

www.fribourgregion.ch
www.regionduleman.ch

ESTAVAYER-LE-LAC
PAYERNE & REGION
ACTIF PAR NATURE 
www.estavayer-payerne.ch

Estavayer-le-Lac/ Payerne Tourisme

Rapport d'activité 2011



Sommaire

| | |
|-----------------------------|-------|
| Bilan 2011 | p.3 |
| Mission et stratégie..... | p. 4 |
| Accueil et information..... | p. 5 |
| Hébergement..... | p. 8 |
| Produits touristiques..... | p. 10 |
| Animations..... | p. 12 |
| Marketing et promotion..... | p. 13 |
| Comptes 2011..... | p. 18 |
| Comité et personnel..... | p. 18 |



Village lacustre de Gletterens ©Sandra Mumprecht

Bilan 2011

2011 une année de stabilisation et de continuité

L'année 2011 aura été une année de stabilisation et de continuité pour Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme. Malgré le contexte économique difficile pour le secteur du tourisme (recul de 2% des nuitées au niveau suisse), Estavayer-le-Lac/Payerne et Région se démarque par une légère progression des nuitées et un renouvellement dans l'offre hôtelière avec l'ouverture de nouvel établissement à Estavayer-le-Lac.

Nous continuons à récolter les efforts liés à la promotion et à l'accueil des hôtes qui restent des outils-clés pour « vendre » une destination et fidéliser les visiteurs. C'est dans cette optique qu'Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme a renouvelé son label de qualité de niveau 2 qui distingue la qualité de l'accueil de nos bureaux touristiques.

Stations de vélos en libre service

Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme a eu le plaisir d'inaugurer en juillet trois stations de vélos en libre service reliés au réseau des lacs Fri2bike. Les communes de Payerne, d'Estavayer-le-Lac et de Cheyres se sont dotées de stations composées pour moitié de vélos électriques. Cette offre, combinée à la forte densité d'itinéraires cyclistes, permet aux visiteurs de découvrir notre région en utilisant un moyen de transport écologique et économique. Elle inscrit également notre destination dans la région plus large des Lacs en reliant concrètement les villes d'Estavayer-le-Lac, de Payerne et de Cheyres aux sites touristiques d'Avenches et de Morat. Cette offre renforce le positionnement de notre destination sur le thème de la mobilité douce.

Label Unesco

L'année 2011 est marquée par la reconnaissance au niveau international de la « valeur universelle exceptionnelle » des sites palafittiques qui bordent le lac de Neuchâtel. Sélectionnés parmi 111 sites préhistoriques autour des Alpes, quatre sites localisés à Chevroux, Gletterens et Chabrey ont reçu cette distinction qui témoigne de la remarquable valeur archéologique de notre destination. Bien que ce patrimoine ne soit pas directement « visible » et « visitable » par le public, des outils ont été mis en

place pour guider les visiteurs dans leur découverte des vestiges préhistoriques comme le site internet www.palafittes.ch ou l'application pour smartphone. Le Village lacustre de Gletterens qui a tous les atouts pour accueillir le public et le familiariser avec la vie de nos lointains ancêtres va être amené à jouer un rôle important dans l'interprétation de ce riche passé.

Enjoy Switzerland Fribourg Région

Le 26 janvier avait lieu le lancement officiel du projet Enjoy Switzerland Fribourg Région. Cet ambitieux programme vise à améliorer le sentiment d'accueil et à rendre un séjour dans notre destination en tous points merveilleux et inoubliable. Plusieurs mesures concrètes ont été prévues sur les deux années que dure le projet. En 2011, des mesures ont permis de : rapprocher et lier les offres des divers destinations, de sensibiliser la population à l'importance de son rôle dans l'accueil touristique, d'améliorer la connaissance du personnel touristique à la diversité de l'offre à l'échelle cantonale et de favoriser l'accès aux spécialités gastronomiques du terroir.

Des mesures importantes verront le jour en 2012 comme le lancement d'une application touristique pour les téléphones de type « smartphone », l'analyse de la mise en scène et de la signalétique touristique.

Cette démarche a été très bien accueillie dans notre région. Les acteurs et partenaires touristiques ont compris l'importance d'un tel projet et nous profitons de l'occasion pour les remercier de leur précieuse collaboration.

Lancement d'une plateforme de réservation en ligne

2011 marque également le lancement d'une nouvelle plateforme de réservation en ligne. Depuis le site internet de l'Office du tourisme mais également depuis les sites des autres destinations touristiques avec lesquels nous collaborons, il est désormais possible de réserver directement son séjour hôtelier. Cette étape marque un pas de plus dans la direction des nouvelles technologies qui deviennent plus que jamais des outils incontournables pour la promotion et la commercialisation d'une offre touristique.

Mission & Stratégie

Les missions qu'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme s'étaient données en 2010 ont été remplies ou sont actuellement en cours :

- Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme occupe une position centrale dans le tourisme broyard et participe activement à l'élaboration d'actions communes aux organisations touristiques de la Broye ainsi qu'en collaboration avec la Région du Lac de Morat.
 - Un réseau de vélo en libre service a vu le jour, proposant également des vélos électriques, favorisant le développement et la mise en valeur de la mobilité douce.
 - L'Office du Tourisme a collaboré étroitement avec la Grande Cariçaie dans l'élaboration d'une carte des réserves de toute la rive sud du lac de Neuchâtel, donnant ainsi de nombreuses informations aux visiteurs et favorisant l'accès aux richesses de ce patrimoine naturel.
- 4
- La revalorisation du centre historique de Payerne, avec la création d'une Maison du Terroir, est en cours de discussion active.
 - Afin de soutenir l'hébergement, l'Office du tourisme a mis en place, en 2011, une plateforme de réservation en ligne, à disposition des hébergements hôteliers et parahôteliers.
 - L'Office du tourisme travaille activement à l'amélioration de sa présence sur internet. Un nouveau site internet verra le jour dans le courant du mois de juin 2012. L'Office du tourisme est présent sur facebook depuis le mois de décembre 2011.

Missions et objectifs à horizon 2015

Afin de poursuivre les travaux entrepris jusqu'à aujourd'hui et de renforcer la destination touristique Estavayer-le-Lac/Payerne & Région, l'Office du tourisme se fixe les objectifs et missions suivants, à horizon 2015 :

1. Améliorer les infrastructures de l'Office du Tourisme en participant à la création d'une Maison du Terroir à Payerne et en uniformisant les systèmes de communication entre les sites d'Estavayer-le-Lac et de Payerne.
2. Améliorer le fonctionnement de l'Office du Tourisme en poursuivant les mesures du Label de Qualité II de la Fédération Suisse du Tourisme et en renforçant le pôle animation de l'office.
3. Intensifier les collaborations avec les

organisations touristiques de la Broye (Avenches, Moudon) et la région de Morat et du Vully.

4. Améliorer la mise en scène des lieux touristiques dans la destination, essentiellement sur Estavayer et Payerne.
5. Soutenir le développement de la parahôtellerie et du tourisme à la ferme. Création d'un document présentant les potentiels et démarches à suivre.
6. Améliorer la promotion et la communication de l'Office du Tourisme en renforçant la présence sur internet, en améliorant la communication et la visibilité de la destination au niveau national et international (mise en place d'actions propres ou en collaboration avec les plateformes de l'UFT, de l'OTV, de J3L), et en améliorant la communication et la visibilité vis-à-vis de la population locale et régionale.
7. Développer de nouveaux produits touristiques originaux favorisant les vacances actives, renforçant le caractère régional de la destination, et mettant en valeur les atouts touristiques de la région.
8. Améliorer les manifestations existantes dans le but de les pérenniser dans le temps, créer de nouvelles manifestations, intensifier le soutien à l'animation et soutenir activement les manifestations d'envergures Air14 et Estavayer2016.



Plage de Gletterens ©SDDPG

Accueil & Information

Statistiques

L'accueil et l'information est une des missions fondamentale de l'Office du tourisme. Le personnel d'accueil renseigne la clientèle dans les trois langues: français, allemand et anglais.

En 2011, les points d'information à Estavayer-le-Lac et Payerne ont répondu à une moyenne de 61 demandes par jour, ce qui dénote une stabilité depuis deux ans (61 demandes par jour en 2009, 67 en 2010). La majorité de notre clientèle (52%) se déplace dans les offices pour obtenir l'information souhaitée. L'emplacement des offices et la qualité des locaux d'accueil du public restent donc un élément très important. 46% utilisent le téléphone pour des renseignements et seul 2% des demandes se font sous forme de courrier qu'il soit postal ou électronique.

Sans grande surprise, les demandes évoluent en fonction de la période. Durant la haute saison, d'avril à septembre, le nombre de demandes augmente à 73 par jour, avec deux pics en juillet et en avril (78 demandes par jour). Durant la haute saison, la clientèle est en majorité touristique. 80% des touristes proviennent du marché national (51% de Romands et 29% de Suisses alémaniques), suivent les Français avec 7% des demandes et 3% pour les Allemands. Le solde (10%) représente des visiteurs

internationaux de diverses provenances.

En dehors de la saison touristique, la clientèle est majoritairement locale, du fait de l'activité de billetterie et de service à la population de l'Office du tourisme.

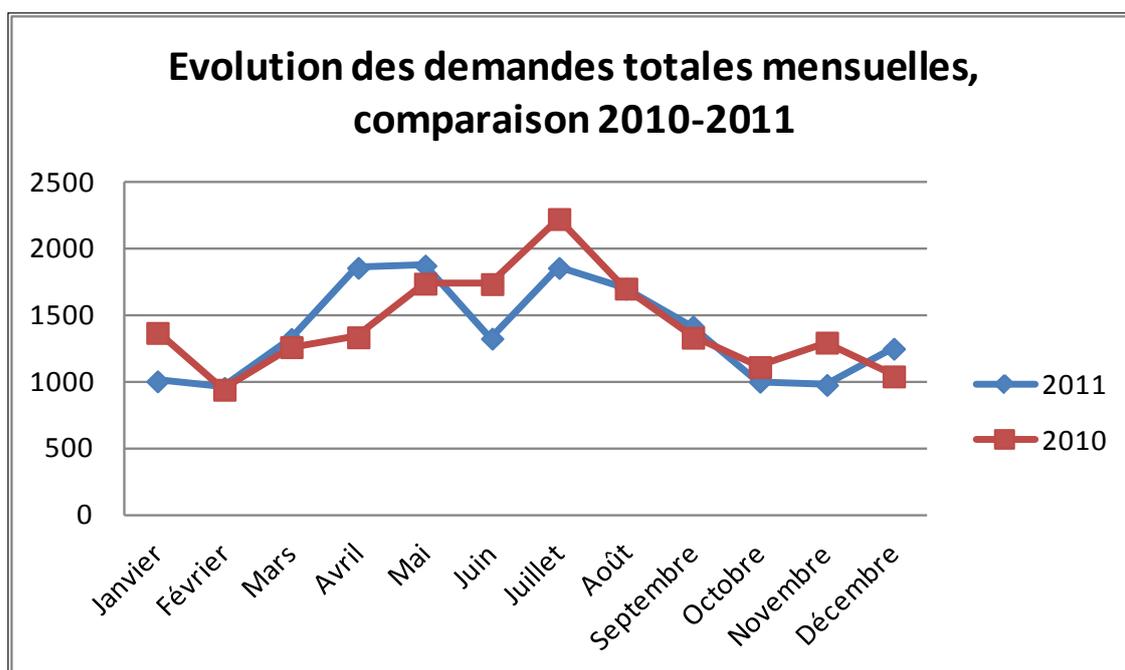
Label Q



En 2011, Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme a obtenu le label qualité niveau 2 délivré par la Fédération Suisse du Tourisme (FST). Cette reconnaissance est un élément important pour notre destination. Elle distingue la qualité du travail fourni et confirme que l'accueil de la clientèle aux guichets touristiques est de très bon niveau. Ce label, reconnu par les professionnels du tourisme, soutient également les efforts de promotion, en figurant en association avec notre destination, sur les brochures touristiques de Suisse Tourisme.

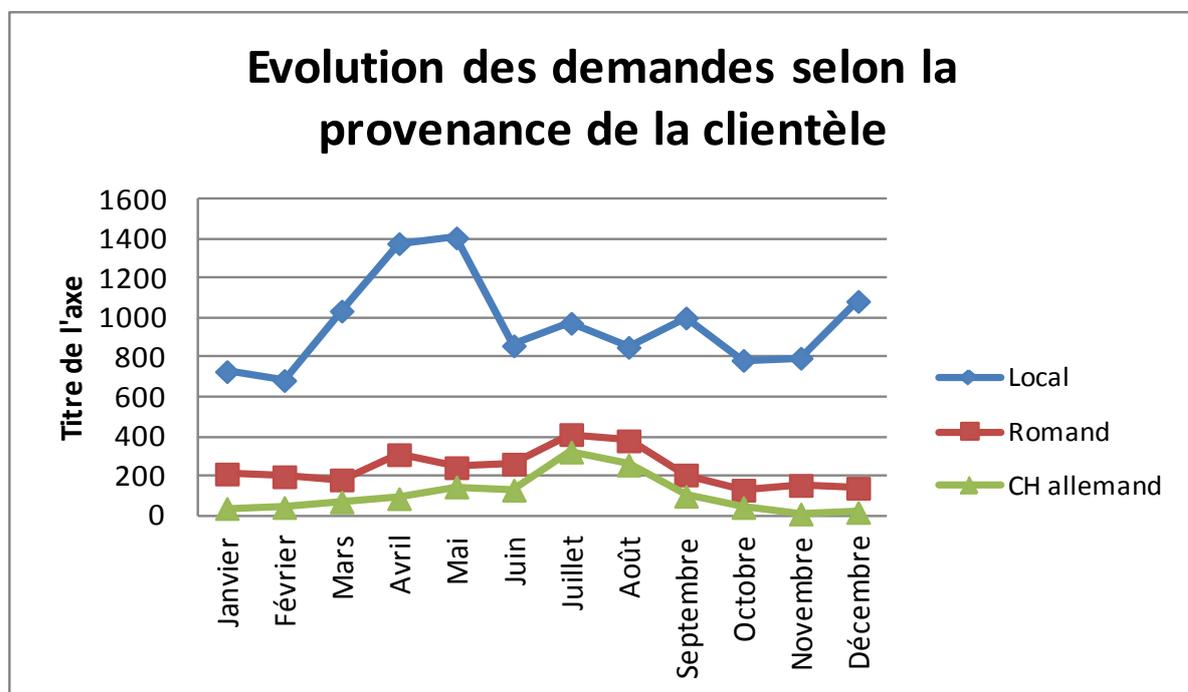
Mise en scène de l'offre touristique

Dans le cadre du projet Enjoy Switzerland Fribourg Région, un groupe de travail composé d'intervenants locaux a été mis en place pour mener une réflexion sur une meilleure mise en scène de l'offre touristique. Comment mieux orienter le visiteur dans notre destination ? Comment créer une ambiance





Accueil & Information



7

qui permette au visiteur de percevoir des émotions positives ? Comment mieux faire ressortir l'offre existante ? Ce sont là quelques unes des questions qui ont fait l'objet d'une réflexion de la part du groupe de travail. Cette réflexion débouchera sur un plan d'actions au printemps 2012 et une réalisation sur le terrain à moyen terme.

Installation du wifi pour les hôtes

Afin de mieux servir nos hôtes, l'Office offre depuis cet été une connexion wifi dans le bureau d'accueil d'Estavayer-le-Lac. Cette connexion permet ainsi aux visiteurs de télécharger gratuitement les applications touristiques pour smartphone telle l'application Fri2bike ou encore celle sur les sites palafittiques inscrits au patrimoine mondial de l'Unesco. Le réseau wifi sera installé à Payerne en 2012.



© Jean-Paul Guinnard

Hébergement

Statistiques

Le nombre de nuitées enregistrées dans notre destination montre une progression de 5%, avec un total de 498'708 en 2011 contre 472'683 en 2010. La hausse des nuitées s'est concentrée essentiellement dans les campings (+10%) tandis que l'on note une régression dans l'hébergement chez l'habitant (-8%) et les hôtels (-1%).

Pour ces derniers, les résultats sont à nuancer. Estavayer-le-Lac, avec l'ouverture de l'hôtel Le Rive Sud, a vu ses nuitées hôtelières augmenter de +2%. Sur Payerne par contre, la fermeture de l'établissement le P'tit Gibus a fait reculer les nuitées à -11% et ce malgré la progression des nuitées dans d'autres établissements.

Il est à relever que ces données se basent sur les taxes de séjours. Elles varient des statistiques éditées par l'OFS qui font actuellement l'objet d'ajustements. Ces indicateurs bien qu'intéressants ne permettent pas toujours de mesurer finement la fréquentation touristique d'une destination. Seule la mise sur pied d'un observatoire du tourisme à

l'échelle des cantons et des régions touristiques permettraient d'obtenir des outils de mesure efficaces.

Plateforme de réservation online

En 2011, l'Office du tourisme a mis en place sa plateforme de réservation online sous l'impulsion de l'UFT qui s'est doté du système de réservation Tomas (Touristic Online Management System), un des leaders en Suisse et en Allemagne.

La mise en ligne progressive des offres d'hébergement s'est faite courant de l'été. Ce travail conséquent porte déjà ses fruits puisque six mois seulement après le lancement, nous enregistrons un volume de réservations de 692 nuitées pour un chiffre d'affaire de global de CHF 58'000.-, tous établissements hôteliers confondus.

Les hôtels de notre destination qui ont mis des contingents en ligne sont réservables depuis plusieurs plateformes internet et ont ainsi renforcé considérablement leur visibilité.

8

| Variations des nuitées | 2010 | 2011 | Evolution |
|-------------------------|----------------|----------------|-----------|
| Hôtels | 31'763 | 31'557 | -1% |
| Campings | 162'238 | 180'081 | 10% |
| Bateaux | 113'609 | 119'926 | 5% |
| Chalets & appartements | 147'943 | 150'276 | 2% |
| Chambres d'hôtes | 4'630 | 4'288 | -8% |
| Hébergements collectifs | 12'500 | 12'580 | 1% |
| Total | 472'683 | 498'708 | 5% |

| Nuitées hôtelières (taxe de séjour) | 2010 | 2011 | Evolution |
|-------------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Estavayer-le-Lac et Région | 26'302 | 26'635 | 1% |
| Estavayer-le-Lac | 22'446 | 22'924 | 2% |
| Delley-Portalban* | | | |
| Cousset* | | | |
| Cugy* | | | |
| Payerne | 5'461 | 4'922 | -11% |
| Total | 31'763 | 31'557 | -1% |

* Chiffres non publiables pour les localités qui ont moins de trois établissements en exploitation (selon la législation fédérale sur la protection des données)

| Nuitées hôtelières (OFS) | 2010 | 2011 | Evolution |
|----------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Estavayer-le-Lac et Région | 34'095 | 36'059 | 5% |
| Estavayer-le-Lac | 30'142 | 32'224 | 6% |
| Delley-Portalban* | | | |
| Cousset* | | | |
| Cugy* | | | |
| Payerne | 7'746 | 6'650 | -16% |
| Total | 41'841 | 42'709 | 2% |

* Chiffres non publiables pour les localités qui ont moins de trois établissements en exploitation (selon la législation fédérale sur la protection des données)

Les réservations en ligne peuvent évidemment se faire depuis le site internet d'Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme www.estavayer-payerne.ch mais également via les plateformes des régions touristiques et des destinations avec lesquelles nous collaborons (site de Fribourg Région www.fribourgregion.ch et des offices du tourisme fribourgeois, le site de l'OTV www.region-du-leman.ch et des offices du tourisme vaudois rattachés, site de Jura&3lacs www.juratroislacs.ch) et enfin depuis Booking.com www.booking.ch, qui, de part sa notoriété, génère un volume de réservations important.

La seconde étape consistera à mettre en ligne progressivement les offres d'hébergement en parahôtellerie, en collaboration avec les propriétaires. Cette démarche s'accompagnera d'un processus de classification des chambres d'hôtes et des appartements/chalets à louer selon les normes de Fédération Suisse du Tourisme (FST).



Cornfield Hotel ©DR



Camping de la Corbière ©DR

Produits touristiques

La vente des produits touristiques s'est légèrement tassée en 2011.

Safari Nature

L'offre Safari Nature est ainsi en net recul depuis 2009. En 2011, seuls 9 séjours ont été réservés, avec un total de 34 participants. En 2010, nous avons enregistré 25 séjours pour 83 participants. En 2009, année de lancement du produit, nous avons vendus 34 séjours pour un total de 134 participants. Plusieurs facteurs contribuent à expliquer ce résultat. Nous observons une fréquentation en forte baisse de la clientèle française, en partie due aux taux de change défavorable entre l'euro et le franc suisse. Par ailleurs, la météo pluvieuse du mois de juillet a certainement contribué à retenir les visiteurs, refroidis à l'idée de dormir sous tipi dans des conditions météorologiques peu clémentes.

10

Visites guidées et jeux

Les visites guidées et les jeux sur Estavayer-le-Lac ont également connus une année à la baisse. 29 visites guidées ont été organisées en 2011 contre 41 en 2010. Pour les jeux, 48 en 2011 contre 70 en 2010.

Il est difficile de cerner les raisons de cette régression. L'équipement sonore du Petit Train d'Estavayer-le-Lac qui présente la ville et son histoire en cinq langues depuis l'été 2011 a certainement joué un rôle. S'agissant des écoles, il semble que les classes disposent de moins de moyens pour leurs courses d'écoles.

Partant de ce constat, nous travaillerons en 2012 à renouveler notre offre en élaborant des nouvelles visites thématiques (par exemple visite géologique ou sur la thématique de l'eau).

Sur Payerne, une nouvelle visite guidée du centre historique a été lancée en début de saison. Cette nouvelle offre a rencontré un joli succès d'estime compte tenu du peu de promotion qui a pu être faite en cours d'année. Douze groupes pour un total de 239 participants ont profité de ces visites. Le développement d'un jeu de type «Chasse au trésor» à Payerne est également en cours d'élaboration.

Les visites de villes et les jeux restent des vecteurs importants pour l'Office du tourisme. Cela permet

aux visiteurs de vivre une expérience enrichissante, accompagnés par des guides formés, sensibles à l'accueil touristique et désireux de transmettre leur passion pour leur ville. Il est important de relever qu'au total se sont tout de même 1814 personnes qui ont visité nos deux cités, accompagnés par des guides dont 1096 enfants qui reviendront peut-être avec leurs parents... ou leurs enfants.

Les Calèches «Nature&Saveurs»

Les Calèches Nature&Saveurs ont quant à elles trouvés leur rythme de croisière avec une stabilisation du nombre de sorties. En 2011, il y a eu 12 excursions pour un total de 21 attelages et 160 participants. En 2010, nous avons vendu 12 excursions pour un total de 16 attelages et 104 personnes. Le chiffre d'affaire a augmenté avec un total encaissé de CHF 10'255.- en 2011 contre CHF 7'775.- en 2010.

Cette année, nous avons également proposé des balades en calèches durant deux samedis de marchés à Estavayer-le-Lac. Cette initiative a été bien accueillie par le public. Les attelages étaient quasiment pleins pour chacune des balades d'une durée d'une heure.

Nouveaux forfaits

En cours de saison, de nouveaux forfaits ont été créés avec pour objectif de valoriser les atouts touristiques de notre destination tout en générant des nuitées hôtelières. Ainsi trois offres de séjours viennent compléter nos offres. Il s'agit des forfaits :

Lac'Aventure : un séjour qui combine deux activités au centre nautique Alphasurf et une nuitée en hôtel de catégorie 3 étoiles à Estavayer-le-Lac.

Séjour romantique à Estavayer-le-Lac qui propose une escapade en amoureux avec une nuitée à l'hôtel le Rive Sud et une croisière sur le lac de Neuchâtel avec repas à bord.

Entre ciel et terre : un séjour à Payerne qui propose une nuitée à l'hôtel la Suite avec entrées à l'Abbatiale, au musée de Payerne, au musée Clin d'ailes ainsi qu'une carte journalière de vélo en libre service.

Ces nouvelles offres sont été intégrées dans la promotion 2012. Le détail des forfaits est consultable sur notre site www.estavayer-payerne.ch



Animations

Les manifestations sont une activité importante pour l'Office du tourisme. Ce dernier concentre son engagement sur les manifestations qui génèrent de la valeur ajoutée au sens touristique. C'est-à-dire qui génère des nuitées, s'adresse à un public extra régional, a un impact médiatique et/ou met en valeur le patrimoine.

L'Office du tourisme soutient financièrement et engage des ressources en fonction de ces critères.

Les manifestations organisées ou soutenues par l'Office du tourisme doivent également être en adéquation avec la stratégie et le positionnement touristique de la destination.

L'enquête de satisfaction menée dans le cadre du projet Enjoy Switzerland Fribourg Région a permis de faire ressortir l'attente élevée des touristes pour des manifestations et festivals organisés durant la saison d'été.

12

L'Office du tourisme a organisé ou soutenu de manière importante les manifestations suivantes :

- L'Enigme du Lapin de Pâques à Estavayer-le-Lac (avril)

- Le Marché d'Printemps à Payerne (mai)
- Le festival du jeux Ludimania'k (juin)
- Le Red Pigs Festival à Payerne (juin)
- Les Marchés d'été à Estavayer-le-Lac (juillet-août)
- Swing in the Wind, Street jazz festival (juillet)
- Le Marché staviacois à Estavayer-le-Lac (juillet)
- La Brocante en plein air à Estavayer-le-Lac (juillet)
- Le Septembre pictural à Estavayer-le-Lac (septembre)
- La Route du Moût Lavaux-Payerne (octobre)
- L'Itinéraire des crèches à Estavayer-le-Lac (décembre)

L'Office du tourisme soutient de nombreuses autres manifestations par le biais soit d'un sponsoring, de la gratuité de la billetterie ou encore de l'organisation d'un accueil/apéritif VIP.



Ludimania'K ©Estavayer-Payerne Tourisme

Marketing & Promotion

Avec un budget annuel de CHF 178'000.-, Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme maintient ses efforts promotionnels et poursuit l'orientation marketing prise depuis 2008. A savoir :

- Investissements sur les plateformes de promotion de Fribourg Région et Jura-Trois-Lacs
- Poursuite des collaborations avec l'Office du tourisme vaudois (OTV)
- Collaboration renforcée avec les offices du tourisme d'Avenches, de Morat et de Moudon
- Actions de promotion directes
- Production et diffusion de brochures promotionnelles
- Site internet

Campagnes nationales et internationales

Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme a participé aux campagnes nationales et internationales de Fribourg Région, Jura&3Lacs et Suisse Tourisme.

Nous avons mis en évidence nos forfaits Safari Nature et Lac'Aventure ainsi que nos principaux atouts touristiques.

Fribourg Région et Jura&3lacs ont mené des guérillas marketing. La campagne de Fribourg intitulé « Recommandé par votre thérapeute » a obtenu de très bonnes retombées médiatiques. Jura&3Lacs avait basé son message sur la thématique du séjour merveilleux « Wonderland ». Les deux campagnes étaient assorties de concours. Dans ce cadre, nous avons distribués une quinzaine de bons pour des séjours en lien avec les thématiques des campagnes.

Les campagnes internationales auxquelles nous avons pris part ont été menées par Suisse Tourisme. Nous avons investis sur les campagnes France et Allemagne par l'intermédiaire du fonds de marketing coordonné de Fribourg Région.

Ces campagnes sont soutenues par une déclinaison de brochures de promotion auxquelles nous sommes évidemment associées.

Actions de promotions

L'Office du tourisme a assuré une présence au stand de Jura&3lacs organisé dans les foires de St-Gall, de Zürich et de Berne. Nous avons également collaboré à l'action menée par Fribourg Région à Strasbourg avec une présence sous forme de village installé sur une des places les plus fréquentée de la ville.

Comme les années précédentes, nous avons pu profiter de la bonne relation avec le restoroute La Rose de la Broye pour présenter notre destination.



Stand d'été au restoroute La Rose de la Broye

Nous l'avons fait cet été durant deux mois avec une thématique axée sur la mobilité douce et le nouveau réseau de vélos en libre service Fri2bike. Le concours a généré 400 participations.

Nous nous sommes également présenté au restoroute de Bavoie durant un mois, entre mai et juin. Idéalement situé à l'entrée du restaurant, nous avons bénéficié d'une grande visibilité et distribué un volume conséquent de brochures.

Cette année, Payerne était l'hôte d'honneur de la foire de la St-Martin à Porrentruy. L'Office du tourisme, en collaboration avec la commune de Payerne et la Société de Développement, a tenu un stand pour promouvoir Payerne et ses produits du terroir. Le public nous a réservé un très bon accueil. Le concours mis sur pied à l'Office du tourisme a récolté plus de 1000 bulletins réponses.

Marketing & Promotion

Production et diffusion de brochures promotionnels

Depuis trois ans, nous avons développé une gamme de brochures cohérente qui permet tant de promouvoir notre destination sur le marché national lors d'actions de promotion ou à l'aide de diffusions ciblées que d'orienter les visiteurs une fois qu'ils sont sur place ou à proximité vers les différentes activités qui s'offrent à eux.

Notre réseau de distribution est composé de différents canaux : le Mailing house de Suisse Tourisme, les présentoirs de Touring Info Services sur les canton de Vaud et de Fribourg, les offices du tourisme partenaires, les hôtels et hébergement de notre destination, les capitaineries etc... Nous essayons également de mettre nos brochures dans les point d'accès de notre région qui connaissent une forte fréquentation comme par exemple Payerneland, Alphasurf, le Musée Clin d'ailes, le Village lacustre, l'Abbatiale etc...

14

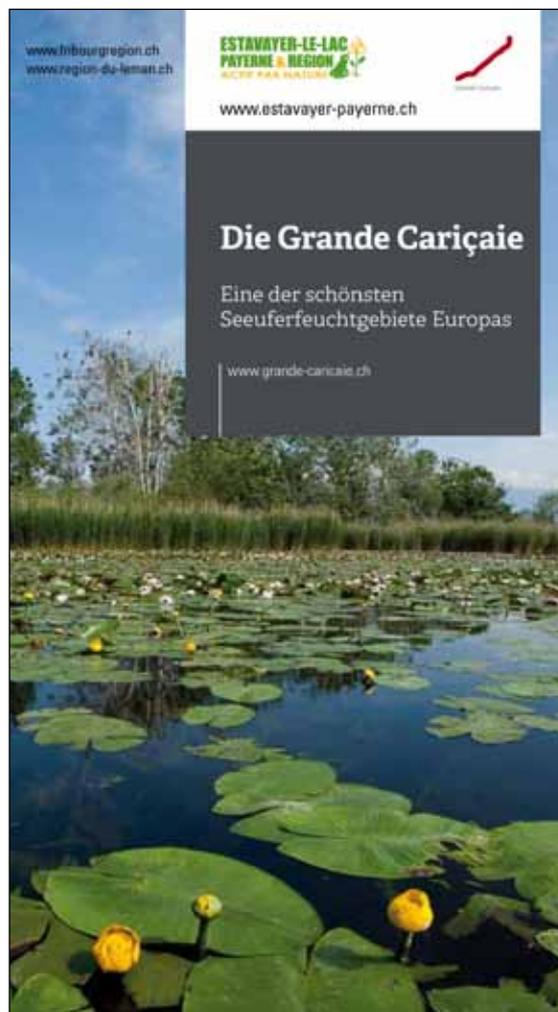
En 2011, nous avons distribué 17'000 Info guide.

Nouvelle carte de la Grande Cariçaie

En collaboration avec l'Association de la Grande Cariçaie, nous avons réalisé une carte touristique de la Grande Cariçaie en français et en allemand. Cette carte informe les visiteurs sur les possibilités de découverte des réserves en mettant en avant les itinéraires pédestres et cyclotouristiques, les points d'observation, les lieux d'accueil du public (les Centres-nature et le village lacustre de Gletterens) et présente une sélection d'espèces animales et végétales emblématiques de la réserve. Cette carte très appréciée complète avantageusement notre promotion de la réserve et des activités qui s'y rapportent.

Dépliant sur les sites palafittiques

En prévision du classement des sites palafittiques de notre destination au patrimoine mondiale de l'Unesco, nous avons réalisé, en collaboration avec Jura&3lacs un dépliant qui positionne les sites labellisés et les centres d'interprétation ouverts au public. Nous avons ainsi pu associé au label Unesco le village lacustre de Gletterens ainsi que le Musée des Grenouilles d'Estavayer-le-Lac.



Dépliant sur la Grande Cariçaie

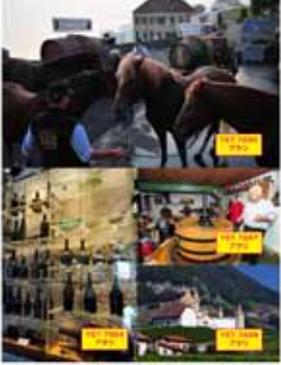
Visite de presse

En 2011 nous avons reçu une vingtaine de journalistes en provenance de Suisse, d'Allemagne, d'Italie, d'Israël, des Etats-Unis, d'Australie, de Chine et même du Japon.

L'accueil de journalistes est un élément très important pour nous et permet une promotion à fort impact. Bien que nous ne maîtrisons pas le reportage qui sera réalisé suite à une visite de presse, nous mettons tout en œuvre pour que les journalistes soient accueillis dans les meilleures conditions et nous nous assurons qu'ils repartent avec toute l'information dont ils ont besoin.

Suite au reportage des deux journalistes japonais venus assisté à la Route du Moût en Lavaux, nous avons eu droit à un article paru en janvier 2012 dans le magazine « le no Hikari ».

Marketing & Promotion



スイスで生産されたワインは、世界中で愛されています。その中でも、スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。

乾杯しよう！ 最高の畑を授かった 大いなる喜びに



スイスで生産されたワインは、世界中で愛されています。その中でも、スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。



スイスで生産されたワインは、世界中で愛されています。その中でも、スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。

国際化の波と 農民の誇り

スイスで生産されたワインは、世界中で愛されています。その中でも、スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。

スイスで生産されたワインは、世界中で愛されています。その中でも、スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。スイスのワインは、その独特な風味と品質で知られています。

Article paru dans le magazine japonais «Le no Hikari» suite à la Route du Moût



Photoshooting à Estavayer-le-Lac ©Sandra Mumprecht

Marketing & Promotion

Shooting photos

Les images sont un outil fondamental pour vendre notre région en suscitant de l'émotion. Nous avons profité d'un investissement du fonds de marketing coordonné de Fribourg Région pour renouveler et compléter notre banque d'images sur les thématiques comme la mobilité douce, les sports nautiques, la Grande Cariçaie, et le Village lacustre. Un grand merci aux personnes qui se sont prêtées au jeu des figurants !

Site internet

Élément incontournable de la promotion, le site internet d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme a connu une hausse de fréquentation, avec 85'239 visites en 2011, soit 6'200 de plus qu'en 2010.

Le nombre de visiteurs uniques est de 62'811 et le nombre de visites par jour s'élève à une moyenne de 233,5.

S'agissant des centres d'intérêt des internautes, il est intéressant de noter que les pages en français les plus

consultées sont : le calendrier des manifestations, les manifestations, suivi ensuite de l'hébergement et sports/loisirs. En allemand, les pages les plus consultées sont : hébergement, calendrier des manifestations, hôtels en ligne et sports/loisirs.

Cela montre bien les deux types de publics auquel l'Office du tourisme s'adresse. D'un côté le public local ou excursionniste qui cherche des informations sur des activités à la journée (ou en soirée). De l'autre le public touristique qui cherche en premier lieu des informations sur les possibilités de séjours.

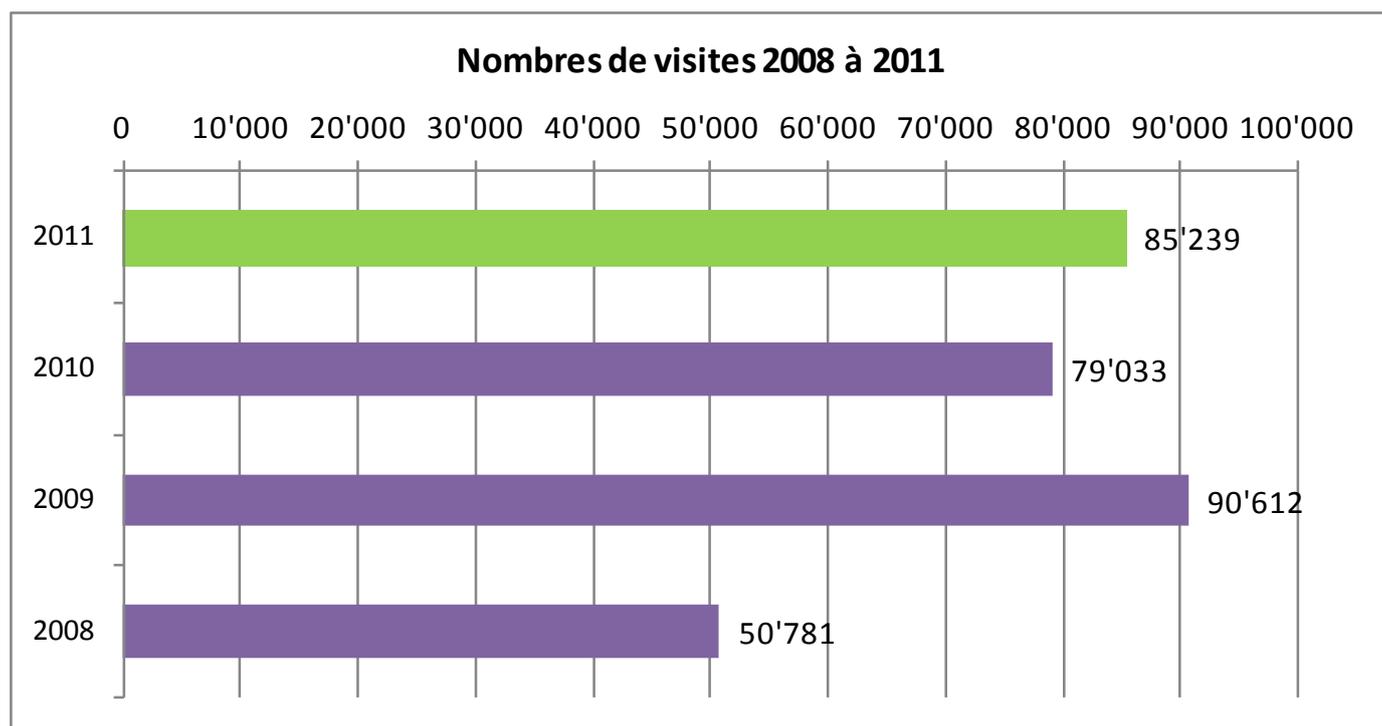
Pour les pages en anglais, nous retrouvons la même logique avec en tête des pages consultées « hôtels en ligne ».

Réseaux sociaux

Estavayer-le-Lac/Payerne Tourisme anime depuis la fin de l'année 2011 une page sur Facebook. Cette présence sur le réseau social permet de communiquer sur les actualités de l'office (notamment les manifestations) et de recueillir des commentaires de la part du public.

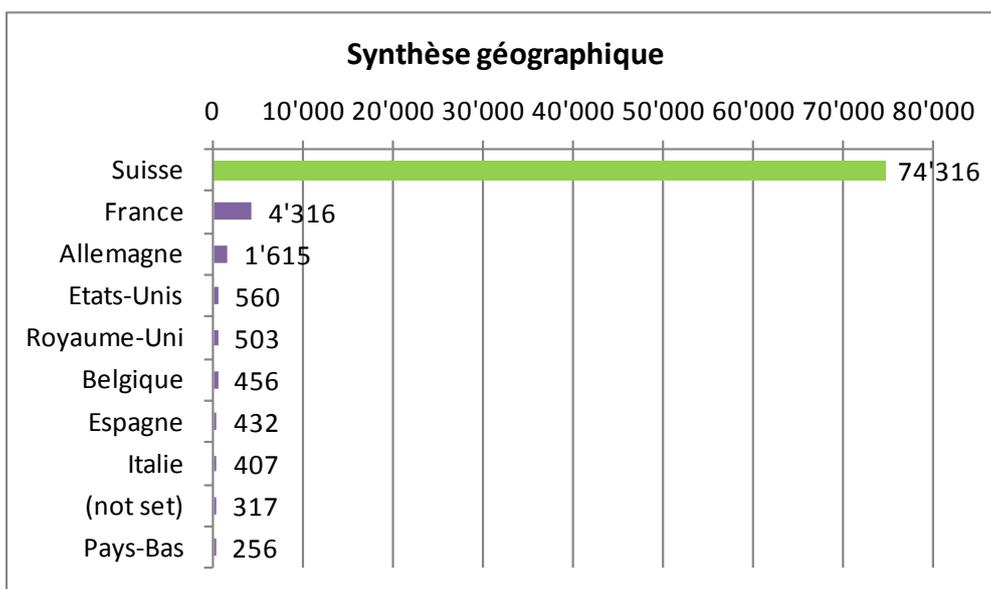
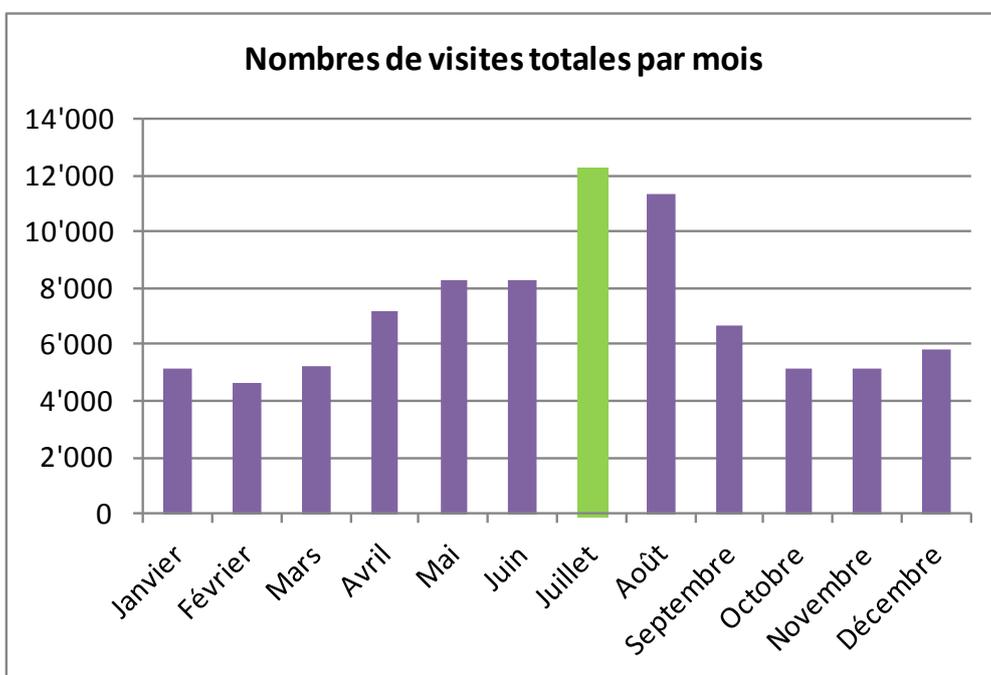
A terme, nous souhaitons également valoriser cette plateforme auprès de nos prestataires pour améliorer notre communication à leur rencontre.

16



Marketing & Promotion

| Chiffres clés internet | 2010 | 2011 |
|--------------------------------------|----------|----------|
| Nombre de visites | 79'033 | 85'239 |
| Total des visiteurs uniques | 56'611 | 62'811 |
| Nombre de visites moyen par jour | 216,5 | 233,55 |
| Durée moyenne d'une visite | 2 min 15 | 1 min 58 |
| Nbre moyen de pages vues par visites | 3,46 | 3,03 |



Comptes 2011

L'année 2011 a été financièrement saine et se boucle avec un bénéfice de CHF 61'690.80. Ceci permet d'éponger le déficit de -39'689.50 de l'exercice 2010. Ce bon résultat s'explique d'une part par l'augmentation des recettes (taxes de séjour, billetterie et produits de manifestations) et d'autre part par des charges prévues au budget mais non réalisées sur l'exercice 2011. Cela est par exemple le cas pour le projet Enjoy Switzerland pour lequel nous avons budgété un montant de CHF 15'000.- qui n'a été utilisé que pour un cinquième.

Cette embellie financière permet à l'Office du tourisme de constituer une réserve de CHF 45'000.- en prévision des grands événements que sont

Air14 et Estavayer2016 ainsi que pour toute action extraordinaire qui nécessite des moyens supérieurs au budget ordinaire. L'Office dote également une réserve pour le projet de mise en scène à Estavayer-le-Lac et Payerne pour lequel des investissements dans les infrastructures de signalisation et d'informations touristiques sont déjà à l'ordre du jour ainsi que pour le déménagement du bureau d'accueil de Payerne dans la future Maison des terroirs (achat de mobilier entre autres).

Le bilan et les comptes 2011 peuvent être obtenus auprès d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme.

18

Comité & Personnel

Le Comité

Le comité a été en partie renouvelé au printemps suite aux élections communales. M. Gérald Etter a été remplacé par M. Christian Friedli pour la commune de Payerne. Pour Estavayer-le-Lac, MM. Dominique Aebischer et Michel Zadory ont remplacé MM. Christophe Pilonel et Stefano Fabbro.

Le Personnel d'Estavayer-le-Lac/ Payerne Tourisme

L'année 2011 marque l'entrée en fonction du nouveau directeur, M. Laurent Mollard qui succède depuis le 1er janvier à M. Adrien Genier. Ce changement s'est déroulé dans la continuité. M. Mollard a repris le cahier des charges de son prédécesseur et a parfaitement assuré la transition.

Mme Valérie Cavin, collaboratrice, nous a fait part de son souhait de réorienter sa carrière professionnelle et nous a quitté en mars 2011. Mme Chantal Volery a été engagée en remplacement et a repris le poste dans sa même configuration.



Comité d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme

M. Philippe Butty

Président d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme, représentant de la SD d'Estavayer-le-Lac

M. Dominique Aebischer

Conseiller communal, représentant de la commune d'Estavayer-le-Lac

M. Christian Friedli

Municipal, représentant de la commune de Payerne

Mme Christielle Luisier

Syndique, représentante de la commune de Payerne

M. Michel Zadory

Conseiller communal, représentant de la commune d'Estavayer-le-Lac

M. Gil Borgognon

Représentant de la SD d'Estavayer-le-Lac

M. Francis Diserens

Représentant de la SD de Payerne

Mme Jaqueline Rostan

Représentant de la SD de Payerne

M. Laurent Mollard

Directeur d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme

Mme Ann-Karin Richard

Directrice adjointe d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme

19

Personnel d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme

M. Laurent Mollard

Directeur d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme (100%)

Mme Ann-Karin Richard

Directrice adjointe d'Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme (80%)

Mme Chantal Volery

Assistante de direction, responsable comptabilité et hébergement (80%)

Mme Marianne Aeschbacher

Collaboratrice, responsable visites guidées et concerts (50%)

Mme Nathalie Formica

Collaboratrice, responsable marchés et internet (100%)

Mme Déborah Guignard

Collaboratrice, responsable memento et gestion des stocks (50%)



ESTAVAYER-LE-LAC PAYERNE & REGION ACTIF PAR NATURE

Estavayer-le-Lac / Payerne Tourisme

Office du tourisme d'Estavayer-le-Lac

Rue de l'Hôtel de Ville 16

1470 Estavayer-le-Lac

T +41 (0)26 663 12 37

F +41 (0)26 663 42 07

tourisme@estavayer-payerne.ch

www.estavayer-payerne.ch



Office du tourisme de Payerne

Place du Marché 10

1530 Payerne

T +41 (0)26 660 61 61

F +41 (0)26 663 42 07

tourisme@estavayer-payerne.ch

www.estavayer-payerne.ch

