



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2019

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>  INTRODUCTION &amp; ADMINISTRATION</b>	
1.1	Message de la Présidence et de la Direction	3
1.2	Membres du Comité	4
1.3	À propos de NRT / Organigramme	5
<b>2</b>	<b>  MARKETING &amp; COMMUNICATION</b>	
2.1	Stratégie marketing	6
2.2	Dépenses par DAS	6
2.3	Promotions et publications	7
2.4	Internet et réseaux sociaux et application Nyon:Guide	10
2.6	Accueil médias, visites de presse	12
<b>3</b>	<b>  ACCUEIL &amp; INFORMATION</b>	
3.1	Visites à nos bureaux d'informations	13
3.2	Visites guidées	16
3.3	Label Qualité QII	14
3.4	œnotourisme certification partenaire, le nouveau label	17
<b>4</b>	<b>  STATISTIQUES</b>	
4.1	Nuitées	18
4.2	Fréquentation	19
4.3	Membres	19
<b>5</b>	<b>  COMPTES</b>	20

# 1 | INTRODUCTION & ADMINISTRATION

## 1.1 | Message de la Présidence et de la Direction

---

### **Après 4 années record, nous devons garder confiance !**

Le tourisme de la région de Nyon ont connu pour la 4<sup>e</sup> fois consécutive en 2019 une année record avec 215'999 nuitées hôtelières. La région a continué d'afficher une forte croissance avec 14'000 nuitées supplémentaires, soit +6,9%. Sur ces quatre dernières années, le secteur d'activité touristique a même progressé de 35% en terme de nuitées!

Ces quatre années sont venues après des temps plus difficiles, engendrés par exemple par la chute du Franc suisse face à l'Euro en 2015 ou la crise des subprimes en 2008.

Au printemps 2020, le tourisme de la région, suisse et même mondial, traverse une crise sans précédent. Les effets économiques du COVID-19 sont dévastateurs avec des pertes de chiffres d'affaires entre 60-90% pour les prestataires touristiques, voire des fermetures temporaires pour un grand nombre d'entre eux pour les mois de mars, avril et mai.

Cette crise amène aussi des réactions sans précédent. L'entraide entre les acteurs sociaux, de la créativité dans la communication - par exemple le projet NRT «une carte postale pour tous» qui a fait parvenir des cartes de la région à des personnes esseulées. NRT va conduire une campagne touristique également sans précédent ces prochains mois, dans le but de favoriser la relance touristique. L'association de communes Région de Nyon soutient cette campagne, et les hébergeurs, en offrant la nuit gratuite dans une action «3 pour 2», ainsi que des bons restaurants de CHF 50.-. Nyon Région Tourisme, en collaboration avec ses partenaires, met sur pieds cette campagne de communication avec des offres attractives pour les familles, les amoureux de la nature et des animaux, ou les amateurs de vins.

Ce rapport annuel 2019 vous montre en détails tout ce que NRT a fait pour l'accueil et l'information à nos visiteurs ainsi que pour la promotion touristique. Ce rapport vous montre par analogie tout ce que NRT continuera de faire, avec toute sa passion, pour que des jours meilleurs, et quantité de nuitées, reviennent chez les prestataires touristiques de notre région.

Gardons le cap jusqu'à des temps plus cléments. Gardons la confiance !



**François BRYAND** | Président



**Didier MIÉVILLE** | Directeur

## 1.2 | Membres du Comité | Situation juin 2019 à juin 2020

<b>COMITÉ</b>	François BRYAND	Président
	Michèle LIECHTI	Vice-Présidente, Représentante d'Hotelleriesuisse Section La Côte (SSH La Côte)
	Ariane VIAL	Trésorière
	Charles GENINASCA	Membre
	Richard ZAUGG	Membre, Directeur TPN, NStCM
<b>MEMBRES DE DROIT</b>	Alexis LACROIX	Représentant de Région de Nyon
	Pierre-François UMIGLIA	Représentant de la Commune de Nyon jusqu'au 5 06 2020
	Lionel THORENS	Représentant de la Commune de Nyon dès le 5 06 2020
	Vincent ANGEHRN	Représentant de la Commune de Rolle
	Laurence LELOURDY	Représentante de la Commune de Saint-Cergue
	Thomas MARCHAND	Représentant de la Commune de Coppet jusqu'au 6 03 2020
	Peter ZEHETBAUER	Représentant de la Commune de Coppet dès le 6 03 2020
	Robert BUBLOZ	Président de l'Association des cafetiers-restaurateurs et hôteliers de la section La Côte (GastroVaud, Section La Côte)
	Marisa BENEDETTO	Société Industrielle et Commerciale de Nyon et environs (jusqu'au 31.12.2019, puis vacant)
<b>COMMISSIONS PERMANENTES</b>	Commission marketing	Président   Charles GENINASCA
	Commission des finances	Président   Richard ZAUGG
<b>SECRÉTAIRE DU COMITÉ</b>	Dominique FERNANDEZ	Assistante de direction NRT

### PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



**Région  
de Nyon**



## 1.3 | À propos de NRT | Organigramme

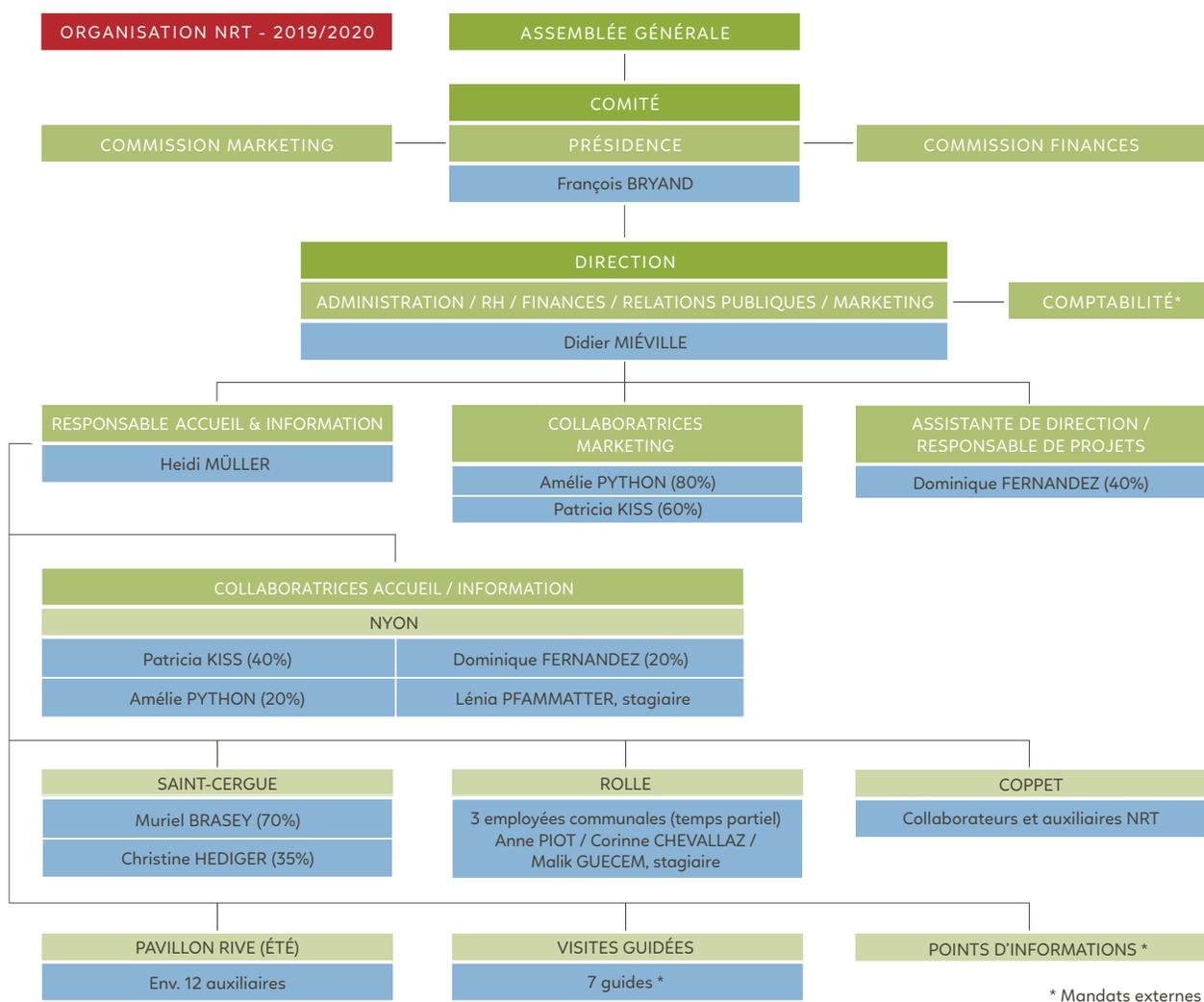
Nyon Région Tourisme est une association de droit privé suisse qui compte plus de 600 membres, inclus toutes les communes du district de Nyon qui la soutiennent. De par ses statuts, NRT :

- élabore et met en œuvre la politique de marketing touristique de la région et la promotion de ses membres en Suisse et sur les marchés définis.
- assure l'accueil et l'information touristiques aux hôtes de la région.
- développe et commercialise des produits touristiques.
- contribue au développement économique et culturel de la région.

Pour accomplir ses missions, NRT a le soutien de la Région de Nyon, des communes du district et particulièrement de Nyon, St-Cergue, Rolle et Coppet qui sont hôtes d'Offices du Tourisme. NRT a aussi construit de nombreux partenariats.

NRT a un Comité Directeur de 11-13 personnes représentant les collectivités publiques ainsi que les milieux touristiques. Les membres forment l'Assemblée Générale.

NRT opère avec environ 6,5 ETP, du personnel communal à Rolle, une équipe de guides touristiques et des auxiliaires.



## 2 | MARKETING & COMMUNICATION

### 2.1 | Stratégie marketing

Lors du dernier quinquennat, NRT a basé sa politique de marketing touristique sur des **domaines d'activités stratégiques (DAS)**, suite à une étude menée avec l'université HEC

de St-Gall. Cette stratégie a été reprise par l'Office du Tourisme du Canton de Vaud (OTV). Six DAS ont été identifiés:

#### ÉVÉNEMENTS & FESTIVALS



**CULTURE & PATRIMOINE** (châteaux et musées)

**ART DE VIVRE** (œnotourisme, gastronomie, bien-être, agrotourisme)



**HIVER** (répondant à l'attrait spécifique de notre canton et de notre région aux activités hivernales)

**NATURE** (excursions, VTT, montagne hors saison d'hiver, activités lacustre, etc.)

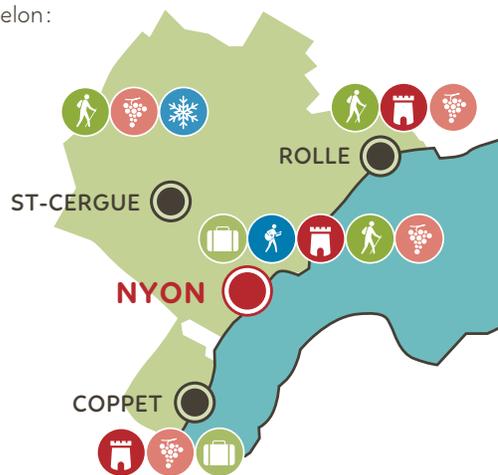


**TOURISME D'AFFAIRES**

Nyon Région Tourisme base également son marketing sur des partenariats qui permettent de plus grands moyens dans la promotion de la région et la valorisation des produits touristiques dans les marchés cibles.

La stratégie par DAS/thématiques permet à toutes les parties de la région de profiter du marketing de NRT, en priorité selon:

Exemple de partenariats: campagnes avec l'OTV, Pool Marketing La Côte (Morges Région Tourisme, Hôtelières de la Côte, Vallée de Joux Tourisme), plateforme marketing Parc du Jura Vaudois, plateforme des festivals, plateforme des musées, etc.



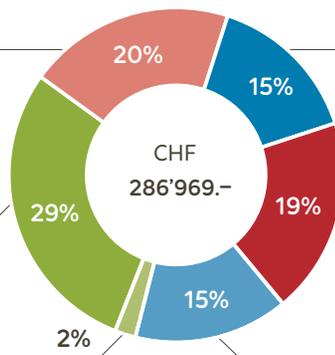
### 2.2 | Dépenses par DAS

(chiffres 2019: inclus dépenses NRT et financements par le Pool Marketing La Côte)

**ART DE VIVRE**  
CHF 57'983.-

**NATURE**  
CHF 84'797.-

**TOURISME D'AFFAIRES**  
CHF 5'193.-



**ÉVÉNEMENTS & FESTIVALS**  
CHF 41'891.-

**CULTURE & PATRIMOINE**  
CHF 55'168.-

**HIVER**  
CHF 41'937.-

## 2.3 | Promotions et publications

### UNE PROMOTION TOUJOURS PLUS DIGITALE ET UN E-COMMERCE.

En 2019, NRT a fait la promotion des lieux et des prestataires touristiques de la région en utilisant toute sa panoplie de moyens de communication. NRT a encore intensifié sa promotion digitale par le biais de campagnes sur les réseaux sociaux mettant en lumière de nombreux événements de la région, ainsi que des comptes Instagram sur le thème de plusieurs de nos DAS (nature, art de vivre, événements & festivals, culture & patrimoine). Nous signalerons également un web dossier sur le site de Marie-France.

NRT a aussi rejoint la plateforme vaudoise d'e-commerce pour les offices de tourisme. Cette plateforme permet de réserver des nuitées dans les hôtels et les hébergements de la région ainsi que des activités touristiques (dégustations, billets pour les musées, La Garenne, etc.). Avec cette plateforme et une campagne dédiée, NRT a pu par exemple fonder un partenariat avec le Mondial de Fondue pour la ventes de billets et packages touristiques. La communication traditionnelle n'a cependant pas été oubliée: annonces dans les journaux, publicités dans les transports en communs, affichages F12 en gare de Nyon, des oriflammes ou des bannières sur les quais des CGN.

Les campagnes en collaboration avec l'OTV (œno-tourisme, DAS Hiver, France, etc.) ont continué. Notamment, une équipe de l'émission de TV belge, «la Grande Balade», est venue à Nyon pour un reportage haut en couleur sur la thématique de Tintin. Ces actions ont permis de faire la promotion de nos quelques 600 membres pendant toute l'année.

### DOLE - DÔLE

NRT fait aussi la promotion de la région dans plusieurs événements. Début 2019, NRT a participé au nouveau slalom des enfants, à St-Cergue et au Kiss & Ski. Au printemps, traditionnellement NRT est présent au Salon du Randonneur, à Lyon. En décembre, NRT a participé à l'inauguration du Léman Express, mais auparavant NRT était allé au festival du goût de la ville de Dole en France, en tant que hôte d'honneur. Cette présence a véritablement lancé un projet d'envergure, soit l'extension de la grande randonnée pédestre française, l'Echappée Jurassienne, jusqu'à Nyon. La partie suisse passera par St-Cergue, le sentier des Toblerones, le château de Prangins et bien sûr par le sommet de la Dôle.

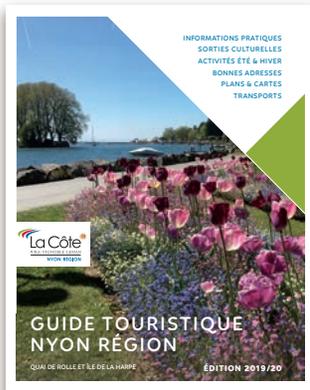
### PUBLICATIONS RENOUVELÉES

Les publications de NRT ont été pour la plupart ré-éditées afin de mettre à jour toutes les informations. Notre brochure annuelle «Guide Touristique Nyon Région» ainsi que la carte hivernale de St-Cergue/St-George ont eu droit à un lifting particulier afin de rester attractives.

Dans le courant de l'année 2019 nous avons imprimé les publications suivantes:

Titre de la publication	Exemplaires imprimés
Guide touristique annuel	15'000
Guide touristique hivernal	10'000
Brochure Hébergement Nyon/Morges	7'000
Plan de ville de Nyon	15'000
Plan de ville de Nyon Blocs de 200	feuilles: 10'000
Tintin à Nyon	15'000
Carte nordique	5'000
Dépliants Téléskis	3'000
Dépliant Wine Tasting	3'500
Brochure Ouest Vaudois à Vélo (avec MRT et PNRJV)	10'000
<b>Total</b>	<b>83'500</b>

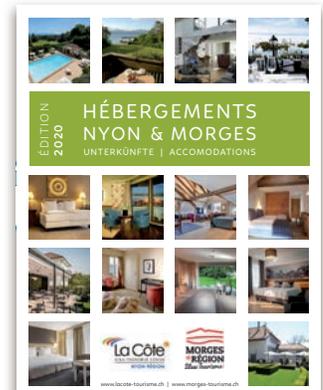
# QUELQUES ÉXEMPLES



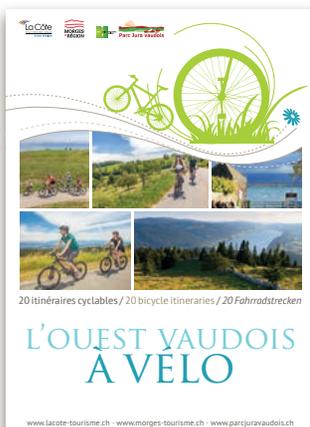
Guide touristique 2019/20



Guide des activités hivernales 2019/20



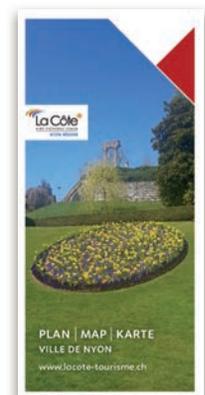
Brochure Hébergements 2019



L'ouest vaudois à Vélo en collaboration avec Morges Région Tourisme et le Parc Jura Vaudois



Affiche des festivals



Plan de Nyon 2019



Banderole sur les quais CGN (Lausanne et Genève) pendant la fête des vignerons



**La Côte**  
LA RÉGION DU SAAS  
NYON RÉGION

**Pour cet été vous êtes plutôt ?**




**La Côte**  
LA RÉGION DU SAAS  
NYON RÉGION

**Randonnée avec un guide ?**




**La Côte**  
LA RÉGION DU SAAS  
NYON RÉGION

**Tartelette et Bicyclette ?**




**Balade Gourmande ?**

**La Côte**  
LA RÉGION DU SAAS  
NYON RÉGION

Retrouvez toutes nos offres sur notre E-shop  
[www.lacote-tourisme.ch](http://www.lacote-tourisme.ch)



marie france BEAUTÉ MODE PSYCHO CULTURE ÉVASION DOSSIER **ÉQUILIBRE** CUISINE DÉCO MINICOURT VÉLOS ÉVÉNEMENTS

NEWSLETTERS

ACCUEIL > DOSSIER > DOSSIER

## Escapade de charme à Nyon au bord du lac Léman

f t p

LA RÉDACTION EN PARTENARIAT AVEC MÉDIAS FRANCE | LUNDI 11 OCTOBRE 2019 | 145 À JOUR LE LUNDI 11 OCTOBRE 2019

1/4 Nyon Région Tourisme



◀ PRÉCÉDENT

SUIVANT ▶

### DÉGUSTATION DE GIN

L'Office de tourisme de Nyon s'est associé à l'Hôtel de l'Ange pour proposer une offre unique à ses visiteurs de passage. Cet hôtel de charme, situé en plein centre-ville, offre une dizaine de chambres confortables et spacieuses, idéales pour un séjour en amoureux. Le séjour comprend une dégustation de gin au bar de l'hôtel, le Saint-Jean, qui possède plus de 130 variétés du monde entier. À cinq minutes à pied de l'hôtel, se trouve le Château de Nyon qui date du XIII<sup>e</sup> siècle. Il offre une vue magnifique sur le lac et les Alpes et abrite un musée et une belle exposition de porcelaines. Autre institution intéressante : Dans les murs de l'ancienne basilique, le Musée Romain de Nyon atteste de l'ancienneté de la cité suisse.

### GASTRONOMIE À L'HONNEUR

Place à la gourmandise à présent après ces belles découvertes culturelles. Dans le quartier de Rive, un déjeuner s'impose au restaurant *Chez mon oncle*. Dans un cadre résolument moderne, les clients se voient servir une cuisine typiquement suisse. Parmi les spécialités : le malakoff, une boule de fromage râpé sur du pain de mie frie par la suite. Ce plat est généralement servi avec une petite salade verte, des cornichons, des oignons et de la moutarde. À l'heure du goûter, direction Rougemont, boulangerie réputée de Nyon, qui se trouve à proximité de l'hôtel de l'Ange. Leurs pâtisseries sont renommées notamment les caracs au chocolat, spécialités suisses. Il s'agit d'une tartelette avec pâte sablée et ganache au chocolat, le tout recouvert d'un glaçage vert. Pour les fans de chocolat, il y a bien évidemment la chocolaterie Alexandre qui propose des ateliers de dégustation tout au long de l'année.

*Pour ceux qui disposent d'un peu plus de temps, ne pas rater non plus la Distillerie de Bassins non loin de Nyon. Cette entreprise familiale cultive ses propres plantes aromatiques et médicinales pour fabriquer ensuite huiles essentielles et eaux florales. Autre point d'intérêt à proximité : le magnifique Château de Coppet, à où vécut Madame de Staël.*

### CONTACT

- Nyon Région Tourisme
- Avenue Viollier 8 - 1260 Nyon - Suisse

Tél. : +41 22 365 66 00

<https://www.lacote-tourisme.ch>

<https://www.facebook.com/nyon.tourisme/>

Instagram: mynyontourisme

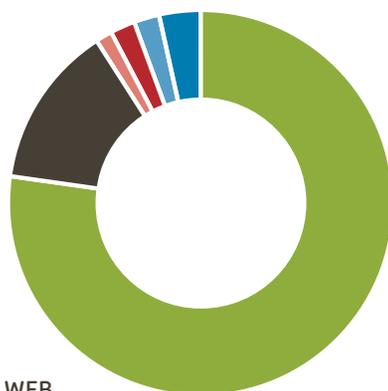
## 2.4 | Internet et réseaux sociaux

Les activités digitales de NRT n'ont cessé de se développer en 2019! En addition à notre réseau de sites internet, nous avons développé une application *Nyon:Guide* pour offrir un service dédié à un segment important du tourisme dans notre région: les itinéraires de randonnées, de vélos, de raquettes ou ski de fonds. Cette application a été développée en partenariat avec Morges Région Tourisme, tout comme un service de *Chatbot*, appelé *Barbote* qui peut

renseigner les touristes via une conversation digitale écrite. Ce service est atteignable via notre page Facebook et sur notre page d'accueil. Cette année nous avons aussi lancé un e-commerce (voir section marketing) ainsi que de nouveaux comptes Instagram sur les thématiques de nos DAS. Finalement, lancé fin 2018, la visite digitale 360 de la ville de Nyon (et de quelques spots hors ville) a également attiré bon nombre de visiteurs.

### 2.4.1 | Site internet

Notre site internet [www.lacote-tourisme.ch](http://www.lacote-tourisme.ch) intègre également les url [www.nyon-tourisme.ch](http://www.nyon-tourisme.ch) et [www.st-cergue-tourisme.ch](http://www.st-cergue-tourisme.ch). Le site a connu une progression en visites et utilisateurs.



PROVENANCE DES VISITEURS DU SITE WEB



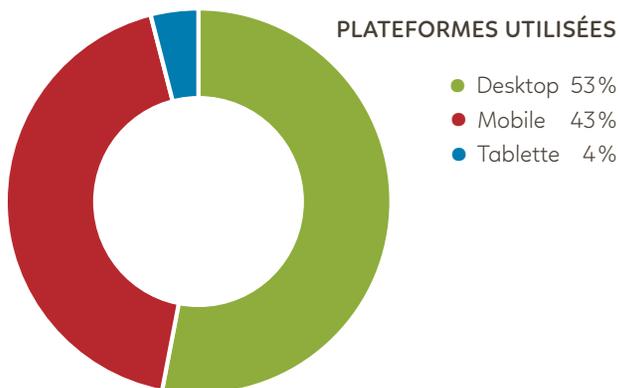
### COMPARAISON 2018/2019 - CHIFFRES CLÉS

	Lacote-tourisme 2019	Comparaison 2018
Visites	188'662	183'772
Pages visitées	383'389	574'934
Vues uniques	309'153	297'080
Temps moyen par visite	1,39	1,46
Utilisateurs	130'214	123'618
Nouveaux utilisateurs	83,7%	98,5%
pages par session	2,00	3,13

Les données géographiques des visites reflètent les statistiques en termes d'arrivées et nuitées dans notre région ainsi que nos fréquentations aux offices. La grande majorité des visiteurs suisses proviennent du canton de Vaud (27%), de Genève (28%) et Zürich (23%). Notons que nos visiteurs français ont augmenté de 9%.

Après cette 2<sup>e</sup> année d'utilisation du site, nous avons acquis une base d'utilisateurs fidèles qui revient tout au long de l'année pour trouver des informations sur les itinéraires, les événements et activités dans la région.

Le nombre de pages consultées a certes décliné de 34% malgré l'augmentation du nombre d'utilisateurs et de visites. Cette diminution s'explique à notre sens par le remodelage de la page d'accueil qui a permis aux utilisateurs de trouver plus facilement les informations souhaitées.



PLATEFORMES UTILISÉES



## 2.4.2 | Réseaux Sociaux

Nyon Région Tourisme utilise principalement les plateformes de Facebook et Instagram pour partager les événements, actualités, images du moment et Twitter pour les informations plus officielles. Les actions promotionnelles ont été renforcées via ces canaux par une campagne pour

l'ouest vaudois prolongée en 2020 avec l'agence digitale Smartfox et en collaboration avec Morges Région Tourisme et Vallée de Joux Tourisme. Ces actions ont permis d'augmenter la visibilité de la destination et ses événements pour créer des audiences par thématiques.

	2019		2018		Augmentation en % des fans / followers
	Fans / followers	Nombre de publications	Abonnés fans / followers	Nombre de publications	
Facebook	6'145	269	4'520	241	+38% (1649)
Twitter	1'324	95	1'255	39	+5% (69)
Instagram	2'019	136	1'249	78	+62% (770)

CHIFFRES EN MAI 2020		
Comptes Instagram <i>ouest vaudois</i>	Fans / followers	Nombre de publications
Nature	1'382	115
Art de Vivre	1'150	165
Culture	1'117	122
Événements	1'054	79

## 2.4.3 | Application Nyon:Guide et le chatbot Barbote

La nouvelle application *Nyon:Guide* met à portée de main, plus de 40 itinéraires de notre région pour les randonnées pédestres, les sorties hivernales en raquettes ou ski de fond ou encore à vélo. Sur chaque itinéraire, le touriste peut accéder aux descriptions des lieux touristiques, restaurants, musées, etc. qui sont atteignables le long du chemin.

L'application est disponible sur les deux systèmes IOS et Android. Elle a l'avantage de fonctionner sans couverture réseau après l'avoir téléchargée. La version «web app» est disponible en ligne pour les smartphones, tablettes ou ordinateurs.

NYON:GUIDE		
Apple	557 téléchargements	1'428 pages consultées sur notre site
Playstore	196 téléchargements	
web App	355 vues	
Barbote	1'013 utilisateurs	

Egalement lié à nos efforts digitaux et l'application, un chatbot, petit agent conversationnel digital portant le nom de *Barbote* est disponible via la messagerie de Facebook, notre site ou un QR-Code. Il conseille selon les envies du visiteur.

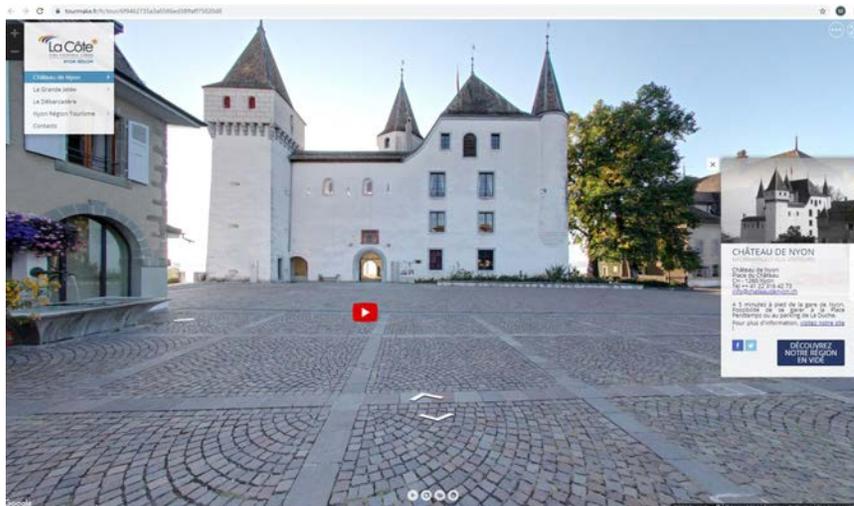
Ces services ont été développés en partenariat avec de nombreux acteurs touristiques (Région de Nyon, MRT, ARCAM, PNRJV), et en s'appuyant sur le réseau digital d'informations développé par l'OTV. Un *Barbote* et une application sœur sont aussi disponibles dans la région de Morges (*Morges:Guide*). Finalement, à Rolle, une nouvelle application dédiée aux balades propose cinq itinéraires interactifs permettant de découvrir l'histoire et le patrimoine de la ville ainsi que le vignoble des alentours.



## 2.4.4 | Visite digitale 360 degrés

Fin 2018, un *tourmake*, une visite virtuelle à 360 degrés a été créée, pour mettre en lumière les abords du château de Nyon, les quais et la magnifique vue. Depuis notre site Internet, ce *tourmake* permet de s'immerger dans la ville

et également dans les visites virtuelles de prestataires touristiques comme des hôtels, des restaurants, des commerces ou certaines bases de loisirs en dehors de la ville (Basse Ruche). Le *tourmake* a accueilli 6529 visites en 2019.



## 2.5 | Accueil médias, visites de presse

L'accueil de médias de divers horizons nous permet de promouvoir notre région et nos prestataires à échelle internationale. Durant l'année 2019, spécifiquement le mois de septembre était chargé de visite de presse de divers médias, voir liste ci-dessous.

Les thématiques abordées touchaient davantage le vignoble. En outre nous avons également pu captiver les médias pour les musées et le sujet Tintin. Le dernier était notamment relayé par la télévision RTL du Benelux.

### ACCOMPAGNEMENT JOURNALISTES ET VISITE DE PRESSE - 2019

MEDIA	PAYS	MOIS
Magazine Falstaff	Allemagne	Janvier
Influenceuse "omonchâteau"	France	Mai
TV - RTL Grande Balade	Bénélux	Juin
Rhein Zeitung, Weser Kurier	Allemagne	Juin
TV - South California	USA	Juillet
Fused Magazine	UK	Août
Irish Sun, Delicious and E&T magazine et divers autres	UK	Septembre
Luxonomist	Espagne	Septembre
Zoomers 50+	Canada	Septembre
Leidsch Dagblatt	Pays-Bas	Septembre
VCS Magazine	Suisse-allemande	Octobre
Blogueur "Kraound the world"	Italie	Décembre

### 3 | ACCUEIL & INFORMATION

Notre personnel polyvalent de l'Accueil a comme première fonction de renseigner notre clientèle au guichet, par téléphone et par mail, tout en étant à l'aise de s'exprimer en français, anglais et allemand et bien souvent aussi en espagnol ou en italien.

Une autre mission est de rester alerte à tout nouveau prestataire touristique de la région qui pourrait être contacté pour devenir membre de notre association afin que son offre puisse être intégrée au site NRT, à brochure annuelle et d'autres différents supports.

De plus, nous nous consacrons à la création et constante mise à jour de plusieurs brochures thématiques, conçues et réalisées en interne, utiles aux habitants et aux visiteurs.

La gestion du planning, pour assurer les présences dans les divers bureaux ainsi que l'organisation du matériel utile à la mise en place de stands et d'événements dans la région ou lors de foires ailleurs, nous occupent régulièrement.

Cette année, des stands aux caves ouvertes à Nyon, à la foire d'échange de Douvaine, au Festival du Goût de la Dole (FRA) et pour terminer au village d'inauguration du Léman Express à la Gare de Genève, ont été mis sur pieds. Ces stands ont été accueillis dans les divers lieux avec beaucoup de succès.

Nous proposons également une immersion dans le monde professionnel à quelques jeunes personnes en recherche d'un stage touristique. En 2019, nous avons accueilli et encadré avec enthousiasme un jeune homme en provenance de Suisse-allemande, durant 4 semaines.



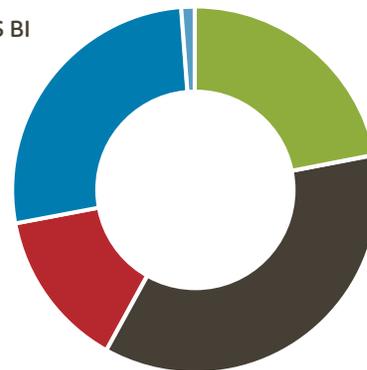
### 3.1 | Visites à nos bureaux d'informations

Nos statistiques relèvent que nous avons traité **25'499 demandes** en 2019. Répartition en chiffres: Nyon 5'650, St-Cergue 9'054, Rolle 6'929, Rive 3'687, Coppet 180. Par rapport à 2018, les chiffres ont augmenté pour Rolle et St-Cergue, en revanche ils ont régressé pour Nyon, Rive et Coppet. Le bilan présente donc une petite diminution de 2% dans sa globalité.

L'année 2019 a été extrêmement humide, les statistiques des précipitations montrent le deuxième chiffre le plus élevé pour Nyon au cours des 20 dernières années avec 1'297 litres/m<sup>2</sup>. Les pluies ont été très présentes dans la deuxième moitié de l'année. La pluie et le mauvais temps n'étant pas les amis des excursionnistes que nous avons l'habitude de recevoir, les chiffres en baisse trouvent ainsi une petite explication dans la situation météorologique.

#### FRÉQUENTATION DES BI

● Nyon	22%
● St-Cergue	36%
● Rive	14%
● Rolle	27%
● Coppet	1%



### 3.1.1 | Nyon

Le bureau de Nyon a été ouvert au public pour une durée de 252 jours. Ce qui a permis de traiter un total de **5'650 demandes**. 54% de ces requêtes ont été réglées directement au guichet contre 20% par téléphone et 26% par mail. Un pourcentage considérable de 55% provenait des visiteurs, alors que 45% des requêtes nous étaient adressées par des résidents de la région. La nature de ces demandes révèle un quota important pour la culture (36%) suivi de la catégorie événement à 17%. Plus de détails concernant les autres rubriques dans le graphique ci-contre.

55% des demandes de nos clients à Nyon ont été déposées par des visiteurs de plus de 50 ans, contre 37% de personnes de moins de 50 ans et 8% de familles. 62% des sollicitations ont été formulées par des personnes vivant en Suisse romande, suivies par 17% de personnes venant de France et 8% de pays anglophones.

En moyenne, 12 clients par jour d'ouverture ont été conseillés au comptoir. En matière géographique, 97% de nos clients se sont documentés sur la région de La Côte et 3% sur le reste de la Suisse. Au cours de l'année, davantage de demandes ont été enregistrées les lundis. Sur le plan du résultat global, le bureau de Nyon annonce une perte de 2% de l'ensemble des demandes reçues par rapport à 2018.

**NATURE DES DEMANDES À NYON**



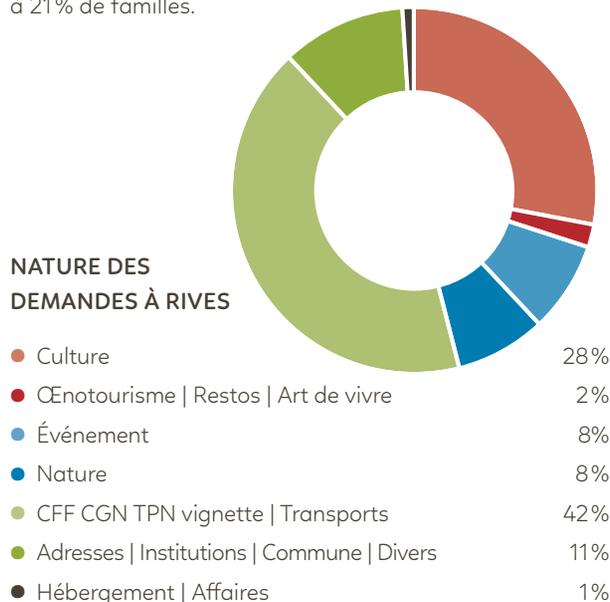
### 3.1.2 | Rive

Nos étudiants ont été présents pendant 94 jours au Pavillon de Rive et ont répondu à **3'687 demandes**. En raison de la date tardive de l'Ascension, la saison était écourtée de 13 jours par rapport à 2018. Les demandes reçues et traitées par téléphone ont augmenté de 37% cet été à Rive comparé à l'an dernier.

La quote-part des demandes originaires de touristes/habitants se situe à 85% contre 15%. Les requêtes concernaient pour 42% le transport, suivi de 28% pour la rubrique culture. Plus de détails dans le graphique ci-contre.

Notre clientèle à Rive se composait à 47% de personnes au-dessus de 50 ans, à 32% des plus jeunes que 50 ans et à 21% de familles.

**NATURE DES DEMANDES À RIVES**



Un tiers des demandes provenait de visiteurs de la Suisse romande, suivi par la France. 13% des visiteurs arrivaient des pays anglophones et 6% de la Suisse allemande. Les vacanciers en provenance de l'Asie représentaient 4%.

Ces demandes incarnaient pour 94% des prestations liées à la région de la Côte et pour 6% liées à d'autres destinations de la Suisse.

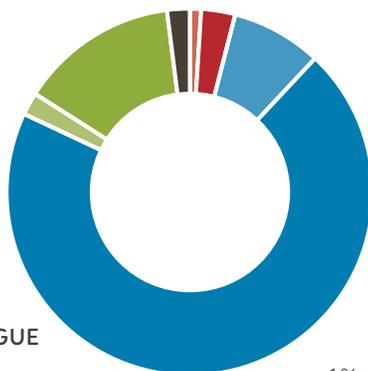
En ce qui concerne le résultat global pour 2019, nous signalons une régression de 14% du nombre de visiteurs (2018: 4298 demandes), ceci en raison de la courte saison d'ouverture du Pavillon de Rive et également des fortes rafales de vent qui ont perturbé le bord du lac cette année (18 jours avec parfois des forces de 10 et 11 Beaufort).

### 3.1.3 | St-Cergue

L'Office du Tourisme de St-Cergue a été en activité pendant 281 jours, nos collaboratrices ont satisfait un total de **9'054 requêtes**. De plus, le répondeur automatique du numéro 022 360 10 83 «renseignement hivernal» a pris en charge **2'234 appels**, chiffre record dans l'évolution des 5 dernières années.

89% de toutes les demandes provenaient de touristes, 11% de résidents. La thématique nature/sport a été sollicitée à 70%. Le graphique ci-contre fournit plus de détails sur les autres domaines.

38% des requêtes ont été exprimées par des visiteurs de plus de 50 ans, contre 45% des moins de 50 ans et 17% des familles. 60% des demandes provenaient de visiteurs de la Suisse romande, suivi de 24% de France et de 10% de pays anglophones.



NATURE DES DEMANDES À ST-CERGUE

● Culture	1%
● Énotourisme   Restos   Art de vivre	3%
● Événement	8%
● Nature	70%
● CFF CGN TPN vignette   Transports	2%
● Adresses   Institutions   Commune   Divers	14%
● Hébergement   Affaires	2%

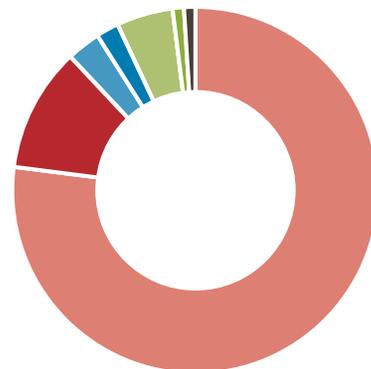
En moyenne, 27 clients par jour ouvrable ont été informés au comptoir. Globalement, le bureau de St-Cergue annonce une augmentation de 2% des demandes traitées par rapport à 2018.

### 3.1.4 | Rolle

L'Office du tourisme de Rolle a été ouvert pendant 275 jours, durant lesquels **6'929 demandes** ont été répondues. 67% (4'650) directement au guichet contre 27% par téléphone et 6% par mail. 28% des demandes provenaient de touristes, 72% de résidents. La nature des demandes relève une importante part pour le secteur transport. Rolle n'ayant plus de bureau de Gare, nos collègues renseignent beaucoup sur les voyages en train en Suisse et sont également sollicités en lien avec l'achat de cartes journalières CFF, ainsi que celles de la CGN.

#### PROVENANCE DES DEMANDES À ROLLE

● Romandie	77%
● France	11%
● Suisse allemande	3%
● Allemagne	2%
● Pays anglophones	5%
● Pays hispaniques	1%
● Asie	0%
● Autres	1%



50% des requêtes à Rolle ont été formulées par des visiteurs de plus de 50 ans, contre 40% de personnes de moins de 50 ans et 10% de familles. 77% des demandes de renseignements provenaient de personnes résidant en Suisse romande, suivi de 11% de la France et 5% des pays anglophones.

En moyenne, 17 clients par jour d'ouverture ont été informés au guichet. En termes de diversification géographique, 95% de nos clients étaient renseignés sur la région de La Côte et 5% sur la Suisse dans son ensemble. De manière générale, le bureau de Rolle annonce une augmentation de 5% des demandes par rapport à 2018.

### 3.1.5 | Coppet

Durant 116 demi-journées d'ouverture, **179 demandes** ont été répondues au bureau de Coppet. 162 requêtes furent traitées au guichet, 17 par téléphone et une par e-mail sur place. 59% des sollicitations provenaient de touristes contre 41% de résidents de la région, elles concernaient à 48% la rubrique culture.

55% des demandes de nos clients à Coppet provenaient de personnes de plus de 50 ans, contre 31% de moins de 50 ans et 14% de familles. 46% des requêtes étaient émises de personnes vivant en Suisse romande. A noter que l'office est en libre accès durant les heures d'ouverture des guichets communaux et que nous ne pouvons pas connaître la fréquentation lors de ces horaires. Des demandes par e-mails concernant Coppet sont aussi traitées par l'office de Nyon.

### 3.1.6 | Points «i»

Notre livreur, Monsieur Jean-Max Millienne fournit des brochures à 120 points d'informations à intervalle régulier durant l'année, notamment les hôtels, chambres d'hôtes, vigneron, espaces loisirs et de nombreux restaurants ainsi que le Restoroute de Bursins.

## 3.2 | Visites guidées

---

Nous avons pu organiser 23 visites pour des groupes en provenance de différentes organisations de toute la Suisse. Par notre calendrier annuel, nous avons proposé 18 visites qui permettaient une réservation aux personnes individuelles et aux groupes. Le nombre de participants se situe à 584. Comparé à l'an dernier celui-ci annonce une baisse de 23%. La tendance Suisse d'assister aux visites guidées en petits groupes, plus intimes, se confirme également pour notre région. Si bien que cette année, les grands groupes des années précédentes nous ont fait défaut.



## 3.3 | Renouvellement du label Qualité, niveau II

---

En juillet 2019, nous avons renouvelé notre label de qualité pour nos quatre offices. NRT a obtenu la très bonne note de 3.7 sur 4 (moyenne de la branche 3.59). Les étapes vers l'obtention du label de Qualité niveau II comprennent des évaluations et sondages auprès de la clientèle, des collaborateurs et de la direction. Certains modules ont impliqué également une formation continue. Un plan d'action avec six nouvelles mesures, plus deux nouveaux processus, a été

établi par notre Quality coach avec l'ensemble du personnel de tous les BI. Cette année nous étions particulièrement impliqués par les mesures d'hospitalité et du développement durable. Tous les documents soumis à la FST ont été acceptés par cette instance Fédérale.

Notre objectif est en outre d'accompagner nos prestataires et partenaires vers un tourisme durable de qualité.

### 3.4 | Œnotourisme certification partenaire, le nouveau label

Grâce à la formation en œnotourisme que Mme Müller a suivie en novembre/décembre, NRT a pu acquérir le label Vaud Œnotourisme. Dans le cadre de ce cours est née une nouvelle visite guidée pour les adultes/familles avec dégus-

tation de vins auprès d'un vigneron. De plus des activités tout au long de la balade sont proposées pour les enfants et ils dégustent, à leur tour, des jus de pommes variés.

**VISITE GUIDÉE**

ADULTE **45.-** CHF  
PAR PERS.

**BALADE EN FAMILLE  
DANS LE VIGNOBLE**

**+** Parcours facile  
2,4 km

**📍** Départ 14h45  
arrêt de bus  
Begnins Poste

**🍷** Dégustation  
adultes: 3 vins

**🍏** Dégustation enfants:  
3 jus de pommes

**🚩** Arrivée 17h30  
arrêt de bus  
Luins village

**SAMEDI 23 MAI,  
11 JUILLET ET 15 AOÛT**

**DIMANCHE 21 JUIN**

Laissez-vous guider sur les chemins du vignoble de La Côte, à travers son histoire et celle de la vigne.

Spécialement conçue pour les familles, cette balade saura susciter l'intérêt des grands, amuser les petits et créer de beaux moments de partage.

**La Côte**  
RURA - VIGNOBLES - LEMAN  
NYON RÉGION

**DOMAINE MAISON DUTREY**

**WALK & WINE**

NYON RÉGION TOURISME | Av. Voillier 8, Nyon | +41 22 365 66 00 | info@nrt.ch | www.lacôte-tourisme.ch



## 4 | STATISTIQUES

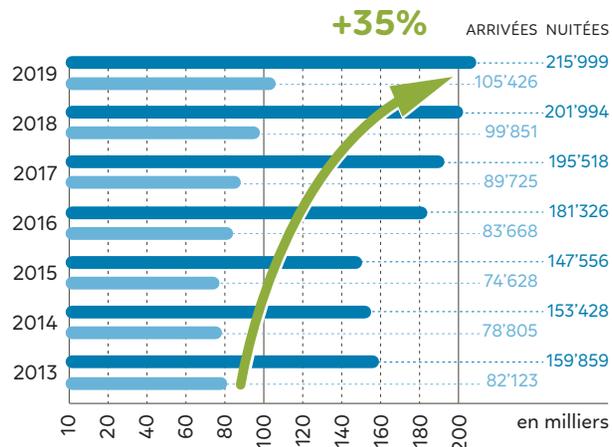
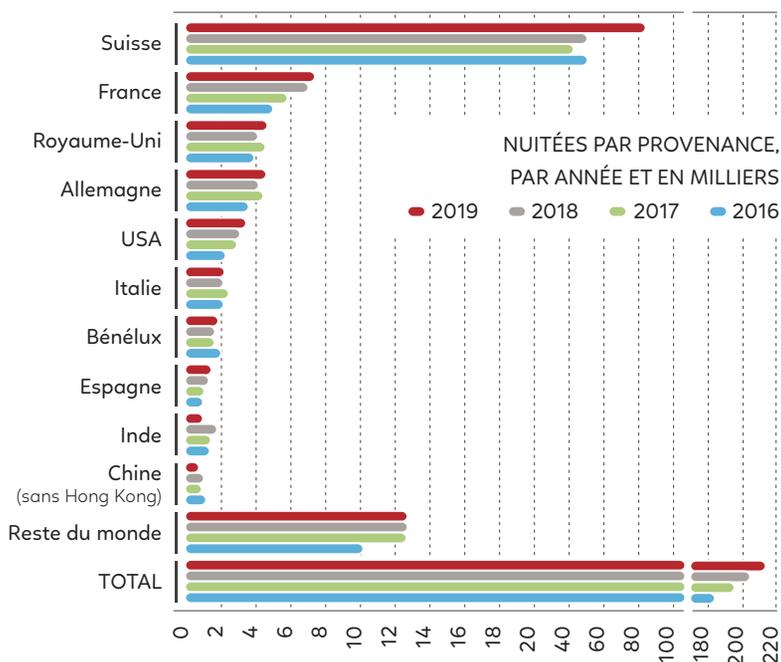
### 4.1 | Nuitées

Le district de Nyon a connu pour la 4<sup>e</sup> fois consécutive une nouvelle année record en 2019 avec 215'999 nuitées hôtelières. La région a continué d'afficher une forte croissance avec 14'000 nuitées supplémentaires, soit plus 6,9%.

Le taux d'occupation des chambres est d'environ 50% et la durée moyenne du séjour est légèrement supérieure à 2 nuits. Le nombre d'établissement ouvert était de 43 à la fin de l'année (hôtels, hostel, auberges).

Les touristes suisses qui se sont déplacés dans notre région en 2019 ont contribué pour 85'171 nuitées hôtelières, en forte hausse de 14,5% comparé à l'année passée. La région a également accueilli 24'016 nuitées de la part du marché français (+5,3%). Le Royaume Uni et l'Allemagne sont traditionnellement aux coudes à coudes pour la 3<sup>e</sup> place régionale. Cette année ce sont les touristes britanniques qui l'ont emporté devant les visiteurs allemands (15'217 à 15'009). Les deux pays affichent tous deux une progression de plus de 10%. Les États-Unis ont également augmenté leurs visites dans la région pour atteindre 11'297 nuitées (+11,1%). Ils sont suivis par l'Italie (7'291), le Bénélux (6'142), l'Espagne (4'874), l'Inde (3'291) et la Chine (2'565).

En part de marché, les nuitées helvétiques ont représenté 39,4%. La France a compté pour 11,1% et le Royaume Uni et l'Allemagne pour 7% chacun. La région a également franchi



la barre des 100'000 arrivées en hôtellerie avec exactement 105'426.

Les bons résultats de notre région, dont le taux de croissance est supérieur à la moyenne cantonale, ont contribué à un nouveau record de nuitées pour le canton de Vaud, avec 2'959'356 nuitées, soit plus 1,6%.

Aux nuitées hôtelières, il faut ajouter toutes les nuitées effectuées dans les chambres d'hôtes, campings, ports ou pensionnats. Au total, ce sont environ 300'000 nuitées qui sont générées par le tourisme dans la région. En tenant compte des excursionnistes, ce sont plus de 1 million de visiteurs qu'accueille notre région chaque année.

#### TOP 10 DES MARCHÉS DES NUITÉES (DÉTAIL DES CHIFFRES)

	2016	2017	2018	2019
Suisse	74'432	71'857	74'384	85'171
France	16'297	18'944	22'802	24'016
Royaume-Uni	12'792	14'840	13'481	15'217
Allemagne	11'774	14'483	13'607	15'009
USA	7'504	9'597	10'172	11'297
Italie	7'133	8'077	7'068	7'291
Bénélux	6'672	5'443	5'532	6'142
Espagne	3'305	3'548	4'392	4'874
Inde	4'558	4'784	5'912	3'291
Chine (sans Hongkong)	3'886	3'066	3'479	2'565
Autres	32'973	40'938	41'165	41'126
<b>Total</b>	<b>181'326</b>	<b>195'577</b>	<b>201'994</b>	<b>215'999</b>

## 4.2 | Fréquentation

### FESTIVALS DE NYON

FESTIVALS	2017	2018	2019
Hivernales Festival	5'000	5'000	6'000
Visions du Réel	40'781	41'000	45'000
Caribana Festival	32'900	31'000	29'000
Paléo Festival	230'000	230'000	230'000
Le FAR	3'200	2'600	5'800
Rive Jazzy	4'000	9'000	9'000

### CGN – DÉBARCADÈRE DE NYON

ANNÉES	PERSONNES EMBARQUÉES	PERSONNES DÉBARQUÉES	TOTAL
2017	186'830	191'264	378'094
2018	190'350	191'664	382'014
2019	192'073	194'563	386'636

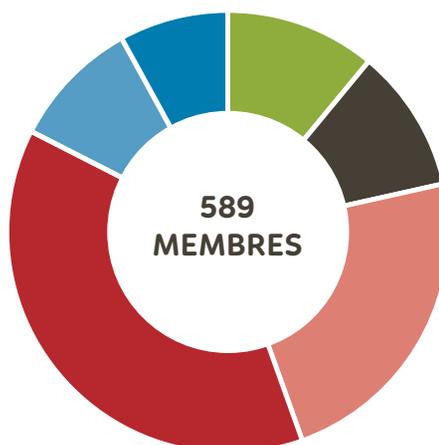
### ENTRÉES MUSÉES ET SITES TOURISTIQUES

ÉTABLISSEMENTS	2017	2018	2019
Parc animalier de la Garenne	62'758	51'120	61'696
Château de Prangins Musée national suisse	55'821	65'481	55'776
Musée du Léman	22'377	21'692	23'407
Château de Nyon	15'621	21'047	22'130
Musée Romain	8'446	10'808	13'025
Château de Coppet	3'417	3'167	2'353
Musée du Vieux-Coppet	913	680	1'339
Musée romand de la machine agricole, Chiblins	2'085	1'827	1'727
Abbaye de Bonmont	624	855	599
Moulin de St-George	985	805	1'000
Maison du Basket, Patrick Baumann, Mies	1'120	1'182	4'602

## 4.3 | Membres - PROMOTION DES MEMBRES DE NRT RÉPARTIS DANS 47 COMMUNES

### CHIFFRES AU 31.12.2019

- Hébergement: 64
- Restaurants: 63
- Associations | événements: 134
- Entreprises | commerces: 224
- Individuels et couples: 57
- Communes: 47



NOUS VOUS  
REMERCIONS POUR  
VOTRE SOUTIEN!

## 5 | COMPTES

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2019 EXPRIMÉ EN CHF	COMPTES 2019	COMPTES 2018
<b>ACTIF</b>		
<b>ACTIF RÉALISABLE</b>		
Caisse	758,60	1'619,75
CCP	151'793,35	127'948,78
Caisse d'épargne de Nyon	7'776,55	31'470,35
BCV	15'067,30	31'143,65
Stocks	20'000,00	18'000,00
Titres	0,00	1,00
Débiteurs	9'611,42	21'421,00
Actifs transitoires	23'658,80	74'500,25
	<b>228'666,02</b>	<b>306'104,78</b>
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>		
Mobilier et aménagement	1,00	1,00
Ordinateurs	1,00	1,00
Bureautique	1,00	1,00
	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>
<b>TOTAL DES ACTIFS</b>	<b>228'669,02</b>	<b>306'107,78</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>FONDS ÉTRANGERS À COURT TERME</b>		
Créanciers	32'344,44	138'275,66
Passifs transitoires	50'578,80	31'472,06
	<b>82'923,24</b>	<b>169'747,72</b>
<b>FONDS PROPRES</b>		
Fonds fluctuations taxes de séjour	20'000,00	10'000,00
Fonds d'investissement supports de communication	18'353,30	18'353,30
Fonds d'investissement promotions	66'564,65	66'564,65
Fonds formation et motivation	15'000,00	20'000,00
Bénéfice reporté	21'442,11	19'932,31
Bénéfice de l'exercice	4'385,72	1'509,80
Perte de l'exercice		
	<b>145'745,78</b>	<b>136'360,06</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>228'669,02</b>	<b>306'107,78</b>

<b>NRT - PERTES ET PROFITS AU 31 DECEMBRE 2019 - EXPRIMÉ EN CHF</b>	<b>COMPTES 2019</b>	<b>COMPTES 2018</b>
<b>PRODUITS</b>		
Contributions hors CR	1'597	12'007
Contributions Région + Communes Ots	544'500	507'000
Prestation complémentaire St-Cergue	0	57'500
Cotisations	64'042	63'950
Taxes de séjour Région	358'997	355'691
Taxes de séjour communes, volontaire	33'257	47'144
Centrale de réservation	1'456	257
Revenus sur prestations	85'825	86'043
Refacturation de personnel	910	2'430
Partenariats par plateformes	30'717	28'569
Contributions actions spécifiques partenariat	9'433	24'323
Soutien par le fret	3'333	2'560
Utilisation du fonds formation et motivation	5'000	0
<b>Total des produits</b>	<b>1'139'068</b>	<b>1'187'474</b>

#### ENCART | INFORMATION

<b>POOL MARKETING LA CÔTE*</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Participation NRT	15'000.-	15'000.-
Financement tiers	45'684.-	72'000.-
Investissements promotionnels	60'684.-	87'000.-

Au 31 décembre le solde du pool était de 12'659.- à disposition des quatre partenaires.

\*Le Pool Marketing La Côte est une plateforme de promotion entre NRT, Morges Région Tourisme, Vallée de Joux Tourisme et Hôtellerie suisse, Section La Côte. La gestion financière est assurée par Morges Région Tourisme.

<b>NRT - PERTES ET PROFITS - (SUITE)</b>	<b>COMPTES 2019</b>	<b>COMPTES 2018</b>
<b>CHARGES</b>		
<b>Charges de fonctionnement</b>	<b>848'555</b>	<b>886'117</b>
Ressources humaines	582'255	579'947
Bureaux d'information St-Cergue/Rolle/Coppet	114'842	151'293
Loyers et charges	61'864	62'379
Intérêts et frais banque + CCP	463	444
Entretien des locaux	2'691	3'216
Entretien informatique	21'329	24'949
Fournitures de bureau	2'539	2'295
Assurances	1'777	1'443
Services industriels	1'813	1'116
Téléphone/internet/poste	8'033	12'074
Photocopieurs leasing/copies	5'571	8'513
Honoraires et frais (CD, comptable, juridiques)	31'396	32'782
Frais formation et séminaires	10'229	1'997
Abonnements	1'284	1'698
Frais généraux et accueil	814	1'180
Frais d'engagement de personnel	1'158	0
TVA à payer	0	0
Impôts et taxes	499	791
<b>Charges de marketing</b>	<b>276'127</b>	<b>299'847</b>
Cotisations pour tiers	5'727	4'060
Éditions documents	33'757	57'726
Promotion, publicité, média et RP	148'955	134'657
Promotion nouvelle offre	4'468	0
Site internet - maintenance et développement	18'875	28'676
Centrale de réservation	5'806	0
Projets par plateformes	30'717	28'569
Prestations pour tiers	26'646	34'188
Offre promotionnelle par le fret	3'177	2'471
Variation des stocks	-2'000	9'500
Attribution au fonds fluctuation taxes de séjour	10'000	0
<b>Total des charges</b>	<b>1'134'682</b>	<b>1'185'964</b>
<b>Résultat</b>	<b>4'386</b>	<b>1'510</b>

## NYON RÉGION TOURISME

AV. VIOLLIER 8 | CP 1288 | 1260 NYON

T. +41 22 365 66 00 | [INFO@NRT.CH](mailto:INFO@NRT.CH)

[WWW.LACOTE-TOURISME.CH](http://WWW.LACOTE-TOURISME.CH)

