

Rapport de Gestion  
Crans-Montana Tourisme & Congrès

# 2023



# Table des matières

Mot du Président	<b>3</b>
Mot du Directeur	<b>4</b>
L'année 2023 en revue	<b>5</b>
> Développement des Offres Touristiques	
> Événements & Animations	
> Accueil & Information	
> Marketing & Communication	
> Vente, Marchés & Réservations	
Centre de Congrès Le Régent	<b>46</b>
Ressources humaines	<b>50</b>
Qualité & Durabilité	<b>56</b>
Évolution de la demande	<b>57</b>
Finances	<b>62</b>

# Mot du Président



Chers membres, chers partenaires, chers collaborateurs,

Permettez-moi de vous présenter le rapport d'activités de Crans-Montana Tourisme et Congrès 2023. En préambule, je souhaite remercier tous nos collaborateurs pour leur engagement quotidien à la cause touristique. L'accueil de nos visiteurs est au cœur de nos préoccupations comme pour l'ensemble des autorités politiques, membres, commerçants, partenaires, organisateurs d'événements que je remercie également du fond du cœur. Enfin, un immense merci à notre comité et à notre directeur pour leur travail acharné.

Ce rapport vous présente les résultats de notre association pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023. Une année sous le signe d'un retour à une normale qui promet de grands défis pour notre organisation.

Les records de chaleur à répétition sont sans aucun doute les indicateurs les plus probants du changement pour notre tourisme. La réalité du tourisme 4 saisons est à notre porte. Le chaud et le froid se succèdent, la neige et la pluie font ménage commun, le foehn embrasse la bise. L'offre touristique doit se montrer agile, prête à surprendre, prête à danser avec les éléments.

Le tourisme est notre cœur d'activité. De l'agriculture à la construction, de la santé à l'éducation, toutes les activités de notre région ont un besoin vital d'une activité touristique qui permette la mise en valeur de nos atouts uniques. Votre comité se préoccupe au fil du temps de renforcer l'offre de Crans-Montana et ainsi la rendre attractive et prospère.

L'année 2023 aura été marquée par l'arrivée de nouveaux investisseurs internationaux qui ont sans aucun doute analysés le potentiel de notre région. Vail Resort est le meilleur exemple de ce nouvel élan. En se portant acquéreur des remontées mécaniques de Crans-Montana, le plus grand opérateur mondial va transformer notre business model et apporter les compétences nécessaires à notre montagne.

Ces bonnes nouvelles s'accompagnent aussi de leur lot de préoccupations. L'offre en logement abordable se péjore. Les entreprises touristiques ont besoin de collaborateurs sur place et l'offre en logement disparaît au profit d'Airbnb ou de résidences secondaires. CMTC n'a eu cesse d'interpeler le monde politique afin que des mesures d'aménagement du territoire soient prises pour préserver des zones de logement et des zones touristiques. La LAT représente une opportunité unique de planifier un meilleur futur.

Je ne doute pas que notre région saura se réinventer sans cesse et ainsi permettre aux générations futures de vivre sur ce petit coin de paradis avec les mêmes chances dont nous avons été gratifiés.

Il ne me reste qu'à vous souhaiter une excellente lecture de ce rapport de gestion de Crans-Montana Tourisme et Congrès 2023.

Vive Crans-Montana, Absolutely!

**Jean-Daniel Clivaz**  
Président

# Mot du directeur



Chers membres,

Quel sera l'impact de l'intelligence artificielle (IA) sur le tourisme ? Quelles sont les chances et les risques qu'elle comporte ? De nombreuses questions sur ce thème d'actualité restent sans réponse.

Mais une chose est sûre, l'IA va influencer considérablement notre société et donc aussi le tourisme. Globalement, l'intégration de l'IA dans le secteur du tourisme offre d'importantes possibilités d'amélioration de l'efficacité, de l'expérience client et de la sécurité. Et pourtant, nous devons être vigilants afin d'identifier les risques et de nous assurer que l'IA est utilisée de manière responsable.

Bien que l'IA soit appelée à prendre une place de plus en plus importante dans notre société, l'hospitalité continuera d'être façonnée par les personnes et leur intelligence naturelle. Ce sont ces personnes qui permettent aux hôtes de vivre une expérience de vacances unique et inoubliable.

Un sondage réalisé l'été dernier auprès des hôtes sur place a montré que 71% d'entre eux recommandent Crans-Montana à leurs amis et connaissances.

Le thème de la durabilité est également omniprésent. Prendre en considération les trois dimensions - économique, écologique et sociale - est essentielle pour garantir un développement équilibré. En orientant ses activités en tenant compte de ces trois dimensions, le secteur du tourisme peut contribuer à promouvoir un développement équilibré offrant des avantages à long terme pour toutes les parties concernées.

La nature représente à la fois un capital et une incertitude. Nous devons de plus en plus nous préparer à des conditions météorologiques extrêmes, à des périodes d'enneigement plus courtes et à des limites de chutes de neige croissantes, et nous positionner de manière plus large avec des offres indépendantes de l'enneigement. Grâce à ses conditions naturelles et à sa diversité, Crans-Montana dispose d'une situation privilégiée pour une stratégie efficace de développement des quatre saisons.

Le tourisme alpin est confronté à d'importants défis, mais il offre tout autant d'opportunités que nous pouvons saisir. Les conditions sont réunies pour un développement réussi de notre destination. Crans-Montana est attractive, elle a aussi fortement gagné en visibilité l'année dernière et est également intéressante pour les investisseurs. Ensemble, nous devons assurer un développement concerté de la destination et mettre l'accent sur les commodités et la facilité pour le client.

En tant que Destination Management Organisation, nous ne nous limitons plus à la simple transmission d'informations et au marketing. Nous nous engageons de manière globale pour le développement et la gestion du tourisme dans notre destination. Tout cela, nous ne pouvons le faire qu'avec vous, chers membres. Je profite de l'occasion pour vous remercier chaleureusement de votre grand engagement en faveur du bien-être de nos hôtes. Je tiens également à remercier sincèrement le comité pour son soutien et sa confiance ainsi que toute l'équipe de CMTC pour son travail formidable et infatigable et son engagement exceptionnel. Mes remerciements vont également aux autorités politiques pour leur grand soutien et leur collaboration orientée vers la recherche de solutions.

Avec le comité et l'équipe CMTC, je me réjouis de poursuivre avec vous, chers membres, le développement durable de Crans-Montana.

**Bruno Huggler**  
Directeur

# L'année 2023 en revue

## Développement des Offres Touristiques



### Plaine Morte: le Sentier de l'Autre Temps

Par son altitude, sa topographie, la variété de ses paysages ou son incroyable panorama, la Plaine Morte est sans nul doute un des éléments de différenciation les plus importants de Crans-Montana.

Son développement et sa mise en valeur font partie de la stratégie à long terme de Crans-Montana. Ainsi, en 2023, une nouvelle attraction a vu le jour: le Sentier de l'Autre Temps. Cette promenade permet d'explorer, en été, une partie du sommet de la Plaine Morte. Balisée par des cairns (structures de pierres empilées), elle permet de s'immerger dans un «Autre Temps» géologique, glaciologique et historique.

Une question s'impose aux visiteurs: «Le glacier de la Plaine Morte cèdera-t-il un jour sa place à un lac?» Dans un esprit poétique, ce futur lac a été nommé le «Lac Peut-Être», qui serait ainsi le premier lac de l'histoire à être baptisé avant son apparition.



### Du padel au Crans Montana Sports Center

Le centre sportif de la Moubra s'appelle désormais Crans Montana Sports Center. Attendue depuis plusieurs années, l'installation de trois terrains de padel constitue la principale nouveauté. Cette offre inédite pour un sport de raquette très en vogue, qui compte de plus en plus d'adeptes, enchantera assurément nos hôtes. Avec cette nouvelle activité, Crans-Montana fait office de pionnier puisqu'il s'agit seulement de la seconde infrastructure de padel indoor en Valais.

Le Crans Montana Sports Center a également procédé à la rénovation de deux terrains de tennis intérieurs qui disposent désormais d'une surface de dernière génération. Ils s'ajoutent aux six terrains extérieurs en terre battue.

L'offre est complétée par un mur de grimpe intérieur de 500 m<sup>2</sup> avec une soixantaine de voies ainsi qu'une zone de blocs de 150 m<sup>2</sup> avec une septantaine de voies et par des infrastructures pour jouer au badminton, au billard et au tennis de table et depuis peu au pickleball.



## Gastronomie, Agritourisme, Œnotourisme

Le dynamisme de Crans-Montana en matière de gastronomie n'est plus à prouver. Avec environ 130 restaurants ou bars, la destination offre à ses hôtes une diversité gustative extraordinaire.

Plusieurs acteurs du secteur se sont distingués en 2023:

- > **La Cave La Romaine, la Cave Le Tambourin et le Clos de Tsampéhro** (sur la vingtaine de vigneron qui compte Crans-Montana), ont été cités par le prestigieux guide Gault&Millau 2024 des 150 meilleurs vigneron suisses.
- > **L'alpage Er de Lens** (Ferme de Revouire) s'est démarqué aux Championnats du Monde de la Raclette en remportant la deuxième place.
- > **Franck Reynaud** (L'Ours) et **Yannick Crepaux** (LeMontBlanc) ont conservé leur étoile au guide Michelin 2023.
- > Pas moins de **douze restaurants** de la région de Crans-Montana ont été classés au Gault&Millau, avec un total de 172 points annoncés à la fin de l'année 2023.

En attendant la validation pour l'Etat du Valais et par la Confédération du Plan Directeur Régional Agricole (PDRA) qui ouvrira de nouvelles perspectives pour l'agritourisme à Crans-Montana, CMTC a constamment à cœur de mettre en valeur les acteurs gastronomiques, agritouristiques et œnotouristiques. Tous nos événements font ainsi la part belle aux produits du terroir, comme par exemples les « Wine & Music » durant l'été. La promotion de la gastronomie et des vins locaux fait aussi partie de notre ligne éditoriale sur les réseaux sociaux, sur notre site internet ou lors de visites de presse.



## Une destination pour les familles

Labelisée «Family Destination» depuis 2016, Crans-Montana se positionne clairement comme une destination où chaque membre de la famille trouve son bonheur.

Grâce à des événements comme Am Stram Gram, Noël ou Pâques, ou à des infrastructures comme le Snow Island, la Maison de Bibi ou le Fun Forest, Crans-Montana propose une très large palette d'activités pour les enfants.

Parmi les points forts de notre destination, il faut également citer la gratuité des remontées mécaniques jusqu'à 9 ans, les nombreuses places de jeux, le Chemin des Lanternes en hiver, Alaïa Chalet, la crèche touristique, etc. Depuis son ouverture, cette dernière connaît un vif succès et complète parfaitement l'offre famille de la destination. En outre, avec la Fondation Fleurs des Champs, CMTC a trouvé un partenaire idéal pour piloter la Maison de Bibi et organiser des animations.

Dès 2025, la Fédération suisse du tourisme ne poursuivra pas l'exploitation du label «Family Destination». Des réflexions sont en cours pour lancer un nouveau projet avec d'autres destinations touristiques. Néanmoins, Crans-Montana poursuivra quoiqu'il arrive le développement de sa stratégie famille axée sur :

- > Des infrastructures et des activités dédiées (places de jeux, Maison de Bibi, Family Forest Loop, etc.).
- > Des événements pour les enfants, comme Am Stram Gram.
- > Des tarifs abordables pour les familles, notamment grâce à la My Explorer Card.
- > Un réseau de partenaires (hôtels, restaurants, etc.) avec des services adaptés pour les familles et qui sont récompensés de leur engagement (communication, publicité, logo «recommandé par Bibi», etc.).



## Développement du bike

L'ensemble de la chaîne de prestation est au travail pour positionner Crans-Montana comme l'une de destinations phares en Suisse. Les axes de progression sont :

- > Des nouveaux parcours de VTT (déjà 275 km balisés avant l'homologation à court terme de nouveaux itinéraires et des réflexions pour une extension du réseau).
- > Un renforcement de l'offre de transport public (capacité de réservation, nouveau funiculaire, etc.).
- > Un accès facilité à la montagne (supports pour les télésièges et les télécabines).
- > Des hébergements dédiés (aujourd'hui, 9 hôtels avec la spécialisation «bike» de HotellerieSuisse). Cet aspect représente une des clés pour enraciner le VTT dans notre destination et requiert de grandes ambitions.
- > Un balisage, une signalétique et des plans améliorés.
- > Des services disponibles et bien placés (stations de lavage, sets de réparation, points de recharge pour les e-bike).
- > Des événements pour positionner la destination (Giro d'Italia et Championnats suisses de VTT en 2023, avant les WHOOP UCI Mountain Bike World Series en 2024 et les Championnats du Monde Mountain Bike UCI 2025)
- > Des campagnes de publicités spécifiques pour promouvoir Crans-Montana comme «Terre de Bike».



## **Chemin des Lanternes**

Devenu une véritable attraction, le Chemin des Lanternes enchante chaque année plusieurs dizaines de milliers de visiteurs. Certains viennent à Crans-Montana dans le but de le parcourir, alors que pour d'autres, il agrmente les soirées durant leur séjour.

Piloté par l'Association Festival Étoile Bella Lui, en collaboration avec CME et CMTC, le Chemin des Lanternes est amélioré chaque année, que ce soit en matière d'accessibilité (modification du tracé), de durabilité (installations électriques fixes) ou d'attractivité (œuvres, spectacles, etc.).

Durant l'hiver 2023/24, le Chemin des Lanternes est entré dans une nouvelle ère, avec des œuvres lumineuses inédites autour des 4 éléments qui ont enchanté le public. De plus, le Festival Étoile Bella Lui a quitté la Place du Sporting pour investir le Hameau de Mayens et y proposer de nombreux spectacles et concerts.

# Événements & Animations

Véritable marque de fabrique de Crans-Montana, les événements participent fortement à la réputation et au dynamisme de la destination. Grâce à toutes les manifestations organisées, de la plus intimiste jusqu'au grands événements internationaux, Crans-Montana accueille des visiteurs tout au long de l'année et renforce sa renommée et son attractivité.

La densité de notre calendrier événementiel est le fruit du travail de nombreux partenaires que CMTC tient à saluer et à remercier:

- > Crans-Montana Exploitation dont l'équipe menée par Jean-Yves Rey est essentielle à l'organisation de toutes les manifestations.
- > Tous les comités d'organisation qui s'investissent souvent bénévolement.
- > Les autorités et administrations communales qui délivrent les autorisations, mettent à disposition des espaces et investissent dans les infrastructures.
- > Le Centre de Secours Incendie et la police intercommunale qui collaborent avec chaque organisation pour garantir la bonne tenue des événements.

## Annoncez vos événements !

Le site internet [www.crans-montana.ch](http://www.crans-montana.ch) sert de référence pour nos visiteurs du monde entier et pour les nombreux habitants des trois communes.

Les événements présents sur le site internet de CMTC bénéficient d'une visibilité accrue sur de nombreux supports digitaux grâce à ses liaisons (application mobile, écrans routiers, écrans TV, bornes d'informations dans les rues, etc.).

C'est pourquoi nous invitons tous les organisateurs à annoncer leur(s) événement(s) via la plateforme Unity.

Si vous n'avez pas encore d'accès, merci de contacter [unity@crans-montana.ch](mailto:unity@crans-montana.ch).

## Procédures pour les demandes d'autorisations

Vous souhaitez organiser un événement ? Une autorisation communale est nécessaire.

Pour faciliter le traitement des demandes d'autorisation les communes de Crans-Montana et de Lens ont mis en place une procédure.

Ces formulaires permettent aux communes d'avoir une vue d'ensemble des événements organisés sur leur territoire, et les organisateurs peuvent ainsi se rendre compte des critères à remplir, notamment en matière de sécurité.

Pour la commune d'Icogne, les demandes d'autorisation doivent être adressées par e-mail.

Crans-Montana



Lens



Icogne [pierre.emery@icogne.ch](mailto:pierre.emery@icogne.ch)

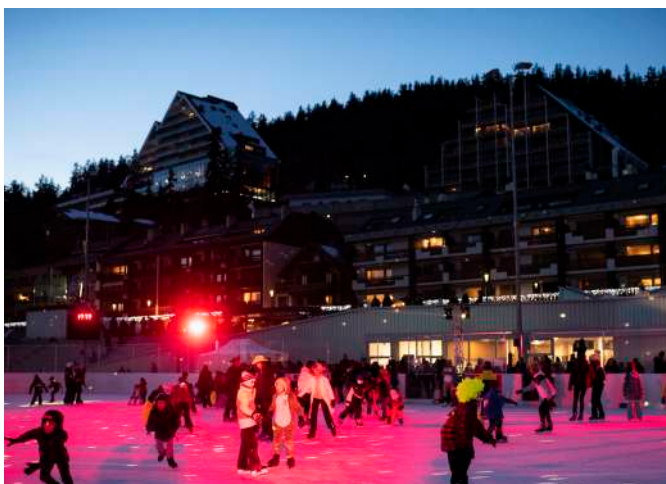
## Événements organisés par CMTC

L'équipe événements de CMTC assure l'organisation de plusieurs manifestations tout au long de l'année, tout en soutenant certains comités avec des mandats spécifiques.

Depuis de plusieurs années, CMTC s'est donné pour objectif d'organiser des événements durables en prenant des mesures concrètes, comme :

- > Travailler en priorité avec des partenaires locaux pour les infrastructures, la sécurité ou la restauration.
- > Engager des auxiliaires domiciliés dans la région.
- > Mettre en avant un maximum de produits du terroir et de vins de Crans-Montana.
- > Obliger les partenaires à utiliser de la vaisselle réutilisable.

Comme de nombreux comités d'organisation, CMTC a à cœur de montrer l'exemple!



### Discos glace

Toujours un succès, les discos glace sur la patinoire d'Ycoor assurent une animation conviviale pour les petits comme les grands. Quatre soirées givrées ont été organisées sur différents thèmes en 2023: en janvier, février et enfin en décembre.



### Pâques

La désormais traditionnelle chasse aux œufs géants a permis à de nombreuses familles de se balader dans la destination à la découverte de lieux parfois insolites avant de recevoir un carré de chocolat et guise de récompense.

Le dimanche de Pâques, plusieurs animations et ateliers de décoration d'œufs ont investi la Place Scandia durant toute la journée.

### Carnaval

En 2023, les festivités de Carnaval organisées par CMTC ont eu lieu le «mardi gras» et ont débuté par un atelier de fabrication de masques à la Bibliothèque de Crans-Montana. Ensuite, les Gugg'Dragons ont mené un cortège en musique de la Place de Charmettes jusqu'à Ycoor où un stand de grimage et un gala de patinage attendaient les enfants. La journée s'est conclue en musique avec une disco glace déguisée!



## Championnats suisses de VTT

Avec une halte de la Swiss Bike Cup pour les Championnats suisses de VTT, une nouvelle étape a été franchie dans l'organisation d'événements de bike à Crans-Montana.

En plus des titres nationaux de Cross-Country et de Short Track, cet événement a rassemblé la relève du VTT et proposé des parcours d'agilité pour les enfants. De plus, pour la première fois, des champions tels que notre ambassadrice Jolanda Neff, Mathias Flückiger ou Alessandra Keller ont découvert une partie du parcours de Cross-Country qui sera utilisée pour les Championnats du Monde Mountain Bike UCI de 2025.



## Am Stram Gram

Avec chaque année plus de visiteurs, Am Stram Gram s'est progressivement fait une place parmi les événements les plus attendus de l'été. En 2023, le thème principal était l'époque médiévale. Durant 4 jours, près de 8500 personnes, dont évidemment une majorité d'enfants, ont profité des 7 univers de jeu, 27 spectacles et 37 ateliers proposés, le tout entièrement gratuit.

Am Stram Gram fait entièrement partie de l'offre destinée aux familles, qui est au cœur de la stratégie de Crans-Montana.



## Migros Hiking Sounds

Pour la deuxième année consécutive, Crans-Montana a accueilli le Migros Hiking Sounds, un événement qui allie randonnée et musique. Durant 2 jours, des marcheurs ont pris les télécabines jusqu'à Merbé avant de rejoindre Cry d'Er à pied, où une première scène les attendait. Une seconde étape les a conduits à l'Arnouva où d'autres concerts étaient organisés. Notre ambassadeur Pat Burgener faisait notamment partie des artistes invités.



## Wine & Music

Sept vendredis de l'été, sept styles musicaux, de la raclette, des vigneron locaux et des planchettes valaisannes: le concept des Wine & Music a fait ses preuves! Grâce à une belle météo et à la fidélité de nos hôtes comme des habitants de Crans-Montana, ces apéros du vendredi ont été un franc succès!

Lors de chaque Wine & Music, des artisans locaux (deux vigneron, une boucherie et une laiterie) sont invités à proposer leurs produits.



## Fête nationale suisse

Véritable institution à Crans-Montana, la Fête nationale a été célébrée durant 2 jours, le 31 juillet et bien évidemment le 1<sup>er</sup> août. Le riche programme proposé a enchanté plusieurs dizaines de milliers de visiteurs. Fanfares, groupes folkloriques, lanceurs de drapeaux, cors des Alpes et grenadiers se sont relayés pour célébrer la Suisse.

Après le discours officiel, prononcé par le préfet du District de Sierre, Monsieur Jean-Marie Viaccoz, la soirée a été placée sous le signe de la féerie avec des bougies disposées dans les jardins et une incroyable aurore boréale au-dessus de l'Étang d'Ycoor. La magie était encore renforcée par des concerts placés sur un radeau au centre de l'étang.

La soirée du 1<sup>er</sup> août a aussi été marquée par un gigantesque spectacle de jets d'eau, lasers et lumières sur le Lac Grenon.

## Crans-Montana s'illumine

L'hiver 2023/24 a été lancé par le nouvel événement «Crans-Montana s'illumine», qui a mené plusieurs centaines de personnes de Montana à Crans pour découvrir les décorations de Noël et procéder aux premières illuminations des sapins. La soirée coïncidait aussi avec l'ouverture du Chemin des Lanternes qui inaugurait une nouvelle thématique centrée sur les 4 éléments.

## Noël











Le 24 décembre, les enfants ont pris part à une grande parade de Noël de Montana à Crans, en compagnie de talentueux artistes. Une fois arrivés, le Père Noël les attendait pour prendre la pose. Le 25 décembre, le Père Noël a retrouvé les enfants sur le Chemin des Lanternes pour prendre une photo dans un cadre authentique et féérique. Un instant magique pour beaucoup d'entre eux!



## Nouvel An

Le calendrier événementiel 2023 de CMTC s'est achevé le 31 décembre avec la fête du Nouvel An sur la Place Victoria. Près de 7000 personnes ont célébré le passage à la nouvelle année dans une ambiance festive et conviviale, en admirant un show de lumières et en dansant aux rythmes des musiques proposées par plusieurs DJs.

## Indicateurs de performance événements (organisés par CMTC)

	2022	2023	Écart 2022/2023
<b>Nbr de jours avec un/des événement/s organisé/s par CMTC</b>	38	<b>42</b>	+11% 
<b>Fête de Noël</b> - participants	3 500	<b>3 500</b>	0% 
<b>Nouvel An</b> - spectateurs	5000	<b>7 000</b>	+40% 
<b>Discos glace</b> - participants	800	<b>1 600</b>	+100% 
<b>Pâques</b> - participants	2 000	<b>2 000</b>	0% 
<b>Beach Club</b> - visiteurs	40 000	<b>39 000</b>	-3% 
<b>Migros Hiking Sounds</b> - participants	2 000	<b>690</b>	-66% 
<b>Tables Éphémères</b> - participants	525	Pas organisé	-
<b>Wine &amp; Music</b> - spectateurs	1 500	<b>3 600</b>	+140% 
<b>Festival des terrasses</b> - spectateurs	500	Pas organisé	-
<b>Fête nationale suisse</b> - spectateurs	50 000	<b>50 000</b>	0% 
<b>Am Stram Gram</b> - spectateurs	6 600	<b>8 500</b>	+29% 
<b>Enduro World Series</b> - participants	735	Pas organisé	-
<b>Championnats CH de VTT</b> - spectateurs	-	<b>3 000</b>	-

## Événements organisés par nos partenaires

Les comités d'organisation actifs à Crans-Montana ont la possibilité de solliciter le soutien financier de l'ACCM (85%) et CMTC (15%) pour leur événement. CHF 2.38 mio de subventions ont ainsi été distribués aux organisateurs dont les événements répondaient aux nombreux critères exigés.

La répartition de ces CHF 2.38 mio est décidée par:

- > CMTC/ACCM, qui attribuent des subventions pour les événements (en majorité) sportifs à l'aide d'une grille d'évaluation.
- > La fondation *Les Rencontres de Crans-Montana*, qui attribue les subventions pour les événements culturels.
- > *Crans-Montana Arts & Métiers*, qui attribue les subventions pour l'animation des rues commerçantes de la destination.

TOP  
EVENT



### Audi FIS Coupe du monde de ski alpin Dames

Malgré l'annulation d'une des deux courses prévues en raison de la météo, le week-end des Audi FIS Coupe du monde de ski alpin Dames a été particulièrement festif. La présence des meilleures skieuses du monde a, comme chaque année, suscité l'enthousiasme d'un public nombreux dans une ambiance magnifique, notamment dans la fan zone des Barzettes où CMTC coordonnait les animations.

Pour la première fois depuis la pandémie de Covid-19, les cérémonies de tirage au sort et la tant attendue tyrolienne ont à nouveau été organisées à Ycoor, enchantant de très nombreux spectateurs. Comme traditionnellement, CMTC était responsable de mener ces cérémonies et de les agrémenter de spectacles, concerts et animations.



### Crans-Montana Classics

Avec plusieurs concerts durant l'année, dont le mythique Gala du Nouvel An ou le magique concert sur le Golf Severiano Ballesteros, Crans-Montana Classics occupe une place à part dans la riche offre culturelle de Crans-Montana. L'engagement de cette association pour la musique classique est un atout de poids pour la destination!

TOP  
EVENT

## Caprices Festival

Le Caprices Festival a célébré en 2023 son 20<sup>e</sup> anniversaire! Durant 2 week-ends, le festival mondialement connu pour sa scène Modernity à Cry d'Er a proposé 3 scènes nocturnes supplémentaires: Moon, Dome et Forest. De plus, pour cette année anniversaire, Caprices a fait un clin d'œil à ses débuts en proposant une soirée d'humour avec 5 humoristes, en collaboration avec le Montreux Comedy Festival.

Désigné meilleur festival électro du monde en 2018 par les DJ Awards, le Caprices Festival anime chaque année la destination pendant 6 jours et crée de nombreuses nuitées à la fin de la saison d'hiver.

TOP  
EVENT

## Haute Route

Durant 3 jours, des cyclistes du monde entier se sont rassemblés à Crans-Montana pour partir à la découverte de quelques cols mythiques de la région. Avec plus de 200 km parcourus et plus de 7450 m de dénivelé positif, cet événement a mis en valeur notre destination et ses nombreux parcours.

## Giro d'Italia

Le 19 mai 2023, Crans-Montana a accueilli la caravane du Giro d'Italia pour l'arrivée d'une des étapes reines de la mythique boucle transalpine. Des dizaines de milliers de spectateurs étaient rassemblés le long des routes entre Le Châble et Crans-Montana, puis le lendemain pour le départ de Sierre, afin d'encourager le peloton.

Ce magnifique événement a mis en valeur nos paysages et nos routes idéales pour les cyclotouristes et a été diffusé dans le monde entier avec notamment des parts de marchés moyenne de 17% sur la RAI ou de 18% sur les chaînes suisses.

CMTC et l'ACCM faisaient partie du comité d'organisation, présidé par Nicolas Féraud, Président de la Commune de Crans-Montana.



## Ambassadors of Music

Durant le début de l'été, les Ambassadors of Music ont animé les soirées de Crans-Montana. Ces groupes de musiques composés de jeunes américains en voyage à travers l'Europe font traditionnellement une halte à Crans-Montana chaque été depuis de nombreuses années.

Ces événements permettent de faire découvrir notre destination à des jeunes qui y reviendront peut-être un jour et de créer un nombre très intéressant de nuitées hôtelières avant le début de la saison estivale.

Au total, 10 concerts ont été organisés et plus de 2700 personnes ont eu la chance de séjourner à Crans-Montana!

TOP  
EVENT

### Wildstrubel by UTMB®

Pour la 2<sup>e</sup> édition, l'ultra-trail Wildstrubel by UTMB® a frappé fort avec une nouvelle distance (70 km) qui s'est ajoutée aux 3 distances d'origine (113 km, 53 km et 26 km). Toutes les courses ont affiché complet plusieurs semaines avant l'événement!

Une nouvelle course Wild Handi-Sport s'est également ajoutée au programme. Cette course dédiée aux personnes en situation de handicap, avec ou sans fauteuil roulant, leur a permis de découvrir les plaisirs du trail et profiter de la fête. Les courses pour enfants du vendredi ont également rencontré un joli succès!

Avec 3254 participants, la manifestation a fait découvrir Crans-Montana et la beauté de ses paysages aux athlètes et leur entourage, qui ont pour la plupart passé plusieurs jours à Crans-Montana.

TOP  
EVENT

### Omega European Masters

La 76<sup>e</sup> édition de ce célèbre tournoi de golf a couronné le jeune Suédois de 23 ans, Ludvig Åberg. 53 500 spectateurs ont assisté à la compétition de ce qui reste le plus grand événement de l'année pour Crans-Montana. Hôtels complets, restaurants pleins, fêtes dans les rues, le prestigieux tournoi est un atout inestimable pour Crans-Montana.

L'importante cohorte de médias présents et la diffusion des images dans le monde entier assurent à notre destination une visibilité sans égale. Partenaire de longue date, European Tour Production, en charge de la production télévisuelle, diffuse par exemple durant tout le tournoi des capsules avec des images de Crans-Montana et de ses atouts!

TOP  
EVENT

### Cirque au Sommet

Six jours durant, le fameux festival Cirque au Sommet a émerveillé Crans-Montana avec une programmation toujours très originale de cirque contemporain. Avec des scènes dans des lieux insolites et des acrobaties aériennes, des performances théâtrales et artistiques éblouissantes, Cirque au Sommet s'est imposé comme une référence dans le panorama culturel suisse.

## Indicateurs de performance événements (organisés par nos partenaires)

	2022	2023	Écart 2022/2023
<b>Slalom nocturne</b> - spectateurs	4 000	Pas organisé	-
<b>Winter Golf Week</b> - participants	300	Annulé	-
<b>Audi FIS Coupe du monde de ski alpin Dames</b> spectateurs	30 000	<b>30 000</b>	0% →
<b>Crans-Montana Classics</b> spectateurs <small>(nbre de représentations)</small>	4 000 <sup>(15)</sup>	<b>4 853</b> <sup>(16)</sup>	+21% ↑
<b>Cirque au Sommet</b> - spectateurs	10 000	<b>8 000</b>	-20% ↓
<b>Omega European Masters</b> spectateurs	50 200	<b>53 500</b>	+7% ↑
<b>Caprices Festival</b> - spectateurs	26 000	<b>32 000</b>	+23% ↑
<b>Trail des Patrouilleurs</b> - participants	487	Annulé	-
<b>Ascension du Christ-Roi</b> - participants	611	<b>576</b>	-6% ↓
<b>Wildstrubel by UTMB®</b> - participants	2 450	<b>3 407</b>	+39% ↑

# Accueil & Information

## Disponibilité et rôle

Nos guichets de la Maison du Tourisme à Montana et de l'office du tourisme à Crans sont ouverts **tous les jours de l'année** pour accueillir et conseiller les visiteurs dans l'organisation de leur séjour.

Le département Accueil & Information est en première ligne pour répondre aux demandes de notre clientèle **au guichet, par téléphone, e-mail et via notre messagerie instantanée.**

L'équipe d'accueil joue **un rôle central pour la transmission des informations** aux clients, partenaires, ainsi qu'à la population locale.

Elle inspire et suggère des activités, prodigue des **conseils personnalisés** et concocte des programmes sur mesure.



## Le top 3 des demandes les plus fréquentes de la clientèle en hiver

Quelles sont les plus belles randonnées?

Quel est l'état des pistes et comment acheter son forfait de ski?

Comment et quand accéder au Chemin des Lanternes et comment obtenir le matériel pour sa Chasse au Trésor?

## Le top 3 des demandes les plus fréquentes de la clientèle en été

Quelles sont les plus belles randonnées?

Quels sont les avantages de la My Explorer Card et comment en bénéficier?

Comment obtenir le matériel pour la Chasse au Trésor?



## Équipe et formation

Notre équipe d'accueil est formée d'une **quinzaine de collaboratrices et collaborateurs**.

**Six membres permanents et expérimentés** assurent la qualité et la continuité du travail durant toute l'année. **Plusieurs auxiliaires**, principalement des étudiants en tourisme de la région et d'autres cantons, sont intégrés dans l'équipe durant les week-ends et les vacances scolaires.

**Des stagiaires** viennent compléter nos rangs durant les hautes saisons.

L'équipe d'accueil joue donc un **rôle formateur** très important.

**La solide cohésion** entre les employés chevronnés et les étudiants effectuant leur première expérience professionnelle fait toute la richesse de notre département.

CMTC accorde une grande importance à la **formation continue**, notamment en organisant régulièrement des visites chez nos partenaires (hébergement, fournisseurs d'activités et randonnées).

En 2023, l'accent a été mis sur la formation des collaboratrices fixes avec un coaching de deux jours sur **la gestion des réclamations et la vente d'activités**.



## Accueil et information lors d'événements

Une multitude d'événements ont eu lieu à Crans-Montana durant l'année 2023 et l'équipe d'Accueil & Information s'est chargée d'orienter les spectateurs et de répondre à leurs questions.

Nous étions présents sur le terrain lors des manifestations suivantes:

- > **Arrivée d'étape du Giro d'Italia**, le 19 mai 2023  
Gestion de la hotline pour le passage de l'événement en Valais, gestion des points d'information et formation des bénévoles, accueil des VIP.
- > **Championnats suisses de VTT**, du 2 au 4 juin 2023  
Travail au bureau des courses.
- > **Omega European Masters**, du 31 août au 3 septembre 2023  
Stand d'accueil et d'information devant notre bureau de Crans.
- > **GCC Workshop**, du 12 au 14 décembre 2023  
Accueil et accompagnement des participants.



## Information de la clientèle et des partenaires

Pour faire découvrir la diversité des possibilités offertes dans la région, nous mettons à disposition de la clientèle et des partenaires dans nos espaces d'accueil **plusieurs supports d'information imprimés et digitaux**.

Une grande variété de **documents** sont édités par CMTC dont des plans de la station, du domaine skiable et des randonnées, ainsi que des brochures et flyers d'activités et événements.

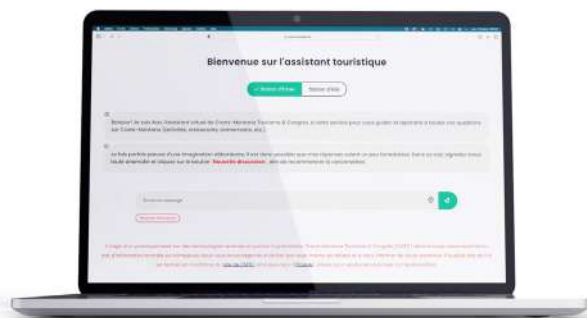
En 2023, nous avons lancé **notre dernière gamme de cartes** avec un nouveau fond de plan panoramique. 4 cartes ont déjà été transformées et adaptées :

- > les randonnées estivales et le vélo de route pour l'été,
- > les randonnées hivernales et le ski rando parc pour l'hiver.

Nos autres cartes actuelles seront unifiées avec ce nouveau fond de plan et viendront enrichir notre assortiment au fur et à mesure de leur mise à jour.

Les visiteurs peuvent également découvrir Crans-Montana de manière **interactive**, via plusieurs écrans dans nos espaces d'accueil pensés comme des centres d'inspiration.

De plus, CMTC propose toute une panoplie de services **pour informer les acteurs touristiques de la destination**: commande et livraison de brochures dans les établissements, envoi régulier de newsletters, distribution des affiches des événements, envoi de « l'information quotidienne ».



## Intelligence artificielle

CMTC a développé à l'interne un nouvel outil utilisant l'intelligence artificielle pour informer nos visiteurs. Il s'agit d'un **assistant touristique virtuel en ligne** spécialisé pour répondre aux demandes sur la destination.

Il suffit de lui **poser une question** ou de lui demander des recommandations pour débiter un voyage virtuel à travers les principales attractions de Crans-Montana, les informations utiles sur les activités, les restaurants ou les événements à ne pas manquer.

**Disponible 24h/24**, il garantit des réponses immédiates et sans attente, en français, allemand, anglais et italien.

Cette nouvelle plateforme vient compléter nos supports d'information, mais **elle ne remet pas en question le contact personnel** avec notre clientèle. Les principales forces de notre équipe d'accueil restent la convivialité et l'empathie avec nos clients, ainsi qu'une connaissance approfondie de la région. Nos collaboratrices et collaborateurs assureront également un contrôle du système et pourront prendre le relais en cas de questions complexes.

Créé et testé en 2023, l'assistant touristique virtuel est un projet pilote qui sera mis à disposition sur **notre site internet** dans le courant de l'année 2024.

Nous sommes conscients que ce système sera perfectible à ses débuts et qu'il n'aura pas réponse à toutes les questions. Mais il sera amené **à évoluer et à s'améliorer** au fur et à mesure des échanges avec les clients.



## Poursuite du partenariat avec Mammut

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, CMTC est partenaire de la marque suisse de vêtements Mammut, spécialiste des sports outdoor. **Mammut est le fournisseur officiel de CMTC** et il équipe l'ensemble des collaborateurs en représentation ou en contact avec la clientèle.

**Notre ligne aux couleurs de Crans-Montana**, ainsi que de nombreux autres articles Mammut avec le logo Crans-Montana Absolutely, sont en vente pour le public aux guichets de l'office du tourisme et dans certains magasins de sport de la destination.

**Notre partenariat avec Mammut a été signé jusqu'à fin 2024**, avec une option jusqu'à fin 2027. Nos valeurs communes, telles la fiabilité, l'innovation et le développement durable font de cette collaboration un véritable atout dans le cadre du développement de la région touristique de Crans-Montana.

## Distribution des « My Explorer Cards » au guichet

Le département Accueil & Information se charge de créer et délivrer les « My Explorer Cards » aux clients de nos espaces d'accueil s'acquittant de la taxe de séjour et de les informer sur les activités gratuites ou à prix préférentiels dont ils bénéficient.

Durant l'été 2023, les demandes au guichet concernant la « My Explorer Card » ont été importantes et **4590 cartes ont été générées par l'équipe d'accueil**, ce qui a représenté une part conséquente de son travail.

Les propriétaires de résidences secondaires ont toujours la possibilité d'obtenir leur carte de manière très simple et sans se déplacer en accédant au **portail en ligne** prévu à cet effet.

## Commercialisation

Le département Accueil & Information joue un rôle important dans la **commercialisation des produits de la destination**. Nous avons pour objectif que l'information et le conseil donnés à la clientèle débouchent sur une vente.

Dans nos espaces d'accueil, nous disposons d'un **assortiment de vêtements et d'accessoires**, ainsi que d'objets souvenirs aux couleurs de Crans-Montana. De nouveaux articles Mammout sont venus compléter notre gamme.

Nous proposons également l'achat de **billets pour des événements**, ainsi qu'un choix d'ouvrages et de cartes de randonnées.

Nos collaborateurs effectuent des **réservations d'hébergement et d'activités pour la clientèle individuelle** et gèrent les réservations de la crèche touristique Croc'Montagne.

Dans nos guichets, nous procédons au **chargement des cartes Crans-Montana Prepaid**, un moyen de paiement pratique pour régler ses achats dans 290 points de vente qui est aussi une carte de fidélité permettant, lors de chaque transaction, de collecter des points qui peuvent être convertis en valeur.

Nous offrons ainsi à notre clientèle la possibilité **d'organiser, de confirmer et de régler la totalité de son séjour** et de son programme lors de sa visite chez nous.



## Livre découverte : Où est Finya ?

Un nouvel ouvrage intitulé Wimmelbuch - Où est Finya ? est en vente dans nos guichets depuis fin novembre 2023.

Il s'agit d'un **livre découverte sans texte** destiné aux enfants qui a été édité par le Parc naturel Pfyn-Finges, avec la participation des destinations touristiques du Parc.

Il met en lumière **dix paysages exceptionnels et emblématiques** du Parc naturel: Finges, Leuk, Oberems, Sierre, Colombire, Salgesch, Turtmantal, Loèche-les-Bains, Crans-Montana et Erschmatt.

Notre destination est représentée sur deux doubles-pages avec **la station en hiver et Colombire en été**.

Les dessins ont été réalisés par Gabriel Giger, un artiste de Loèche.

Dans chaque dessin, la mascotte du Parc naturel Finya part à la rencontre de ses amis, comme Sunny à Sierre, **Bibi à Crans-Montana** ou Thermi à Loèche-les-Bains.

Les enfants peuvent s'amuser à chercher les mascottes de chaque lieu, ainsi que la famille qui s'essaie à plusieurs activités.

Cette publication est le fruit d'une **belle collaboration entre les communes touristiques du Parc**. Elle permet de renforcer notre appartenance au Parc naturel Pfyn-Finges, qui promeut plusieurs randonnées et activités sur notre territoire.



## Nouveaux plans de région

La société Brandmarkservice SA a édité un **nouveau plan de la région de Crans-Montana en version imprimée**.

Il s'agit d'une **publication commerciale privée** pour laquelle CMTC s'est chargé du contrôle du contenu.

Sa dernière mise à jour remontait à 2011. Il était donc nécessaire d'ajuster les données. C'est pourquoi CMTC, les trois communes et les principaux partenaires de la destination ont procédé à une **actualisation complète et minutieuse** des informations.

Au recto, **l'ensemble de la région** est présenté, y compris la station, les villages et une partie de la plaine. Les bisces sont particulièrement mis en valeur.

Le verso contient notamment un agrandissement du centre de Crans-Montana, le réseau des transports publics, le domaine skiable en hiver et les randonnées en été.

**Le fond de plan a également été modernisé.** Il indique l'emplacement des bâtiments officiels et des principales activités. Un répertoire des rues est aussi proposé dans la légende.

Les nouveaux plans ont été envoyés en **tout-ménage** aux habitants de la région en novembre 2023 et ils sont disponibles **gratuitement** à l'office du tourisme et dans la plupart des établissements publics.



## Destination LAB

Depuis octobre 2022, CMTC participe au Destination Lab, une plateforme lancée par la Fédération suisse du tourisme qui **met en réseau une quarantaine de destinations touristiques suisses** avec d'autres partenaires institutionnels (hautes écoles, Suisse Tourisme et Réseau des parcs suisses).

Ses domaines clés sont le **conseil aux clients** et le **développement d'offres et de produits**.

En 2023, **deux rencontres** ont eu lieu entre les participants. Baselland Tourismus a organisé le premier échange d'expériences à Arlesheim, consacré à **la durabilité**.

Des discussions sur la mobilité durable ou l'aménagement d'offres accessibles, des ateliers et des visites guidées sur place ont permis d'aborder le sujet sous différents angles et de réfléchir à des idées innovantes.

La destination du Val Poschiavo a accueilli les participants pour le deuxième événement, placé sous les thèmes de **la régionalité dans le tourisme et de l'intelligence artificielle dans l'accueil des hôtes**.

Parallèlement, plusieurs **projets pilotes** ont vu le jour durant l'année et sont menés en collaboration avec les destinations intéressées. Les sujets sont variés : information de la clientèle grâce à l'intelligence artificielle, musée en libre-service, calendrier des manifestations, gestion des points d'intérêt, nature cooking...

**Les échanges fructueux et le transfert de connaissances** entre les différentes villes et destinations des quatre coins de la Suisse font la force de ce projet. Il tente d'élaborer des solutions durables et efficaces pour le tourisme suisse.



## Présentation des parcours d'activités

Depuis 2017, Outdooractive est notre système de présentation des parcours d'activités sur [www.crans-montana.ch](http://www.crans-montana.ch). Il regroupe l'ensemble de nos suggestions de tracés homologués de :

- > Randonnée, VTT, vélo de route et trail en été,
- > Randonnée hivernale, raquettes à neige, ski de fond, trail d'hiver et ski de randonnée en hiver.

Cela représente **118 propositions en été et 36 en hiver**, qui sont également publiées sur le site [www.outdooractive.com](http://www.outdooractive.com).

Avec 50 mio de visiteurs uniques et 13 mio de profils enregistrés sur son site internet et son application, la **plateforme Outdooractive** possède une importante communauté de sportifs en Europe et dans le monde entier et garantit ainsi une visibilité accrue de nos parcours.

L'ouverture des tracés étant **mise à jour quotidiennement** et en continu, c'est un support indispensable, utilisé également par nos partenaires, pour l'information de nos clients.



# 365

jours d'ouverture  
de nos guichets  
d'information










# 64 989

clients accueillis

# 14 569

appels téléphoniques  
reçus

## Indicateurs de performance Accueil & Information

	2022	2023	Écart 2022/2023
Fréquentation espace d'accueil de Crans	14 949	<b>14 057</b>	-6% 
Fréquentation espace d'accueil de Montana	50 173	<b>50 932</b>	+2% 
<b>Fréquentation des espaces d'accueil total</b>	<b>65 122</b>	<b>64 989</b>	0% 
<b>Fréquentation journalière moyenne</b>			
Crans en haute saison	59	<b>52</b>	-12% 
Crans en basse saison	17	<b>18</b>	+6% 
Montana en haute saison	181	<b>175</b>	-3% 
Montana en basse saison	81	<b>91</b>	+12% 
<b>Chiffre d'affaires des ventes réalisées dans les espaces d'accueil</b>	45 534 <sup>(1)</sup>	<b>37 054</b>	
<b>Réclamations écrites concernant la destination</b>	91	<b>81</b>	-11% 
<b>Appels téléphoniques reçus</b>	14 122	<b>14 569</b>	+3% 

<sup>(1)</sup> Chiffre d'affaires 2022 calculé sur 14 mois.

# Marketing & Communication



Le département Marketing & Événements a notamment pour responsabilités de mettre en valeur Crans-Montana, de promouvoir la destination, d'assurer la communication avec les médias, les clients et les partenaires ou de créer des contenus (textes, photos, vidéos, brochures, cartes, etc.) pour développer les supports digitaux ou les brochures distribuées dans les bureaux d'accueil.

Chaque année, en plus du travail régulier qui suit généralement le rythme des saisons, plusieurs projets de fond sont menés afin de développer la notoriété de Crans-Montana et d'attirer un nombre croissant de visiteurs. Voici quelques exemples:

## Unity – Un intranet pour toute la destination

Chaque partenaire de la destination connaît « Unity ». Il s'agit d'un outil de gestion entièrement développé à l'interne qui sert de plateforme d'échange entre les acteurs de Crans-Montana et les supports de communication de CMTC.

Depuis Unity, tous les acteurs de Crans-Montana peuvent créer et mettre à jour leurs propres données qui apparaîtront ensuite sur le site internet et l'application mobile. De la mise en ligne d'un événement à l'actualisation des heures d'ouverture des commerces en passant par la présentation d'une activité touristique, chacun peut ainsi participer et faire sa promotion en indiquant les informations les plus justes et pertinentes pour enrichir la large palette de possibilités offertes aux hôtes de Crans-Montana.

En 2023, une refonte complète de la plateforme a été entreprise. La nouvelle version offre une expérience simplifiée pour les utilisateurs et quelques nouvelles fonctionnalités comme l'ajout des contacts de chaque société, afin de permettre à CMTC d'envoyer ses communications à tous ses partenaires, directement au(x) bon(s) collaborateur(s).

## Mettez à jour vos informations!

Vous exploitez un commerce, un restaurant ou un hôtel? Vous organisez des activités pour les touristes? Le site internet [www.crans-montana.ch](http://www.crans-montana.ch) est la vitrine de la destination, il sert de référence et doit être mis à jour en continu!

Pour cela, connectez-vous régulièrement à Unity pour actualiser les données qui vous concernent!

Si vous n'avez pas encore d'accès, contactez [unity@crans-montana.ch](mailto:unity@crans-montana.ch).



Immergez-vous dans  
la magie de l'hiver

DÉCOUVREZ CRANS-MONTANA

CRANS MONTANA   
*Absolutely*

## Campagnes de publicité

Les campagnes de publicité font partie des éléments centraux du marketing de Crans-Montana. La planification est essentielle pour maximiser les résultats d'actions qui ne sont généralement pas visibles pour les habitants et les partenaires de Crans-Montana. Notre stratégie s'appuie ainsi sur les réflexions suivantes :

- > **Choix des thématiques et définitions des messages:** En accord avec la stratégie générale de Crans-Montana, certains sujets sont choisis afin d'attirer la clientèle ciblée. Par exemple, en 2023:
  - > Durant l'hiver: le ski, les activités en famille, la nature et le panorama.
  - > Durant le printemps: le bike, la randonnée, la nature et le panorama.
  - > Durant l'été: le golf, les activités aquatiques et la «My Explorer Card».
  - > Durant l'automne: le bien-être, la randonnée, la gastronomie, le bike et la «My Explorer Card».
- > **Choix des cibles:** Grâce à la digitalisation de la publicité, nous pouvons cibler nos audiences et distiller le bon message à la bonne cible. Cela nous permet par exemple de consacrer depuis plusieurs années environ 60% de nos budgets à quelques régions de Suisse alémanique, considérées comme des marchés à haut potentiel et où notre notoriété et notre image sont encore à construire.
- > **Choix des objectifs:** Chaque campagne et chaque thématique a ses propres objectifs. En début de campagne et sur certains marchés, nous cherchons à développer ou renforcer la notoriété. Puis, pour certaines cibles, l'objectif consiste à éveiller l'intérêt du client potentiel pour Crans-Montana et à l'inciter à visiter notre site internet avant de générer des interactions avec les visiteurs. Enfin, nos objectifs tendent à convertir ces contacts en achats ou réservation, sur le shop ou grâce à la réservation d'un hébergement. Un travail de fidélisation est également effectué en incitant, par exemple, le visiteur à s'inscrire à la newsletter.
- > **Choix des canaux:** Pour assurer un ciblage le plus précis possible, les outils digitaux sont majoritairement choisis pour nos campagnes de publicité. Ensuite, en fonction des cibles, des objectifs et des messages, les canaux et les formats les plus adaptés sont sélectionnés (par exemple Google, des médias digitaux, les réseaux sociaux, etc.).
- > **Création des supports :** Qu'il s'agisse de supports vidéos ou animés, de publiportage, d'affiches ou de bannières, nous développons chaque année des centaines de contenus différents pour nos campagnes de publicité, souvent effectuées en 4 langues.



Jolanda Neff



Tiffany Arafi



Luca Aerni



Pat Burgener



Aurélien Coubès

## Ambassadeurs de la destination

Depuis longtemps, Crans-Montana s'appuie sur des ambassadeurs, souvent des sportifs renommés qui ont une forte attache avec la destination, pour la promotion de ses produits touristiques stratégiques.

En 2023, une championne de VTT parmi les plus connues en Suisse a rejoint la famille de Crans-Montana: Jolanda Neff ! Championne olympique de Cross-Country, multiple championne de Suisse et du monde et vainqueur du classement général de la Coupe du monde à 3 reprises, l'athlète compte 483 000 followers sur Instagram 315 000 sur Facebook. Grâce à son aura, Jolanda permet de promouvoir le bike à Crans-Montana et les Championnats du Monde de VTT 2025.

En 2023, Crans-Montana a accueilli une seconde nouvelle ambassadrice, Tiffany Arafi. Membre du Golf-Club Crans-sur-Sierre et triple championne suisse amateur, la jeune femme de 23 ans a grandi à Crans-Montana, avant de prendre le chemin des États-Unis pour y poursuivre sa formation en sport-études. Elle contribue désormais à la promotion du golf à Crans-Montana.

Ces deux nouveaux partenariats s'ajoutent aux collaborations de longue date avec Luca Aerni (ski alpin), Pat Burgener (snowboard freestyle) et Aurélien Coubès (ski freestyle).

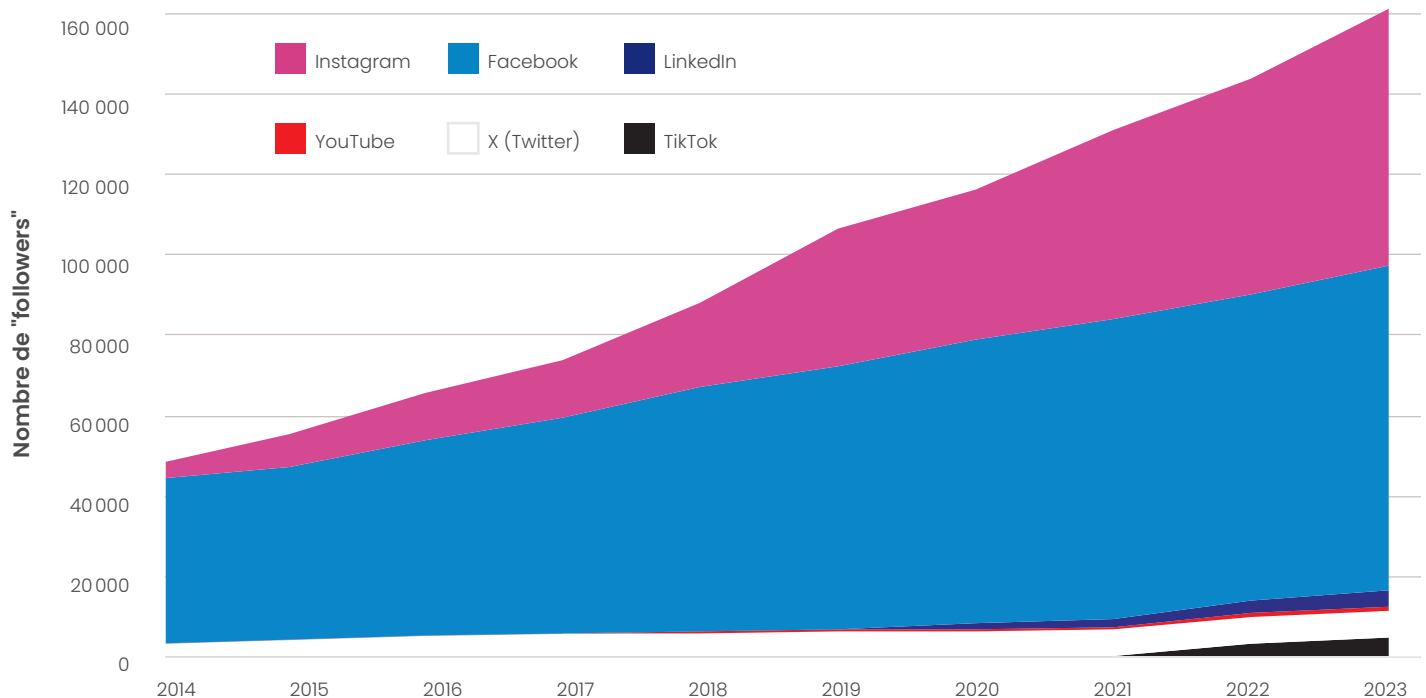
## Réseaux sociaux

Soutenus par une grande diversité de contenus et notamment un nombre grandissant de vidéos, nos réseaux sociaux ont poursuivi leur croissance en 2023. Nos communautés sur Instagram (+20.3%), sur LinkedIn (+38.6%) et sur TikTok (+38.2%) sont par exemple en forte hausse.

Ces excellents résultats, sont les fruits d'un intense travail de ciblage (chaque réseau a son audience et doit disposer d'un contenu adapté) et d'une recherche constante d'originalité et de diversité dans les publications. Les réseaux sociaux nous permettent de tisser des liens forts avec nos followers et de promouvoir Crans-Montana au quotidien. Ainsi :

- > **Instagram** est notre réseau cible puisqu'il nous permet de partager notre magnifique panorama avec toutes les générations. C'est un outil très utile pour inspirer mais aussi échanger avec nos visiteurs ainsi que les informer.
- > **Facebook** reste, malgré des prévisions de déclin, un réseau très important et notre communauté poursuit sa croissance. Les annonces des événements, des suggestions d'activités ou des liens vers le site internet nous permettent d'interagir avec nos « followers ».
- > **YouTube** reste le réseau social par excellence pour les vidéos. Il est à la fois un outil pour afficher nos plus belles vidéos mais aussi pour apporter du contenu à notre site internet.
- > **TikTok** occupe depuis un an une place importante dans notre stratégie de communication, notamment pour promouvoir Crans-Montana auprès des plus jeunes, grâce à de courtes mais percutantes vidéos.
- > **LinkedIn** nous permet de transmettre des messages plus institutionnels, de soutenir le recrutement de personnel, de relayer des succès, ou de parler aux entreprises pour les encourager à choisir Crans-Montana comme destination pour un congrès ou un « team-building ».
- > **X (ex-Twitter)** est prioritairement utilisé pour communiquer avec les partenaires commerciaux, les journalistes et la clientèle étrangère.

## Communauté de Crans-Montana sur les réseaux sociaux



## Mais encore...

De nombreux autres axes de travail participent au rayonnement de Crans-Montana :

- > **Médias et relations publiques**, pour promouvoir les attraits touristiques de Crans-Montana dans les médias et défendre l'image d'une destination innovante et dynamique. Grâce à une nouvelle agence partenaire, principalement pour la Suisse alémanique, une nouvelle dynamique s'est installée en 2023.
- > **Séjours d'influence**, pour augmenter la présence de Crans-Montana sur les réseaux et profiter de l'aura de personnalités qui agissent directement sur les choix de voyage de clients potentiels.
- > **Mailings et newsletters**, pour rester en contact avec nos visiteurs, les inspirer et les inciter à planifier leur prochain séjour à Crans-Montana. Grâce à notre eCRM, nous développons des envois hebdomadaires et mensuels ciblés.
- > **Articles de blog**, pour inspirer les visiteurs de notre site internet et les conseiller sur leur futur séjour à Crans-Montana.
- > **Application mobile**, pour rester en permanence en contact avec nos hôtes, donner un accès facile et direct aux informations pratiques, ainsi qu'appuyer quelques messages clés grâce aux notifications.
- > **Sponsoring**, pour développer la notoriété de la « marque Crans-Montana ». Des partenariats avec notamment le Servette FC, Grasshopper ou le FC Sion nous offrent une visibilité auprès de leur public et dans des régions clés.
- > **Canal TV et écrans**, pour la promotion et l'information locale. Le graphisme et les contenus ont été entièrement revus en 2023.
- > **Plans et brochures**, qui demeurent un outil important d'information. Ils sont à disposition, gratuitement dans nos bureaux d'accueil et dans les commerces partenaires. En 2023, un nouveau « fond de carte » a été développé pour moderniser et améliorer la clarté de nos plans.
- > **Photos, vidéos, image de marque**, pour alimenter nos réseaux sociaux, notre site internet, les supports imprimés et les différents écrans répartis dans la destination. Pour les réseaux sociaux, un accent particulier est mis sur la création de petits clips, qui sont désormais les contenus les plus populaires.
- > **Médias locaux**, notamment *L'Info* et *La Vie à Crans-Montana* pour relayer des informations auprès des hôtes, des partenaires et des habitants de Crans-Montana, Lens et Icogne.




















## Indicateurs de performance Marketing & Communication

	2022	2023	Écart 2022/2023
<b>Réseaux sociaux</b>			
Facebook: nombre de fans	76 391	<b>80 572</b>	+5% 
X (Twitter): nombre de followers	6 378	<b>6 440</b>	+1% 
LinkedIn: nombre d'abonnés	3 137	<b>4 408</b>	+41% 
Instagram: nombre d'abonnés	53 554	<b>64 213</b>	+20% 
TikTok: nombre d'abonnés	3 419	<b>4 695</b>	+37% 
Vidéos: nombre de minutes visionnées sur YouTube et Facebook	83 502 <sup>(1)</sup>	<b>242 700</b>	+191% 
<b>Internet</b>			
Site internet: pages vues	5 327 940	<b>5 064 941</b>	-5% 
Site internet: nouveaux utilisateurs	1 049 400	<b>1 185 768</b>	+3% 
Site internet: sessions	1 982 828	<b>2 366 626</b>	+13% 
Application mobile: page vues	1 157 328	Pas de données <sup>(2)</sup>	-

<sup>(1)</sup> Pas de campagne de promotion sur ce canal en 2022

<sup>(2)</sup> Changement dans le traitement des données par Google Analytics

**Indicateurs de performance Marketing & Communication – Suite**

	2022	2023	Écart 2022/2023
<b>Marketing direct</b>			
E-CRM: clients gérés	295 538	<b>333 408</b>	+13% 
Newsletters	12	<b>12</b>	0 
Newsletters livrées (moy. mensuelle)	71 267	<b>68 249</b>	-4% 
Newsletters - ouvertures uniques	30%	<b>33%</b>	11% 
Newsletters - clics	5%	<b>5%</b>	-9% 
Mailings thématiques	11	<b>4</b>	-64% 
Mailings thématiques livrés (total)	99 901	<b>86 758</b>	-13% 
Mailings thématiques - ouvertures uniques	38%	<b>36%</b>	-4% 
Mailings thématiques - clics	12%	<b>11%</b>	-5% 
Carte postale hebdo. - abonnés	1 856	<b>2 112</b>	+14% 
Carte postale hebdo. - ouvertures uniques	68%	<b>66%</b>	-4% 
Carte postale hebdo. - clics	17%	<b>16%</b>	-8% 
<b>Relations publiques</b>			
Communiqués de presse	22	<b>16</b>	-27% 
Articles dans la presse suisse	1 380	<b>1 922</b>	+39% 
Nombre de médias suisses venus en voyage de presse	5	<b>3</b>	-40% 
Nombre de séjours d'influenceurs/euses suisse	13	<b>14</b>	+8% 
<b>Print</b>			
Brochures imprimées (moodmaking, plan des pistes, calendrier des événements, etc.)	227 065	<b>206 250</b>	-9% 

# Vente, Marchés & Réservations

## Notre mission

La mission de CMTC sur les différents marchés est :

- > Renforcer la notoriété de Crans-Montana auprès des journalistes, des voyageurs et des clients finaux.
- > Susciter l'envie de passer des vacances à Crans-Montana.
- > Identifier et conclure des opportunités commerciales.
- > Apporter une réelle valeur ajoutée pour tous les acteurs touristiques de Crans-Montana.
- > Générer des nuitées et du chiffre d'affaires dans les périodes en dehors de la haute saison.

Pour toutes nos activités nous évaluons les opportunités de collaboration avec Suisse Tourisme (ST), Valais/Wallis Promotion (VWP) et Best of the Alps (BOTA).

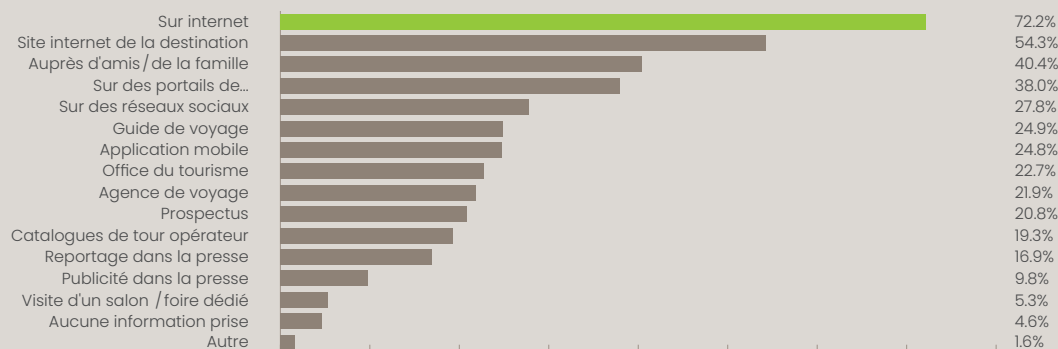
## L'inspiration : le développement de la notoriété sur les marchés étrangers

### Développement de la notoriété par l'inspiration, la révolution digitale

Pour retenir l'attention des voyageurs potentiels et renforcer la réputation de Crans-Montana sur nos marchés clés, nous faisons la promotion des thèmes qui nous sont stratégiques en combinant des **approches traditionnelles** mais aussi **numériques**. Les collaborations avec les médias traditionnels tels que la télévision, la radio et la presse écrite permettent d'inspirer avec un message perçu comme fiable et neutre. Les générations Millénials et Gen Z préfèrent le côté immersif des **réseaux sociaux** tels que Instagram, YouTube et depuis quelques années, TikTok, devenue une plateforme d'inspiration populaire. Le temps passé par ce public à « scroller » sur ces plateformes font qu'ils sont, aujourd'hui, des outils indispensables et d'une très bonne efficacité.

Dans le but de maximiser nos efforts marketing digitaux, il est essentiel que les contenus de ces supports soient en adéquation avec ceux de notre site internet. Cette cohérence implique une intégration harmonieuse de ces divers canaux numériques vers notre site, afin de créer une expérience fluide et engageante pour notre public cible. En alignant nos messages, nos visuels et nos appels à l'action, nous renforçons la reconnaissance de notre marque, stimulons l'engagement des utilisateurs et augmentons le trafic vers notre site web, ce qui contribue à accroître notre visibilité et notre impact sur les marchés.

Les sources d'inspiration et d'information pour organiser un voyage ou une excursion.



HES-SO: Vers une transition numérique inclusive dans le tourisme/Prof Roland Schegg avril 2024

## Les axes pour accroître la notoriété de Crans-Montana sur les marchés

	JOURNALISTES	INFLUENCEURS	CAMPAGNES DIGITALES
<b>Notre message</b>		> Produits stratégiques > Tourisme 4 saisons	> Evénements > Nouveautés
<b>Moyens</b>	> Newsletters > Evénements média > Visites de rédaction > Séjours à Crans-Montana	> Newsletters > Evénements média > Agences spécialisées > Outil de sélection > Séjours à Crans-Montana	> Campagne réseaux sociaux > Publicité ciblée Google
<b>Cibles</b>	> Journaux quotidiens, magazines loisirs, féminins, lifestyle, business, mais aussi TV, podcast, radio. > Tous ces supports offrent aussi la lecture des contenus en ligne.	> Profil tourisme, luxe, ski, bike, famille > Sélection par l'audience, nombre de followers, taux d'interaction de l'audience.	> Géographiques, recherche de mots pertinents, intérêts similaires, thèmes compatibles, > Audience du média

### Inspirer pour créer de la notoriété : créateurs de contenu, influenceurs et bloggeurs

Les Travel Bloggeurs **spécialisés** ainsi que les **micro-influenceurs** permettent une nouvelle forme de visibilité. Cette branche de média se professionnalise et légifère constamment, ce qui en fait aujourd'hui un partenaire fiable. Leurs canaux de communication sont variés et leurs contenus se véhiculent sur les réseaux sociaux (2 à 3 canaux) et sur les blogs.

Les **nouveaux thèmes** abordés sont le tourisme « expérientiel », les dernières nouveautés, les activités insolites, la durabilité et l'authenticité.

### Répartition des relations entre les différents médias :

> Presse écrite, online, TV et radio: 65%

> Influenceurs, bloggeurs: 35%

Bien que la diversification des actions sur les différents types de médias soit importante, il est essentiel de tenir compte de la force du relationnel et de la fidélisation des contacts sur le long terme.

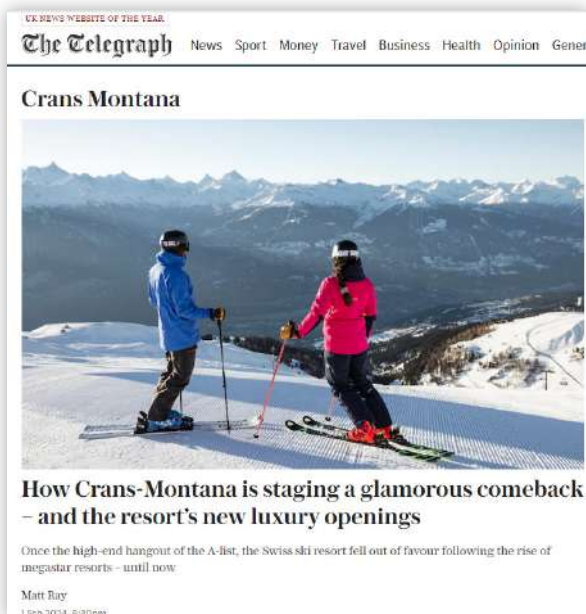
**Nouvelle tendance:** Le « ciné-tourisme » et « tourisme de séries » devient également un secteur important en termes de retombées médiatiques. De nombreux voyageurs déterminent progressivement leur destination de séjours en fonction des émissions, films ou encore séries qu'ils ont pu regarder.

Dès fin 2022, Expedia inscrivait le ciné-tourisme comme l'une des tendances majeures dans son rapport sur les tendances touristiques de 2023. Quelques chiffres à l'appui: les documentaires, films et séries en streaming constitueraient même la deuxième source d'inspiration pour partir en voyage (20 %), devant les réseaux sociaux (13 %).

A ce titre la Valais film commission joue un rôle important pour le développement de l'image de Crans-Montana comme lieu de tournage. CMTC soutient la mission de la commission en inventoriant les lieux de tournage et en proposant des solutions sur mesure pour répondre aux besoins des productions. [www.valaisfilmcommission.ch](http://www.valaisfilmcommission.ch).

## Types de médias privilégiés par CMTC

- > Presse écrite
- > Médias en ligne
- > Travel Bloggeurs
- > Influenceurs
- > TV et Radios



## Évolution de la notoriété

- > Réseaux sociaux au niveau des internautes étrangers.
- > Site internet ; nombre de visites depuis les marchés étrangers.

## Axes de promotion sur les médias étrangers par CMTC

- > Visites de presse: tous les marchés
- > Conférences de presse: Italie, UK
- > Salons médias: France, UK
- > Visites de rédactions: Italie, France, UK, Allemagne
- > Networking Events: Belgique
- > Newsletters médias
- > Collaborations agences de presse: CMTC collabore avec des agences de presse sur quatre marchés: le Royaume Uni, l'Italie, l'Allemagne et le Benelux. Par leurs réseaux et leurs activités au quotidien avec les rédactions et les journalistes, nous gagnons en visibilité et en opportunités de publications. L'échange d'informations stratégiques sur les tendances est un input précieux pour mieux comprendre le marché.



Conférence de presse à Milan

## L'information

Qu'il s'agisse d'un message sur les médias sociaux, d'une discussion en famille ou d'une promotion en ligne intrigante, l'inspiration pour un voyage peut survenir n'importe quand et n'importe où. Pourtant, après ce premier point d'inspiration, il est encore possible d'influencer les décisions des voyageurs. Nous livrons des contenus inspirationnels et informatifs à travers la publicité, les médias sociaux et d'autres canaux afin d'influencer les voyageurs tout au long de leur parcours d'achat. Les voyageurs utilisent de multiples ressources tout au long de leur démarche, il est donc essentiel de se montrer au-delà des canaux appartenant à notre marque. Les voyageurs consomment beaucoup de contenus sur les voyages: 141 pages et 303 minutes avant la réservation, selon l'étude «Path 2 purchase» publiée par Expedia media group en décembre 2023. Les partenariats et les relais sont des sources d'informations utiles.

### Une promotion efficace est digitale

Chacun d'entre nous utilisons les **moteurs de recherche** de nombreuses fois dans une journée. Ainsi, nous devons sans cesse être visibles pour communiquer nos messages grâce au SEO (Search Engine Optimization) mais aussi aux **campagnes digitales** qui permettent d'atteindre les profils susceptibles de devenir nos clients. Les contenus tels que les blogs, d'influenceurs mais aussi des articles de médias classiques, tout est digital et accessible partout depuis un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur portable.

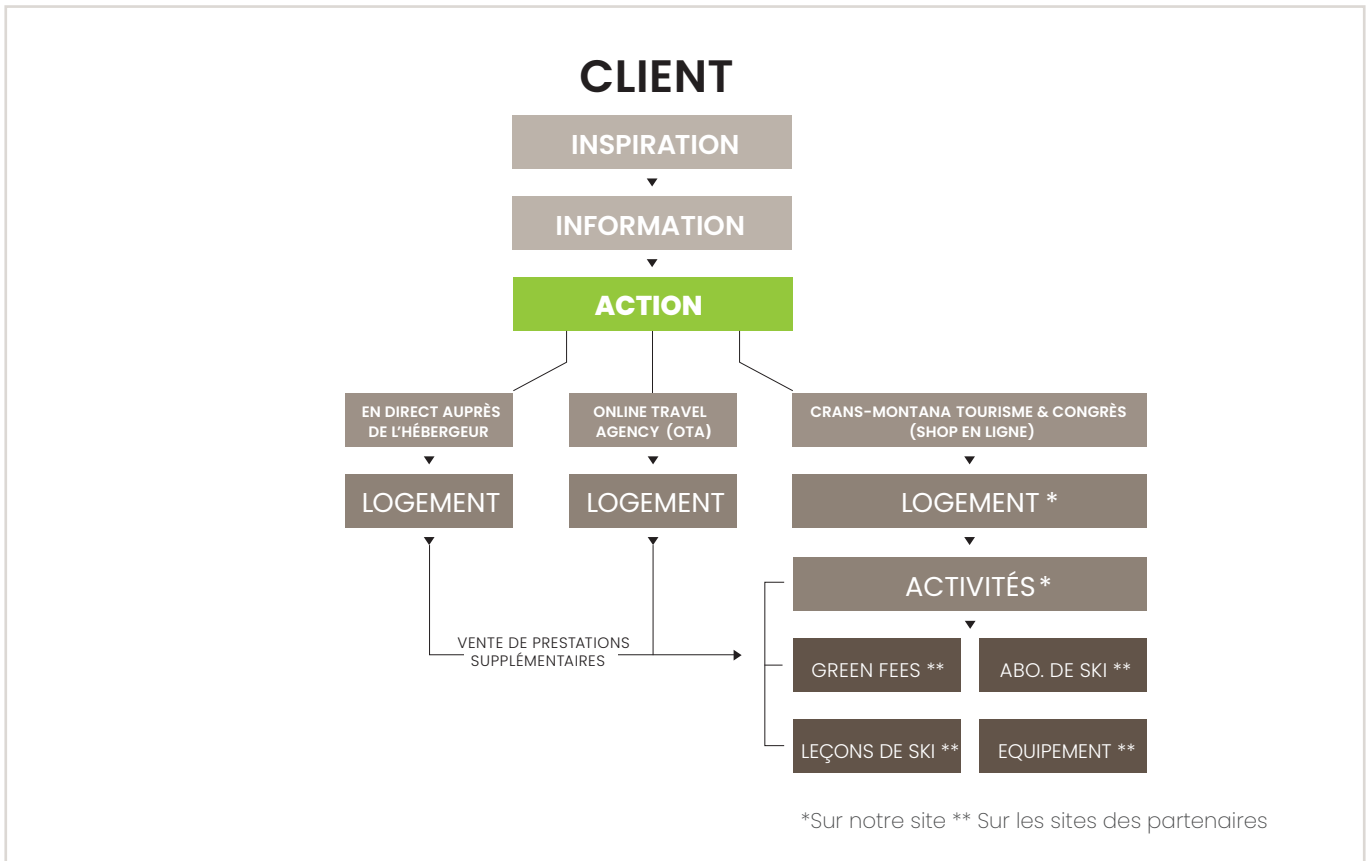
#### Vivre et voyager à l'ère numérique

Sources d'information sur les voyages par âge	Moins de 30	De 30 à 39	De 40 à 49	De 50 à 59	De 60 à 69	70 et plus	Total
Sur internet	68.2%	69.3%	72.3%	72.8%	74.9%	75.2%	72.1%
Site internet de la destination	55.3%	54.6%	53.8%	51.9%	55.4%	56.0%	54.3%
Auprès d'amis / de la famille	48.5%	41.7%	42.8%	39.8%	34.9%	35.8%	40.5%
Sur des portails de réservations (Booking, Tripadvisor, etc)	40.2%	44.2%	37.0%	39.3%	37.7%	25.7%	38.0%
Sur des réseaux sociaux	55.3%	42.3%	30.6%	23.8%	9.7%	5.5%	27.9%
Guide de voyage	26.5%	25.8%	20.8%	23.8%	26.3%	27.5%	24.8%
Application mobile	32.6%	35.0%	28.3%	18.0%	21.1%	12.8%	24.7%
Office du tourisme (visite ou téléphone)	14.4%	19.6%	22.0%	21.8%	29.7%	29.4%	22.8%
Agences de voyage	25.0%	23.3%	18.5%	21.4%	18.9%	27.5%	21.9%
Prospectus	14.4%	14.1%	14.5%	19.9%	31.4%	33.9%	20.9%
Catalogues de tour opérateur	15.2%	13.5%	16.2%	18.9%	21.1%	35.8%	19.3%
Reportage dans la presse	13.6%	12.3%	17.3%	20.4%	18.9%	16.5%	16.8%
Publicité dans la presse	11.4%	8.6%	8.7%	12.6%	9.1%	7.3%	9.8%
Visite d'un salon / foire dédiée aux voyages	6.1%	1.8%	4.0%	6.8%	5.7%	7.3%	5.2%
Aucune information prise	3.0%	1.8%	4.6%	6.3%	5.7%	5.5%	4.6%
Autre	1.5%	0.6%	1.2%	1.0%	1.7%	4.6%	1.6%

Crédit: Imboden, Allemand & Schegg 2022



## L'action, la réservation



Après avoir été inspiré et informé, le client doit pouvoir **réserver** de la manière la plus simple et efficace possible. Avec la digitalisation le client trouve Crans-Montana sur tous les canaux: les OTA (Online Travel Agencies), (Booking.com, Hotels.com, AirBnB, Kayak, Expedia, Ebookers), les wholesalers (STC, Hotel-Beds, TBO) mais ce que nous souhaitons le plus, c'est de faciliter la **réservation directe**: la réservation sur le site de nos membres mais aussi sur le shop de la destination. Ainsi nous donnons l'opportunité aux clients de réserver aux **meilleures conditions** tout ce dont ils ont besoin pour leur séjour.

L'étude sur la distribution dans l'hôtellerie suisse réalisée par l'Hôtellerie Suisse - HES-SO Valais Wallis, parue en avril 2023, montre qu'en 2022, **59.6% des nuitées hôtelières en Suisse proviennent de canaux directs**. Cela inclut la réservation par le module de réservation du site de l'hôtel mais aussi les méthodes classiques (téléphone, courriel).

La digitalisation se poursuit. **48,4 % des nuitées** générées en temps réel le sont par des canaux en ligne (Online Travel Agency (OTA), Internet Booking Engine des hôtels, IBE, GDS, CRS des chaînes hôtelières, réseaux sociaux), soit 5 points de plus qu'en 2021. Malgré un léger recul, la part des **OTA génèrent encore 27%** des nuitées hôtelières en Suisse. La suppression de la clause de parité permet aux hôtels d'être plus attractifs sur leur site que sur les OTA. Le consommateur s'habitue à réserver directement auprès de l'hôtel.

## Shop Crans-Montana : la vente directe aux clients

### Hébergements

Notre shop Crans-Montana rend accessible pour les clients toutes les disponibilités de nos hôtels mais aussi de nos agences de locations et les Bed and Breakfast. Réserver un logement n'a jamais été aussi simple et rapide pour nos clients.

Le chiffre d'affaires généré en 2023 chez nos membres est de CHF 1 109 860.

### Activités

Le «Shop Crans-Montana» en ligne sur notre site est le rendez-vous privilégié pour réserver en quelques clics des activités ou des expériences qui feront le succès d'un séjour.

En 2023 c'est:

- > **56** produits réservables en ligne
- > **1029** réservations faites sur notre site

### Les 6 thèmes d'activités proposés sur le Shop de Crans-Montana



De l'aventure en plein air



Des expériences culinaires



Des découvertes familiales



De l'adrénaline



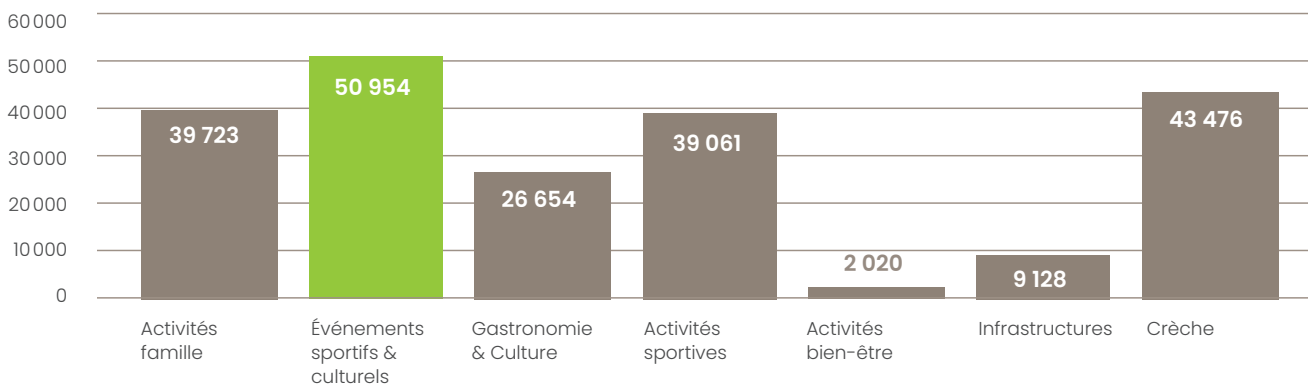
Du bien-être



De la culture

## Vente par type d'activité

Chiffre d'affaires CHF



## Un module de réservation pour nos membres: UPSALE ET CROSS SALE

CMTC offre à ses partenaires hôteliers un module de réservation performant qui leur permet de réserver en quelques clics une activité pour leurs clients.

**UPSALE:** L'hébergeur envoie, avec la confirmation de réservation et le message de bienvenue quelques jours avant le séjour, le lien vers le shop à ses clients pour les encourager à préparer leur séjour en profitant des activités attractives qu'ils peuvent réserver sur le shop de la destination. Cette proposition anime la perspective du séjour.

**CROSS SALE:** Pendant le séjour l'hébergeur réserve pour son client des activités. Ce service, d'habitude attribué au concierge, a démontré ses qualités pour fidéliser le client.

## Une opportunité pour nos partenaires!

Vous aussi, devenez fournisseur d'activités ou d'expériences réservables sur notre site en contactant notre responsable Flavien Rappo:

> [flavien.rappo@crans-montana.ch](mailto:flavien.rappo@crans-montana.ch)  
> +41 27 485 04 41

## Indicateurs de performance du Shop Crans-Montana en 2023\*

	CA total	CA hébergements	Nuitées	CA activités	Nbre réservations	CA par le congrès
2023	1 359 724	1 109 860	7 476	211 148	1 029	38 716
2022	2 100 694	1 911 015	13 514	140 358	1 102	49 321

\* Le chiffre d'affaires du shop Crans-Montana comprend les revenus générés au nom et pour le compte des partenaires/prestataires. Seules les commissions impactent notre compte de pertes et profits.

## LES MARCHÉS ÉTRANGERS

CMTC priorise son action sur les marchés européens de proximité:

- > Allemagne
- > Belgique, Pays-Bas, Luxembourg
- > France
- > Italie
- > Royaume-Uni

Et sur quelques marchés lointains, pour lesquels il y a une véritable adéquation entre les intérêts des clients et l'offre de Crans-Montana:

- > Amérique du nord
- > Pays du Golfe
- > Brésil

Pour pénétrer efficacement un marché, il est nécessaire d'y concentrer suffisamment de ressources autant financières qu'humaines sur le long terme. En fonction de nos budgets, un choix est fait. Toutes nos démarches suivent une stratégie claire dans le but d'obtenir le meilleur résultat de fréquentation.

### Une stratégie adaptée à chaque marché

Notre travail sur les marchés suit une stratégie précise. Chaque marché est approché en fonction d'un public cible en adéquation avec nos produits stratégiques.

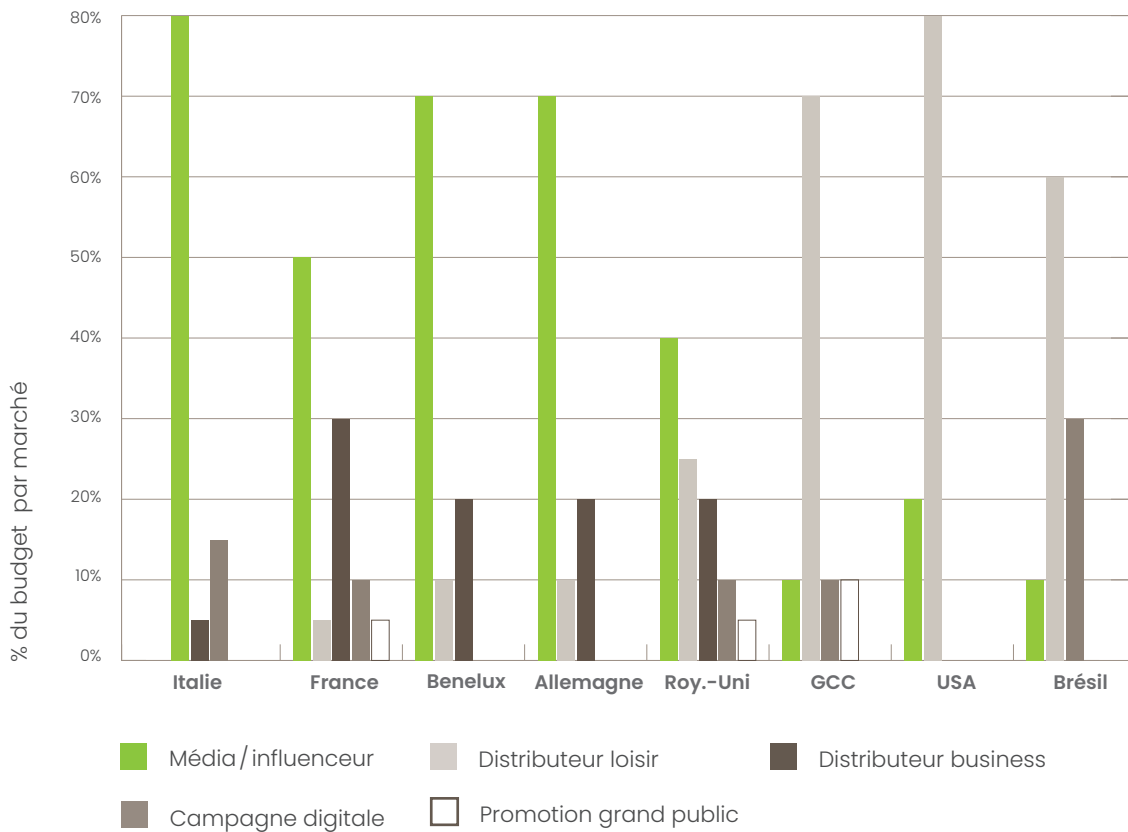
	 <b>Snow Lover</b>	 <b>Snow Sports Enthusiast</b>	 <b>Family</b>	 <b>Nature Lover</b>	 <b>Outdoor Enthusiast</b>	 <b>Luxury Traveller</b>	 <b>MICE Groupes Loisir</b>	
	<b>Produits stratégiques Crans-Montana liés</b>	<b>Ski Adrénaline</b>	<b>Famille Gastronomie &amp; Agritourisme</b>	<b>Durabilité Panorama</b>	<b>Bike Golf Trail &amp; Randonnées Adrénaline</b>	<b>Lifestyle Gastronomie &amp; Agritourisme Culture</b>	<b>Tourisme d'affaire</b>	
	<b>Exemples</b>	<b>Randonnées hivernales ; Hameau de Colombire ; Panorama ; Activités neige ; Chemin des Lanternes</b>	<b>Domaine skiable ; Snow Parc ; Rando Parc</b>	<b>Chemin des Lanternes ; Snow Island ; Amstramgram ; Alaia Group</b>	<b>Panorama ; Hameau de Colombire et alpages ; Lacs de montagne</b>	<b>Randonnées estivales ; Bike Trail</b>	<b>Rue du Prado ; Hôtellerie 5* ; Restaurants gastronomiques ; Galeries et centres d'art</b>	<b>CCLR ; Hôtels séminaires ; Lieux événementiels</b>
<b>Marchés européens</b>	<b>Allemagne</b>	X	X		X	X	X	
	<b>Benelux</b>	X	X		X	X	X	
	<b>France</b>	X	X	X	X	X	X	
	<b>Italie</b>	X	X		X	X		
	<b>Royaume Uni</b>	X	X	X		X	X	
	<b>SUISSE</b>	X	X	X	X	X	X	
<b>Marchés lointains</b>	<b>Amérique du nord</b>		X		X	X	X	
	<b>GCC</b>			X	X	X		
	<b>Brésil</b>	X	X		X	X		

## Les activités sur les marchés

### La Distribution: la digitalisation remplace les canaux traditionnels

Les prescripteurs classiques que sont les agences de voyages et tour-opérateurs restent des relais très importants sur certains marchés. En effet, si un voyageur italien ou français n'aura pas besoin de solliciter une agence de voyage pour organiser son séjour à Crans-Montana, il en est tout autrement pour les marchés lointains et même pour le Royaume-Uni qui réserve encore beaucoup par des agences spécialisées ski ou golf par exemple. Ainsi, nous maintenons notre réseau partout où cela est pertinent; **275 contacts en 2023**. Grâce à ce travail, ces grandes agences participent à notre notoriété et conseillent les clients de choisir Crans-Montana.

### Répartition des activités par marché



Ces métiers s'adaptent aussi à la **digitalisation**. Les agences digitalisent leurs offres et tendent à permettre à leurs clients de réserver leurs séjours en ligne.

Les grands tour-opérateurs ne font pas exception. Les «**bed banks**» fournissent aux agences des prix compétitifs d'hôtels partout dans le monde.

## Quelques exemples de notre activité B2B en 2023:



**Switzerland Travel Mart 2023 à Genève:** 400 agences mondiales ont été invitées pour rencontrer les acteurs suisses du tourisme. CMTC était présent avec 5 partenaires. Le networking est aussi très porteur. **240 rendez-vous sur 2 jours.**



**Swiss Travel Expérience Brésil:** 3 villes visitées au Brésil en 5 jours, pour présenter Crans-Montana aux responsables de produits des plus productives agences du pays. 3 événements avec des influenceurs et leader d'opinions. **193 contacts.**



**Fam trips à Crans-Montana:** inviter les agences sur place permet à l'agent de voyage de bien comprendre notre proposition et surtout de pouvoir la vendre en toute confiance. **24 séjours** individuels et en groupe accueillis en 2023.



**Sales calls en Arabie Saoudite:** tournée d'une semaine dans 5 villes du pays pour rencontrer les équipes de ventes de nos meilleurs prescripteurs. Plus de 30 agences visitées

## Prospection active d'opportunités d'affaires

L'objectif de l'équipe vente de CMTC est de rechercher les opportunités d'affaires qui pourraient venir à Crans-Montana sur les périodes où nos partenaires ont de la capacité disponible.

### Notre objectif

- > Positionner Crans-Montana comme destination MICE et Loisirs qui compte auprès de la clientèle business et des groupes loisirs en Suisse et en Europe (Allemagne, Benelux, France et UK).
- > Prolonger les saisons et réduire les périodes « creuses » en apportant de la plus-value.
- > Être reconnu pour la qualité et l'efficacité du soutien aux organisateurs.



### Nos marchés prioritaires MICE

- Priorité 1
- Priorité 2
- Priorité 3

### Notre service

- > L'analyse de leurs besoins
- > La recherche de disponibilité et tarifs
- > La mise en contact avec les prestataires compétents
- > La réservation des contingents de chambres
- > L'organisation d'activités annexes, repas, transferts, visites.



### Le profil cible de nos clients

- > Affinité avec notre offre
- > Intérêt pour nos périodes plus creuses
- > Entreprises, groupes Loisirs et agences événementielles



### Les raisons de notre succès

- > Notre rapidité de réponse
- > La connaissance du terrain
- > Des conseils avisés
- > Des offres personnalisées
- > Un suivi efficace des clients



### Nos outils

- > Un contact direct et neutre
- > Workshops / sales calls / webinaires
- > Switzerland Conventions Incentive Bureau (SCIB)
- > Rencontres lors d'événements de networking
- > Campagnes digitales ciblées
- > Mailings à notre base de données CRM
- > Publications professionnelles
- > IA, moteurs de recherche

**Notre mission** est de remplir les périodes les moins demandées par les clients individuels. Dans ce but, CMTC **recherche proactivement des opportunités qui correspondent à nos besoins.**

Démarcher des organisateurs d'évènements récurrents, créer l'intérêt pour Crans-Montana, trouver des solutions pour convaincre les décideurs est une priorité pour nos équipes. Ce travail de vente active est guidé par les exigences de nos partenaires.

Notre «**Module groupe**» un outil efficace pour gérer les demandes. Cet outil nous permet de communiquer rapidement les besoins précis du client à nos partenaires et de répondre aux clients avec une offre concrète. La rapidité de notre réponse et un facteur décisif pour gagner la réservation.

**La réactivité des partenaires est essentielle** pour réaliser l'offre la plus complète et gagner la confiance des organisateurs.



# CHF 1 310 000

Retombées économiques

**188**

Dossiers traités

**69**

Confirmations

**37%**

Taux de réussite 37%



**City Ski Championship**

170 participants  
4 jours hors saison  
Retombées: CHF 400 000



**Ski club canadien**












38 participants  
5 jours hors saison  
Retombées: CHF 60 000



**GCC workshop à Crans-Montana décembre 2023**

85 agences des 6 pays du golfe ont été invitées à Crans-Montana. L'organisation de ce workshop avait pour objectif de faire découvrir nos merveilleux paysages, notre offre variée et l'expérience de la montagne en hiver.

## Indicateurs de performance Ventes & Réservations

	2022	2023	Écart 2022/2023
Contacts ventes avec tours opérateurs	254	<b>275</b>	+8% 
Chiffre d'affaires Centrale Réservations (en CHF)	2 100 694	<b>1 359 724</b>	-35% 
Nombre de réservations hôtellerie	2 510	<b>1 704</b>	-32% 
Nombre de réservations parahôtellerie	117	<b>79</b>	-32% 
Nombre de nuitées (gérées par le système de réservations)	13 514	<b>7 476</b>	-45% 
Nombre d'offres groupe / séminaire / teambuilding	203	<b>188</b>	-7% 
Nombre de conversions offres réservations	69	<b>69</b>	0% 
Chiffre d'affaires groupes (en CHF)	800 000	<b>1 310 000</b>	+64% 
Nombre de contacts avec les médias internationaux	156	<b>202</b>	+29% 
Nombre de visites de presse (médias internationaux)	52	<b>81</b>	+56% 
Nombre de publications (médias internationaux)	127	<b>146</b>	+15% 

# Centre de Congrès Le Régent *CCLR*



## Le CCLR est une plus-value pour toute la région

- > Un impact économique considérable pour l'ensemble de la destination.
- > Le tourisme d'affaires permet de prolonger les saisons et d'apporter plusieurs avantages et une valeur ajoutée significative.

MICE est un acronyme pour **Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions/Events** (Réunions, Incentives, Conférences et Expositions/Événements). Pour une destination touristique, accueillir des événements MICE apporte plusieurs avantages et une valeur ajoutée significative:

1. Impact économique
2. Notoriété et promotion
3. Développement des infrastructures
4. Réseautage et échange de connaissances
5. Soutien aux entreprises locales

**C'est l'affaire de tous:** nous avons tous un rôle à jouer en utilisant nos contacts avec les entreprises et les associations afin de recommander Crans-Montana comme destination MICE. Saisissons ensemble cette opportunité. L'équipe du Centre de Congrès Le Régent se tient à votre entière disposition pour tout renseignement et visite des lieux fraîchement rénovés.

## FACTS – FAITS

Le CCLR compte deux saisons bien distinctes:

- > Les périodes avec passablement de capacité d'accueil pour des congrès et séminaires, qui ont un gros impact économique sur la destination, tel que Quadrimed, PharmaMontana, etc.
- > Les périodes déjà bien fréquentées pour des événements et conférences, destinés aux visiteurs déjà sur place et de la région, tels que les incontournables concerts de musique (classique, etc), de pièces de théâtre, conférences et assemblées au niveau local et régional.



## L'infrastructure et les services à disposition

L'infrastructure et les services à disposition pour l'organisation d'événements en tout genre sont répartis sur deux étages (rez et -1). Ils comprennent :

- > 16 salles entièrement rinnovées
- > Une grande salle de 570 m<sup>2</sup>
- > Une cuisine professionnelle

Le Centre Sportif peut également être exploité (avec l'accord du Régent International School) pour des événements d'envergure, puisqu'il a une capacité d'accueil allant jusqu'à 1200 personnes. Ce dernier occupe les étages -2 et -3, où les élèves résident et bénéficient de nouvelles salles de classe.

## Ils nous font confiance : les événements récurrents

### PharmaMontana

Événement incontournable organisé sur 3 jours depuis 2019, qui rassemble des pharmaciens. Chaque édition accueille environ 250 professionnels du domaine.



### Le Régent International School

Le Summer show, le Winter show et les cérémonies de diplômes prennent place dans nos locaux pour un événement de fête.

### Quadrimed

Congrès organisé par les cliniques de Crans-Montana réunissant 1200 participants et 100 exposants du domaine de la médecine.



### Crans-Montana Classics

Le concert du Nouvel An et du 2 janvier sont devenus des événements incontournables pour les familles, attirant chaque année environ 1800 spectateurs.

### Les Roches Global Hospitality Education

L'une des plus grandes écoles hôtelières du monde célèbre ses cérémonies de remise de diplômes au Centre Sportif, un événement qui rassemble parents et sponsors de plus de 80 nationalités. Chaque cérémonie accueille environ 800 personnes pour cet instant festif.

## Les nouveaux événements

En 2023, le CCLR a eu l'immense plaisir d'accueillir des événements de divers horizons:

- > **Mai 2023** – **Le Giro d'Italia** a fait un stop comme « Quartier tappa » à Crans-Montana. À cette occasion, le Centre de Presse, qui se trouvait au CCLR, a accueilli des journalistes du monde entier.
- > **Juillet 2023** – **Pièce de théâtre d'Alil Vardar** avec sa pièce mondialement connue « Le Clan des divorcés ».
- > **Septembre 2023** – **Club Soroptimist Crans-Montana 40<sup>e</sup> anniversaire**, vente aux enchères de tableaux.
- > **Octobre 2023** – **Société Suisse de chimie clinique**, conférence annuelle de deux jours de la société Suisse de chimie clinique organisée par le réseau santé Valais.
- > **Novembre 2023** – **Assemblée de la CCDJP**, conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police.
- > **Décembre 2023** – **GCC Workshop de Suisse Tourisme**, événement de professionnel du tourisme qui a rassemblé des agences des pays du Golfe au CCLR.
- > **Décembre 2023** – **Crans-Montana Fashion by Hanro**, événement caritatif exceptionnel qui s'est déroulé pour la 1<sup>re</sup> fois au CCLR. Il comportait un défilé de mode suivi d'un repas pour plus de 200 convives et a permis de récolter CHF 10 000 de dons distribués aux « Secours d'Hiver Valais Romand » et à la « Fondation Theodora ».

## Mais encore

Le CCLR a été l'hôte de nombreux autres événements: souper de la Jeune Chambre Internationale de Crans-Montana, repas de soutien du FC Lens, assemblée générale de Crans-Montana Tourisme et Congrès, assemblée générale du Golf-Club Crans-sur-Sierre, journée des thérapeutes – physiothérapeutes...














**13 619**  
personnes  
accueillies en 2023



Soroptimist

## Indicateurs de performance CCLR

	2022	2023	Écart 2022/2023
<b>Jours d'occupation</b> incluant montage/démontage	232	<b>231</b>	0% 
<b>Taux d'occupation</b>	64%	<b>63,3%</b>	-1% 
<b>Jours de manifestations totaux</b>	173	<b>142</b>	-18% 
<b>Taux d'exploitation/manifestations</b>	47%	<b>38,9%</b>	-17% 
<b>Taux d'occupation des salles</b>	16%	<b>26%</b>	+63% 
<b>Nombre de visiteurs</b>	11 604	<b>13 619</b>	+17% 
<b>Nombre de manifestations</b>	157	<b>161</b>	+3% 
Manifestations	65	<b>73</b>	+12% 
Autres (séances, danse, etc.)	89	<b>95</b>	+7% 
<b>Chiffre d'affaires Congrès</b> (sans logements, garages, subventions)	683 067 <sup>(2)</sup>	<b>643 219</b>	
Chiffre d'affaires global (sans subventions)	845 595 <sup>(2)</sup>	<b>683 493</b>	
<b>Nouveaux clients <sup>(1)</sup></b>	6	<b>9</b>	+50% 
<b>Nouvelles manifestations</b>	6	<b>9</b>	+50% 

<sup>(1)</sup> Nouveaux clients : Swiss Made Culture, Giro d'Italia, Helvetia Assurance, SSCC conférence annuelle, Raiffeisen, Alil Vardar, GCC, Club Soroptimist et Crans-Montana Fashion by Hanro.

<sup>(2)</sup> Chiffre d'affaires 2022 calculé sur 14 mois.

# Ressources humaines : l'équipe

Composition au 31.12.2023

## Direction



**Bruno Huggler**  
Directeur Crans-Montana  
Tourisme & Congrès

## Marketing & Evénements



**Grégoire Matthey**  
Responsable Département  
Marketing & Evénements



**Vincent Fumeaux**  
Assistant Marketing  
& Evénements



**Amélie Bernicard**  
Resp. Réseaux Sociaux  
& Campagnes Digitales



**Auréa Viant**  
Responsable Evénements



**Chloé Gapany**  
Responsable Relations  
Publiques & Médias



**Coralie Perrottet**  
Responsable Evénements



**Guillaume Favre**  
Responsable Marque  
& Design



**Mélissa Gilliland**  
Responsable  
Communication Digitale



**Rafael Isidro Paiva**  
Collaborateur  
Informatique



**Sandra Dessimoz**  
Responsable de Projets  
Marketing



**Thierry Künzi**  
Responsable Informatique



**Chiara Steiger**  
Stagiaire Communication

## Ventes & Marchés



**Pierre-Henri Mainetti**  
Responsable Département  
Ventes & Marchés



**Sylvie Misson**  
Responsable Marchés  
Romandie-Benelux



**Evan Pasquini**  
Responsable Marchés  
Italie-France



**Sarah Rommel**  
Responsable Marchés  
Suisse (D) - Allemagne



**Flavien Rappo**  
Responsable  
Commerce Digital

## Accueil & Information



**Florence Clivaz**  
Responsable Département  
Accueil & Information



**Daniëlla Polidori**  
Collaboratrice  
Accueil & Information



**Marianne Savioz**  
Collaboratrice  
Accueil & Information



**Morgane Chételat**  
Collaboratrice  
Accueil & Information



**Séverine Robyr**  
Collaboratrice  
Accueil & Information



**Susanne Kuonen**  
Collaboratrice  
Accueil & Information



**Danilo Spina**  
Auxiliaire  
Accueil & Information



**Inès Mounir**  
Auxiliaire  
Accueil & Information



**Laura Rey**  
Auxiliaire  
Accueil & Information



**Leila Vodoz**  
Auxiliaire  
Accueil & Information



**Nicolas Meuwly**  
Auxiliaire  
Accueil & Information



**Sophie Bonjour**  
Auxiliaire  
Accueil & Information

## Administration, Finances & RH



**Raphaël Lamon**  
Responsable Département  
Administration, Finances & RH



**Emilie Cavallo**  
Adjointe Finances

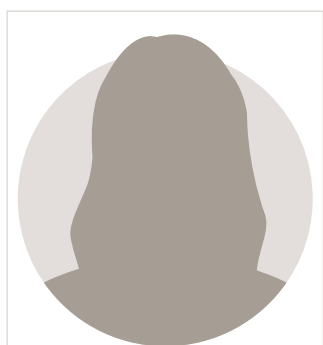


**Valeria de Wit**  
Collaboratrice  
Administrative & RH



**Doris Perren**  
Collaboratrice  
Administrative

## Centre de Congrès Le Régent



**Fabienne Sermier-Loretan**  
Responsable Centre de  
Congrès Le Régent



**Grassi Mauro**  
Adjoint Centre de Congrès  
Le Régent



**Massimiliano Coralli**  
Collaborateur d'exploitation  
Centre de Congrès Le Régent



**Vitalija Kairiénė**  
Femme de ménage Centre  
de Congrès Le Régent



**Rodolphe Viva**  
Technicien Son & Lumière

# Le comité

Composition au 31.12.2023



**Jean-Daniel Clivaz**  
Président



**Nicolas Féraud**  
Vice-Président et Représentant de la  
commune de Crans-Montana



**Bernard Rey**  
Représentant de la commune  
de Lens



**Olivier Duchoud**  
Représentant de la commune  
d'Icoigne



**Bettina Tschopp**  
Représentante des agences  
immobilières



**Bérengère Primat**  
Représentante de la culture



**Philippe Nicolle**  
Représentant des cafetiers  
restaurateurs



**Franck Reynaud**  
Représentant des hôteliers



**Pierre-Antoine Zanoni**  
Représentant des artisans



**Nicolas Masserey**  
Représentant des écoles de ski



**Pascal Schmalen**  
Représentant du Golf-Club  
Crans-sur-Sierre



**Philippe Magistretti**  
Représentant des Remontées Mécaniques  
Crans Montana Aminona (CMA) SA

## Indicateurs de performance

	2022	2023	Écart 2022/2023
Taux de rotation des employés	12%	<b>14%</b>	+2%
Durée moyenne chez CMTC	6 ans	<b>6.66 ans</b>	+ 0.66 an
Moyenne d'âge	40 ans	<b>41 ans</b>	+ 1 an
Répartition Femme	67%	<b>59%</b>	- 8%
Répartition Homme	33%	<b>41%</b>	+ 8%
Heures de formation	625 heures	<b>780.7 heures</b>	+155.7 heures

# Qualité & Durabilité



Le système de management de la qualité de CMTC a été audité sur deux jours selon les normes 9001 et 14001 et a obtenu la recertification pour 3 ans sans aucune déviation. Ce label qualité nous ouvre également les possibilités d'obtenir d'autres labels qualité comme le label Destination Famille de la Fédération suisse du tourisme, le label Valais Excellence qui est chapeauté par Suisse Tourisme.

Au-delà d'un standard qualité pour CMTC, cette certification couronne la mise en place d'un management durable et intégré. En effet, les exigences de la norme poussent notre entreprise à améliorer les performances globales grâce à un système de management orienté client. L'approche normative 9001 et 14001 nous encourage à travailler au travers de processus qui incluent une planification précise de nos actions, une mise en œuvre des produits et services adaptés aux clients, un contrôle systématique des résultats et des objectifs à atteindre, ainsi que la mise en place d'amélioration pour satisfaire au mieux les exigences des clients tout en s'efforçant d'aller au-delà de leurs attentes.

Concrètement pour CMTC, cela représente un outil de travail avec une revue de direction en début d'année. Cette dernière a pour but d'analyser le contexte environnemental, d'analyser la satisfaction des clients et de planifier les actions et améliorations de l'année à venir. Des audits internes sont également organisés tout au long de l'année pour identifier les points d'amélioration dans nos méthodes de travail.



# Évolution de la demande

## Les fréquentations dans la destination

Le **Big Data** nous permet de mieux comprendre les flux envers notre destination. Avec les données de Mobility Insights, nous pouvons mieux suivre la tendance touristique dans son ensemble à Crans-Montana. Jusqu'à il y a peu de temps, l'enregistrement des nuitées effectives comprenait uniquement les hébergements structurés, tels qu'hôtels, BnB, camping, logements de groupe et encore les appartements et chalets mis en location par les agences.

En revanche, depuis la forfaitisation de la taxe de séjour en 2018, les statistiques ne comprennent plus les nuitées effectuées par les propriétaires de chalets et appartements, ni leurs invités. Grâce aux données agrégées Mobility Insights, nous obtenons des statistiques par rapport à des critères géographiques, démographiques et par rapport à la durée des séjours. En 2022, la comptabilisation des fréquentations a été affinée et les données retraitées. En effet, une détection plus précise des pendulaires et travailleurs saisonniers a été mise en place.

### Fréquentations enregistrées

Ayant passé la nuit (hors habitants des 3 communes de Crans-Montana, Icoigne et Lens)

Période 1 janvier au 31 décembre 2023		
Hôtellerie	252 377	27.2%
Maison d'hôtes	5 413	0.6%
Instituts et écoles internationales	115 158	12.4%
Établissements de cure	990	0.1%
Groupes et cabanes	22 576	2.4%
Camping	7 592	0.8%
Autres (résidences secondaires, appartements, chalets, chez les résidents etc.) Équivalent nuitées basée sur des chiffres fournis par Swisscom issus d'algorithmes et de calculs.	524 473	56.5%
<b>Total</b>	<b>928 579</b>	<b>100%</b>

Sexe*	
Femmes	47%
Hommes	53%

Tranche d'âge*	
<20 ans	9.9%
20-39 ans	27.6%
40-64 ans	41.0%
65 ans et plus	21.5%

\*Uniquement visiteurs suisses.  
Basé sur les données des abonnés Swisscom.

### Provenance par canton (hors Valais)



### Provenance par pays (hors Suisse)



# Statistiques nuitées du 1.11.2022 au 31.10.2023

## Évolution des nuitées

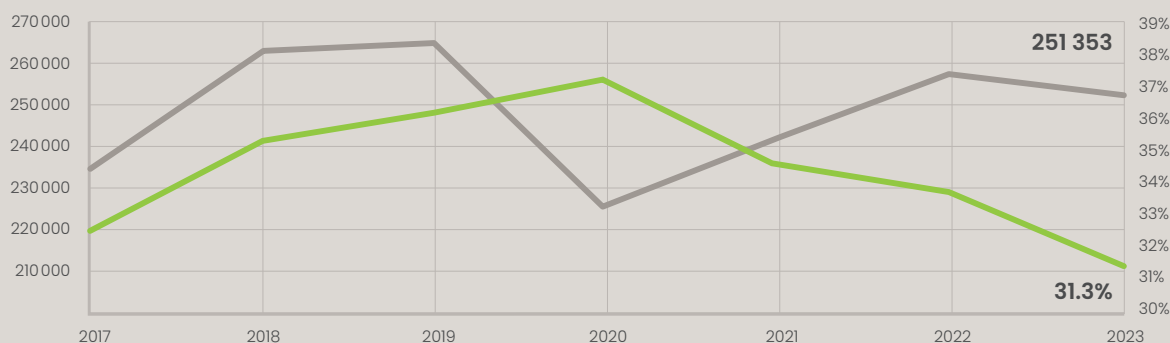
### Nuitées hôtelières



-2.0% Nbre nuitées



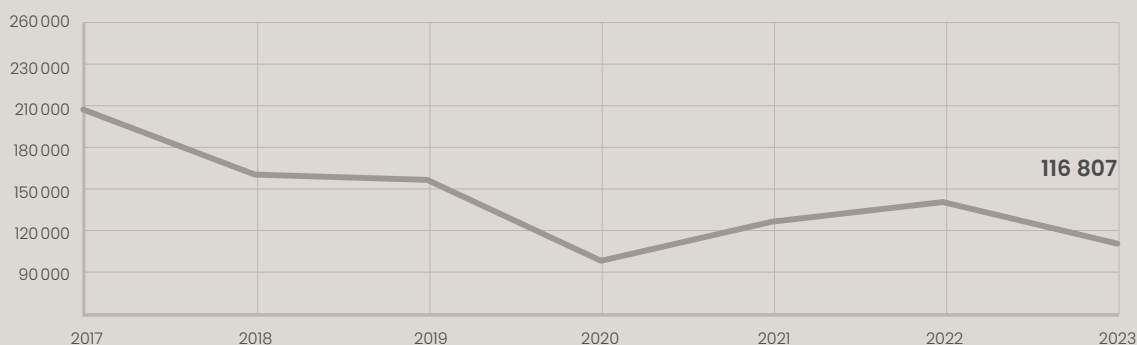
-7.8% Taux d'occupation



### Instituts, Écoles internationales



-9.1% Nbre nuitées



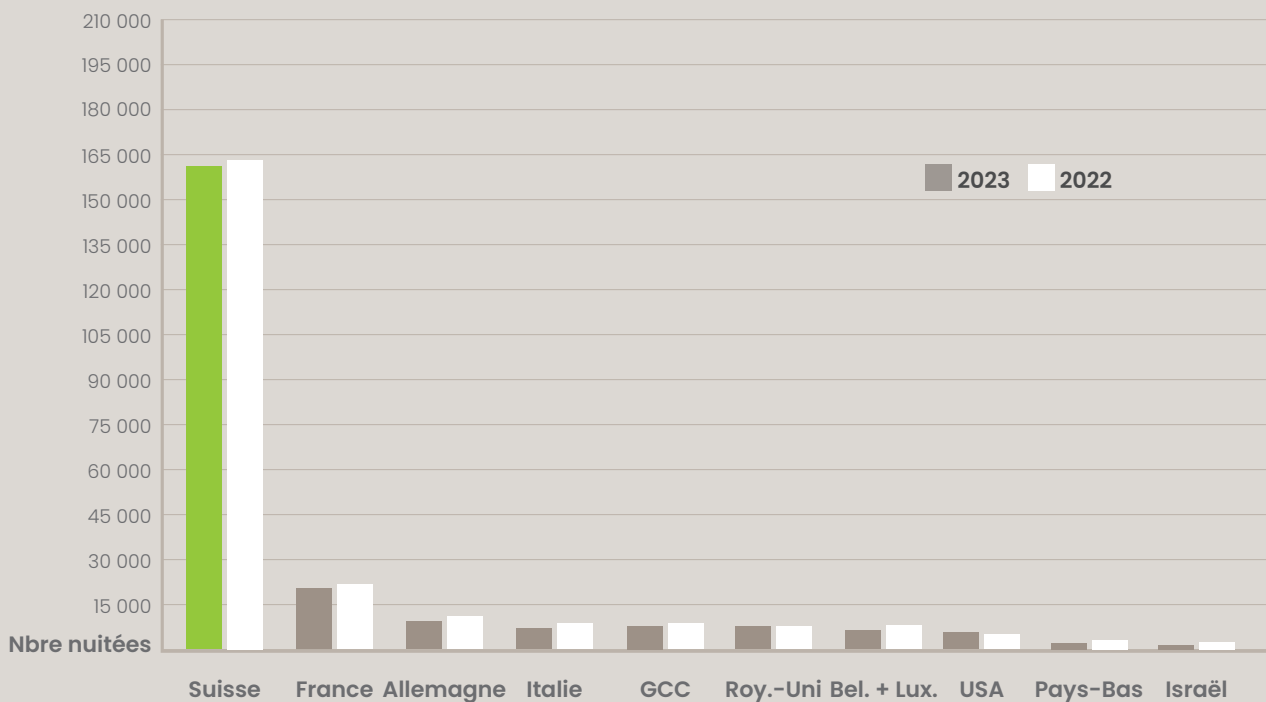
## Répartition des nuitées par type d'hébergement

	01.11.2022 -31.10.2023	01.11.2021 -31.10.2022	Évolution	Répartition 2023
<b>Hôtellerie</b>	251 353	256 592	-2.0%	62.1%
<b>Instituts Écoles internationales</b>	116 807	128 533	-9.1%	28.9%
<b>Groupes et cabanes</b>	22 483	33 217	-32.3%	5.6%
<b>Camping</b>	7 478	7 808	-4.2%	1.8%
<b>Maison d'hôtes</b>	5 577	5 828	-4.3%	1.4%
<b>Établissements de cure</b>	1 034	624	65.7%	0.3%
<b>Total</b>	<b>404 732</b>	<b>432 602</b>	<b>-6.4%</b>	<b>100.0%</b>

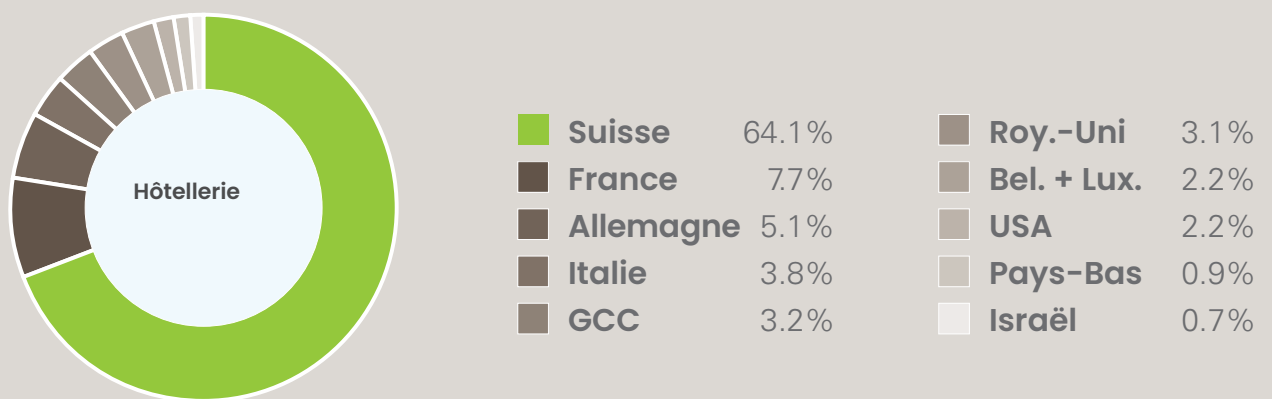
# Statistiques par marché du 1.11.2022 au 31.10.2023

## Hôtellerie, origine géographique des 10 premiers marchés

Comparaison 2023 vs 2022



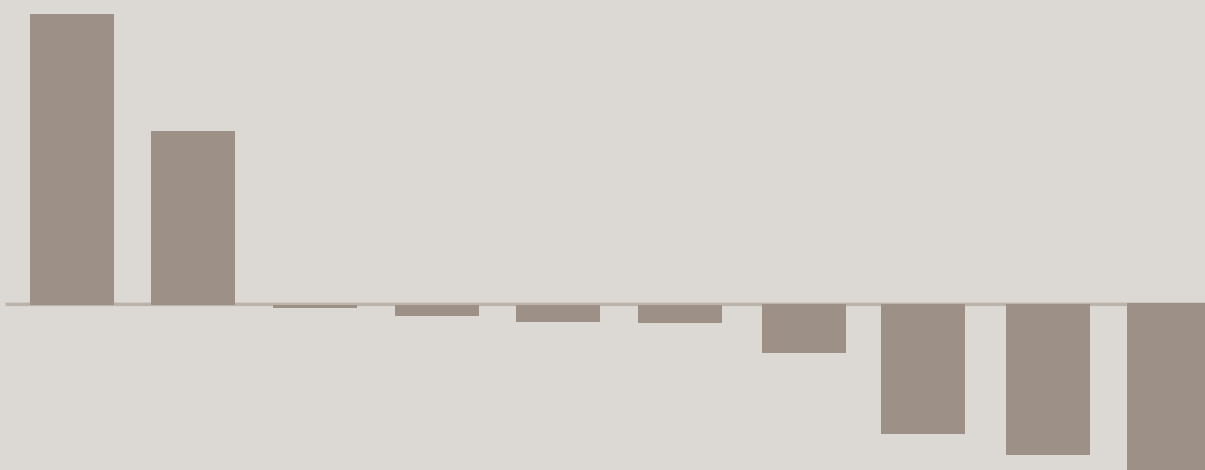
Répartition 2023 (10 premiers marchés qui représentent le 92.9% des nuitées)



# Statistiques par marché du 1.11.2022 au 31.10.2023

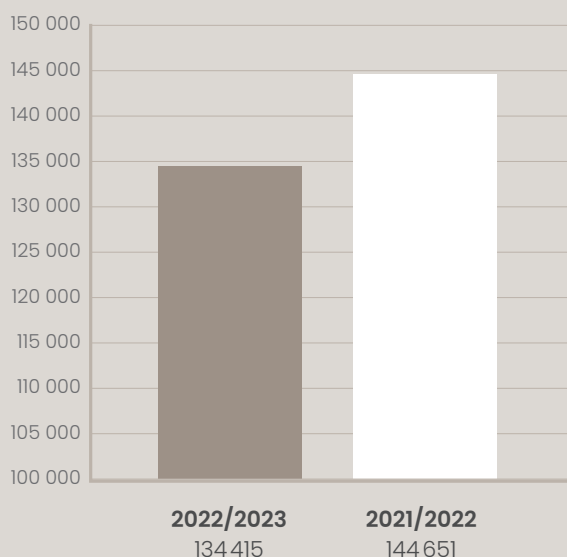
## Hôtellerie, Variation des nuitées en % (comparaison 2023 vs 2022)

Italie	USA	Allemagne	Suisse	Roy.-Uni	France	GCC	Bel. + Lux.	Pays-Bas	Israël
58.9%	35.3%	-0.1%	-2.2%	-3.3%	-3.5%	-9.9%	-26.2%	-30.6%	-34.2%



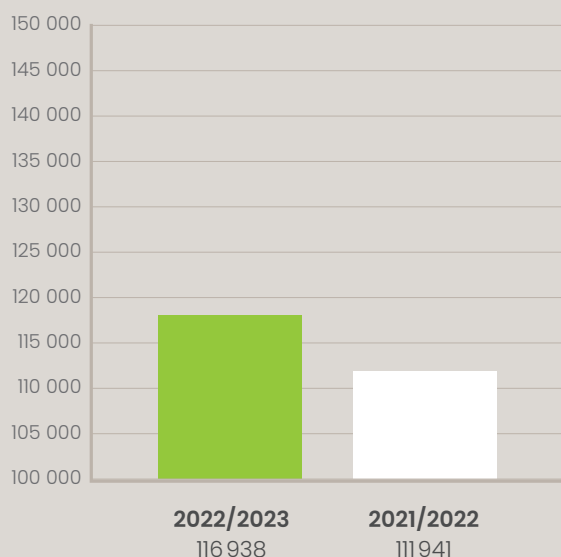
### Nuitées hiver

01.11.22-30.04.23 vs 01.11.21-30.04.22 -7.1%



### Nuitées été

01.05.23-31.10.23 vs 01.05.22-31.10.22 +4.5%



## Statistiques par catégorie

	2023	2022	Écart	2023	2022	Écart	2023	2022	Écart
	Établissements			Chambres			Lits		
<b>Total Luxe</b>	<b>10</b>	9	1	<b>369</b>	324	45	<b>762</b>	668	94
<b>Total First Class</b>	<b>5</b>	5	0	<b>215</b>	215	0	<b>458</b>	458	0
<b>Total Confort</b>	<b>14</b>	14	0	<b>546</b>	523	23	<b>1 232</b>	1 120	112
<b>Total économique</b>	<b>9</b>	9	0	<b>159</b>	159	0	<b>386</b>	386	0
<b>Total</b>	<b>38</b>	37	1	<b>1 289</b>	1 221	68	<b>2 838</b>	2 632	206

## Taux d'occupation lits en hôtellerie

	Hiver 22/23 Nov. - Avril	Hiver 21/22 Nov. - Avril	Écart	Été 23 Mai - Oct.	Été 22 Mai - Oct.	Écart	2022/2023 Nov. - Oct.	2021/2022 Nov. - Oct.	Écart
<b>Nombre de nuitées</b>	<b>134 415</b>	144 651	-10 236	<b>116 938</b>	111 941	-4 997	<b>251 353</b>	256 592	-5 239
<b>Nombre de jours d'ouverture</b>	<b>138.6</b>	142.8	-4.3	<b>144.5</b>	148.4	-3.9	<b>283.1</b>	287.2	-4.2
<b>Taux d'occupation sur l'ensemble des lits effectivement disponibles</b>	<b>34.2%</b>	38.5%	-11.2%	<b>28.5%</b>	31.2%	-8.5%	<b>31.3%</b>	33.9%	-7.8%
<b>Taux médian d'occupation des lits</b>	<b>37.9%</b>	38.8%	-2.5%	<b>30.2%</b>	34.2%	-11.7%	<b>34.8%</b>	35.8%	-2.6%



# 47.9%

Moyenne du taux d'occupation  
des 10 hôtels les plus fréquentés

# Finances

## Bilan Crans-Montana Tourisme & Congrès au 31.12.2023

Actif	Notes	Bilan au 31.12.2023		Bilan au 31.12.2022		Écart
		CHF	%	CHF	%	CHF
<b>Actifs circulants</b>		<b>4 040 351</b>	<b>89.9%</b>	<b>2 574 176</b>	<b>84.0%</b>	<b>1 466 174</b>
<b>Liquidité</b>	<b>6</b>	<b>1 947 370</b>	<b>48.2%</b>	<b>662 892</b>	<b>25.8%</b>	<b>1 284 478</b>
Caisse		50 356	2.6%	34 312	5.2%	16 044
Banques		1 875 274	96.3%	609 459	91.9%	1 265 815
Poste		21 740	1.1%	19 120	2.9%	2 619
<b>Créances à court terme envers des tiers</b>		<b>2 092 980</b>	<b>51.8%</b>	<b>1 911 285</b>	<b>74.2%</b>	<b>181 696</b>
Créance provenant des taxes de séjour		204 534	9.8%	388 459	20.3%	-183 925
Créance provenant de la taxe de promotion touristique		1 421 611	67.9%	1 044 724	54.7%	376 887
Créances provenant de la centrale de réservation		27 417	1.3%	3 640	0.2%	23 777
./ Provision pour pertes sur créances		-21 710	-1.0%	-36 863	-1.9%	15 154
Créances diverses		200 212	9.6%	335 501	17.6%	-135 290
Actifs de régularisation		260 916	12.5%	175 823	9.2%	85 093
<b>Actifs immobilisés</b>		<b>452 378</b>	<b>10.1%</b>	<b>491 819</b>	<b>16.0%</b>	<b>-39 442</b>
<b>Immobilisations financières</b>	<b>2</b>	<b>1 002</b>	<b>0.2%</b>	<b>1 002</b>	<b>0.2%</b>	<b>0</b>
Participations diverses		1 002	100.0%	1 002	100.0%	0
<b>Immobilisation corporelles meubles</b>	<b>3</b>	<b>23 627</b>	<b>5.2%</b>	<b>31 785</b>	<b>6.5%</b>	<b>-8 159</b>
Véhicule de service		3	0.0%	3	0.0%	0
Maison du Tourisme (agencement, mobilier et machine)		23 620	100.0%	31 778	100.0%	-8 159
Mobilier, machine, équipement, terrain solde pour mémoire		4	0.0%	4	0.0%	0
<b>Immobilisation corporelles immeubles</b>	<b>3</b>	<b>427 749</b>	<b>94.6%</b>	<b>459 032</b>	<b>93.3%</b>	<b>-31 283</b>
Maison du tourisme		427 749	100.0%	459 032	100.0%	-31 283
<b>Total Actif</b>		<b>4 492 729</b>	<b>100.0%</b>	<b>3 065 996</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 426 733</b>

Passif	Notes	CHF	%	CHF	%	CHF
<b>Fonds étrangers</b>		<b>3 100 528</b>	<b>69.0%</b>	<b>2 459 140</b>	<b>80.2%</b>	<b>641 388</b>
<b>Dettes à court terme</b>		<b>2 384 804</b>	<b>53.1%</b>	<b>1 599 324</b>	<b>52.2%</b>	<b>785 480</b>
Résultant d'achat et de prestations de services						
Dettes ACCM		562 677	23.6%	295 819	18.5%	266 858
Dettes diverses résultant d'achats et de prestations de services		1 335 069	56.0%	798 877	50.0%	536 192
Dettes à court terme envers des assurances sociales		28 234	1.2%	0	0.0%	28 234
Passif de régularisation		458 824	19.2%	504 628	31.6%	-45 804
<b>Dettes bancaires à long et moyen terme</b>		<b>594 000</b>	<b>13.2%</b>	<b>641 500</b>	<b>20.9%</b>	<b>-47 500</b>
Portant intérêts	<b>6</b>					
Dette bancaire Maison du Tourisme portant intérêts		594 000	100.0%	641 500	100.0%	-47 500
<b>Provisions</b>		<b>121 724</b>	<b>2.7%</b>	<b>218 316</b>	<b>7.1%</b>	<b>-96 592</b>
<b>Provisions à court terme</b>						
Provisions s/ass. annulation		20 000	16.4%	20 000	9.2%	0
Provisions diverses		101 724	83.6%	83 316	38.2%	18 408
Provision FFMP		0	0.0%	15 000	6.9%	-15 000
Provision TPT		0	0.0%	100 000	45.8%	-100 000
<b>Fonds propres</b>		<b>1 392 200</b>	<b>31.0%</b>	<b>606 856</b>	<b>19.8%</b>	<b>785 345</b>
Bénéfices reportés		606 856	43.6%	376 312	62.0%	230 543
Bénéfice de l'exercice		785 345	56.4%	230 543	38.0%	554 802
<b>Total Passif</b>		<b>4 492 729</b>	<b>100.0%</b>	<b>3 065 996</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 426 733</b>

# Finances

## Comptes d'exploitation

Produits	Notes	Comptes 2023 12 mois		Budget 2023 12 mois		Comptes 2021/2022 14 mois		Écarts s/ budget
		CHF	%	CHF	%	CHF	%	CHF
<b>Crans-Montana Tourisme</b>								
Taxes de séjour et My Explorer Card		4 586 969	57.6%	4 580 000	59.5%	5 035 951	55.8%	6 969
Taxes de promotion touristique		1 536 887	19.3%	1 360 000	17.7%	1 659 085	18.4%	176 887
Ventes d'articles		37 054	0.5%	32 000	0.4%	45 534	0.5%	5 054
Centrale de réservation		44 974	0.6%	58 000	0.8%	55 562	0.6%	-13 026
Cotisations membres		96 942	1.2%	98 000	1.3%	116 342	1.3%	-1 058
Subventions ACCM - Marketing & Ventes		871 346	10.9%	820 000	10.6%	781 667	8.7%	51 346
Subventions ACCM - Events		483 000	6.1%	595 000	7.7%	539 700	6.0%	-112 000
Subvention Fondation du Casino EWS		0	0.0%	0	0.0%	39 000	0.4%	0
Subvention État du Valais - Nouvelle Politique Régionale & EWS		0	0.0%	0	0.0%	191 814	2.1%	0
Recettes diverses		303 509	3.8%	160 500	2.1%	556 290	6.2%	143 009
<b>Produits Crans-Montana Tourisme</b>		<b>7 960 681</b>	<b>100.0%</b>	<b>7 703 500</b>	<b>100.0%</b>	<b>9 020 944</b>	<b>100.0%</b>	<b>257 181</b>
<b>Centre de Congrès</b>								
Recettes Administration		80 419	11.8%	80 000	12.6%	93 173	11.0%	419
Locations salles et logements		263 829	38.6%	365 000	57.3%	364 416	43.1%	-101 171
Recettes commerciales		339 244	49.6%	192 000	30.1%	388 006	45.9%	147 244
<b>Produits Centre de Congrès</b>		<b>683 493</b>	<b>100.0%</b>	<b>637 000</b>	<b>100.0%</b>	<b>845 595</b>	<b>100.0%</b>	<b>46 493</b>
<b>Produits consolidés</b>		<b>8 644 174</b>		<b>8 340 500</b>		<b>9 866 539</b>		<b>303 674</b>

Charges	Notes	Comptes 2023 12 mois		Budget 2023 12 mois		Comptes 2021/2022 14 mois		Écart s/ budget
		CHF	%	CHF	%	CHF	%	CHF
<b>Crans-Montana Tourisme</b>								
<b>Administration générale</b>		<b>873 786</b>	<b>11.0%</b>	<b>911 273</b>	<b>12.0%</b>	<b>1 053 188</b>	<b>12.0%</b>	<b>-37 487</b>
Charges de personnel		482 800	55.3%	465 873	51.1%	586 315	55.7%	16 927
Frais divers de personnel		72 255	8.3%	64 500	7.1%	84 041	8.0%	7 755
Matériel et frais de bureau		72 120	8.3%	58 000	6.4%	48 202	4.6%	14 120
Coûts copies et copieurs		15 927	1.8%	21 000	2.3%	19 640	1.9%	-5 073
Coûts GED		0	0.0%	7 500	0.8%	0	0.0%	-7 500
Loyers et charges		160 270	18.3%	183 000	20.1%	188 476	17.9%	-22 730
Assurances		18 153	2.1%	22 000	2.4%	28 945	2.7%	-3 847
Frais de véhicule de service		18 891	2.2%	21 000	2.3%	27 386	2.6%	-2 109
Organe de révision et AG		20 066	2.3%	14 000	1.5%	20 560	2.0%	6 066
Frais financiers		13 238	1.5%	14 000	1.5%	13 990	1.3%	-762
Pertes sur débiteurs		-14 754	-1.7%	5 000	0.5%	5 250	0.5%	-19 754
TVA irrecupérable exercice en cours		-22 027	-2.5%	0	0.0%	0	0.0%	-22 027
Autres frais		36 848	4.2%	35 400	3.9%	30 383	2.9%	1 448
<b>My Explorer Card</b>		<b>1 240 165</b>	<b>15.7%</b>	<b>1 200 000</b>	<b>15.8%</b>	<b>1 192 065</b>	<b>13.6%</b>	<b>40 165</b>
My Explorer card - prestation et fonctionnement		1 240 165	100.0%	1 200 000	100.0%	1 192 065	100.0%	40 165
<b>Technologie de l'information</b>		<b>178 080</b>	<b>2.3%</b>	<b>180 750</b>	<b>2.4%</b>	<b>178 392</b>	<b>2.0%</b>	<b>-2 670</b>
Parc informatique		178 080	100.0%	180 750	100.0%	178 392	100.0%	-2 670
<b>Accueil &amp; Information</b>		<b>701 253</b>	<b>8.9%</b>	<b>744 487</b>	<b>9.8%</b>	<b>799 656</b>	<b>9.1%</b>	<b>-43 234</b>
Charges de personnel		625 339	89.2%	659 487	88.6%	699 610	87.5%	-34 148
Imprimés et matériel d'information		43 341	6.2%	51 500	6.9%	49 187	6.2%	-8 159
Articles pour revente		32 574	4.6%	33 500	4.5%	50 858	6.4%	-926

Charges	Notes	Comptes 2023 12 mois		Budget 2023 12 mois		Comptes 2021/2022 14 mois		Écarts s/ budget
		CHF	%	CHF	%	CHF	%	CHF
<b>Crans-Montana Tourisme</b>								
<b>Ventes &amp; Centrale de réservation</b>		<b>1 140 074</b>	<b>14.4%</b>	<b>1 045 106</b>	<b>13.8%</b>	<b>1 031 661</b>	<b>11.7%</b>	<b>94 968</b>
Charges de personnel		534 943	46.9%	564 706	54.0%	549 138	53.2%	-29 763
Activités marchés		574 927	50.4%	447 000	42.8%	451 636	43.8%	127 927
Webshop de destination		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Centrale de Réservation		30 204	2.6%	33 400	3.2%	30 887	3.0%	-3 196
<b>Events</b>		<b>1 553 209</b>	<b>19.6%</b>	<b>1 444 840</b>	<b>19.1%</b>	<b>1 989 886</b>	<b>22.6%</b>	<b>108 369</b>
Charges de personnel		362 430	23.3%	333 840	23.1%	500 702	25.2%	28 590
Contribution aux événements (ACCM)		411 992	26.5%	364 000	25.2%	357 889	18.0%	47 992
Animations & événement		778 787	50.1%	747 000	51.7%	1 131 296	56.9%	31 787
<b>Marketing &amp; Communication</b>		<b>1 802 495</b>	<b>22.8%</b>	<b>1 629 587</b>	<b>21.5%</b>	<b>2 062 033</b>	<b>23.4%</b>	<b>172 908</b>
Charges de personnel		681 425	37.8%	646 587	39.7%	735 754	35.7%	34 838
Frais généraux		44 067	2.4%	15 000	0.9%	43 521	2.1%	29 067
Supports et marque		178 937	9.9%	176 000	10.8%	193 193	9.4%	2 937
Communication		671 975	37.3%	497 000	30.5%	704 087	34.1%	174 975
Expériences - produits		279 113	15.5%	240 000	14.7%	341 789	16.6%	39 113
Dissolution provision TPT		-100 000	-5.5%	0	0.0%	0	0.0%	-100 000
Divers et imprévus		46 978	2.6%	55 000	3.4%	43 688	2.1%	-8 022
<b>Association des communes de Crans-Montana</b>		<b>420 000</b>	<b>5.3%</b>	<b>420 000</b>	<b>5.5%</b>	<b>490 000</b>	<b>5.6%</b>	<b>0</b>
Participation forfaitaires aux infrastructures		420 000	100.0%	420 000	100.0%	490 000	100.0%	0
<b>Charges Crans-Montana Tourisme</b>		<b>7 909 063</b>		<b>7 576 044</b>		<b>8 796 881</b>		<b>333 019</b>

Charges	Notes	Comptes 2023 12 mois		Budget 2023 12 mois		Comptes 2021/2022 14 mois		Écart s/ budget
		CHF	%	CHF	%	CHF	%	CHF
<b>Centre de Congrès</b>								
Charges de personnel		474 954	39.3%	428 400	37.6%	463 500	35.1%	46 554
Frais généraux		95 082	7.9%	79 300	7.0%	63 288	4.8%	15 782
Frais financiers		273	0.0%	58 500	5.1%	58 089	4.4%	-58 227
Entretien équipements, machines et véhicules		54 478	4.5%	43 000	3.8%	57 418	4.4%	11 478
Charges bâtiment et extérieurs		327 128	27.1%	360 300	31.6%	411 068	31.2%	-33 172
Marketing & Promotion		4 560	0.4%	10 000	0.9%	10 615	0.8%	-5 440
Charges commerciales		251 407	20.8%	160 000	14.0%	255 560	19.4%	91 407
Pertes sur débiteurs		196	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	196
<b>Charges du Centre de Congrès</b>		<b>1 208 078</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 139 500</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 319 538</b>	<b>100.0%</b>	<b>68 578</b>
<b>Charges consolidées</b>		<b>9 117 140</b>		<b>8 715 544</b>		<b>10 116 419</b>		<b>401 596</b>

		<b>Comptes 2023</b> 12 mois	<b>Budget 2023</b> 12 mois	<b>Comptes 2021/2022</b> 14 mois	<b>Écart s/ budget</b>
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>Notes</b>	<b>CHF</b>	<b>CHF</b>	<b>CHF</b>	<b>CHF</b>
<b>Crans-Montana Tourisme</b>					
Produits		7 960 681	7 703 500	9 020 944	257 181
Charges		7 909 063	7 576 044	8 796 881	333 019
<b>Résultat avant amortissement</b>		<b>51 618</b>	<b>127 456</b>	<b>224 062</b>	<b>-75 838</b>
Amortissement	<b>3</b>	39 442	48 000	51 242	-8 558
<b>Bénéfice Crans-Montana Tourisme</b>		<b>12 176</b>	<b>79 456</b>	<b>172 820</b>	<b>-67 280</b>
<b>Centre de Congrès</b>					
Produits		683 493	637 000	845 595	46 493
Charges		1 208 078	1 139 500	1 319 538	68 578
<b>Résultat avant subvention ACCM</b>		<b>-524 585</b>	<b>-502 500</b>	<b>-473 942</b>	<b>-22 085</b>
Subvention ACCM		450 000	450 000	478 080	0
<b>Résultat Centre de Congrès</b>		<b>-74 585</b>	<b>-52 500</b>	<b>4 138</b>	<b>-22 085</b>
<b>Résultat avant produit extraordinaire</b>		<b>-62 409</b>	<b>26 956</b>	<b>176 958</b>	<b>-89 365</b>
Produit extraordinaire	<b>4</b>	847 753	0	0	847 753
<b>Résultat consolidé</b>		<b>785 345</b>	<b>26 956</b>	<b>176 958</b>	<b>758 389</b>

# Finances

## Annexes

### 1. Principes comptables

Les comptes annuels ont été établis en conformité avec les principes du droit suisse, en particulier les articles sur la comptabilité commerciale et la présentation des comptes du Code des obligations (articles 957 à 962 CO).

Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	Immobilisations corporelles et incorporelles	Immobilisations financières
Les créances sont évaluées à leur valeur nominale, déduction faite des corrections de valeur pour risques de pertes connues ou prévisibles.	Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur valeur d'acquisition diminuée des amortissements nécessaires. Les amortissements sont calculés selon la méthode dégressive et/ou linéaire.	Les immobilisations financières sont comptabilisées à leur valeur d'acquisition diminuée des amortissements pour refléter une perte de valeur durable.

### 2. Immobilisations financières

	Bilan au 31.12.2023	Bilan au 31.12.2022
	CHF	CHF
Sté Crédit Hôtelier	1 000	1 000
VS incoming SA	1	1
CMA SA	1	1
<b>Total des immobilisations financières</b>	<b>1 002</b>	<b>1 002</b>

### 3. Immobilisations corporelles

Investissements	Valeur au 31.12.2022	Achat/Ventes	Total
	CHF	CHF	CHF
Véhicule de service	3	0	3
Mobilier Maison du Tourisme	30 351	0	30 351
IT et Machines de Bureau Maison du Tourisme	1 427	0	1 427
Mobilier, machine, équipement, terrain (solde pour mémoire)	4	0	4
Agencement Maison du Tourisme	459 032	0	459 032
<b>Total</b>	<b>490 817</b>	<b>0</b>	<b>490 817</b>

Amortissements ordinaires et/ou immédiats	Taux	Immédiats	Ordinaires	Valeur au 31.12.2023
		CHF	CHF	CHF
Véhicule de service		0	0	3
Mobilier Maison du Tourisme	25%	0	7 588	22 763
IT et Machines de Bureau Maison du Tourisme	40%	0	571	856
Mobilier, machine, équipement, terrain (solde pour mémoire)		0	0	4
Agencement Maison du Tourisme	5%	0	31 283	427 749
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>39 442</b>	<b>451 375</b>

## 4. Produits exceptionnels

	Bilan au 31.12.2023	Bilan au 31.12.2022
	CHF	CHF
Remboursement amortissement Studio Régent (par commune Lens)	834 897	0
Erreur de transitoire 2022 (AT au lieu de PT)	7 781	0
Carte avantage payé non chargé (pas de réclamation client)	2 999	0
Divers	2 076	0
<b>Total des Produits exceptionnels</b>	<b>847 753</b>	<b>0</b>

## 5. Valeur résiduelle des leasings véhicules

Valeur résiduelle des dettes découlant d'opérations de crédit-bail assimilables à des contrats de vente et des autres dettes résultant d'opérations de crédit-bail, dans la mesure où celles-ci n'échoient pas ni ne peuvent être dénoncées dans les douze mois qui suivent la date du bilan.

	Bilan au 31.12.2023	Bilan au 31.12.2022
	CHF	CHF
BMW Schweiz AG	16 187	25 229
<b>Total des leasings véhicules</b>	<b>16 187</b>	<b>25 229</b>

## 6. Cautionnements

	Bilan au 31.12.2023	Bilan au 31.12.2022
Valeur des cautionnements	CHF	CHF
Cautionnement simple Commune de Lens - Emprunt BCVs	159 192	171 922
Cautionnement simple Commune d'Icogne - Emprunt BCVs	21 978	23 736
Cautionnement simple Commune de Crans-Montana - Emprunts BCVs	412 830	445 843
<b>Emprunt BCVs</b>	<b>594 000</b>	<b>641 500</b>
Cautionnement simple Commune de Lens - limite de crédit UBS	26 250	33 750
Cautionnement simple Commune d'Icogne - limite de crédit UBS	2 888	3 713
Cautionnement simple Commune de Crans-Montana - limite de crédit UBS	58 363	75 038
<b>Limite de crédit UBS</b>	<b>87 500</b>	<b>112 500</b>
<b>Total des cautionnements</b>	<b>681 500</b>	<b>754 000</b>

## 7. Information sur le nombre d'équivalent plein temps

	Bilan au 31.12.2023	Bilan au 31.12.2022
	CHF	CHF
Fourchette des emplois à plein temps en moyenne annuelle	<250	<250

## 8. Autre information prescrite par la loi

Néant

# Finances

## Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée Générale

Fiduciaire FIDAG SA

G. Clivaz Bureau Fiduciaire SA

Fiduciaire de Crans-Montana (FCM) SA

### Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint à l'assemblée des membres de Crans-Montana Tourisme & Congrès (CMTC), à Crans-Montana

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, comptes de résultat et annexe) de votre association pour l'exercice 2023 arrêté au 31 décembre 2023.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité, 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 constaté d'éléments nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi suisse et aux statuts.

Fiduciaire FIDAG SA



Daniel Savioz  
Réviseur agréé  
Réviseur responsable



Anne-Laure Rey  
Experte-réviseur agréée

G. Clivaz Bureau Fiduciaire SA



Gaston Clivaz  
Expert-réviseur agréé

Fiduciaire de Crans-Montana (FCM) SA



Christophe Cordonier  
Expert-réviseur agréé

Crans-Montana, le 24 avril 2024  
7 ex.

# Remerciements chaleureux

## à nos membres pour leur soutien renouvelé

Abc-Dem Sàrl Emery Mayor Danielle, Académie de Français Crans-Montana Sàrl Hay Neva, Adler Philippe, Adrenatur Sports Aventure Jacobs Olivier, ADV Horespa Sàrl - Art de Vivre Bonvin Joseph, ADV Horespa Sàrl - Art de Vivre Borgeat Déjean Elisabeth, Aeschlimann Rose-Marie, Agence AAI Angela Immobilier S.A. Turnbull Angela, Agence de Sécurité et Protection SA Déléze Pascal, Agence Immobilière Agival Crettel David, Agence Immobilière Barras Barras Christian, Agence Immobilière Martin Bagnoud SA Barras Didier, Agence Immobilière Moderne (Aim) S.A. Lapaire Françoise, Agence Jean-Paul Rey Jean-Paul, Agence l'Exclusif de l'Immobilier Miraoui el Mostafa, Agence le Cristal SA Tschopp Bettina, Agence Les Grillon Sàrl Dolt-Cordonier Nathalie, Agence Mickaël Hofmann Immobilier Sàrl Hofmann Mickaël, Aioutz David, Air-Glaciers S.A. Vogel Bernard, AKR Sécurité Aymon Raphaël, Alcia SA Bonvin Adam, Alain Duc Paysagiste S.A. Duc Alain, Albrecht Chantal, Alex Sports Les Boutiques S.A. Barras Alex, Alhia Services Sàrl Bottinelli Sébastien, Alpro Swiss Sàrl Espejo Manuel, Altitude Immobilier S.A.r.l. Till Ferenc, Amadeus Distributions Sàrl Clivaz Jean-Daniel, Ancay Daniel Menuiserie S.A. Rl Ancay Daniel, Angel's Sport Sàrl Angelo Olivier, Angelo & Fils Peinture-Gyperie S.A. Loprete Angelo, Antinori Ilaria, APACH Berger Cédric, Aquamust S.A. Georges Philippe, Argo Consulting Doebelin Jean-Jacques, Ariane Immobilier & Voyages Cordonier Ariane, Art Crans-Montana Ciamparini Fabienne, ArtCollections-Fondation Bernard et Caroline de Watteville, ArtStyle Coiffure Gayoso Kety, Art-Ethnovoyages.com Doriot Galofaro Sylvie, Association "Château de Vaas" Nanchen Dobra, Association Midrach Beit Avinou Arazi Clément, Association Montagn'ARTS Georgoulis Zoé, Association Trail des Patrouilleurs Beytrison Anouck, Atelier d'architecture Danellutti Danellutti Fabrice, Atelier d'Architecture Graphos Sàrl Michellod et Naoux Chris, Auberge de Jeunesse Crans-Montana Witschi Nicolas, AUCENTRE 2018 Sàrl Parachini Mauro, Avalanche Pro Shop Albrecht David, Avocat et Notaire Bagnoud Charles-André, AXA Winterthur Pinsello Pierre-Philippe, Axius S.A. Lamont et Masserey, Aymon Patrick, Babayoga Sàrl Crespi Pierluca, Bachmann Impression Groupe SA Bachmann Harris, Bagnoud Anne-Marie, Bagnoud Optique Bagnoud David, Bagnoud Pierre-Olivier, Bagnoud Vins Bagnoud Nicolas, Bamoco AG, Bank Julius Baer & Co Ltd Borgeat Alexandre, Banque Cantonale du Valais Amos Samuel, Banque Raiffeisen des Communes du Haut-Plateau Roby Claude, Baraka Idées Stefanazzi Carmen, BARNES Suisse SA d'Andiran Marc, Barras Christian (Garagiste), BARRAS Electricité Partners SA Barras Nicolas, Barras Enseignes sàrl Barras Ralph, Barras Francis, Barras Joel S.A. Barras Joël, Barras Joseph-Louis & Fils S.A. Barras Joël, Beeheidi Sàrl Rouiller Sandra, Bel-Air Fine Art Chabanian François, Benjamin Cina & Fils SA Cina Lionel, Berclaz & Romailier SA Berclaz Jean-François, Berclaz Gilbert, Berclaz Montana SA Berclaz Damien, Bernard Gasser SA Gasser Bernard, Best West SA Dubuis Eric, Bestenheider Armand - Restaurant - Boulangerie Gerber Bensten, Bestenheider Thierry, Beytrison Francine, Bignell Exploitation Sarl, Restaurant La Plage Bignell Jelme, Bijouterie-Horlogerie Langel Thierry Langel, Bikerservices Rocha Pereira Rocha Pereira Danny, Bikevcs.ch Chez Paganelli Julien, BiSA - Bureau d'Ingénieurs SA Roby Jérémie, BISA Tourisme SA Roby Jérémie, Bitleri Monika und Markus, BL-Bois Sàrl Beney Lionel, BMP SA Succursale de Lens Grigolo Lara, Boggi Switzerland SA Carini Tiziano, Bonvin Gérard, Bonvin Marcel & Fils S.A. Bonvin Marcel, Bonvin Michel, Bonvin Nettoyages SA Bonvin Roger, Bonvin Yannick Camion-Grue SA Bonvin Yannick, Boucherie Catter, Boucherie du Grand-Place Bagnoud Cyril, Boucherie du Rawyl Gerber Michel, Boucherie la Lienne Sàrl Crettau Serge, Boulangerie Favre Sàrl Favre Zsuzsanna, Bourgeoisie de Chermignon Lager Tony, Bourgeoisie de Lens Bagnoud David, Bourgeoisie de Montana Rey Michel, Bourgeoisie de Randogne Jilg Grégoire, Boutique 5th Avenue S.A. R.I. Gentner Eva-Marie, Boutique Carmelo la Spina Carmelo, Boutique Centaure Sàrl Valois, Siège à Crans-Montana Zumbach, Boutique Ginger Bonvin Marianne, Boutique Julia & Co Thibault Danielle, Boutique Montblanc Papeterie Viscolo Stéphanie, Bovet Pierre-Alain, Bowling Albarth ler Erismann Franca & Lonfat Patrice, Briquet Joël, Bruellan SA, Tissières Jean-Paul, Bsm Casaling S. a. R.l. Merlo Stéphane, Bureau Armand Berclaz SA Berclaz Armand, Bureau d'architecture Rey Bernard, Burrus Katrina, Buvette de l'Alpage de Pépinet Vocat Michel, Caar Group SA Meinen Pierre-Yves, Cabane du Ski-Club Mont-Bonvin Gasser Mathieu, Cabane du Wildstrubel Weiner Maximiliane, Cabinet de Podologie Bruttin Isabelle, Cabinet de podologue Jacobs (Rey) Valérie, Cabinet esthéticienne "ReNaissans" Rovenska Nataliya, Cabinet Harmonie Osteopathie Sigger Bastien, Cabinet Vétérinaire, Clinique Dr. Bonvin Bonvin Constantin R, CACM Hôtel SA, Sion, Café Cher-Mignon et Chambres d'hôtes Knuchel Laurent, Café d'Ycoor Sàrl Santos Coelho Tito Ricardo, Café Restaurant Oliveto Muntoni Federico & Marianela, Café-Restaurant Le Chalet Rielle-Ghio Airoldi Aloysia, Caisse d'épargne et de Crédit Mutuel Savioz Grégory, Calligraphy.ch SA Héritier Nicolas, Caméleon Rouvini Sàrl Rouvini Dominique, Camping de la Moubra Bokjovic Zoran, capMDS Sàrl Arys Alain, Carrosserie du Rawyl Sàrl Greuccio Salvatore, Carrelages Bonvin Jean-Luc, CaSa Oy Caroline, Cave Bonvin Gaston & Eric Sàrl Bonvin Eric, Cave des Oasis SA Clivaz Yves, Cave Feuille Morte Bonvin Pascal, Cave Jules Duc & Fils Duc Jean-Alexis, Cave la Corne Rouge Berclaz Fabienne, Cave le Tambourin Sàrl Bonvin Ismaël, Cave Les Sentes Heymoz Serge, Cave Pierre Roby Roby Pierre, Cave St-Michel Rey Pierre-Elie, Caviar House & Prunier (Suisse) S.A. Elesskin Denis, CB Menuiserie Sàrl Crotatz Vincent, Centre Thérapeutique Medica Collard Didier, Centre Thérapeutique Médica Mudry Rebecca, Centre Thérapeutique Médica Van Camp Werner, Chalet Diognys Bed & Breakfast Perruchoud Sophie, Chalet Excellence Santos Cristina, Chalet Petit Bois, Chetzeron 2112 S.A. Lamaa Sami, Cinécrân Maillot Pierre-Alain, Claude Bonvin & Fils SA Bonvin Venance, Clebard Palace Debons Romaine, Clinique Bernoise Eckert Philippe, Clinique Genevoise de Montana Mainetti Sylviane, Clinique Lucernoise de Montana Wenger Fabian, CM Management SA Hôtel Six Senses Crans-Montana, Coiffure Pierre-André Cavallo Pierre-André, Colorado Riders Chalet Coubés-Hasler Family Sàrl Olivier Co, Comina Architecture SA Comina Grégoire, Commune d'icogne Kamerzin Martial, Commune de Crans-Montana Féraud Nicolas, Commune de Lens Bagnoud David, Compagnie de Chemin de Fer et d'Autobus Sierre-Montana-Crans, Constantin & Barras S.A. Barras Gabriel, Conzor Panorama SA Fornage Pierre, Coop, Société Cooperative, Coopérative Agril Favre Gaby, Cordonier & Lamont SA Cordonier Jacques, Cordonier & Rey SA Cordonier Nicolas, Cordonier Amanda, Cosimo Crisafulli Sàrl Crisafulli Cosimo, CosKin One Sàrl Loup Jimmy, Cossey Errol P., Crans Luxury Lodges S.A. Barbato Michel, Crans Montana Welcome Experience Sàrl Morard Dominique, Crans-Café Coelho Pereira Ernesto, Crans-Montana Classics Lindemann Véronique, Crans-Montana Football Camps Association Loser Walter, Crans.Immo-Contact Sarl Schulte-Stemmer Karine, CREDIT SUISSE (Suisse) SA Rey Fabrice, Creperie Crist Tea'S Borovicin Rodovana, Crettel Françoise, Cry d'Err SA Rey Charles-André, Dada Architecture & Design Sàrl D'Agostino Davide, Dali Central Sàrl Torrent Daria, DC Constructions SA Torrent Didier, de Courten Béatrice, de Michielis François, de Raemy Antoine, Debrunner Acifer SA Valais Zenhäuser Nicole, Dédé Sàrl Co Deller -Marendaz Sylvie, Dentiste Tellols Olivier, Deprez S.A. Deprez Hervé, DesignFlowers Perret Véronique, Devillard Romandie SA, Discovery Immobilier Sàrl Bonvin Philippe, Domotic S.A. Zufferey Nicolas, Douce Tentation Martins Moreira Raquel, Droguerie de la Residence S.A. Rouvinez & Mommer, Dsc Prestige Sarl Pozzoni Ivan, Duc Transports Sàrl Duc Pascal, Duc-Sandmeier Jacqueline, Dynamic360 SA Hotel du Lac Klingler Yves, Eagle Management Sàrl Mittaz Yves, Easydata Consulting - Thierry Simon Thierry, Eb Gyperie Peinture Sàrl Rodrigues Miguel, Ecole de Parapente Paralook Alvarez Johnny, Electroplan S. a. R.l. Borgeat Michel, Elite Immobilier Van der Vliet Eddy, Elokens Sarl Vernaz Luc, Emery Epiney S.A. Epiney Cédric, Enjoy the Ride Sàrl Hellmüller Roxane, Entreprise de carrelage Baeriswyl Fernand, Entreprise Marius Cordonier et Fils Sàrl Cordonier Antoine, Entretien de parcs et jardins Correia Pereira Antonio, Ephor Distribution Sàrl Jeanneret Yves, Espace Premium Sàrl Durant Terrason Roland Claude, ESS Crans-Montana Masserey Nicolas, Etavis Romandie SA, Feldschloessen Boissons S.A., FELIX Bureautiques.ch SA Garcia David, Fidimmo Sàrl Ristic Gavro, Fiduciaire 13 Etoiles Sàrl Schraner Lucie, Fiduciaire de Crans-Montana SA Cordonier Christophe, Fiduciaire FIDAG SA Rankic Dejan, Finachat AG Loretan Otto G., Flynnhigh Sàrl Lamont Alexandre, Fondation Eurydice De Ségur Sophie, Fondation Le Rosyl C/o Savoy René, Fondation Opale Primat Bérengère, Fraise Ralph, Franco Ronchi S.A. Ronchi Franco, Frédéric Zufferey & Cie Sàrl Staub Emile, Froesch Sportreisen Touristik AG Sport Club Carlton, G. Clivaz Bureau Fiduciaire S.A. Clivaz Gaston, Gabus Georges-Alain, GaleniCare AG Pharmacie Amavita Bagnoud (050), Garage Continental Bonvin Francis, Garage du Nord Bagnoud Abel, Garage Olympic S.A. Garcia Raphaël, Garage-Carrosserie La Delleège Mabillard Sàrl Mabillard André, Gasser & Masserey S.A. Gasser Jacques, Gasser Jean-Michel, GBO Architecture SA Bonvin Gregory, Gebel Edgar, Gerard-Bouriez Anne Marie, Gesthotel SARL C/o Sommet Education Sàrl, Gestion Residences Kandahar Pinckaers Michèle, GOLF NOAS SA Pralong Frédéric, Golf-Club Crans-Sur-Sierre Schmalen Pascal, Gotham MY Sàrl Liebiguth Victor, Grand Hôtel du Parc Walcher Marianne, Grand-Père Cornut Cornut Yves, Grolmond Gérard, Guta General Guta Xhavit, Guy Favre Menuiserie S. a. R.l. Favre Guy, H-P Forst Rey Frédéric SA Rey Frédéric, Haut-Plateau Electricité Sàrl Québette Jean-Claude, Hedman Gunnilla, Henchoz Patrick, Hendriksen Bernhard, Hermes Suisse SA, Holidaysservices Piazza Gabriella, Home Cleaning Nettoyage Marques de Almeida Nisa, Hôtellerie du Pas de l'Ours Bestenheider Armand, Hôtel Ad'Elorado Bonvin Didier, Hôtel Belmont Duc Alain et Amédée, Hôtel Crans-Sapins Praplan Elsy, Hotel de l'Etrier Bestenheider Géraldine, Hôtel de la Prairie Sarl, Montana Pichard Nadine, Hôtel Elite Crans-Montana SA Barras Véronique, Hôtel Guarda Golf - Felli Hôtel SA Nati Felli, Hotel Helvetia Intergolf SA Alvarez Sonia, Hotel Mirabeau Montana S.A. Erard Véronique, Hôtel Mont-Paisible SA Morard Serge, Hôtel Splendide Savoy-Barras Suzanne, Hotel Valaisia & Sports Montana-Vermala S.A., Hôtel-Residence de la Forêt SA Niedercorn Albertine, Hugo Steinegger Pr. & Management S.A. Steinegger Hugo, Ice Skating Club Crans-Montana Sierre, Imboden Prior Astrid, Impienia Suisse SA Nanchen Daniel, Imprimerie Gessler SA Gessler Jean-Paul, Imprimerie Nouvelle Montana Sarl Bagnoud Bonvin Ariane, Imprimerie VB Sàrl Bonvin Jean-Pierre et Laurent, Indiciary Foundation Cywie Yves, Institut Crans Sàrl Henri Eric, Institut de Massages Sportifs Tapparel Mariette, Institut Edelweiss Rossetti-Antille Ariane, Interhome S.A. (HHD AG) Bruttin Lise, ISCM SA Mathieu Erwin, J.r.g. S.A. Gargiulo Rafaele, Jardineige Sarl Giorgetta Antonello, Jeannerat Damien, JEREMIE REY ET FILS SA Rey Jérémie, JMTG Menuiserie-Ebénisterie Sàrl Blanc Jérôme, Joël Rey Constructions SA Rey Frédéric, Joseph Clivaz & Fils SA Clivaz Christophe, Juillerat Michel Ebénisterie et Immobilier SA Juillerat Mich, Jules Rey Constructions SA Barras Dominique, Jump Online Services Sàrl Roby Alain, Kiosque Grand-Place Dolt Hedwig, Konrad Martina, l'Artisan du Bois Bagnoud Patrice, L'Essencier Sàrl Mayor Jean-Michel, L'Instant Chocolat Sàrl Pasquetti David, La Cabane des Violettes Sàrl Reynaud Franck, la Cave de Crans S.A. Beytrison Christophe, la Fileuse S.A. Clivaz Marielle, la Mobiliere Aymon Yanis, La Perle Noire SA Beytrison Julien, La Piccolina Broudic Sabrina, la Tour de Supercrans Besson François, Laguna Crans S.A. Borgeaud Marianne, Laiterie au Petit Chalet Bonvin Florian, Lamont Denis, Lamont Phill, Lanciaux Concetta et Didier, LDConsult Emery Charles-André, Le Cadre Royal Sàrl Fernandes José, Le Conster Sàrl Moretti Jacques, Le Cordon Bleu Helvetia S.A. R.L. Coitreaux André, Le Crans SA Destouches Cordonier, Le Pouchkine S. A. R.L. Cottini David, Le Régent International School SA Fluhr Christian, Le Renardeau, Le Senso Sàrl Moretti Jessica, Le Tirobouchon Sàrl Praz Julie, Les Amis du Haut-Plateau de Crans-Montana Martin Senn, Les Elfes Verbier S.A. Stettler Philippe, Librairie-Kiosque du Haut-Plateau Paola Geisseler Geisseler, Limousine Service Emery Christian, Ljungqvist-Souvannavong Phitsamone, LOUIS VUITTON SUISSE S.A. Comptabilité Fournisseurs, Luxury Brands Switzerland Sàrl Saegesser Patrick, M 21 Marceau Invest & Immo SA C/o Dewé Alain, Mobilard SA - Aux Arts Ménagers et La Boutique Mobilard Mi, Magomi SA Aeschbacher Michèle, Marc-André Duc S.A. Duc Marc-André, Margelisch Françoise, Masserey Plantes Masserey Maurice, Masserey SA, Terrassements et Transports Masserey Roland, Matias Da Silva Carvalho José Elias, Mayor Sally, MB Fiduciaire SA Barras-Frossard Caroline, Médecin Loser-Barras Christine, Médecin Vuilloz Patrick, Médecin-Dentiste Berclaz Julien, Menuiserie Charpentre Bonvin Jean-Louis et Denis, Metz Jean, Miglionico Luciano, Millius Carrelage SARL Millius Joël, Minebi SA, Etoile des Pierres Feusi Marie-France, MI Immobilier VIP Services Sàrl Dollfus-Loretan Monique, Molino AG - Zurich Di Franco Filippo, Moncler Suisse SA, MonkIs Sàrl Nicole Philippe, Montan'Agence Berclaz René, Montana Bijoux Theintz Jean-Philippe, Montanagest Sàrl Mendicino Michel, Mosaic 2016 SA Kalajdzic Milan, Mudry Jean, Mudry Paul-Alfred, Mulhaupt & Cie, Myr Barbara, N et A Sécurité Sàrl Solimonto Aldo, Nesins Pierre, New Goal Sàrl Gianni Alberti, Notaire Clivaz Paul-Albert, Notaxor Holding S.A. Roux Daniel, Nyffeler André, OC Sport Suisse Sàrl Favre Hervé, Oenothèque Ravet-Quinche Sàrl Ravet-Quinche Nathalie, OIKEN SA Fellay François, Olea Conseils Sàrl Richard Elodie, P. Bonvin & Fils Sàrl Bonvin Philippe, Pacific Shop & Pacific Shop Rental Baumgartner Xavier, Paradis des Enfants Bétrisey Yvonne, Parrilla Argentina Sàrl Gribaudo Patricia, Parvex François, Passer Développement Sàrl Passerini Christophe, Patrice & Sandrine Cordonier SA Cordonier Patrice, Peak Performance Carle Philippe, Peintre Bonvin Gilles, Perrenoud Pierre, Petrole-Carbona S.A. Maistre Yvan, Pfefferle & Cie S.A., Phare Sarl Rapp Fabien, Pharmacie Benu des Alpes Hovi Roba, Pharmacie Internationale Montana Mater Alexis, Pharmacies du Haut Plateau SA Gerson David, Philippe Perren Gyperie-Peinture SA Perren Philippe, PHM Premium Hotel Management Sàrl C/o Solalp, Physiothérapeute Zufferey Simon, Pictet & Cie Cardoso Rossella, Pierre Coiffure di Stasi Jérôme, Pierre Pralong Atelier d'Arch. S. a. Rl Pralong Pierre-Alain, Pizzeria Michelangelo Kalajdzic AG, Pompes Funebres Barras S.A. Barras Willy, Pompes Funebres Daniel Rey et Fils Sàrl Rey Fabien, Pont Jean-Marie, Postillon Exploitation Sàrl Bonvin Lionel, Pralong Antoine S.A. Pralong Antoine, Prax S.A. C/o Holcim (Suisse) SA, Premium Solution CM Sàrl Stochitzi Oana-Luiza, Pressing Blanchisserie Beau Soleil Trujanovic Natasa, Pressing Clair-Lac Martins Maria de Fatima, Professeur de Golf Gardino Eduardo, Pure Invest Sarl Masciulli-Bernasconi Angela, Quick-Soft Informatique S.A. Bagnoud Aristide, RANDO Shop Sàrl Levy Dov, Rebel Boutique Emery Danièle, Regamey Patrick, Regards Optique & Photographie Sàrl Pito Christophe Aurelio, Regida S.A. Tropeano Ruggero, Regie Immobilière Fernanda Sàrl Pinckaers Michèle, Remontées Mécaniques de Crans Montana Aminona (CMA) SA, René Rey Sports Rey Christian, Renovation & Intérieurs Sarl Demange Thierry, Residence Antares, Restaurant Bella-Lui S.A. Sandmeier Olivier, Restaurant la Dent-Blanche Crettau Pierre-Joseph, Restaurant le Cervin Cottini Charly, Restaurant Le Continental Da Silva-Clivaz Sandra et Paul, Restaurant Plumachit Rose Yvonne, Rey Christophe, Rey Jean-Pierre, Roby Marius, Rudaz + Partner SA/Ag Clavien Stéphane, Sarah Dunn Translation Dunn Sarah, Sarl Expertises Fonc. Franco- Suisses Capelli Jean-Claude, Saunçkiyà Sàrl Rey Florian, Savauds des Alpes Sàrl Trooster Goele, Savoy Jean-Claude, Schoechli Impression & Communication SA, Serge Mabillard Sàrl Mabillard Serge, Seven-Immo Sàrl Jenky Stefan, Signal AG, Ski Rinaldo Jacomelli Jean-Rinaldo, Société du Casino de Crans-Montana S.A., Joguet Yannick, Solalp S.A. Rielle Aloysia, Sols G Griching Steve, Soundlights-VS sàrl C/o Crettan Jean-Marie, Southam - Aulas Anne, Sport Club Residence & Spa - Deveco SA Thierry Pablo, Sport Palace Sàrl Clivaz Jean-Daniel, Stéphane Roby Sarl - Laiterie Le Terrail Roby Stéphane, Stephy Thérapie Center Moisset Stéphanie, Steve Rey Golf Coaching Rey Steve, Studio 2l Personal Training Bestenheider Carine, Style Nails Onglerie Bagnoud Marie-Claude, Summit Immobilier SA Beytrison Anouck, SUNNIMO Riviera Thebaud Alain, Swiss Broker House Sàrl Rastelli Francesco, Swiss Mountain Sports Sarl Cailet Yves, Swiss Well-Being SA, Tailless SA Tailless Nicolas, Tapparel Alexis et André S.A. Tapparel André, Tapparel et Aymon SA Tapparel Eddy, Taxis Central Emery Jean, Tam Sarl Transports Taxis Morard Jacky, Teleshop S.A. Crettan Jean-Marie, Texto S.A. Boutique First, Thierry Sermier Photographie Sermier Thierry, Thomas Ilg Sarl Ilg Thomas, Time Flagship AG C/o Omega SA, Tissage de Toiles Berne SA Diettsheim Eduard, Titi Sports Chaussures Roby Chantal et Jean-Jacques, Toit Pour Toi Ferblanterie Couverture Sarl Pinto Pereira Ric, Touristatshop SA, Trilogie Beauté Lamon Anne-Laure, Trollborg Tommy, Tsonas Créations fourrure et cuir, UBS Switzerland AG Amacker Rainer, Urmi Sarl Roggwiller Eric, Urmi Art S.A. C/o Fiduciaire Fidag SA, V. & A. Zwissig SA Griching Pierre-Alain, Valais Wine Tour Antille Emery Catherine, Valentin Charles-Henri, Verdina Lynn et Robert, Vicarini et Fils SA Vicarini Gaëtan, Vins Bruchez SA, Rey Sébastien, Vitrière Zanoli & Fils SA Zanoff François, Viviane Immobilier Emery Viviane, Volterrani Valerio, Voyages L'oiseau Bleu SA Melly Pierre, West Wing Sarl Zhan Pingan, White Mountain Sarl Reynaud Lionel, William Rey Platre-Peinture S. a. R.l. Rey William, Wortex Sarl Mayor René-Pierre, Wuést Frédéric, YOGA CHIC Sàrl Hernandez Myriam, Zanoni Constructions Métalliques SA Zanoni Pierre-Antoine, Zermatten Centre, Zermatten Sports S.A. Rey Sébastien, Zerodix Sàrl Fournier Maxime, Zurich Assurances Rey Pascal

**CRANS MONTANA**   
*Absolutely*

Route des Arolles 4 | 3963 Crans-Montana | Suisse

Tél. +41 27 485 04 04

[information@crans-montana.ch](mailto:information@crans-montana.ch) | [www.crans-montana.ch](http://www.crans-montana.ch)