
Réclamations / Suggestions

18 SPORT ET CULTURE

Calendrier
Bilan 2008
Manifestations
Animations
Activités
Nouveautés 2009

21 FINANCES

Budget 2008/2009 et comptes 2007/2008

27 RESSOURCES HUMAINES

Organigramme
Collaborateurs

DIRECTION

4



hubert.bonvin@crans-montana.ch

Quel bilan tire le comité directeur de Crans-Montana Tourisme (CMT) une année après celles des grands changements ?

Restructuration

Signalons d'emblée que CMT fonctionne désormais selon des objectifs à atteindre associés à un calendrier précis. Cette manière de faire a permis au comité de contrôler la réalisation de ces objectifs et le respect des échéances fixées. D'autre part, la nouvelle plateforme de gestion de la qualité et de diffusion d'informations mise en place par notre directeur M. Dominique Fumeaux donne d'excellents résultats. La profonde réorganisation interne a permis de dégager trois pôles: le marketing (qui inclut la gestion marketing des événements avec Sport & Culture), les finances et le Régent, trois pôles où les commissions jouent désormais pleinement leur rôle. La restructuration des tâches des cadres et de tout le personnel de l'entreprise répond aux attentes du comité. Le nouveau climat de travail est agréable, sain et efficace.

Le comité directeur tire un bilan positif de la première année de son directeur Dominique Fumeaux, dont ils apprécient l'engagement et les compétences !

Projets réalisés

La qualité du site internet, des brochures, la structure Régent et F&B solidifiée donnent une nouvelle dynamique à CMT. Nous attendons impatiemment l'introduction de la nouvelle ligne graphique pour mettre en adéquation le potentiel de Crans-Montana avec les vraies valeurs et la qualité de l'image de marque de notre station.

Nos missions

Aux trois missions de base de l'office du tourisme - l'information, l'animation et la promotion - CMT a ajouté une quatrième tâche, liée au Plan Directeur Intercommunal (PDI). En effet, l'urbanisme, la gestion et le développement d'infrastructures pour la station sont des conditions essentielles à la base des activités touristiques; il nous appartient donc d'apporter aux décideurs le point

de vue de nos hôtes, de leur transmettre les attentes du touriste et de soutenir les démarches des autorités communales dans l'élaboration de la politique d'aménagement du territoire. Voilà pourquoi Crans-Montana Tourisme amène sa contribution aux travaux du PDI.

Priorité 2009

Quelle sera la prochaine priorité stratégique pour le comité en 2009 ? Crans-Montana dispose d'atouts non négligeables et des valeurs sûres. Nos missions sont claires, nos objectifs réalistes. Tous deux doivent tendre vers un but essentiel : l'augmentation de la fréquentation de notre station et prolonger les saisons notamment janvier, mars et avril en hiver et juin, septembre en été. Pour cela nous associerons à la réflexion tous les partenaires et associations liées au tourisme.

Pour réaliser la prochaine priorité stratégique 2009 il faudra développer des qualités primordiales : inventivité, innovation, professionnalisme.

Hubert Bonvin, président



dominique.fumeaux@crans-montana.ch

Après le grand chambardement de l'année précédente, l'année 2008 peut être considérée comme celle de la consolidation des bases. Crans-Montana Tourisme s'est recentré sur ses missions spécifiques et a pris une nouvelle dimension. Le travail quotidien s'articule autour de nouveaux modèles et le changement s'est perçu dans tous les secteurs de notre activité. La mise en place d'une structure de travail opérationnelle a permis à chacun de se situer et de prendre ses responsabilités. Un effectif stabilisé, une définition claire des objectifs à atteindre et une continuité dans la gestion générale ont permis de trouver un équilibre et de renforcer l'efficacité générale de notre entreprise.

Positionnement

Aujourd'hui, nous désirons contrôler notre activité avec précision et anticiper nos prochains objectifs avec rigueur et professionnalisme. Pour cela, nous sommes conscients de nos forces, mais également de nos limites et du besoin impératif de fédérer les acteurs de la station. Le politique et l'économique doivent tendre vers un but unique qui décidera de l'avenir de Crans-Montana. Seuls les produits avec une identité et un positionnement clairs pourront toucher un public de plus en plus averti et exigeant. Crans-Montana doit impérativement se profiler et se construire autour de valeurs et de forces déterminées et valorisées. Ce positionnement n'est pas l'affaire d'une entreprise, mais celui de toute la station.

Réorganisation

Concrètement, l'année 2008 fut celle de la réorganisation. Tant au niveau du travail interne qu'au niveau

des relations avec les partenaires ou les événements, nous avons appliqué une politique claire, qualitative et égalitaire. En interne, une meilleure organisation de nos services et un regroupement des forces de ventes et de marketing ont permis une meilleure coordination générale et une efficacité améliorée. L'engagement de personnes hautement qualifiées à des postes clés tels que l'informatique, Internet, la réservation directe et la communication ont apporté de grandes plus-values. Ces nouveaux collègues complètent avec pertinence les forces vives et engagées dans les différents secteurs. Aujourd'hui, Crans-Montana Tourisme se sent solide pour affronter les défis qui se présentent, mais également pour développer de nouveaux produits, de nouvelles opportunités pour atteindre de nouveaux horizons. Nous sommes aujourd'hui en mesure d'anticiper les saisons de prévoir les actions et les moyens nécessaires, toutes ces tâches que l'urgence, les troubles, les pertes d'efficacité nous faisaient peu à peu négliger.

Objectifs à moyen terme

L'analyse aujourd'hui montre clairement que nous avons encore du chemin à parcourir. Nous sommes ambitieux et voyons loin, tout en constatant quotidiennement les échelons que nous devons encore grimper. Crans-Montana est une station fière, peuplée de caractères forts. C'est une région dynamique et extrêmement chanceuse parce que dotée de grandes richesses naturelles (qu'il est d'ailleurs nécessaire de conserver). Elle devrait se trouver au sommet de tous les hit-parades du tourisme. Si ce n'est pas le cas aujourd'hui, c'est en tous cas le but clairement visé.

De nombreux défis nous attendent en 2009, avec notamment le lancement de notre ligne graphique, la mise en place en partenariat avec les communes d'une véritable politique événementielle et probablement une politique régionale du tourisme. Le tourisme devra affronter de nouvelles difficultés économiques, concurrentielles, notre marketing, notre service, nos

actions devront être plus pointues encore, plus performants. Notre station devra se préparer à accueillir les nouvelles envies des touristes, leurs nouvelles exigences, au travers d'un aménagement urbain de qualité, une distribution des zones d'activités intelligente et une maison d'accueil et de vente de haut niveau.

Engagement

Les changements entraînent toujours des périodes fortes en émotions. Ceux qui ont touché Crans-Montana Tourisme ne font pas exception et ont également influencé ses collaborateurs. Je tiens ici à souligner le grand professionnalisme et l'engagement de notre équipe. Chacun et chacune ont donné beaucoup de forces et de cœur pour porter cette société. Le groupe formé aujourd'hui a accepté les critiques, les changements, les remises en question avec dignité et courage. Je suis fier de leur dire ici un grand merci et je vous propose de consulter dans les pages suivantes le résumé chiffré d'une année de leur labeur.

Dominique Fumeaux, directeur

ORGANES DE CMT

6

Comité de CMT 2006 à 2010 (état au 01.01.2009)

Président Vice-président Membres :

Hubert Bonvin
Romuald Bonvin
Arthur Clivaz
Nicolas Taillens
Géraldine Bestenheider Patterson
Manuel Espejo
Sébastien Bonvin
Nicolas Masserey
Joseph Bonvin
Hervé von Dach
Nicolas Féraud

CORPORATIONS

Ecoles, instituts, cliniques d'altitude
Remontées mécaniques, transports
Commerçants, professions libérales
Hôtellerie
Parahôtellerie
Cafetiers-restaurateurs
Ecoles de ski
Conseiller communal Chermignon
Conseiller communal Icogne
Conseiller communal Randogne

Commissions

COMMISSIONS

Finances

PRÉSIDENTS

Marc-André Clivaz

MEMBRES

- Romuald Bonvin
- Yves Rochat
- Sébastien Bonvin
- Hubert Bonvin
- Dominique Fumeaux, directeur CMT
- Jean-Yves Rey, resp. administratif CMT

FONCTIONS

- Préparer le budget annuel, veiller à son respect, assurer le bouclement des comptes
- Proposer toute mesure utile à l'amélioration de l'état des finances
- Surveiller et optimiser l'encaissement des taxes

Congrès

Géraldine
Bestenheider Patterson

- Nicolas Taillens
- Nicolas Masserey
- Christophe Walther
- Marc-André Clivaz
- Hubert Bonvin
- Romuald Bonvin
- Paul-Henri Emery
- Dominique Fumeaux, directeur CMT
- Laurence Herren, resp. congrès CMT
- Thomas Allemann, sales manager CMT

- Augmenter l'occupation du centre en le rendant plus accessible à la population locale et plus attractive aux groupes ciblés
- Identifier les points négatifs du centre, analyser les causes, définir une stratégie en générant des idées afin d'appuyer le team opérationnel du Régent à atteindre notre objectif commun

Marketing

Nicolas Taillens

- Joseph Bonvin
- Manuel Espejo
- Giovanni Tamaro, resp. marketing Société de la loterie de la Suisse Romande
- Jean-Daniel Clivaz
- Hubert Bonvin
- Romuald Bonvin
- Dominique Fumeaux, directeur CMT
- Xavier Bianco, resp. marketing CMT

- Participer à la stratégie marketing
- Conseiller sur la ligne marketing

Les commissions sont des organes consultatifs et de conseil dont le président est issu, en principe, du comité de CMT. Elles sont dépendantes du comité de CMT. Elles font des propositions au comité et sont consultées chaque fois que ce dernier le juge nécessaire pour préavis et propositions. CMT tient à remercier toutes les personnes actives dans les commissions de CMT qui, par leur engagement et leur disponibilité, ont effectué un travail soutenu et efficace.

STATISTIQUES

7

Hôtellerie - Récapitulatif des nuitées à Crans-Montana

	hiver 2006-07	hiver 2007-08	Variation en %	Été 2007	Été 2008	Variation en %	Total 2007	Total 2008	Variation en %
Suisse	62'550	70'281	12.36%	57'640	65'036	12.83%	120'190	135'317	12.59%
France	22'319	21'690	-2.82%	12'780	11'525	-9.82%	35'099	33'215	-5.37%
Belgique+Luxembourg	16'792	14'471	-13.82%	4'402	4'578	4.00%	21'194	19'049	-10.12%
Grande-Bretagne	10'949	10'269	-6.21%	3'112	4'375	40.58%	14'061	14'644	4.15%
USA	1'149	2'760	140.21%	11'704	11'873	1.44%	12'853	14'633	13.85%
Italie	7'823	7'529	-3.76%	6'071	6'560	8.05%	13'894	14'089	1.40%
Hollande	7'814	6'795	-13.04%	3'922	2'804	-28.51%	11'736	9'599	-18.21%
Allemagne	14'588	6'195	-57.53%	9'558	2'851	-70.17%	24'146	9'046	-62.54%
Russie	5'852	6'857	17.17%	576	1'599	177.60%	6'428	8'456	31.55%
Pays du Golfe	1'591	1'776	11.63%	6'589	5'784	-12.22%	8'180	7'560	-7.58%
Chine	400	1'172	193.00%	1'025	1'919	87.22%	1'425	3'091	116.91%
Espagne	2'296	1'886	-17.86%	1'023	985	-3.71%	3'319	2'871	-13.50%
Scandinavie	542	870	60.52%	490	716	46.12%	1'032	1'586	53.68%
Grèce	637	1'019	59.97%	97	54	-44.33%	734	1'073	46.19%
Israël	437	421	-3.66%	383	361	-5.74%	820	782	-4.63%
Japon	192	166	-13.54%	178	338	89.89%	370	504	36.22%
Divers	6'458	10'928	69.22%	7'026	8'367	19.09%	13'484	19'295	43.10%
Total étranger	99'839	94'804	-5.04%	68'936	64'689	-6.16%	168'775	159'493	-5.50%
Total Suisse + étranger	162'389	165'085	1.66%	126'576	129'725	2.49%	288'965	294'810	2.02%
Marché principal	62'550	70'281	12.36%	57'640	65'036	12.83%	120'190	135'317	12.59%
Machés fidélisés	82'581	68'835	-16.65%	40'868	33'678	-17.59%	123'449	102'513	-16.96%
Marché d'avenir et de développement	17'258	25'969	50.48%	28'068	31'011	10.49%	45'326	56'980	25.71%

Parahôtellerie - Récapitulatif des nuitées à Crans-Montana

	Hiver 06/07	Hiver 07/08	Variation en %	Été 2007	Été 2008	Variation en %	Total 2007	Total 2008	Variation en %
Suisse	326'701	336'308	2.94%	198'996	195'720	-1.65%	525'697	532'028	1.20%
Italie	57'111	59'881	4.85%	40'186	41'109	2.30%	97'297	100'990	3.80%
France	46'431	49'857	7.38%	25'675	25'039	-2.48%	72'106	74'896	3.87%
Allemagne	39'968	40'225	0.64%	20'687	17'972	-13.12%	60'655	58'197	-4.05%
Hollande	27'109	24'634	-9.13%	13'812	11'544	-16.42%	40'921	36'178	-11.59%
Belgique+Luxembourg	21'486	22'519	4.81%	13'061	11'558	-11.51%	34'547	34'077	-1.36%
Pays du Golfe	6'412	5'786	-9.76%	16'981	14'997	-11.68%	23'393	20'783	-11.16%
Grande-Bretagne	13'781	10'908	-20.85%	7'154	6'311	-11.78%	20'935	17'219	-17.75%
Espagne	1'757	2'404	36.82%	1'225	1'455	18.78%	2'982	3'859	29.41%
USA	2'793	2'086	-25.31%	1'955	1'417	-27.52%	4'748	3'503	-26.22%
Scandinavie	1'320	2'035	54.17%	845	1'113	31.72%	2'165	3'148	45.40%
Russie	2'245	2'844	26.68%	322	263	-18.32%	2'567	3'107	21.04%
Grèce	1'380	1'342	-2.75%	748	772	3.21%	2'128	2'114	-0.66%
Israël	63	199	215.87%	798	633	-20.68%	861	832	-3.37%
Chine	99	190	91.92%	28	44	57.14%	127	234	84.25%
Japon	126	126	0.00%	112	84	-25.00%	238	210	-11.76%
Divers	6'364	8'902	39.88%	4'685	4'700	0.32%	11'049	13'602	23.11%
Total étranger	228'445	233'938	2.40%	148'274	139'011	-6.25%	376'719	372'949	-1.00%
Total Suisse + étranger	555'146	570'246	2.72%	347'270	334'731	-3.61%	902'416	904'977	0.28%
Marché principal	326'701	336'308	2.94%	198'996	195'720	-1.65%	525'697	532'028	1.20%
Machés fidélisés	207'643	210'428	1.34%	121'800	114'988	-5.59%	329'443	325'416	-1.22%
Marché d'avenir et de développement	20'802	23'510	13.02%	26'474	24'023	-9.26%	47'276	47'533	0.54%

STATISTIQUES

8

Hôtellerie + parahôtellerie - Récapitulatif des nuitées à Crans-Montana

	hiver 2006-07	hiver 2007-08	Variation en %	Été 2007	Été 2008	Variation en %	Total 2007	Total 2008	Variation en %
Suisse	389'251	406'589	4.45%	256'636	260'756	1.61%	645'887	667'345	3.32%
Italie	64'934	67'410	3.81%	46'257	47'669	3.05%	111'191	115'079	3.50%
France	68'750	71'547	4.07%	38'455	36'564	-4.92%	107'205	108'111	0.85%
Allemagne	54'556	46'420	-14.91%	30'245	20'823	-31.15%	84'801	67'243	-20.70%
Belgique+Luxembourg	38'278	36'990	-3.36%	17'463	16'136	-7.60%	55'741	53'126	-4.69%
Hollande	34'923	31'429	-10.00%	17'734	14'348	-19.09%	52'657	45'777	-13.07%
Grande-Bretagne	24'730	21'177	-14.37%	10'266	10'686	4.09%	34'996	31'863	-8.95%
Pays du Golfe	8'003	7'562	-5.51%	23'570	20'781	-11.83%	31'573	28'343	-10.23%
USA	3'942	4'846	22.93%	13'659	13'290	-2.70%	17'601	18'136	3.04%
Russie	8'097	9'701	19.81%	898	1'862	107.35%	8'995	11'563	28.55%
Espagne	4'053	4'290	5.85%	2'248	2'440	8.54%	6'301	6'730	6.81%
Scandinavie	1'862	2'905	56.02%	1'335	1'829	37.00%	3'197	4'734	48.08%
Grèce	2'017	2'361	17.06%	845	826	-2.25%	2'862	3'187	11.36%
Israël	500	620	24.00%	1'181	994	-15.83%	1'681	1'614	-3.99%
Chine	499	1'362	172.95%	1'053	1'963	86.42%	1'552	3'325	114.24%
Japon	318	292	-8.18%	290	422	45.52%	608	714	17.43%
Divers	12'822	19'830	54.66%	11'711	13'067	11.58%	24'533	32'897	34.09%
Total étranger	<i>328'284</i>	<i>328'742</i>	<i>0.14%</i>	<i>217'210</i>	<i>203'700</i>	<i>-6.22%</i>	<i>545'494</i>	532'442	<i>-2.39%</i>
Total Suisse + étranger	717'535	735'331	2.48%	473'846	464'456	-1.98%	1'191'381	1'199'787	0.71%
Marché principal	389'251	406'589	4.45%	256'636	260'756	1.61%	645'887	667'345	3.32%
Machés fidélisés	290'224	279'263	-3.78%	162'668	148'666	-8.61%	452'892	427'929	-5.51%
Marché d'avenir et de développement	38'060	49'479	30.00%	54'542	55'034	0.90%	92'602	104'513	12.86%

Composition de la clientèle en hôtellerie et parahôtellerie en 2008

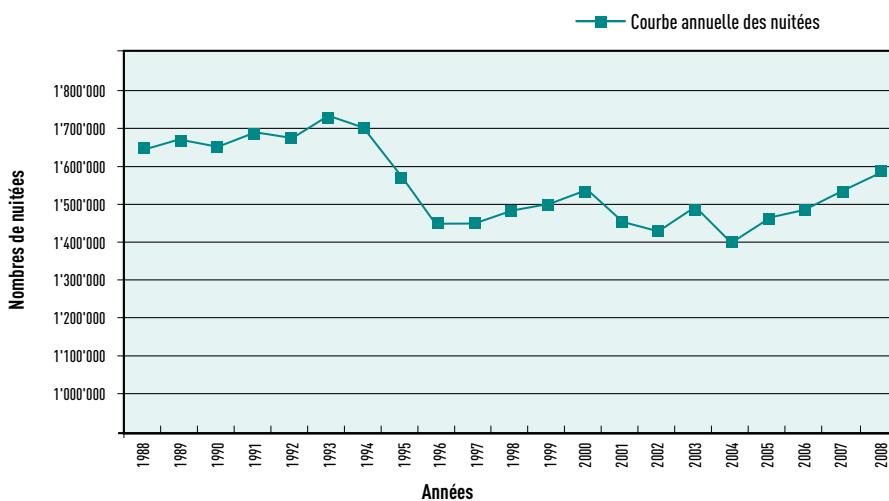
Hôtellerie			Parahôtellerie			Total		
1	Suisse	45.90%	1	Suisse	58.79%	1	Suisse	55.62%
2	France	11.27%	2	Italie	11.16%	2	Italie	9.59%
3	Belgique+Luxembourg	6.46%	3	France	8.28%	3	France	9.01%
4	Grande-Bretagne	4.97%	4	Allemagne	6.43%	4	Allemagne	5.60%
5	USA	4.96%	5	Hollande	4.00%	5	Belgique+Luxembourg	4.43%
6	Italie	4.78%	6	Belgique+Luxembourg	3.77%	6	Hollande	3.82%
7	Hollande	3.26%	7	Pays du Golfe	2.30%	7	Grande-Bretagne	2.66%
8	Allemagne	3.07%	8	Grande-Bretagne	1.90%	8	Pays du Golfe	2.36%
9	Russie	2.87%	9	Espagne	0.43%	9	USA	1.51%
10	Pays du Golfe	2.56%	10	USA	0.39%	10	Russie	0.96%
11	Chine	1.05%	11	Scandinavie	0.35%	11	Espagne	0.56%
12	Espagne	0.97%	12	Russie	0.34%	12	Scandinavie	0.39%
15	Israël	0.54%	13	Grèce	0.23%	13	Chine	0.28%
13	Scandinavie	0.36%	14	Israël	0.09%	14	Grèce	0.27%
14	Grèce	0.27%	15	Chine	0.03%	15	Israël	0.13%
16	Japon	0.17%	16	Japon	0.02%	16	Japon	0.06%
	Divers	6.54%		Divers	1.50%		Divers	2.74%
	100.00%			100.00%			100.00%	

Nuitées totales à Crans-Montana - Comparaison par secteur entre 2007 et 2008

	2007	2008	Evolution	en 2008
Parahôtellerie	902'416	904'977	0.28%	56.80%
Hôtellerie	288'965	294'810	2.02%	18.50%
Instituts	208'430	258'096	23.83%	16.20%
Etablissement de cure	112'758	115'254	2.21%	7.23%
Groupes	13'783	15'842	14.94%	0.99%
Camping	5'068	4'168	-17.76%	0.26%
Total	1'531'420	1'593'147	4.03%	100.00%

Evolution des nuitées totales à Crans-Montana dès 1988

Années	Nuitées	Evolution	Années	Nuitées	Evolution
1988	1'644'751	100.00%	1999	1'491'742	90.70%
1989	1'669'780	101.52%	2000	1'532'537	93.18%
1990	1'656'155	100.69%	2001	1'463'920	89.01%
1991	1'692'871	102.93%	2002	1'433'604	87.16%
1992	1'685'682	102.49%	2003	1'489'875	90.58%
1993	1'724'828	104.87%	2004	1'392'676	84.67%
1994	1'700'475	103.39%	2005	1'461'428	88.85%
1995	1'574'658	95.74%	2006	1'483'010	90.17%
1996	1'453'645	88.38%	2007	1'531'420	93.11%
1997	1'453'853	88.39%	2008	1'593'147	96.86%
1998	1'483'713	90.21%			



MARKETING

10



xavier.bianco@crans-montana.ch



Canal www.cransmontana.tv

Points Forts

Des séjours plus courts, un besoin de rupture, re-trouvailles, ressourcement, l'envie de vivre une expérience hors du commun. Tels sont les motivations des touristes auxquels il faut répondre aujourd'hui. Que peut offrir Crans-Montana à cette clientèle ? Comment répondre au mieux à cette demande. L'atout principal de Crans-Montana est d'offrir tous les avantages d'une petite ville à la montagne, une énorme variété au niveau du logement, de la restauration, des activités, du shopping et l'évasion dans la nature à seulement quelques minutes où l'on peut jouir d'un panorama exceptionnel.

Une nouvelle image et de nouveaux supports promotionnels

Ce constat effectué, les supports promotionnels ont été repensés en tenant compte également de l'importance d'internet. Dans un premier temps, des photographes ont été mandatés afin de faire ressortir au mieux les atouts de Crans-Montana en image ; le briefing a mis une grande importance sur l'humain afin que les touristes potentiels puissent s'identifier. Une nouvelle brochure plus vendeuse a été créée afin d'illustrer toute la richesse des activités que l'on peut effectuer à Crans-Montana. En bref plus d'images, moins de texte et le renvoi aux pages internet. La nouveauté de la brochure a été de faire une brochure par langue (FR-EN-JT-DE) avec une brochure en russe.

Le site internet a également été complètement repensé avec pour but d'offrir une navigation plus claire avec moins de menus, de mettre en avant prioritairement le ski en hiver, d'être plus vendeur. Le site des remontées mécaniques a également été intégré au site de Crans-Montana Tourisme. Ce site va évoluer et être perfectionné durant 2009.

Afin de séduire la clientèle, de nouveaux **films promotionnels** ont été créés, il s'agit de films courts présentant 5 diverses thématiques à savoir pour l'été le golf, la famille, le VTT, la nature, l'événementiel. Ils seront complétés par des films hiver abordant les thématiques sports de glisse, nature-ressourcement, ville à la montagne, familles, événementiel.

Pour avoir une cohérence entre tous ces instruments et obtenir un effet de reconnaissance auprès de la clientèle, un projet de ligne graphique englobant toute la communication et ayant fait l'objet d'un concours viendra compléter ces éléments.

Réorganisation de la communication

Pour les publics cibles que sont les touristes d'une part, les prestataires touristiques d'autre part, deux nouvelles sources d'information ont été créées: la première passe par le canal de télévision des télé-réseaux de Sierre et Sion qui desservent les six communes de Crans-Montana, la deuxième passe par internet. En arrière-plan: un logiciel (créé tout spécialement à l'interne pour les besoins de Crans-Montana Tourisme) permet de gérer de façon professionnelle la réception, l'archivage, la mise à jour des données, et bien sûr leur diffusion.

Le nouveau canal d'information via le télé-réseau s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux ménages des 6 communes ; il présente les activités, les manifestations, les remontées mécaniques, les webcams, les numéros utiles, vous pouvez les découvrir en branchant votre télévision sur le canal S 21 fréquence 303,25 MHz ou canal S29 fréquence 367,25 MHz.

L'intranet regroupe toute l'information disponible à l'office du tourisme afin de faciliter l'accès aux informations pour tous les prestataires et les visiteurs www.infocmt.ch.

Etude météo

Le soleil, un atout mis en avant depuis plusieurs années à Crans-Montana. Une étude effectuée par Météorisk basée sur 20 années de données météo démontre que les étés sont secs et ensoleillés, le soleil est présent neuf jours sur dix, les hivers sont froids et bien enneigés, le soleil se montrant en moyenne trois jours sur quatre.

En parallèle à cette étude afin de palier aux imprécisions de certaines prévisions dues aux spécificités du climat valaisan, un bulletin météo localisé est réalisé chaque jour par les spécialistes de METEORISK et publié, dès 18 h, sur internet. La station fait d'autre part appel à la dernière technologie pour permettre aux hôtes de consulter la météo via leur téléphone mobile, grâce aux codes-barres en deux dimensions.



Samedi		Dimanche		Lundi	
Mini / maxi : -11/-5°C		Mini / maxi : -16/-4°C		Mini / maxi : -9/-3°C	

Co-marketing

Une démarche a été entreprise afin d'accroître les collaborations avec des entreprises touristiques et non touristiques. En parallèle des différentes campagnes de Suisse Tourisme et Valais Tourisme (été-hiver-golf...), des partenariats ont été réalisés, en collaboration avec CMA, avec Athleticum et Railway (agence de voyage des CFF) ainsi qu'avec le Groupe Mutuel.

Ces actions nous permettent d'être visibles et présents dans toute la Suisse, quelques chiffres :

Athleticum

- Flyer envoyé à 2'400'000 tous ménages
- 1 page catalogue hiver 160'000 ex
- 1 page dans flyer distribué dans toutes filiales
- présence brochures CMT dans toutes filiales
- e-newsletter à 28'000 abonnés

Railway

- Visuel de Crans-Montana sur la première page de la brochure snow'n rail distribuée dans toutes les gares de Suisse 430'000 exemplaires en allemand et 120'000 en français
- Campagne d'affichage dans les gares, campagne railposters dans différents trains, pancartes dans les bus, annonces dans différents journaux, bannière internet
- Présence sur le site voie 7
- Distribution de brochures en gare de Lausanne et Berne
- Annonces dans le magazine etumag

Groupe Mutuel

- Parution d'une offre skieurs et non skieurs hors saison pour les assurés du Groupe Mutuel parue dans le magazine Login distribué à 600'000 exemplaires en 3 langues.



MARKETING

Publicité

Campagne sur Berne : le but de cette campagne a été de mettre en avant la proximité de Crans-Montana suite à l'ouverture du Lötschberg.

Campagne cross-média avec présence durant trois semaines :

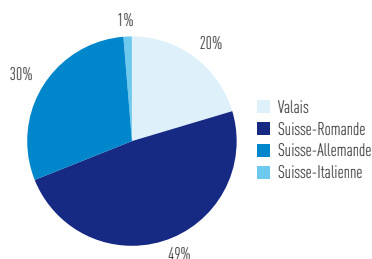
- Concours sms avec affiches en gare de Berne (accès rapide Lötschberg) Affiche Chemin de fer régional Berne-Soleure RBS
- Promotion sur Capital FM Capital FM, la radio locale numéro un de Berne, prend Crans-Montana comme base pour la semaine thématique du 2.6.
- Partenariat de médias avec le Berner Bär, avec son tirage de 137'230 exemplaires, le Berner Bär est le journal gratuit le plus lu de la ville et de l'agglomération de Berne



Promotion-Vente

Argus Presse:

	Article	Tirage
Evènement	1155	46'030'593
Economie politique	272	10'398'305
Partenaires	73	2'817'504
People	67	3'923'623
Hiver	43	1'702'165
Été	41	3'866'174
Divers	411	15'692'242
Total	2062	84'430'606



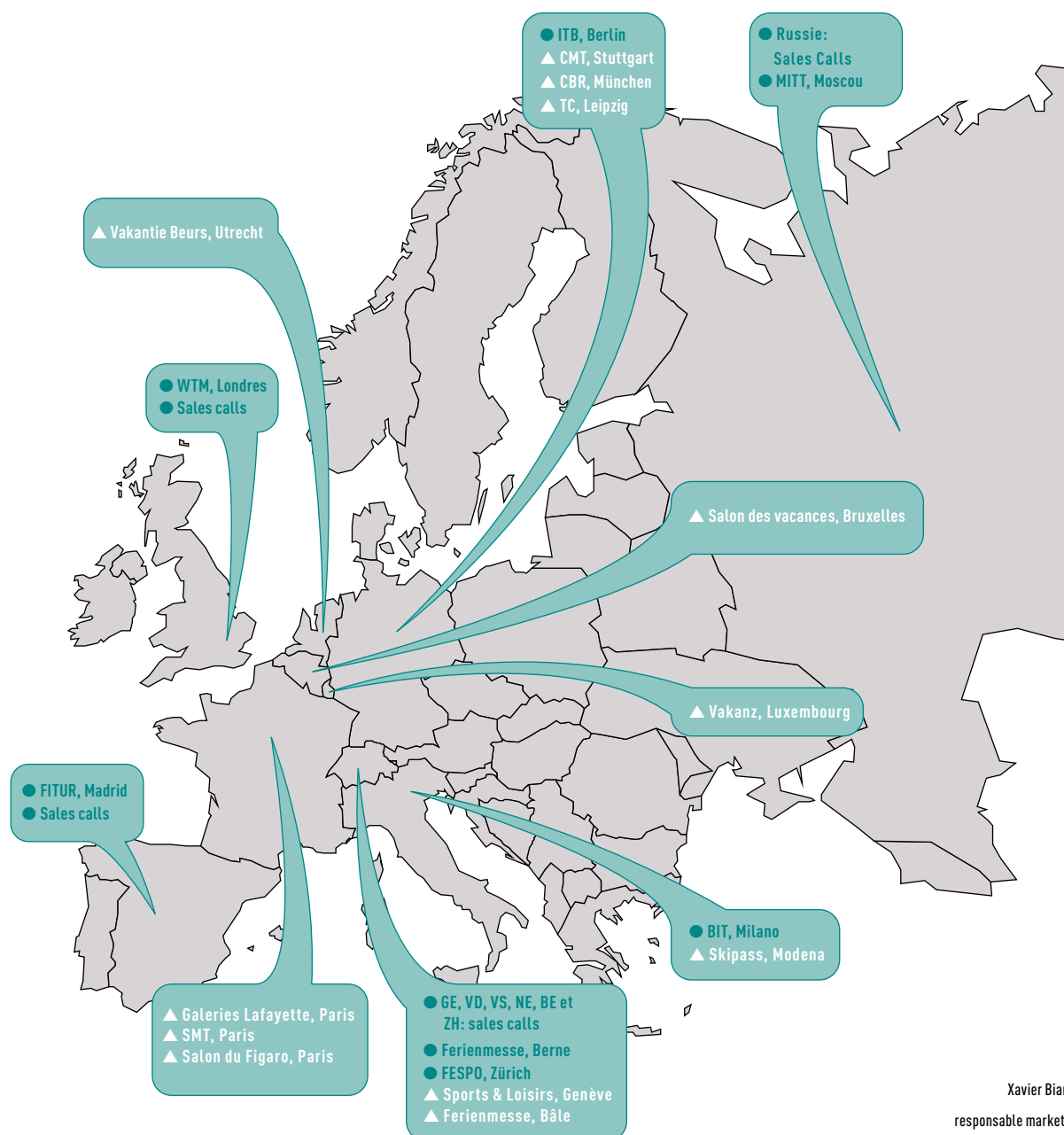
Articles de presse en Suisse, par région

Présence sur les marchés

▲ Crans-Montana était représentée par Valais Tourisme ou Matterhorn Region aux foires pour grand public en Allemagne, Pays-Bas, Belgique, France, Luxembourg et Russie.

● Crans-Montana était présente avec Suisse Tourisme, Matterhorn Region ou à titre individuel sur les marchés suivants afin de rencontrer des profes-

sionnels du tourisme : Russie, Angleterre, Espagne, Allemagne, Moyen Orient, Chine et USA.



CONGRÈS

14



laurence.herren@crans-montana.ch

L'année 2008 aura été une très bonne année, avec des augmentations dans tous les secteurs. Une gestion rigoureuse et une application impartiale des tarifs ont permis des progressions intéressantes au niveau des différents chiffres d'affaires. A noter que ce bon pourcentage est également dû à la bonne conjoncture et que 2009 ne se profile pas si bien.

Centre de Congrès

Les traditionnelles manifestations telles que Quadrimed, la Nuit des Neiges, le Salon de l'Antiquité et de l'Art, les Sommets du Classiques, les Semaines musicales, Caprices, les Cultural Night de l'Ecole des Roches ont eu lieu au Régent. En plus de cela, nous avons eu le plaisir d'accueillir 2 grands congrès internationaux ainsi que de nombreux séminaires, assemblées, concerts...

	2007-2008	2006-2007	Différence	%
CA Régent sans hébergement	CHF 762'184.60	CHF 537'820.90	CHF 224'363.70	+ 29.44

Le nombre de personnes ayant pénétré dans le Régent a été estimé à environ 35'000 personnes.

Le potentiel du Centre de Congrès est de loin pas exploité au maximum. Pour preuve, les chiffres des jours d'occupation des salles en rapport aux jours annuels à disposition.

Le résultat obtenu suite à l'envoi d'offres est assez réjouissant avec un pourcentage de concrétisation de 52% sur 106 propositions qui ont été soumises tout au long de l'année à des clients en provenance majoritairement de Suisse mais aussi des pays limitrophes.

	Occupation possible	Occupation effective avec immobilisation	Occupation en %	Occupation effective sans immobilisation	Occupation en %
Totaux et jours	6478	877	13.54	1272	19.54

Incentives

L'organisation des incentives est une activité difficile pour l'administration du Centre de Congrès. Peu nombreux à se concrétiser avec un pourcentage de 9% sur une centaine d'offres éditées, ces dernières ont tout de même rapporté un

	2007-2008	2006-2007	Différence	%
CA Incentives	CHF 243'305.90	CHF 240'431.55	CHF 2'874.35	+ 1.18

chiffre d'affaires non négligeable pour la station. Ce chiffre inclus uniquement ce qui a été réservé et payé par notre intermédiaire. De nombreuses entreprises prennent directement contact avec les hébergeurs de la station.

Partenaires = Congrès & Incentives

Ci-dessous, un récapitulatif du nombre et du chiffre d'affaires des nuitées ainsi que les chiffres d'affaires de prestations diverses effectuées par nos soins auprès de différents partenaires.

	Nbre nuitées	CA net hôtels	CA net autres
Congrès	3'586	CHF 434'078.80	
Incentives	1'070	CHF 139'760.25	
Total	4'656	CHF 573'839.05	CHF 188'864.55
Total CA		CHF 762'703.60	

A noter qu'en 2008, les nuitées de 2 clients du Congrès (Geneva Trade Forum & Florida Ski Council) ne sont pas passées par notre intermédiaire et donc pas comptabilisées dans ce tableau.





Logements & Garage

Grâce à une politique visant à louer ces locaux annuellement, nous avons réussi à diminuer les tâches administratives et à augmenter la rentabilité.

	2007-2008	2006-2007	Différence	%
CA garage	CHF 22'411.50	CHF 14'945.00	CHF 7'466.50	+ 66.68
CA logements	CHF 167'151.80	CHF 111'225.00	CHF 55'926.80	+ 66.54

Dès avril 2009, tous les logements seront occupés à l'année. Quant aux places de parc, nous essayons de faire de même, mais la demande est plus importante pour l'hiver. Cela étant, il nous reste une dizaine de locataires saisonniers à convaincre.

	Studio	Appartement	Places de parc	Box
CMT & Régent	4	1	5	2
Privés	13	3	29	0

Restauration

Comme planifié l'an passé, le Food & Beverage (F&B) a été repris par le Centre de Congrès dès le 1er novembre 2008. Pour ce faire l'ACCM a acheté tout le matériel nécessaire à une bonne exploitation et le Régent lui paye une location pour l'utilisation de ces machines, de ce mobilier, de cette vaisselle & verrerie et de ce nappage.

A noter qu'une partie de ce matériel est encore neuf. Cela étant, des acheteurs potentiels sont les bienvenus.

Lors de manifestations nécessitant de la restauration, nous faisons appel aux traiteurs qui se sont annoncés suite aux annonces publiées. Ces derniers ont signé notre convention pour officialiser les prestations incluses ou non dans cette collaboration. A noter que pour certaines commandes, notre équipe est à même de produire et de servir directement le client.

Deux jours par semaine, le collaborateur F&B cuisine un plat du jour pour le personnel CMT qui s'est inscrit au préalable après lecture du menu.

Principales améliorations

Tout le bâtiment est en accès Wi-Fi. Un internet-corner a été installé dans le hall d'entrée. Un distributeur de boissons chaudes et froides et de snack est à disposition lorsque la cafétéria est fermée. Nous avons acquis un beamer 6500 lumens. Ce dernier est optimal même dans salle éclairée. Tous les couloirs et salles sont équipés de signaux « sorties de secours » lumineux.

Tendances 2009 & 2010

L'année 2009 semble se profiler moins bien que l'exercice qui vient de s'achever. Toutefois, les deux premiers mois, soit novembre et décembre ont été excellents et nous permettent de commencer l'année civile avec de l'avance ce qui évitera, nous l'espérons de trop mauvais résultats.

L'année 2008 en bref

- 56 manifestations
- 4'605 nuitées
- 35'000 personnes ayant pénétré dans le Régent
- + 29.44% augmentation du CA Congrès
- CHF 951'747.90 CA total du Régent

Laurence Herren, responsable congrès

INFORMATION & RÉSERVATION



florence.clivaz@crans-montana.ch

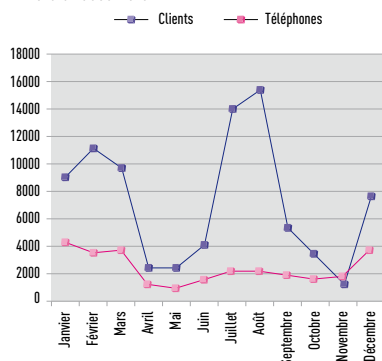
Accueil et information

Bureaux d'accueil (Crans, Montana et Aminona)

- 86'639 hôtes accueillis et renseignés durant l'année 2008
- 245 clients par jour en moyenne
- Février, juillet et août représentent les mois les plus fréquentés avec une moyenne de 441 hôtes par jour ayant visité nos guichets

Contacts téléphoniques

- 28'642 appels téléphoniques en 2008
- 81 appels par jour en moyenne avec un maximum de 126 durant les mois les plus chargés soit janvier, mars et décembre



Nouveau système d'information

Le nouvel intranet « sunshine » est un système d'information qui a été créé en tenant compte des besoins des collaborateurs du département Information. Cette base de données complète sur la station de Crans-Montana comporte de nombreux avantages:

- rassemblement de l'information auparavant dispersée sur différents supports,
- facilité et rapidité dans la recherche,

- utilisation de nouvelles technologies (géoréférencement, QR Code),

Objectifs 2009

Notre priorité est la prise en charge du client dès son arrivée dans la station. Nos bureaux d'accueil doivent offrir la plupart des services importants afin que nos hôtes puissent y concocter en grande partie leur séjour. L'accent sera mis sur les points suivants :

- ouverture des bureaux correspondant à la demande de la clientèle,
- mise en place de nouvelles bornes interactives,
- vente de forfaits de ski (déjà disponibles au guichet de Crans !),
- projet de carte de promenade orientée clientèle, avec une lecture facilitée.



Vente de forfaits de ski au bureau d'information de Crans

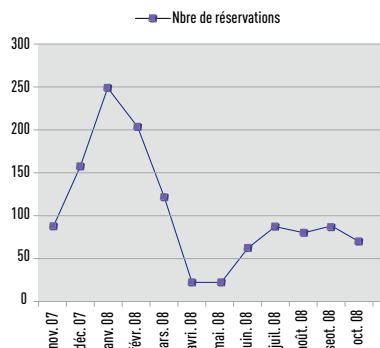
Réservation

Réservation de logements : CHF 1,1 million de chiffre d'affaires

Chiffres de l'année 2007-2008 pour notre centrale de réservation directe (01.11.07-31.10.08)

- Nombre d'objets en location fin 2008 :
 - o Hôtels : 27
 - o Appartements : 301
- Total des offres de logements :
 - o Hôtels : 1'278
 - o Appartements : 1'318
- Total des réservations :
 - o En hôtel : 881
 - o En appartement : 297

- Chiffre d'affaires total : CHF 1,1 million
- Réservations par internet : 921
- Réservations call center : 336
- Nombre de nuitées total : 13'424
- Réservations forfaits :
 - o 100% ski : 32
 - o 100% ski TO : 7
 - o Forfait Caprices : 161



- Les clients ont effectué le plus grand nombre de réservations pendant les mois de janvier (250) et février (204).
- 73 % des réservations ont été effectuées par le biais de notre site internet.

Objectifs 2009

L'objectif est de dynamiser la centrale de réservation directe en développant notre plateforme de vente on-line :

- amélioration de la visibilité de la réservation directe sur nos supports,
- variation de l'offre de logements en intégrant de nouveaux partenaires (hôtels, appartements, bed & breakfast, cabanes,...),
- création de différents forfaits comprenant l'hébergement ainsi que d'autres prestations et activités,
- mise en place d'un système de billetterie pour les concerts et autres manifestations.

Le but est d'offrir la possibilité au client d'organiser ses vacances en un seul clic, en lui proposant une offre riche et variée.

Réclamations / Suggestions

L'année 2008 a enregistré une baisse du nombre de réclamations de 8% par rapport à l'année précédente.

Le rôle de l'office du tourisme consiste à recueillir toutes les réclamations et suggestions faites par nos hôtes et à informer les partenaires concernés. Nous estimons que chaque client mérite une réponse personnelle du prestataire à qui est adressée sa remarque.

En 2008, 56% des prestataires nous ont transmis une copie de leurs réponses personnalisées aux clients. Le temps de réponse moyen relevé est de 20 jours.

L'année 2008 en bref

- 86'639 visiteurs dans nos 3 bureaux d'information
- 28'642 appels téléphoniques
- 326 contacts journaliers en moyenne (accueil et téléphones)
- 353 jours à disposition des hôtes et des partenaires
- 2'746 brochures, offres et réservations de séjour envoyées dont :
 - 1'591 pour la Suisse et
 - 1'155 pour l'Europe et le reste du monde

Partenaires	Nombre de réclamations	Faits contestés
Communes	12	Déblaiement de la neige, nuisances sonores dues aux chantiers, cherté et mauvais état des parkings
Remontées mécaniques	34	Fermeture des installations durant la semaine en juillet, dates de fin de saison d'été, prix trop élevés lors de fermeture partielle du domaine, sécurité, webcam tsr défaillante
Hôtels	2	Rapport qualité-prix, fermeture des hôtels en début de saison
Agences immobilières	5	Propreté, vétusté, manque de précision dans le descriptif des appartements
Transports SMC	6	Fréquence des navettes, prolongation navettes automne, service à la gare, correspondance trains-funiculaires
Police	3	Contraventions
Cafés-restaurants	2	Accueil
Crans-Montana Exploitation	3	Entretien des chemins, fermeture patinoire Ycoor en haute saison, chiens sur la piste de ski de fond
Crans-Montana Tourisme	12	Fonctionnalité site internet, bulletin d'enneigement, chaîne TV, erreur carte topographique
Prestataires divers	7	Déforestation, heure d'ouverture des commerces, prix élevés en saison,...

Florance Clivaz, responsable information & réservation

SPORT ET CULTURE

18



yann.stucki@crans-montana.ch

Les principaux événements de l'année 2008

MANIFESTATIONS	DATES	DESCRIPTION
Coupe d'Europe	17 au 19.01.08	Ski Alpin
Crans-Montana Champs Open	01 au 10.02.08	Compétition Inter. freestyle & snowboard
Coupe du Monde	08 et 09.03.08	Ski Alpin
Caprices Festival	26 au 30.03.08	Festival de musique
Gant Jumping Horse Show	05 au 13.07.08	Compétition équestre
Omega European Masters	04 au 07.09.08	Compétition de golf
Championnats du Monde de course de montagne	14.09.08	Compétition course à pied

Autres manifestations sportives et culturelles, dont la renommée et l'envergure sont également importantes pour notre destination

- Les Semaines Musicales
- Championnats Suisses de Curling
- Défi des Faverges
- Ambassadors of Music
- Papival Bike Tour
- L'Alex Moos
- Marathon des Alpes
- Rallye International du Valais
- Rassemblement des Montgolfières
- Swiss R Project
- Les Sommets du Classique
- Ochsner Sport Terrific
- Fête nationale suisse
- Scandia Festival
- Jeep Heep Heep



Les animations principales en 2008

ANIMATION	DATES	PARTICIPANTS
Crèche vivante	24 et 25.12.07	
Fun Park Bibi hiver	19.12.07 au 30.03.08	1816 participants
Artistes de rue	5 représentations du 28.12.07 au 21.03.08	
Bienvenue hiver	du 07.01 au 24.03.08	340 participants
Carnaval	03.02.08	
Pâques	22 et 23.03.08	
Chasse aux trésors hiver	de mi-novembre 07 à mi-mai 08	80 participants
Fun Park été	du 07.07 au 29.08.08	2140 participants
Chasse aux trésors été	de mi-mai à mi-novembre	300 participants
Espace Rencontre	du 13.07 au 24.08 (me + dim)	1330 participants

Bilan 2008

En 2008, le département sport et culture a complètement repensé sa structure interne et a ciblé ses compétences envers les manifestations de Crans-Montana. Ceci recadrant également les missions d'un office de tourisme vis-à-vis des manifestations et de l'animation en station, en corrélation avec la loi cantonale sur le tourisme.

Nous avons donc profité de cette année de transition entre l'ancienne et la nouvelle structure, pour constater, cibler les lacunes et les problématiques récurrentes que rencontre Crans-Montana dans le cadre de la gestion de ses manifestations et de l'animation.



Manifestations

Voici les objectifs fixés pour 2009-2010 concernant les manifestations :

- faire reconnaître CMT comme interlocuteur, coordinateur initial et principal des manifestations,
- faire reconnaître CMT comme sponsor et être traité comme tel au sein des manifestations,
- contrôle du retour sur investissement des manifestations (visibilité pré, pendant et post-événement, contrôle des contre-prestations contractées au préalable avec l'organisation),
- faire évoluer l'analyse des manifestations de la manière la plus impartiale possible, et profiler l'analyse au plus proche de la réalité de la plateforme des événements de Crans-Montana,
- anticiper les saisons et gagner ainsi en qualité

générale de gestion (communication, visibilité, préparation avec les organisateurs, débriefings, programmation),

- anticiper la réflexion budgétaire annuelle à court et moyen terme, et établir le budget six à sept mois avant le début de la prochaine saison hivernale,
- donner une nouvelle dimension de l'aspect environnemental dans les manifestations,
- structurer l'archivage interne et ainsi pérenniser le travail du département,
- rendre les comités d'organisation plus proactifs dans leurs interactions avec les entités de Crans-Montana,
- privilégier les rencontres ponctuelles et formelles entre CMT et l'organisation,
- structurer la communication interne entre les entités concernées par l'organisation des manifestations (CMT, CME, CMA, communes, police),
- d'une manière générale, ne plus subir les manifestations mais les exploiter au mieux, et d'offrir une plus-value concrète et équitable aux manifestations sponsorisées par CMT.



Animations

L'animation en station est l'une de nos missions principales, et permet notamment :

- de donner une image dynamique de notre station,
- de pérenniser notre clientèle,
- de donner l'impression à notre clientèle qu'il se passe toujours quelque chose dans notre station,
- d'attirer de nouveaux clients dans notre station,
- d'assumer le label Familles et de développer des animations y relatif.

Pour toutes ces raisons, nous avons pour objectifs principaux :

- d'accentuer les prestations d'animation durant les périodes de haute saison,
- d'accentuer la qualité d'animation (investissement d'infrastructures, groupes d'animateurs engagés, développement de projets, etc.),
- de repenser l'animation dans son ensemble, notamment vis-à-vis des animations existantes telles que Pâques, St-Valentin, ou encore Carnaval. La dimension de l'un ou de l'autre de ces thèmes doit être perçue au travers de toute la station et pas seulement au travers d'une animation ou d'un cortège,
- de créer une vraie coordination entre tous les protagonistes de l'animation en station (commerçants, prestataires, ESS, etc.).

Le retour de la part de nos clients est très bon concernant l'animation en station. Ce pourquoi il est impératif d'exploiter ce créneau de la manière la plus optimale possible.

Activités

Il n'est pas du ressort de CMT d'organiser des activités destinées à nos touristes (sortie en raquettes, dégustations, etc.). CMT va donc privilégier ses contacts avec les prestataires locaux d'activités pour définir au mieux les besoins des touristes et d'en faire la promotion.

SPORT ET CULTURE

20

Nouveautés 2009

CICNAM

Du 20 au 25 janvier 09 la station de Crans-Montana va accueillir la 1ère Coupe Internationale de ski carving et ski nordique pour aveugles et malvoyants, sur le site des Verdets. Sport, plaisir, abnégation et émotion en perspective.

Finales de Coupe d'Europe

Dans la lignée des compétitions internationales de ski alpin à Crans-Montana, auront lieu, du 9 au 15 mars 09, les finales de toutes les catégories de ski alpin hommes et femmes, version Europe.

Grand combat de Reines

Les 18 et 19 avril 09 aura lieu un magnifique Combat de Reines, à la Place des Fougirs à Chermignon. Ce spectacle typiquement valaisan souligne nos traditions que nous sommes fiers de présenter à nos clients.

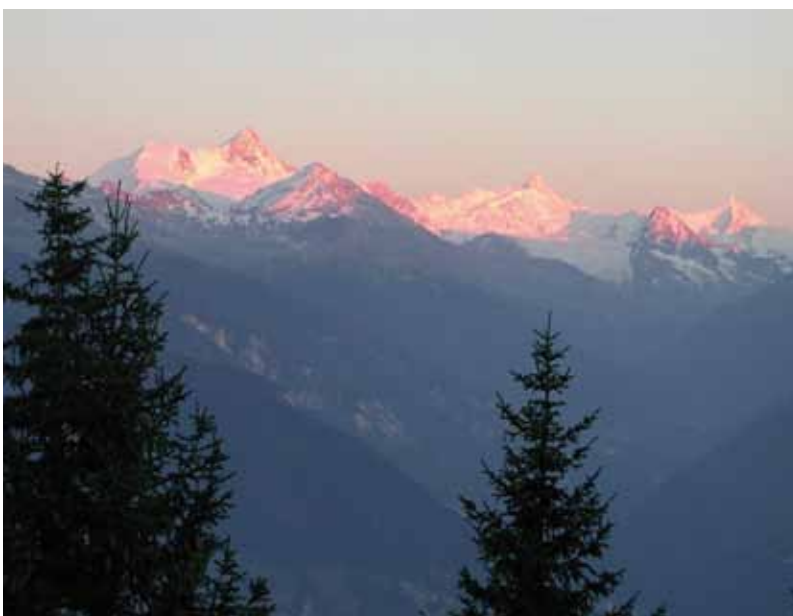
Tour de Suisse

Après la version 2007, c'est avec un grand plaisir que nous accueillons à nouveau la caravane cycliste helvétique sur nos terres le 20 juin 2009, avec une arrivée sur le magnifique site du Lac Grenon.

Mais encore

Mardi Gras (24.02.09), Disco Glace (26.12.08, 07.02.09, 24.02.09), Rassemblement de cors des Alpes (19.07.09), Solidarité'eau (13.09.09)

Yann Stucki, responsable sport et culture





jean-yves.rey@crans-montana.ch

Finances

L'exercice comptable 2007/2008 (01.11.2007-31.10.2008) restera à coup sûr dans les annales, puisqu'il en ressort l'un des meilleurs résultats de ces 15 dernières années.

En effet, grâce à la très bonne fréquentation hivernale 07/08 et à la bonne marche des affaires en général, les recettes nettes des « taxes de séjour et de promotion touristique » ont dépassé toutes les attentes avec des recettes supplémentaires de l'ordre de CHF 231'034.67 par rapport aux prévisions budgétaires déjà très optimistes.

Ce climat économique très favorable a eu également des répercussions positives sur la centrale de réservation qui a généré 7.26% de commissionnement supplémentaire, tout comme sur le Centre de congrès Le Régent avec une hausse de son chiffre d'affaires brut de 38.83% par rapport à l'exercice précédent.

Les charges d'exploitation ont été bien maîtrisées et correspondent dans les grandes lignes au budget. A noter toutefois les dépenses non budgétisées de CHF 136'500.- pour l'acquisition nécessaire de panneaux de protection destinés à la halle de tennis du Régent et de CHF 37'020.66 pour la création du canal TV Crans-Montana.

Le résultat de l'exercice se solde finalement par un bénéfice de CHF 210'014.12 et la perte reportée se voit ainsi ramenée à CHF 22'429.08. A préciser que le fonds de rénovation des studios (anc. UBS) du Régent a été partiellement utilisé en cours d'année à raison de CHF 27'135.87 et réapprovisionné en fin d'exercice par les excédents de produits du compte d'exploitation des studios pour un montant de CHF 80'103.55 (selon convention du 30.09.2003).

M. Marc-André Clivaz qui, après des années d'un engagement sans faille au sein de la commission des finances de CMT en tant que membre, puis de président, passera prochainement le témoin.

Jean-Yves Rey,
responsable administration et finances

Crans-Montana Tourisme - Budget 2008/09 & Comptes 2007/08

	Budget 2008/09 CHF	Budget 2007/08 CHF	Comptes 2007/08 CHF	Comptes 2006/07 CHF
PRODUITS				
A. Recettes Taxes de séjour	3'139'500.00	3'100'500.00	3'182'282.59	3'125'354.75
././ Frais encaissement Taxes de séjour	-202'000.00	-233'000.00	-218'972.04	-241'823.05
B. Recettes Taxes de promotion touristique	1'353.000.00	1'338'000.00	1'375'857.07	1'352'199.36
Recettes Taxes de promotion touristique < 2008	0.00	0.00	94'181.81	112'406.70
Vst des 2/3 équivalent à la taxe d'hébergement destiné à Valais Tourisme	-187'000.00	-195'000.00	-185'915.15	-183'604.55
././ Frais encaissement Taxes de promotion touristique	-143'500.00	-147'000.00	-152'899.61	-153'845.80
A. Produit net Taxes de séjour	2'937'500.00	2'867'500.00	2'963'310.55	2'883'531.70
B. Produit net Taxes de promotion touristique	1'022'500.00	996'000.00	1'131'224.12	1'127'155.71
Ventes d'articles	52'000.00	50'500.00	55'513.34	52'902.52
Commissions centrale de réservation	104'000.00	100'000.00	108'449.19	101'112.52
Cotisations des membres	125'500.00	128'000.00	126'980.73	130'474.82
Contributions externes Marketing	210'000.00	370'000.00	214'674.72	314'656.13
Contributions externes Sports & Culture	75'000.00	0.00	0.00	0.00
Autres recettes	102'200.00	149'800.00	391'656.50	288'369.19
TOTAL DES PRODUITS (sans le Centre de Congrès, Le Régent)	4'628'700.00	4'661'800.00	4'991'809.15	4'898'202.59
C. Centre de Congrès Le Régent:				
Recettes organisations de congrès	885'000.00	512'000.00	1'206'725.50	473'578.68
Recettes organisations incitatives	238'000.00	230'000.00	249'727.36	225'776.16
Recettes autres locations	210'000.00	169'000.00	270'719.77	307'373.65
Recettes diverses prestations	15'500.00	21'500.00	36'243.72	10'991.16
Subventions	472'500.00	525'000.00	472'500.00	592'831.84
C. Produit brut Centre de Congrès Le Régent	1'821'000.00	1'457'500.00	2'235'916.35	1'610'551.49
TOTAL DES PRODUITS	6'449'700.00	6'119'300.00	7'227'725.50	6'508'754.08
CHARGES				
ADMINISTRATION GENERALE	946'500.00	974'000.00	963'613.97	1'076'632.27
Charges du personnel	504'000.00	534'000.00	486'249.10	455'922.21
Frais généraux	417'000.00	423'000.00	459'934.40	603'850.89
Frais financiers et divers	25'500.00	17'000.00	17'430.47	16'859.17
INFORMATION & RESERVATION	722'000.00	652'500.00	680'339.04	655'779.28
Charges du personnel	541'500.00	455'000.00	491'352.85	465'604.27
Frais généraux	105'000.00	117'000.00	95'407.87	137'988.12
Frais financiers	23'500.00	31'500.00	20'660.05	7'403.58
Frais généraux vente articles	44'000.00	41'000.00	65'413.18	36'229.70
Charges commissions & annulation	8'000.00	8'000.00	7'505.09	8'553.61

Crans-Montana Tourisme - Budget 2008/09 & Comptes 2007/08

	Budget 2008/09 CHF	Budget 2007/08 CHF	Comptes 2007/08 CHF	Comptes 2006/07 CHF
CHARGES (suite)				
SPORTS & CULTURE	922'650.00	1'008'500.00	789'482.91	797'179.92
Charges du personnel	260'500.00	320'000.00	263'665.45	295'869.69
Frais généraux	26'000.00	27'000.00	21'962.14	28'296.57
Manifestations	309'000.00	366'500.00	250'859.45	198'830.32
Animations	245'000.00	212'000.00	168'020.00	185'987.17
Divers	82'150.00	83'000.00	84'975.87	88'196.17
MARKETING	1'503'000.00	1'566'300.00	1'806'631.74	1'697'882.59
Charges du personnel	648'500.00	641'000.00	592'547.78	648'895.29
Frais généraux	151'000.00	153'000.00	143'548.73	162'530.68
Supports promotionnels	192'500.00	200'000.00	380'045.04	239'218.31
Marché Suisse	192'000.00	259'300.00	290'443.48	375'291.50
Marchés limitrophes	89'000.00	89'500.00	83'939.52	84'618.32
Autres marchés Europe	162'000.00	151'500.00	101'314.70	144'779.41
Marchés Moyen-Orient	10'000.00	10'000.00	8'207.99	6'177.95
Marché Chine	10'000.00	10'000.00	12'419.37	4'319.00
Marché USA	19'000.00	22'000.00	185'026.96	30'018.56
Autres Marchés Monde	29'000.00	30'000.00	9'138.17	2'033.57
CENTRE DE CONGRES LE REGENT (CCLR)	1'897'500.00	1'457'300.00	2'330'173.78	1'608'628.57
Charges du personnel	337'500.00	243'300.00	249'337.03	224'754.92
Frais généraux	486'000.00	482'000.00	478'317.02	411'221.29
Frais d'entretien	110'000.00	119'000.00	360'576.47	214'924.44
Frais d'entretien studios anc. UBS	131'000.00	87'000.00	114'986.92	114'024.64
Service à la dette studios anc. UBS	79'000.00	83'000.00	77'064.50	83'442.23
Frais de publicité	16'000.00	16'000.00	7'318.76	1'032.22
Frais de vente	48'000.00	57'000.00	24'508.22	76'655.53
Frais d'organisation congrès	480'000.00	160'000.00	789'269.85	265'137.41
Frais d'organisation incentives	210'000.00	210'000.00	228'795.01	217'435.89
CRANS-MONTANA EXPLOITATION (CME)	440'625.00	430'125.00	444'496.59	432'529.75
Participation forfaitaire CME	440'625.00	430'125.00	444'496.59	432'529.75
ASSOCIATION TOURISTIQUE ET SPORTIVE DE MONTANA (ATSM)	3'000.00	5'000.00	2'973.35	3'757.80
Frais financiers s/prêt C. Montana / Randogne	3'000.00	5'000.00	2'973.35	3'757.80
TOTAL DES CHARGES	6'435'275.00	6'093'725.00	7'017'711.38	6'272'390.18

FINANCES

24

Crans-Montana Tourisme - Budget 2008/09 & Comptes 2007/08

	Budget 2008/09 CHF	Budget 2007/08 CHF	Comptes 2007/08 CHF	Comptes 2006/07 CHF
RESULTAT				
TOTAL DES PRODUITS	6'449'700.00	6'119'300.00	7'227'725.50	6'508'754.08
TOTAL DES CHARGES	6'435'275.00	6'093'725.00	7'017'711.38	6'272'390.18
RESULTAT AVANT AMORTISSEMENTS	14'425.00	25'575.00	210'014.12	236'363.90
AMORTISSEMENTS	-10'000.00	-20'000.00	0.00	-60'682.50
Amortissements immobilisations	-10'000.00	-20'000.00	0.00	-60'682.50
RESULTAT DE L'EXERCICE				
BENEFICE	4'425.00	5'575.00	210'014.12	175'681.40
DEFICIT	0.00	0.00	0.00	0.00

Crans-Montana Tourisme - Bilan au 31 octobre 2008

ACTIF	Bilan au 31.10.2008 CHF	Bilan au 31.10.2007 CHF
CIRCULANTS	2'820'579.51	2'446'389.85
LIQUIDITES	734'612.66	276'299.66
Caisses	29'847.40	33'589.25
CCP	10'339.04	10'903.59
Banques	694'426.22	231'806.82
CRÉANCES	2'075'966.85	2'160'090.19
Débiteurs divers	372'021.78	357'577.85
Débiteur C.M.E. (Crans-Montana Exploitation)	0.00	69'369.82
Débiteurs taxes de séjour	216'726.26	190'056.55
Débiteurs taxes de promotion touristique	1'446'493.95	1'508'544.17
Débiteurs cotisations membres	2'750.00	3'610.00
Actifs transitoires	37'974.86	30'931.80
STOCK	10'000.00	10'000.00
Stock revente: livres, cartes	10'000.00	10'000.00
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	16'052.00	16'052.00
Participations diverses	16'052.00	16'052.00
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	58'110.00	58'116.00
TOTAL DE L'ACTIF	2'894'741.51	2'520'557.85
PASSIF		
FONDS ETRANGERS A COURT ET MOYEN TERMES	2'597'559.93	2'476'358.07
Banques	477'076.85	500'000.00
Créanciers divers	443'681.12	478'939.59
Créancier C.M.E. (Crans-Montana Exploitation)	83.00	0.00
Créancier Hotela	102'240.85	29'212.20
Créancier Valais Tourisme	30'348.00	77'085.70
Passifs transitoires	1'454'130.11	1'235'803.81
Créancier PPE Le Régent	27'500.00	27'263.17
Créancier Food & Beverage Le Régent	0.00	34'303.60
Prêt Montana / Randogne (Transformation patinoire)	62'500.00	93'750.00
PROVISIONS	69'207.53	69'207.53
Provisions pertes sur débiteurs	14'000.00	14'000.00
Provisions C.M.L. (Crans-Montana Location)	20'000.00	20'000.00
Provisions s/assurance annulation centrale réservation directe	35'207.53	35'207.53
FONDS DE RENOUVELLEMENT ET DE RENOVATION	250'403.13	207'435.45
Fonds de renouvellement parc informatique et aménagement	140'000.00	150'000.00
Fonds de rénovation C.C.L.R. (Studios ancienne UBS)	110'403.13	57'435.45
DECOUVERT / FONDS PROPRES	-22'429.08	-232'443.20
Perte CMT au 01.11.2007 / Perte CMT au 01.11.2006	-232'443.20	-408'124.55
Bénéfice de l'exercice au 31.10.2008 / au 31.10.2007	210'014.12	175'681.35
TOTAL DU PASSIF	2'894'741.51	2'520'557.85
INDICATIONS COMPLEMENTAIRES:		
Divers leasing (Photocopieurs)	73'114.10	75'196.45

Rapport de révision

Fiduciaire Fidag SA
3963 Crans-Montana

Fiduciaire Gaston Clivaz SA
3963 Crans-Montana

Fiduciaire de Crans-Montana SA
3963 Crans-Montana

RAPPORT DE CONTROLE AU COMITE (ART. 14 DES STATUTS) ET A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DE CRANS-MONTANA TOURISME

En notre qualité d'organe de révision, nous avons vérifié la comptabilité et les comptes annuels de votre association Crans-Montana Tourisme pour l'exercice arrêté au 31 octobre 2008.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe à la direction alors que notre mission consiste à vérifier ces comptes et à émettre une appréciation les concernant. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales de qualifications et d'indépendance.

Notre révision a été effectuée selon les normes de la profession en Suisse. Ces normes requièrent de planifier et de réaliser la vérification de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées avec une assurance raisonnable.

Nous estimons que les analyses et sondages effectués constituent une base suffisante pour former notre opinion.

Selon notre appréciation, la comptabilité et les comptes annuels sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Nous recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis, présentant une perte au bilan de **Fr. 22'429.--**

Fiduciaire Fidag SA



Fiduciaire Gaston Clivaz SA



Fiduciaire de Crans-Montana SA



Crans-Montana, le 04 mars 2009 – OMI

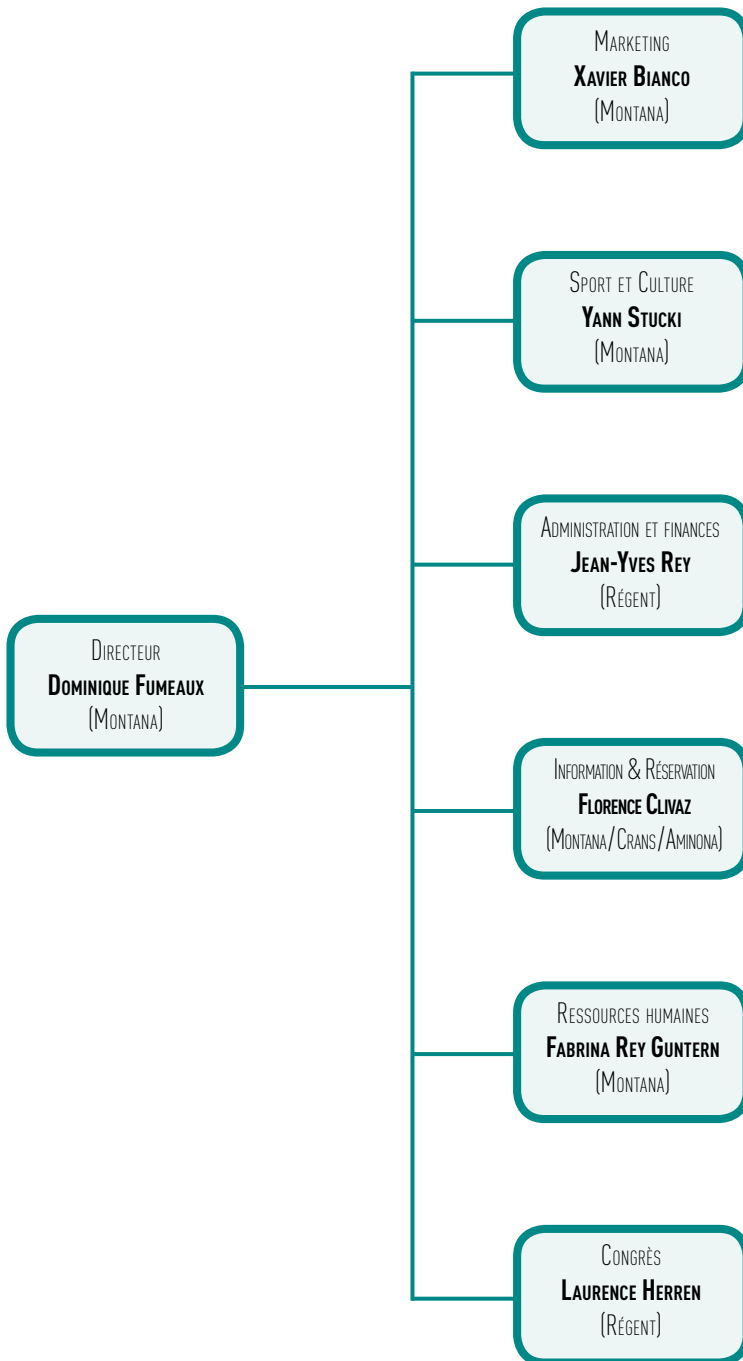


RESSOURCES HUMAINES



fabrina.reyguntern@crans-montana.ch

Team de direction Année 2009



Collaborateurs

Total personnel de CMT et du Centre de congrès le Régent au 01.01.2009: 25.8 personnes à 100%

		FUNCTION	LOCALISATION	% TEMPS DE TRAVAIL
Direction	FUMEAUX Dominique	Directeur	CMT Montana	100%
Information & Réservation	CLIVAZ Florence	Assist. direction et resp. information & réservation	CMT Montana	100%
	BEUCHAT Valérie (08.09)	Information & réservation	CMT Montana	50%
	KUONEN PETTER Susanne	Information & réservation	CMT Montana	50%
	RAPPO Flavien	Centrale de réservation	CMT Crans	100%
	VIANIN Céline	Centrale de réservation	CMT Crans	100%
	HUBER Viviane	Information & réservation	CMT Aminona	50%
	PERREN Doris	Information & réservation	CMT Montana	100%
	DARBELLAY Caroline	Information & réservation	CMT Crans	100%
Administration	REY Jean-Yves	Resp. administration et finances	Régent	100%
	GEORGE Elisabeth	Administration	Régent	100%
	NANCHEN Madeleine	Administration	Régent	40%
	BONVIN Sylvie	Taxe de séjour	Régent	100%
	SALAMIN Martine	Taxe de séjour	Régent	100%
Congrès	HERREN Laurence	Responsable congrès	Régent	100%
	BATAILLARD Bernadette	Congrès, séminaires, incentives	Régent	100%
	DUCA Alexandre	Technique	Régent	100%
	MORGAN Raout	Technique	Régent	100%
Marketing	BIANCO Xavier	Responsable marketing	Montana	100%
	ALLEMANN Thomas	Vente	Régent	100%
	VIANIN MASSY Sandra	Vente	Régent	40%
	CAPORASO Patrizia	E-marketing	Montana	60%
	KÜNZI Thierry	E-marketing	Montana	100%
	CLAVIEN Christiane	Produit	Montana	50%
	MAYOR Virginie	Produit	Montana	100%
	NANCHEN Benjamin	Communication	Montana	60%
	EMERY MAYOR Danielle	Communication	Montana	40%
Sport & Culture	STUCKI Yann	Responsable sport & culture	Montana	100%
	RITTINER Mathieu	Sport & culture	Montana	100%
	CORDONIER Jessica	Sport & culture	Montana	100%
Ressources humaines	REY GUNTERN Fabrina	Responsable RH	Montana	40%



NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.





CRANS-MONTANA TOURISME
Case postale 372 | 3963 Crans-Montana 1 | Switzerland
T +41 (0)27 485 04 04 | F +41 (0)27 485 04 60
www.crans-montana.ch | information@crans-montana.ch