



1

Grächen
La destination familiale à côté de Zermatt



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



2

Positionnement géographique



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Plateau



Climat



Zermatt



3

Chiffres Tourisme



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Habitants	1'350
Lits dans les appartements	5'510
dont lits commercialisés	2'500
Lits hoteliers	700
Lits de colonie de vacances	650



4



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

LE TRAVAIL STRATEGIQUE

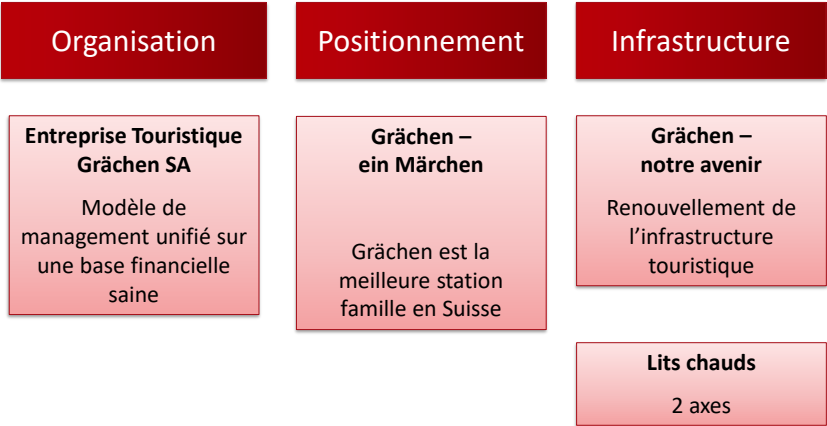


5



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Strategie 2008-2013 sur 3 piliers



6



L'historique du développement – Phase 1

GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Réorganisation du management des RM (Nouveau Conseil d'Administration)	2007
Mis en place de différentes commissions	2008
Nouvelle direction commune (RM et Office de tourisme)	2008
Fondation de la «Touristische Unternehmung Grächen AG»	2010
Validation du mandat de prestation de Grächen Tourisme	2010
Augmentation du Capital Action de 7.6 Mio	2011
Nouvelle Télécabine Grächen-Hannigalp	2011
Nouveau parc de famille SISU	2012



7



Résultat 2012

GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Organisation	Positionnement	Infrastructure
Entreprise Touristique Grächen SA Entreprise a été fondée et s'est établie Augmentation Capital Action de CHF 9 Mio Fonds propte 40% Association de tourisme a été assainie	Grächen - ein Märchen Plusieurs prix «meilleure domaine de ski familiale»	Grächen – notre avenir 1ère étape réalisée incl. 2 parcs d'enfants Investissement de 19 Mio Lits chauds Résultats pas atteints



8

2013 – Nouveau Président communal et changements au sein du CA



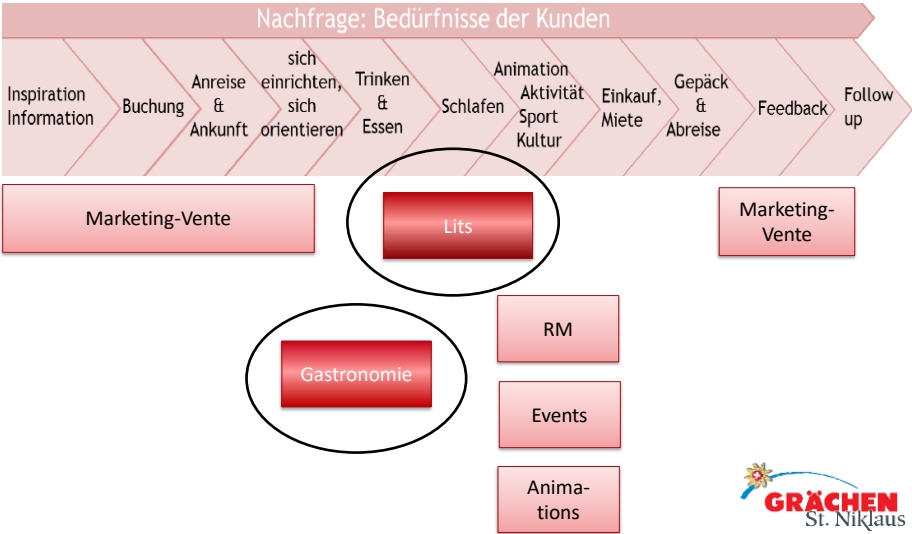
- 1. Renouveau de la stratégie
- 2. Validation de la stratégie au niveau politique:

Institutions de validation
Conseil communal
Comité de l'association de tourisme
Conseil d'administration

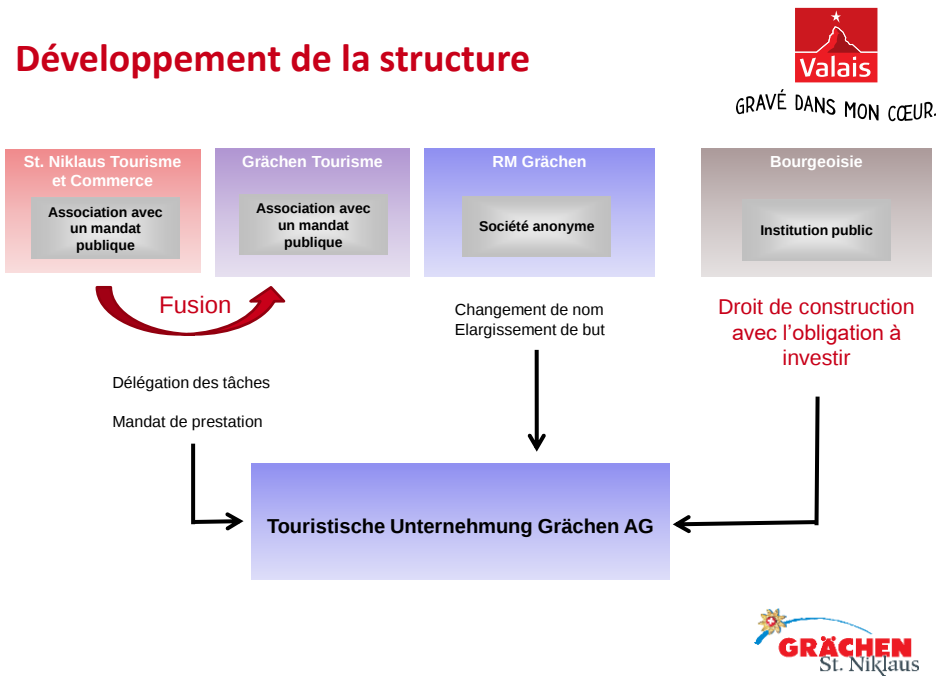
Table Ronde



Integration d'autres services

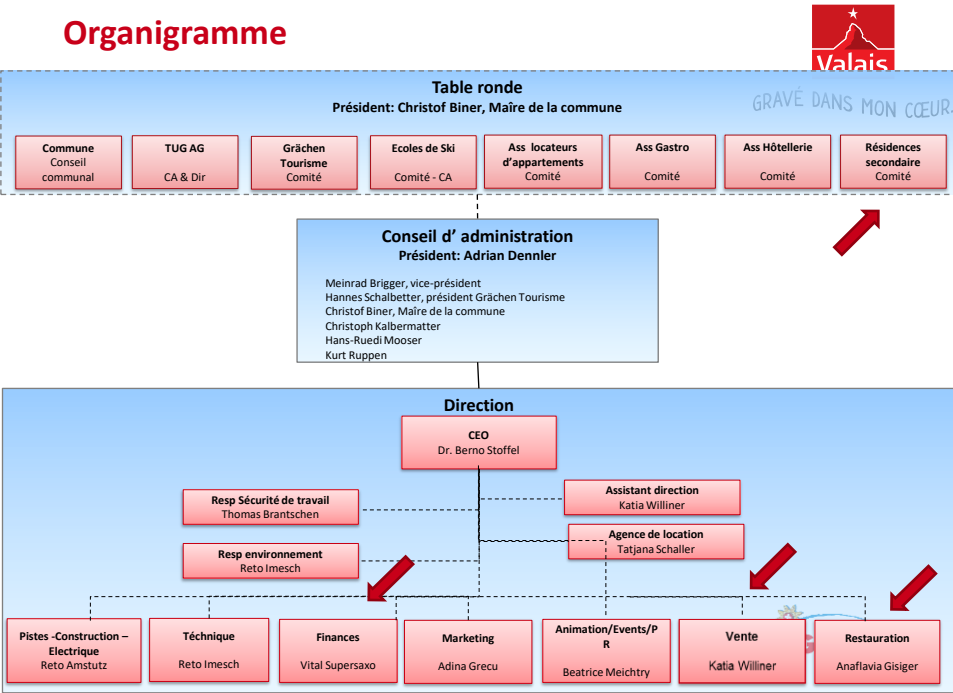


Développement de la structure



11

Organigramme

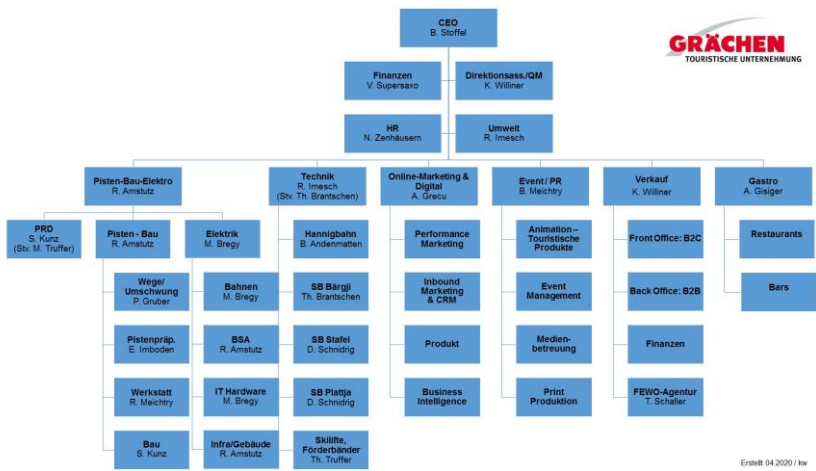


12

Organisation



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



13

Vision



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Grächen est une des meilleures stations famille en Suisse en offrant des expériences uniques aux familles sur trois génération.



14

Developpement du produit touristique



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

- 1. Selon les besoins du groupe cible
- 2. Famille = Enfants + Parents
 - Enfants = tout-petits (Minis), petits (Maxis), adolescents (Teenies)
 - Parents = parents élevant seul leurs enfants, grands-parents, couples aux parcours différents
- 3. Identifier les problèmes et les résoudre
- 4. **Produit** avant prix, promotion et placement

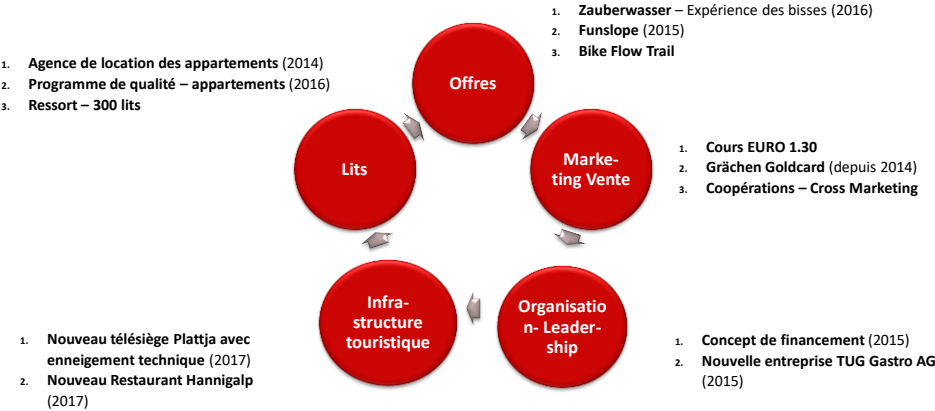


15

Champs Strategiques 2014-2018



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



16

L'historique du développement – Phase 2

Label Valais Excellence	2014
Externalisation de la gestion des finances	2014
Intégration des Restaurants en montagne	2015
Fondation de «TUG Gastro SA»	2015
Augmentation de Capital Action de 2.5 mio	2016
Nouveau Site Web	2016
Fusion de Grächen Tourisme avec St.Niklaus Tourisme et commerce	2017
Nouveau télésiège «Plattja»	2017
Renouvellement du restaurant Hannigalp	2017
Introduction des taxes de séjours forfaitaires	2018



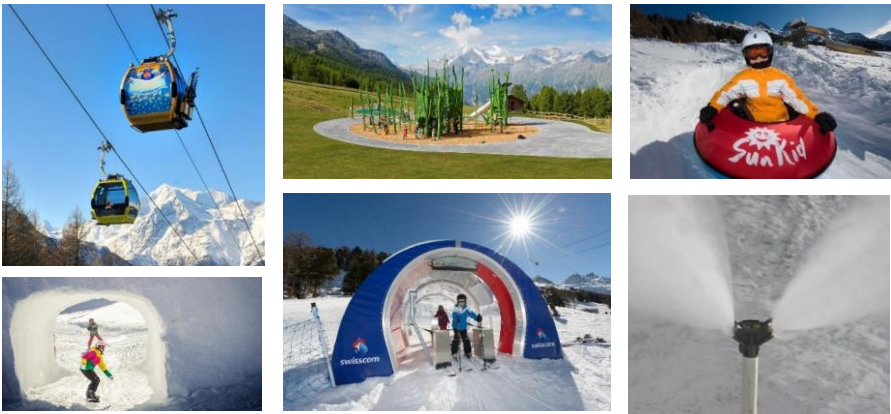
GRAVÉ DANS MON CŒUR.



Investissements depuis 2010:
CHF 42 Mio.



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



Investissements depuis 2010:
CHF 42 Mio.



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



19

Activités d'hiver



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



20

Activités d’hiver

- ✓ 44 km de pistes
- ✓ 35 km de randonnées d’hiver
- ✓ 23 km de sentiers raquettes
- ✓ 4 parcs d’enfants sur les pistes
- ✓ Garderie d’enfants inclus dans le forfait de ski
- ✓ Family Funslope
- ✓ Grächen Skimovie
- ✓ Cinéma dans l’Igloo
- ✓ Piste de luge
- ✓ Patinoire
- ✓ Piscine
- ✓ Parc d’enfant Indoor
- ✓ Nouveau cet hiver: Jump Area
- ✓ Cours de l’EURO à 1.30



21

Garantie de neige



Domaine skiable:

1'600m à 2'900m

100% des pistes
avec un enneigement technique

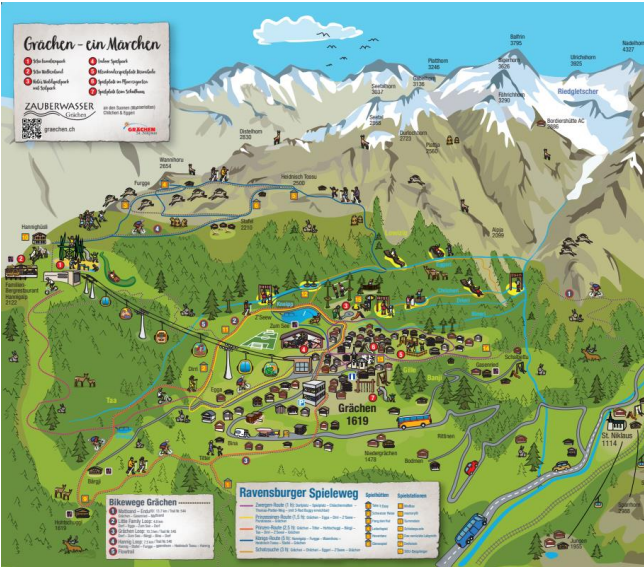


22

Activités d'été



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



23

Activités d'été

- ✓ 250 km de chemins de randonnées
- ✓ Tour du Mont Rose
- ✓ Tour du Cervin
- ✓ 4 bisses – 2 bisses animées
- ✓ Lac de Grächen
- ✓ 5 parcs d'enfants
- ✓ Coopération avec Ravensburg
- ✓ 5 sentiers pédagogiques
- ✓ Salle d'escalade
- ✓ Parc d'animaux
- ✓ Parcours VTT
- ✓ Télécabine des contes de fées
- ✓ Grächen Goldcard



24

L'offre d'été Grächen Goldcard



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Un forfait sensationnel tout-compris:

Offre valable du 13 juin au 18 octobre 2020.



- ★ 1 trajet aller et retour Grächen - Gornergrat
- ★ Nombre illimité de trajets avec les télécabines des contes incl. transport de VTT
- ★ 1 green fee 18 trous au golf Matterhorn Randa (hors tournois)
- ★ Parcours de golf de dégustation à partir de 4 personnes (tous les jours sur réservation)
- ★ 1 aller-retour gratuit avec le téléphérique St. Nicolas – Jungen
- ★ Diverses animations de Grächen & St. Niklaus Tourism gratuit
- ★ 25% de réduction sur l'entrée régulière aux thermes de Brigerbad (1 pers. par Goldcard)
- ★ 1 trajet aller-retour gratuit Grächen - St. Niklaus – Kalpetran
- ★ Kalpetran - Embd - Schalb (téléphérique panoramique)
- ★ NEW: 1 trajet aller-retour gratuit Stalden - Staldenried - Gspon



25



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



Historique

Positionnement

26



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2009



27

Restaurant famille Mäc SISU



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



28

23 kilomètres de sentiers raquettes à
neige



29

Cinéma dans l'Igloo



30

Snowtubing 1ère étape



31

Skishow de nuit



32

Stage secours de pistes



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



33



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2010



34

Agrandissement Restaurant
Hannighüsli



36

Agrandissement Stafelbar



37

Fondation de l'entreprise touristique
de Grächen SA



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Remontées mécaniques,
Grächen Tourisme et
gastronomie de montagne
sous un seul toit



38



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2011



39

**Nouvelle télécabine
Grächen - Hannigalp**



40

Télécabine des contes de fées



41

Consignes à skis pour
600 places



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



42

Programme de développement
Collaborateurs sur scène



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



43

EURO Action 1 EUR = 1.35 CHF



44

Prix 2011-12



ADAC Skiatlas –
Meilleur progression: 10^{ème} rang



45

Prix 2011



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Meilleure Image



46



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2012



47

Parc des familles SiSu



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



48

Prix 2012



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



49

Nomination Milestone 2012



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Premier prix touristique en Suisse



50

Garderie d'enfant inclus dans le forfait de ski



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



51

Après-Ski pour enfants et familles



52



2013



53

Prix 2013



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

World Snow Day – Concours
Suisse
2012: 2ème rang
2013: 1er rang



54

**Meilleur domaine de ski pour les
familles en Suisse**



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



55

1ère Semaine traditionnelle
(3000 visiteurs)



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



56



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2014



57

Management de la qualité



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

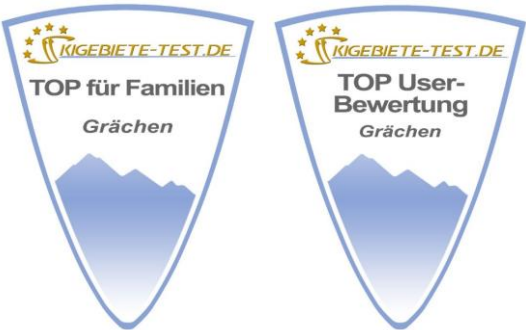


58

Meilleur domaine de ski pour les familles en Suisse



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



59

Introduction d’une offre all inclusive
régionale



60

Devéveloppement du personnel:
«Standards de service»



61

VTT
Perskindol Swiss Epic



600 participants



62



2015



63

Saison Surprise



64

Suite du Cours plancher:
1 euro = 1,30 CHF



133 articles dans tout l’Europe
du 15 janvier au 15 avril 2015

Fréquentation en hausse de
+15% en Mars/Avril (VS: -13%)



65

4ème parc d'enfants - Funslope



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



66



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2016



67

Zauberwasser – Eau magique
Expérience des bisses



68

Nouveau site Web



69

Prix 2016



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



70

Ultra Marathon
Tour Monte Rosa



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

401 participants

170km

11'200m 



71



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2017



72

Gourmet Tower

Premier food truck sur les pistes en Suisse



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



73

Championnats du monde Snowbike



11 Nations – 225 participants



74

Prix 2017



Hotel Gädi à Grächen
Prix de l'hôtel le plus accueillant en Suisse



75

Championnats Suisses d'échecs



297 participants

3500 nuitées



76



Télésiège débrayable 4 places Plattja



Renouvellement du Télésiège «Plattja»

Prolongation d'une piste de 800 m



77

Restaurant familial moderne Hannigalp



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Renouvellement - Restaurant Hannigalp

Restaurant Famille

Avec 200m² de surface de jeux



78

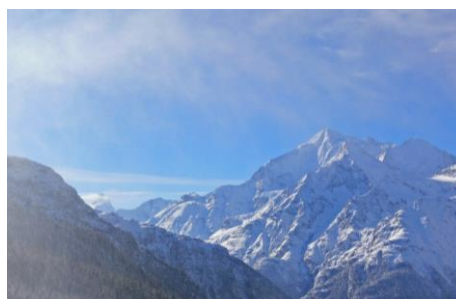
Enneigement



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Plattja - Seetalhorn

- Nouvelle surface enneigable
 - 51'000m²
- Rénovation 2 stations de pompage
- Nouvelle installation de refroidissement de l'eau
- Temps d'enneigement: 3 jours
- Taux d'enneigement: 100%



79



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2018



80

Grand Prix Migros Final Suisse



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

8 avril 2019

- 750 participants
- 3000 personnes
- 8000 nuitées



81

Masterplan «Montagne»



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

- Développement d'un concept pour augmenter l'attractivité de l'offre en montagne



82

1ère édition Vacances culturelles



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

- Semaines musicales



83

Prix 2018



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Skiarea Test



84

Prix 2018



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Prix Rando

Prix promotionnel pour le meilleur projet de sentier de randonnée 2018



85

Prix 2018



Best of Swiss Gastro Award
2. Rang



86

Prix 2018



Meilleure image de l'année en
matière de relations publiques



87

Prix 2018



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

Best Ski Resort

1ère place:

- gentillesse
- Offre famille
- Plaisir & Divertissement



88



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

2019



89

Homologation d'un réseau de 240km de pistes VTT



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

- Site Web

www.bike-valais.ch

www.bike-wallis.ch



90

Championnats du monde VTT Marathon



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

20. – 22. September 2019



91

Définition de la stratégie 2019-2023



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

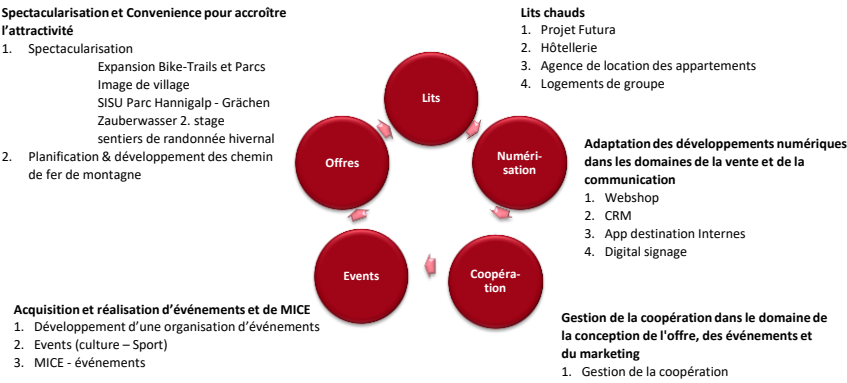


92

Champs d'action 2019 – 2023



GRAVÉ DANS MON CŒUR.



93

Défis stratégiques



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

1. Grächen Tourisme

- S'éloigner des affaires opérationnelles
- Mettre les réflexions stratégiques au centre

2. Rémontés mécaniques

- S'éloigner de la position technique
- Mettre les expériences au centre
- De la Position d'un Dinosaur à une position de «primus inter pares»

3. Gastronomie en montagne

- S'éloigner de la politique communale
- Mettre les offres et le service au centre



94

Défis opérationnels



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

1. Intégrer ... intégrer intégrer

2. Développement d'une culture commune d'entreprise

- Détruire les murs toujours bien rénovés entre les RM, la commune et Grächen Tourisme
- Concentration sur l'essentiel
- Mettre en application la stratégie dans tous les domaines

3. Investissement dans l'être humain

- Programme de développement personnel sur 3 niveaux



95

Leçons tirées de l'expérience



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

1. La phase de l'élaboration de la stratégie doit être déterminée
2. Une stratégie simple et claire est importante
3. Se positionner = se différencier vers l'extérieur + intégrer à l'intérieur
4. Laisser la scène politique aux politiciens
5. Adapter le rythme de changements: Attendre les décisions politiques et accélérer au maximum ensuite
6. Veiller à la communication aux membres de l'association de tourisme
7. Changement du profil du directeur:
D'un directeur de tourisme à un promoteur économique



96

Avantages d'une organisation intégrée



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

1. Synergies dans la création de produits,
 dans le management de la qualité
 dans la professionnalisation des services
 dans l'organisation des événements
2. Mandat précis avec haut niveau de responsabilité
3. Phases de décisions très courtes dans un cadre bien défini
4. Application conséquente de l'orientation stratégique
Investissement – Produits – Marketing – Events
5. Moins d'interface à l'intérieur de la chaîne de services
6. Solutions globales possibles (All inclusive card, Packages etc)



97

Nos résultats économiques



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

- 1. Baisse des journées skieurs durant les 5 dernières années (2013-2018): - 8%
- 2. Association de tourisme: D'une perte de bilan (CHF 500'000) à un gain de bilan
- 3. Chiffres clés des RM 2018-19:

Marge EBITDA/Revenue:	43 %
Marge Cash-Flow/Revenue:	35 %
Fonds propre:	38 %
- 4. Croissance du revenue de la gastronomie depuis 2015: + 24%
- 5. Nuitées générées par notre agence de location: 10'763
- 6. Net Promoter Score: 79,1



98

Nos chantiers



GRAVÉ DANS MON CŒUR.

- 1. Trop faible revenu par journée skieur dans la gastronomie : CHF 15.90
- 2. Interface Marketing – Vente: Manque d'une stratégie de vente «multi-channel»
- 3. Hébergement: Vitesse de l'évolution du projet de l'hébergement
- 4. Manque d'un grand événement en été
- 5. Manque de collaboration avec Zermatt



99



100