



NYON RÉGION TOURISME
2020 | RAPPORT ANNUEL

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION & ADMINISTRATION	
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
2 MARKETING & COMMUNICATION	
2.1 Stratégie marketing	6
2.2 Dépenses par DAS	6
2.3 Promotions et publications	7
2.4 Sites Internet, réseaux, applications et E-Commerce	11
2.5 Accueil médias, visites de presse	13
3 ACCUEIL & INFORMATION	
3.1 Visites à nos bureaux d'informations	14
3.2 Visites guidées	17
3.3 Label Qualité QII	17
4 STATISTIQUES	
4.1 Nuitées	18
4.2 Fréquentation	20
4.3 Membres	20
5 COMPTES	21

1 | INTRODUCTION & ADMINISTRATION

1.1 | Message de la Présidence et de la Direction

Construisons ensemble l'après COVID-19

Après 4 années de record de nuitées et un début 2020 encourageant, l'année écoulée restera comme celle du COVID-19, celle où le tourisme s'est arrêté, celle où le monde a changé.

Nous le savons tous: le secteur du tourisme, notamment l'hôtellerie, la restauration, l'événementiel, les transports, les commerces et la culture sont particulièrement touchés par la crise sanitaire que nous traversons. Nous sommes conscients des difficultés, notamment financières, qu'encourent les prestataires touristiques et de loisirs actuellement.

Nyon Région Tourisme a malgré-tout continué ses missions, notamment en matière d'accueil, d'information et de promotion. En réalité, eu égard au développement d'un tourisme local et de proximité, tourné vers la nature, nous avons eu des périodes de très fortes affluences à nos offices du tourisme, notamment à Saint-Cergue, l'été dernier ou cet hiver.

Avec un total de 105'995 nuitées hôtelières, nous avons subi une perte de 50%, comparé à l'année record de 2019 qui affichait 215'999 nuitées. Néanmoins, les actions de «3 nuitées pour 2» et du «bon restaurant de CHF 50.-», ont été menées de concert avec l'association de communes Région de Nyon (via le FRET – le fonds régional d'équipement touristique). La promotion de ces actions, faite également avec les hôteliers du district depuis juin et jusqu'à la fin de l'année, a permis de générer plus de 12'000 nuitées directes et de redistribuer plus de CHF 300'000.- aux hébergeurs et restaurateurs de la région. Ces nuitées sont corrélées à l'afflux de touristes, en majeure partie Suisses allemands, que nous avons pu voir dans nos offices et chez de nombreux prestataires touristiques lors des vacances.

Plus que jamais, il est important que Nyon Région Tourisme puisse continuer ses missions, qui vous sont résumées dans ce rapport annuel. Nous avons besoin du soutien des membres de notre association, des prestataires touristiques et des communes.

Les dernières semaines laissent apercevoir des lueurs d'espoirs pour ceux qui sont touchés par la pandémie. Nous souhaitons que ces signes débouchent sur des bénéfices tangibles pour les prestataires touristiques et nous mettons à nouveau tout en œuvre pour profiler notre région comme une destination pour les Suisses cet été. Il faut commencer à construire ensemble le tourisme de demain.

Nous aimerions remercier tous ceux qui ont aidé les acteurs touristiques de la région, de près ou de loin, les collaboratrices et collaborateurs de nos offices ainsi que nos partenaires et membres de notre association à Nyon, St-Cergue, Rolle, Coppet ainsi que dans tout le district.



François BRYAND | Président



Didier MIÉVILLE | Directeur

1.2 | Membres du Comité | Situation de juin 2020 à juin 2021

COMITÉ

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

MEMBRES DE DROIT

Alexis LACROIX	Représentant de Région de Nyon
Lionel THORENS	Représentant de la Commune de Nyon
Vincent ANGEHRN	Représentant de la Commune de Rolle jusqu'au 31 12 2020
Martina COCCIA	Représentante de la Commune de Rolle dès le 05 02 2021
Laurence LELOURDY	Représentante de la Commune de Saint-Cergue
Peter ZEHETBAUER	Représentant de la Commune de Coppet
Robert BUBLOZ	Président de l'Association des cafetiers-restaurateurs et hôteliers de la section La Côte (GastroVaud, Section La Côte)
Narciso RUI	Représentant de la Société Industrielle et Commerciale de Nyon (SIC) dès le 04 09 2020

COMMISSIONS PERMANENTES

Commission marketing	Président Charles GENINASCA
Commission des finances	Président Richard ZAUGG

SECRÉTAIRE DU COMITÉ

Dominique FERNANDEZ	Assistante de direction NRT
---------------------	-----------------------------

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



**Région
de Nyon**



1.3 | À propos de NRT | Organigramme

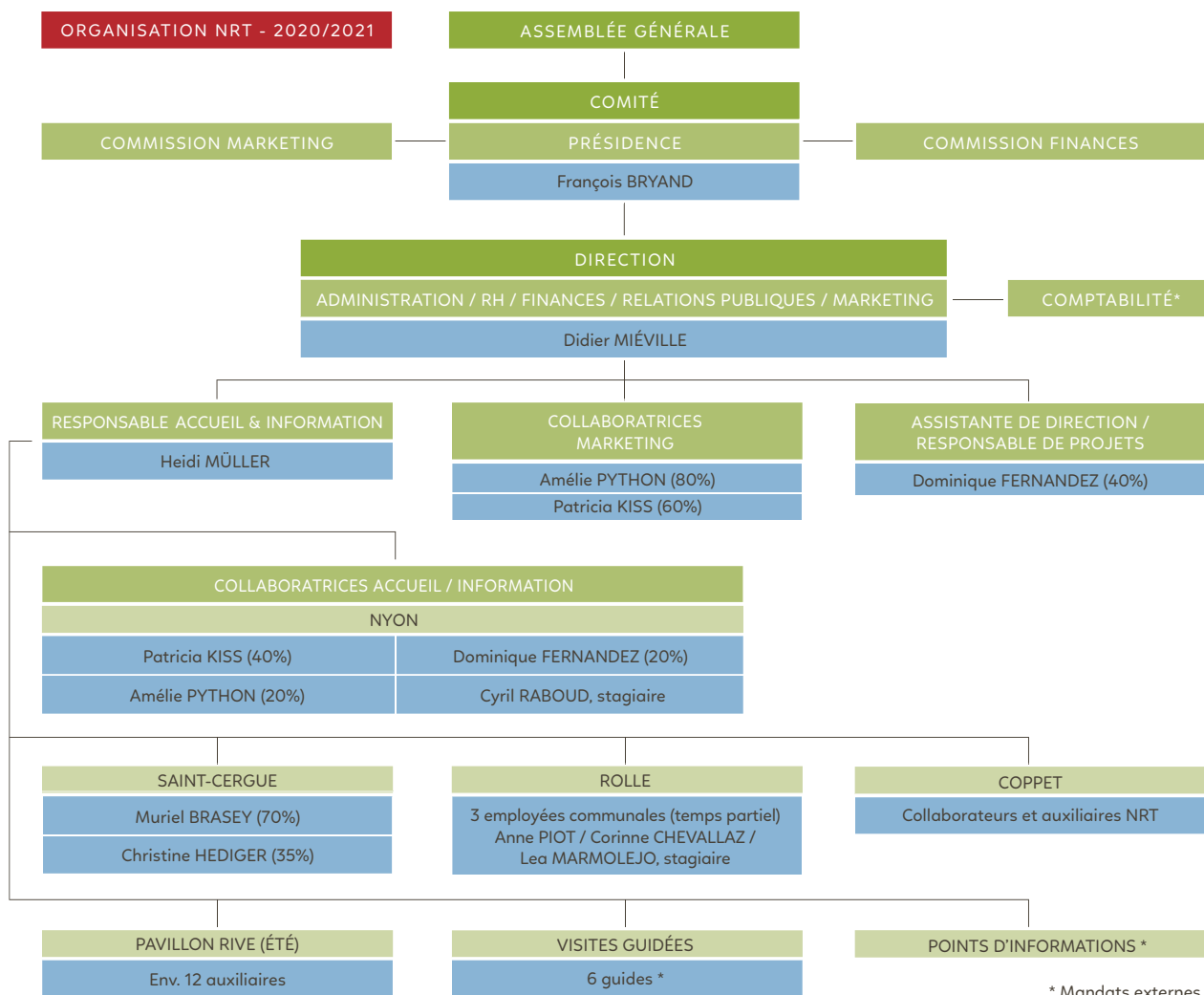
Nyon Région Tourisme est une association de droit privé suisse qui compte plus de 600 membres, inclus toutes les communes du district de Nyon qui la soutiennent. De par ses statuts, NRT:

- 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

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. 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.)

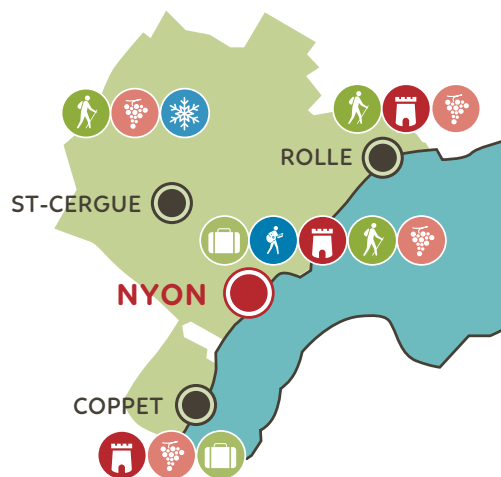


TOURISME D'AFFAIRES

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.

Exemple de partenariats: campagnes avec Vaud Promotion, Pool Marketing La Côte (Morges Région Tourisme, Hôtellerie Suisse Section la Côte, Vallée de Joux Tourisme), Parc du Jura Vaudois, plateforme des festivals, plateforme des musées, les transports publics (NSTCM, TPN), etc.

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



2.2 | Dépenses par DAS

(chiffres 2020: inclus dépenses NRT et financements par le Pool Marketing La Côte)

ART DE VIVRE

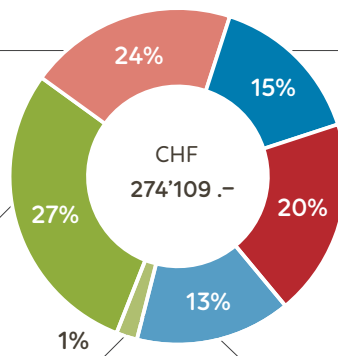
CHF 65'224.-

NATURE

CHF 73'397.-

TOURISME D'AFFAIRES

CHF 1'602.-



ÉVÉNEMENTS & FESTIVALS

CHF 41'329.-

CULTURE & PATRIMOINE

CHF 55'801.-

HIVER

CHF 36'756.-

2.3 | Promotions et publications

PLAN DE RELANCE TOURISTIQUE : OFFRE 3 POUR 2

Nyon Région Tourisme, Région de Nyon et les partenaires touristiques du Pool la Côte ont mis sur pieds une campagne de relance touristique pour la période de juillet à décembre 2020.



LE CONCEPT PROMOTIONNEL

Un fonds spécial de CHF 400'000.- a été alloué par le Fonds Régional d'Équipement Touristique (le FRET) pour soutenir une campagne touristique estivale avec:

- la gratuité de la 3^e nuit pour les touristes: le «3 pour 2» (ou 1 nuit offert pour tout séjour à partir de 2 nuits payées);
- des bons restaurants de CHF 50.- (1 bon maximum par réservation et pour un séjour de minimum 2 nuits);
- une campagne de promotion de NRT et ses partenaires;
- l'option pour les touristes de recevoir une carte de cadeau de 100.- par Vaud Promotion.






BON

VALEUR 50.-

BON À FAIRE VALOIR DANS LES RESTAURANTS DE LA RÉGION DE NYON*

OFFERT PAR	DÉLIVRÉ À MADAME / MONSIEUR	ENCAISSÉ PAR LE RESTAURANT
NOM	NOM	NOM
ADRESSE	PRÉNOM	ADRESSE
PERSONNE RESPONSABLE	DATE DE VALIDITÉ :	PERSONNE RESPONSABLE
		DATE, SIGNATURE

À renvoyer par le restaurateur avec une facture à : Nyon Région Tourisme, Av. Viallier 8, Case postale 8, 1260 Nyon. Plusieurs bons peuvent être renvoyés à la fois. Délais: fin de chaque mois, jusqu'au 31 décembre 2021.

***Bon valable dans une large sélection de restaurants de la région de Nyon. Le remboursement au restaurateur sera fait pour le montant exact du ticket de caisse, au maximum CHF 50.- par personne. Liste des restaurants disponibles sur www.lacote-tourisme.ch. Le bon ne peut être utilisé que lors d'un achat et en intégralité (aucun argent ne sera rendu).**

QR-CODE À FAIRE
SCANNER PAR
LE RESTAURATEUR
POUR VALIDATION



CONDITIONS GÉNÉRALES: ce bon est un « bon cadeau » distribué et garanti par Nyon Région Tourisme, sous réserve de sa validité unique. Le bon doit être scanné par le restaurateur pour être validé. Ce bon n'est valide qu'avec la signature du distributeur, puis respectivement par le scan du restaurant. Ce bon est accepté dans une large sélection de restaurant membres de Nyon Région Tourisme. Veuillez SVP réserver dans les restaurants en annonçant votre bon. Des contrôles seront effectués. Toute fraude sera poursuivie. Fors légal: Nyon.

Bon pour les restaurateurs

NRT, avec ses partenaires Morges Région Tourisme et Hôtellerie section la Côte, a mis sur pieds une campagne de communication, un micro-site spécial offres dans des packages thématiques:

- œnotourisme «entre Chasselas et Léman»: Nuit(s) d'hôtel + Wine Tasting Pass (dégustation de 6 verres pour CHF 15.-) + bouteille de vin offerte;

- famille et nature: Nuit(s) + Pack famille à la Garenne;

- culture: Nuit(s) + Pass Musée de la Région (les 8 musées de la région pour CHF 12.-).

Nyon Région Tourisme a particulièrement été actif en Suisse allemande et en France. NRT a aussi augmenté sa présence sur le web. NRT a également soutenu d'autres initiatives de relance économique face au COVID-19.

Annonce Annabelle

CHIFFRES CLÉ DE LA CAMPAGNE ESTIVALE

Participation de 18 hébergements et 33 restaurants

12'080	nuitées directes
2'254	réservations en 6 mois (juillet-décembre)
1'351	bons restaurants encaissés.

PUBLICATIONS

Les publications de NRT ont été pour la plupart rééditées afin de mettre à jour toutes les informations.

Dans le courant de l'année 2020 nous avons imprimé les publications suivantes:

Titre de la publication	Exemplaires imprimés
Guide touristique annuel	10'000
Guide touristique hivernal	5'250
Brochure Hébergement Nyon/Morges	7'000
Plan de ville de Nyon	15'000
Carte nordique	5'000
Brochure Ouest Vaudois à Vélo (avec MRT et PNRJV)	10'000
Total	52'250

Annonce Magazine 39

MARKETING: CHIFFRES CLÉ

Nyon Région Tourisme fait une promotion par thématique DAS de l'ensemble de la région. NRT peut aussi s'impliquer dans des produits en partenariat comme le Pass Musée, la location de vélo ou des produits hivernaux: le ski nocturne-fondue, la location de raquettes ou la vente de cartes de ski. NRT gère également les visites guidées en Ville de Nyon. Voici quelques chiffres clé de ces partenariats ou de prestataires avec lesquels NRT collaborent étroitement.



PASS MUSÉES
565 PASS VENDUS



LOCATION DE VÉLOS
(VTT, E-BIKE)
209 LOCATIONS

En partenariat avec
notre prestataire
MONVTT.ch



VISITE
GUIDÉE
26 VISITES

174 participants
13 visites annulées
dû au COVID-19

SKI SAISON 2020-2021

JURA SUR LÉMAN	TOTAL	SECTEUR LA DÔLE EXCEPTIONNELLEMENT EN 2021
Nombre de remontées mécaniques	27 + 5 télésièges	6 + 1 télésiège
Nombre de pistes	54	19
km de descente	50	20
Période d'ouverture	-	30 jours (6 février - 7 mars 2021)
Journées skieurs	-	23'000

Jura sur Léman est le nouveau domaine de ski, unifié et transfrontalier, qui regroupe anciennement le secteur des Tuffes, de La Dôle, ainsi que Serra et Noirmont.

Le domaine fait environ 250'000 à 300'000 journées skieurs par saison. A partir de la saison 2020-2021, seuls des forfaits de skis pour tout le domaine devaient être proposés.

Malheureusement, la pandémie COVID-19 et les dispositions légales françaises n'ont permis d'ouvrir que le secteur de la Dôle et à partir du 6 février.



**JURA SUR LÉMAN
DÔLE-TUFFES**

**TÉLÉSKIS DE
ST-CERGUE**

**SKI NOCTURNE
FONDUE**

**RAQUETTES
FONDUE**

**ST-CERGUE ET LA DÔLE,
LA NEIGE À DEUX PAS DE CHEZ VOUS !**
www.st-cergue-tourisme.ch | www.jurasurleman.ch | www.teledole.ch

La Côte
JURA-VIGNOBLE-LÉMAN
NYON RÉGION

TÉLÉSKIS DE ST-CERGUE / TÉLÉDÔLE

3 remontées mécaniques
3 pistes St-Cergue + 1 liaison
2 km de descente
48 jours d'ouverture
14'092 journées skieurs

PISTES DE SKI DE FONDS / SENTIERS RAQUETTES DE ST-CERGUE-LA GIVRINE

2'938 cartes vendues
40 km pistes de ski de fonds classique et skating
30 km sentiers raquettes balisés
12 km damés pour les piétons
Ouverture des pistes: 30 décembre – 27 février
282 heures de travail de traçage des pistes
99 locations de raquettes

Une piste de musher (chiens de traîneaux)
est également ouverte à la Givrine.

Les domaines skiables de la Trélassa (col de la Givrine) et de Basseruche ont également été ouverts lors de l'hiver 2020-2021.

PISTE DE SKI DE FONDS / SENTIERS RAQUETTES DE ST-GEORGE

537 cartes vendues
23 km pistes de ski de fonds classique et skating
9.5 km sentiers raquettes balisés
Ouverture des pistes : 5 décembre - 21 mars

Les télésièges de St-George ont aussi tourné à plein régime durant l'hiver 2020-2021.

2.4 | Sites Internet, réseaux, applications et E-Commerce

Avec la situation sanitaire, une forte croissance des visites est observée sur notre site www.lacote-tourisme.ch. Une tendance à se renseigner avant une excursion s'est fait ressentir ainsi qu'un besoin de retour auprès de la nature.

A la fin du confinement, afin d'attirer les visiteurs suisses allemands mais également romands, plusieurs campagnes sur nos réseaux sociaux ont été lancées pour mettre en avant l'Offre 3 pour 2 et les bons restaurants à CHF 50.-.

2.4.1 | Site internet

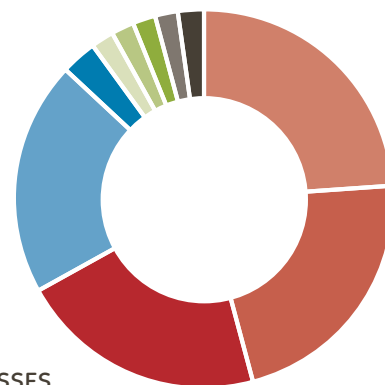
Notre site internet www.lacote-tourisme.ch intègre les url www.nyon-tourisme.ch et www.st-cergue-tourisme.ch. Le site a connu une progression en visites et utilisateurs. En effet, Nous avons constaté une augmentation de 26% des visiteurs ainsi que 18% de plus de pages lues comparé à 2019.

COMPARAISON 2019/2020 - CHIFFRES CLÉS

Lacote-tourisme	2020	2019
Visites	224'387	188'662
Pages visitées	453'716	383'389
Vues uniques	362'866	309'153
Temps moyen par visite	1,36	1,39
Utilisateurs	164'258	130'214
Nouveaux utilisateurs	98%	99%
Pages par session	1,37	2,00

Avec cette envie de (re)découvrir la Suisse, la grande majorité des visiteurs proviennent de nos compatriotes (80%). Ils proviennent majoritairement de Berne (24%), de Genève (22%), du canton de Vaud (21%), et Zürich (20%). Nos visiteurs français ont aussi augmenté de 14% !

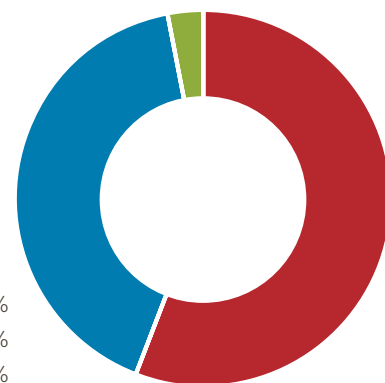
Avec cette période exceptionnelle, de nombreux nouveaux utilisateurs sont venus se renseigner sur notre site. Ils ont principalement consulté les pages d'itinéraires pédestres pour trouver de l'inspiration pour leurs sorties. Les pages thématiques « randonnées et nature » ont été travaillées afin que les informations voulues soient rapidement trouvées. De plus notre page d'accueil a été modulée tout au long de l'année pour mettre en avant les thématiques souhaitées ainsi qu'une page spécifique qui permettait de connaître les offres et possibilités durant le confinement, ainsi que l'évolution des contraintes dû au COVID-19.



PROVENANCES SUISSES

● Berne	24%	● St-Gall	2%
● Genève	22%	● Argovie	2%
● Vaud	21%	● Valais	2%
● Zurich	20%	● Fribourg	2%
● Bâle	3%	● Reste de la Suisse	2%

Nos visiteurs accèdent à notre site majoritairement depuis un ordinateur. Le mobile reste la 2^e plateforme mais connaît une perpétuelle augmentation.



PLATEFORME

● Desktop	56%
● Mobile	41%
● Tablette	3%

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 la relance touristique estivale avec l'agence digitale Smartfox

et en collaboration avec Morges Région Tourisme et les hôteliers de La Côte. Ces actions ont permis d'augmenter la visibilité de la destination et ses offres spécifiques (3 nuits pour 2, bon resto de CHF 50.- et les forfaits famille, culture et art de vivre).

Comptes NRT	2020		2019		Augmentation en% des fans / followers
	Fans / followers	Nombre de publications	Abonnés fans / followers	Nombre de publications	
Facebook	8'651	309	6'145	269	+41% (2'506)
Twitter	1'325	13	1'324	95	=
Instagram	3'338	146	2'019	136	+65% (1'319)

Comptes Instagram
ouest vaudois

Culture	1'286	98	1'117	122	
Art de Vivre	1'134	93	1'150	165	
Nature	1'366	70	1'382	115	

2.4.3 | Application «Nyon: Guide» et le chatbot «Barbote» et App «Balade à Rolle»

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.

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*). L'application «Balade à Rolle» à quant à elle été téléchargé à ce jour 983 entre Android et Apple.

NYON:GUIDE 2020	
Apple	674 téléchargements
Playstore	269 téléchargements
web App	2006 vues/421 users

2.4.4 | E-commerce

L'année 2020 a été la première année pleine de notre nouvel E-commerce (système TOMAS) pour les réservations d'hébergements et d'activités sur notre site Internet.

Le E-Commerce a généré un Chiffre d'Affaires de CHF 4'3'286.- pour un total de 229 ventes dont 70 réservations en hébergement.

En particulier nous avons eu:

- 15 x** ventes de wine Tasting Pass
- 29 x** réservations de visites guidées
- 30 x** ventes de Pass Musées
- 112 x** locations de raquettes (dont 68 annulations)
- 133 x** locations de vélos (dont 17 annulations)

2.5 | Accueil médias, visites de presse

En cette année de COVID nous avons presque essentiellement travaillé avec des médias en provenance de la Suisse-Allemande et uniquement entre les mois de juin et septembre.

Grâce à notre accueil et l'accompagnement professionnel sur le terrain ainsi que les informations livrées, les médias nommés ci-contre ont pu publier suite à leur visite des reportages sur Nyon et sa région dans presque 4.5 millions d'éditions de journaux et magazines.

Deux groupes de journalistes français ont également osé se déplacer en Suisse. Parmi eux, J-C Pieri, un important influenceur et réalisateur, nous a fait de la promotion sur son compte Instagram avec 135'000 abonnés par des magnifiques vidéos de Nyon et sur Facebook (32'000 abonnés). Il a également tourné des films éducatifs sur la pêche dans le lac et la vie à la ferme de la famille Baumgartner à Bois-Bougy. vaud-region-du-leman.lefigaro.fr/reportage

MEDIAS SUISSES	PUBLICATIONS	TIRAGES
Active & Life	mensuel	20'000 ex.
Brigitte Schweiz	bi-hebdomadaire	30'000 ex.
Wandermagazin Schweiz	8 x par ans	12'000 ex.
Tagblatt de la Ville de Zürich	tout-ménage	123'886 ex.
Annabelle	mensuel	198'000 ex.
Glückspost	mensuel	163'238 ex.
Magazin Kochen	mensuel	242'000 ex.
Belvedere Magazin	mensuel	60'500 ex.
Migros Magazin	mensuel	3'000'000 ex.
Schweiz am Wochenende	mensuel	409'853 ex.
Magazin «SI Gruen»	mensuel	170'000 ex.
Blog: New in Zürich	mensuel	16'900 abonnés



MÉDIAS FRANÇAIS	
Influenceur	J.-C. Pieri
Emission TV	C'est pas sorcier

Les thématiques abordées touchaient davantage la nature ainsi que le vignoble, le Jura et les parcours de vélos.

3 | ACCUEIL & INFORMATION

Le service d'accueil professionnel permet de mettre en avant les atouts et les charmes de Nyon et sa région et de promouvoir divers prestataires. Grâce à nos partenaires et aux actions implantées, nous mettons en avant un tourisme de qualité et une image de marque pour la région.

L'accueil des visiteurs, le renseignement et les services à la clientèle représentent une activité essentielle pour Nyon Région Tourisme. Cette année 2020 sous le signe du COVID-19, le contact personnalisé et chaleureux avec la clientèle était particulièrement important.

Nous étions intensément sollicités par téléphone autant durant la période du semi-confinement que durant le reste de l'année. Durant la période du confinement nous avons créé et diffusé sur les réseaux sociaux et sur notre site, une liste des restaurants qui proposaient du «take away».

En mars 2020 ce service se développait tout juste et une mise à jour était nécessaire toutes les semaines. Ce service de recherche, parmi d'autres, fournit par les collaboratrices de l'accueil, rendait la vie plus facile à de nombreux habitants de la région.

Après les six semaines de fermeture des bureaux (non pas de nos services) du 15 mars au 11 mai 2020, nous avons dû réorganiser les zones d'accueil de tous nos offices. Il fallait changer les configurations du mobilier, installer des plexiglas sur les guichets et éloigner les postes de travail des collaborateurs afin de respecter les consignes officielles.

Le geste le plus contraignant que nous avons dû intégrer en 2020 était de cacher nos sourires et porter un masque face à nos clients!

3.1 | Visites à nos bureaux d'informations

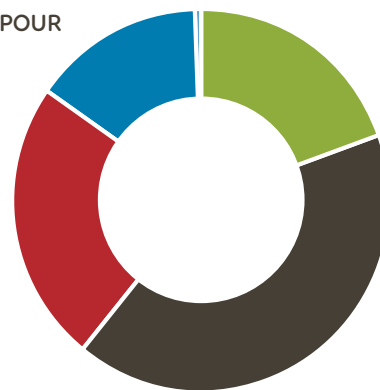
Les demandes d'informations nous arrivaient par téléphone, directement au comptoir, par e-mail et même par courrier postal. En fonction de l'objet des demandes, nous avons répondu aux visiteurs par envoi d'informations par courrier, par e-mail ou par des renseignements donnés oralement.

Les effets du COVID se sont reflétés dans les chiffres, montrant une baisse des demandes d'une moyenne d'environ 20%. (Les chiffres entre parenthèse représentent tout au long du texte l'an 2019).

Selon nos statistiques **20'097** demandes ont été traitées, comparé à 25'499 en 2019. En chiffres précis pour chaque office: Nyon 3937 (5'650), St-Cergue 8'300 (9'054), Rolle 4'820 (6'929), Rive 2'930 (3'687), Coppet 110 (179).

EN CHIFFRES PRÉCIS POUR CHAQUE OFFICE

● Nyon	3'937
● St-Cergue	8'300
● Rive	4'820
● Rolle	2'930
● Coppet	110



3.1.1 | Nyon

NATURE DES DEMANDES À NYON



Le bureau de Nyon a été ouvert au public pour une durée de 214 (252) jours, permettant ainsi aux collaboratrices-eurs de traiter un total de 3'937 (5'650) de demandes. 44% de ces requêtes ont été réglées directement au guichet contre 28% par téléphone et 28% par e-mail. En raison de la situation sanitaire, un pourcentage élevé de demandes, 56%, provenaient de résidents et seulement 44% (55%) de visiteurs. Cette observation inhabituelle est à l'opposé de la tendance de l'année dernière. La répartition de la nature de ces demandes a été plus équilibrée qu'en 2019. La catégorie Culture montre un quota légèrement plus important avec 28% (36%), suivie sans conteste par la catégorie Nature avec 26% (17%) indiquant le fort besoin de liberté à l'extérieur et d'activités en plein air que les gens ont eu en cette année de pandémie.

56% (55%) des demandes de nos clients à Nyon ont été déposées par des visiteurs de plus de 50 ans, contre 37% (37%) de personnes de moins de 50 ans et 7% (8%) de familles. 69% (62%) des requêtes ont été formulées par des personnes vivant en Suisse romande, suivies par 16% (17%) de personnes venant de France et 8% de la Suisse allemande. Ce chiffre a augmenté considérablement grâce à l'action des nuitées 3 pour 2, les campagnes publicitaires et les journalistes suisses allemands accueillis. Nous avons forcément perdu du marché dans les pays anglophones et en Allemagne.

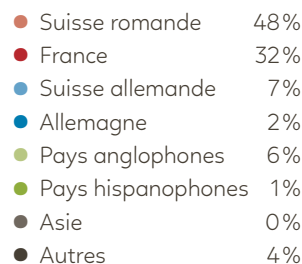
En moyenne, 8 (12) clients par jour d'ouverture ont été conseillés au comptoir. Les critères géographiques nous indiquent que 97% de nos clients se sont documentés sur la région de La Côte et le reste sur une autre destination suisse. En termes de demandes adressées chaque jour de semaine à Nyon, une légère préférence pour le mercredi a été enregistrée au cours de l'année. Le résultat global pour le bureau de Nyon montre une diminution de 30% de toutes les demandes reçues par rapport à 2019.

3.1.2 | Rive

Durant la saison estivale 2020 nos étudiants ont été présents pendant 113 (94) jours au Pavillon d'accueil du Débarcadère à Rive. Ils ont répondu à 2930 (3'687) demandes. En raison de la pandémie le pavillon a ouvert plus tôt que d'habitude, l'endroit pouvait plus facilement répondre aux exigences sanitaires (un seul membre du personnel présent à la fois et le client à l'extérieur dans un air pur). Les appels téléphoniques vers le pavillon de Rive ont doublé cette année, nous enregistrons 59 communications, comparées à 30 de l'an dernier. 98% des demandes ont été traitées directement au guichet. Le quote-part des demandes originaire de touristes/habitants se situe à 81% (85%) contre 19% (15%). Les requêtes concernaient pour 44% (42%) le transport, c'est-à-dire surtout la navigation sur le lac, suivi de 22% (28%) pour la rubrique culture.

Notre clientèle à Rive se composait à 53% (47%) de personnes en dessus de 50 ans, à 31% (32%) des plus jeunes que 50 ans et à 16% (21%) de familles.

PROVENANCES DES DEMANDES À RIVE



Presque 50% (30%) des demandes provenaient de visiteurs de la Suisse romande, suivi par la France 31% (53%). Les visiteurs arrivant des pays anglophones présentaient 6% (8%) et de la Suisse allemande 7% (6%).

C'est le samedi qui a rencontré la plus importante fréquentation à Rive cette année. Ces demandes incarnaient pour 96% (94%) des prestations liées à la région de La Côte et pour 4% (6%) à d'autres destinations en Suisse. En ce qui concerne le résultat global pour 2020, nous signalons une régression de 21% du nombre des demandes répondues.

3.1.3 | St-Cergue

L'Office du Tourisme de St-Cergue a été en activité pendant 265 (281) jours et les collaboratrices ont contenté un total de 8'300 (9'054) clients.

61% (69%) de ces demandes ont été réglées directement au guichet contre 35% (19%) par téléphone et 4% (12%) par e-mail. Le nombre d'appels téléphoniques a augmenté de plus de 70% d'un an à l'autre pour atteindre 2916. L'Office du Tourisme de St-Cergue a été fortement sollicité par téléphone, également sur le répondeur automatique du numéro 022 360 10 83 «renseignements hivernaux» qui a été mis à jour chaque matin durant toute la saison hivernale. Il a pris en charge encore 3'653 (2'234) appels, ce qui révèle une augmentation de 64%. L'enneigement a été faible en début d'année mais conséquent dès début décembre en fin d'année.

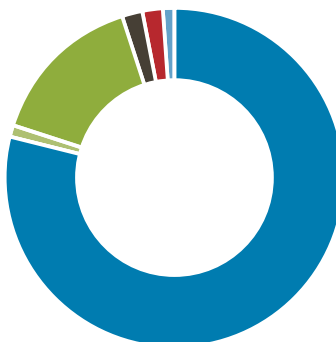
La présence du personnel a dû être doublé la plupart des week-ends hivernaux afin de pouvoir rendre un service à la clientèle adapté faisant face à cet important afflux concentré de demandes à deux, surtout les jours de week-end. La location de raquettes en lien avec le forfait qui était fortement apprécié, prenait également du temps et n'est plus gérable tout seule. Une grande fraction de 93% (89%) de toutes les demandes provenaient de touristes, 7% (11%) de résidents.

La nature des demandes montre une partie phare pour le secteur nature et sports 79% (70%). 43% (38%) des demandes de nos clients à St-Cergue ont été exprimées par des visiteurs de plus de 50 ans, contre 40% (45%) des personnes de moins de 50 ans et 17% (17%) des familles. 67% (60%) des demandes provenaient de visiteurs vivant en Suisse romande, suivis de 26% (24%) de France et de 11% (10%) de pays anglophones.

En moyenne, 18 (27) clients par jour ouvrable ont été informés au comptoir. Les critères géographiques relèvent que 98% de nos clients ont été renseignés sur la région de La Côte et 2% sur d'autres destinations en Suisse. Au cours de l'année, la plupart des demandes a été adressée à notre personnel à St-Cergue le samedi. Globalement, le bureau de St-Cergue montre une faible baisse de 8% des demandes soumises par rapport à 2019.

NATURE DES DEMANDES À ST-CERGUE

● Culture	0%
● CEnotourisme Restos Art de vivre	2%
● Événement	1%
● Nature Hiver Sport Loisirs	79%
● CFF, CGN, TPN, vignette transports	1%
● Adresses Institutions Commune Divers	15%
● Hébergement Affaires	2%



3.1.4 | Rolle

L'Office du tourisme de Rolle a été ouvert pendant 225 (275) jours, durant lesquels 4'820 (6'929) demandes ont été traitées. 59% (67%) directement au guichet contre 33% (27%) par téléphone et 9% (6%) par e-mail. 28% (28%) des demandes provenaient de touristes, 72% de résidents. La nature des demandes révèle une importante part pour le secteur transport (40%). Rolle n'ayant plus de guichet à la gare, nos collègues renseignent régulièrement sur les voyages en train en Suisse et sont sollicités par la vente des cartes journalières CFF ou CGN (cette offre a pourtant fortement reculé en 2020 dû à la pandémie).

63% (50%) des requêtes de nos clients à Rolle ont été formulées par des visiteurs de plus de 50 ans, contre 32% (40%) de personnes de moins de 50 ans et 5% (10%) de familles. 81% (77%) des demandes proviennent de résidents de Suisse romande, suivi de 9% (11%) de la France et 5% de la Suisse allemande.

En moyenne 13 (17) clients par jour d'ouverture ont été informés au guichet. En termes de diversification géographique, 96% (95%) des clients ont été renseignés sur la région de La Côte et 4% (5%) sur la Suisse dans son ensemble. En termes de jours de semaine, le plus grand nombre de demandes a été soumis à Rolle les lundis. De manière générale, le bureau de Rolle annonce une baisse de 30% des demandes par rapport à 2019.

NATURE DES DEMANDES À ROLLE

● Culture	20%	● Adresses Institutions	
● CEnotourisme		● Commune Divers	7%
● Restos Art de vivre	5%	● Hébergement	
● Événement	16%	● Affaires	3%
● Nature Hiver			
● Sport Loisirs	10%		
● CFF, CGN, TPN, vignette transports	39%		



3.1.5 | Coppet

Le bureau de Coppet a été fermé en raison de la pandémie depuis le 15 mars à fin juin et à nouveau en novembre et décembre. Ouvert pendant 75 (116) demi-journées un total de 110 (179) demandes a été répondu. 100 (162) requêtes ont été traitées au guichet, 8 (17) par téléphone et 1(2) par e-mail. 56% (59%) des sollicitations provenaient de touristes et 44% (41%) d'habitants, elles concernaient à 37% (48%) la rubrique Culture et 30% la catégorie Commune/Divers.

56% (55%) des demandes à Coppet provenaient de clients de plus de 50 ans, contre 35% (31%) de moins de 50 ans et reste 9% (14%) pour la catégorie famille. 64% (46%) des requêtes étaient émises de personnes vivant en Suisse Romande.

En moyenne 1,3 clients par demi-journée d'ouverture ont été informés au guichet. Géographiquement parlant, les clients ont été renseignés à 96% sur la région de La Côte et à 4% sur l'ensemble de la Suisse. Les samedis ont enregistré légèrement plus de demandes que le mercredi ou vendredi au cours de cette année. Comme résultat global, le bureau de Coppet a enregistré 39% de demandes en moins par rapport à 2019.

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 planifié 39 visites dans notre agenda annuel de 2020. Seulement 13 visites ont pu avoir lieu dû aux restrictions que le COVID nous a imposé.

13 autres visites ont été réalisées pour des groupes qui ont commandé une thématique spécifique. Les groupes étaient également de petit nombre pour la même raison évoqué ci-dessus.

Un total de 174 participants a pu être recensé pour 2020 ce qui correspond à un tiers du total de l'an dernier.



3.3 | Renouvellement du label Qualité, niveau II

Soucieux de garantir un accueil touristique de qualité à ses hôtes, Nyon Région Tourisme a poursuivi le processus de renouvellement de son label qualité niveau II. Notre objectif est en outre d'accompagner nos prestataires et partenaires vers un tourisme durable de qualité.

Pour l'année 2020, le plan d'action comprenait notamment une mesure écologique de diminuer l'envoi d'e-mails en interne et utiliser davantage un tableau d'affichage avec

un résumé d'informations courts et concises, utiles aux renseignements à faire suivre jour après jour soit aux collègues sur place ou au public présent au guichet.

L'engagement pour la qualité est donc un processus constant qui vise à satisfaire les besoins et le bien-être des hôtes et celui de nos collaborateurs, ce qui contribuera à garantir à nos visiteurs de Suisse et de l'étranger une expérience positive de leur séjour dans notre région.

4 | STATISTIQUES

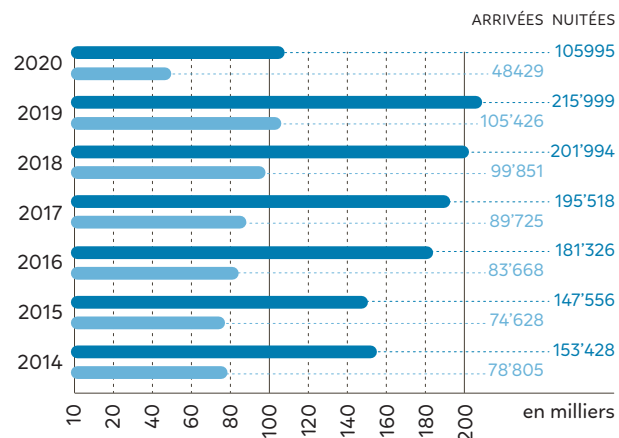
4.1 | Nuitées

Le district de Nyon a bien sûr souffert, comme toutes les régions vaudoises et suisses, d'une forte baisse des nuitées en 2020 due à la pandémie de COVID-19. Avec un total de 105'995 nuitées hôtelières, nous avons subi une diminution de plus de 50%, comparé à l'année record de 2019 qui affichait 215'999 nuitées (-110'004).

Après des mois de janvier et février 2020 qui étaient encore en croissance par rapport à 2019, les hôtels ont premièrement souffert du confinement du printemps. Durant ce laps de temps, seulement 26 de la quarantaine d'hébergements (hôtels, hostel, auberges) de la région sont restés ouverts. Certains ont même fermé sur une grande partie de l'année. L'été 2020, avec les actions de «3 nuitées pour 2» et du «bon restaurant de 50.-» a néanmoins dégagé des chiffres encourageants vu les circonstances et a apporté un rayon de soleil à certains hébergements. Ces promotions ont d'ailleurs été prolongées jusqu'à la fin de l'année, mais l'automne a souffert du manque de reprise de la clientèle «business».

Sur l'année, les arrivées ont également chuté de 105'426 en 2019 à 48'429 en 2020. En pourcentage, la baisse est néanmoins moindre et le séjour moyen a augmenté de 2,05 à 2,19. Sur l'année le taux d'occupation des chambres était de 23,4% au lieu de 47% en 2019.

En part de marché (voir tableau ci-joint), il est néanmoins réjouissant que la région ait pu attirer de nombreux Suisses. Nos compatriotes ont totalisé 59'234 nuitées pour une part de marché de 55,9%, en hausse par rapport au 39,4% de l'année dernière. La part de marché des nuitées françaises (12'995) est aussi en légère hausse avec 12,3% (vs 11,1%). L'Allemagne et le Royaume Uni sont en baisse avec respectivement 6'111 et 4'412 nuitées. L'Italie est en baisse en valeur absolue (3'901 nuitées) mais a connu une légère hausse de part de marchés avec 3,7%. Les États-Unis d'Amérique, l'Inde et la Chine sont bien sûr en forte baisse.



Aux nuitées hôtelières, il faut ajouter toutes les nuitées effectuées dans les chambres d'hôtes, campings, ports ou pensionnats. Au total, ce sont environ 200'000 nuitées qui ont été générées par le tourisme dans la région en 2020. En tenant compte des excursionnistes, ce sont plus de 1 million de visiteurs qu'accueille notre région chaque année.

Les taxes de séjours perçues dans la région par les communes ont aussi bénéficié de rentrées généralement stables sur la partie des résidences secondaires.

TOP 10 DES MARCHÉS DES NUITÉES (DÉTAIL DES CHIFFRES)

	2017 NUITÉES	2018 NUITÉES	2019		2020	
			NUITÉES	PART DE MARCHÉ	NUITÉES	PART DE MARCHÉ
Suisse	71'857	74'384	85'171	39,4	59'234	55,9%
France	18'944	22'802	24'016	11,1%	12'995	12,3%
Allemagne	14'483	13'607	15'009	6,9	6'111	5,8%
Royaume-Uni	14'840	13'481	15'217	7,0%	4'412	4,2%
Italie	8'077	7'068	7'291	3,4%	3'901	3,7%
Bénélux	5'443	5'532	6'142	2,8%	2'597	2,5%
USA	9'597	10'172	11'297	5,2%	2'125	2,0%
Espagne	3'548	4'392	4'874	2,3%	1'847	1,7%
Inde	4'784	5'912	3'291	1,5%	277	0,3%
Chine (sans Hongkong)	3'066	3'479	2'565	1,2%	749	0,7%
Total	195'577	201'994	215'999		105'995	

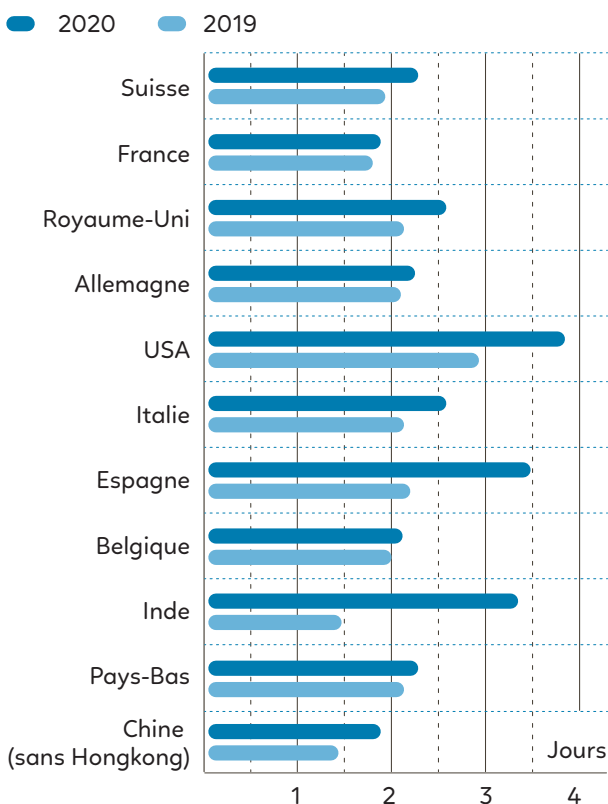
HÉBERGEMENTS

VILLE DE NYON	2020
#Hôtels*	8
#Chambres*	245
#Lits*	533
#Nuitées	34'332

DISTRICT DE NYON	2020
#Hôtels*	44
#Chambres*	993
#Lits*	1'897
#Nuitées	105'995

*sans tenir compte de possibles fermetures dues au COVID-19

DURÉE MOYENNE DES SÉJOURS



4.2 | Fréquentation

FESTIVALS DE NYON

FESTIVALS	2018	2019	2020
Hivernales Festival	5'000	6'000	4'800
Visions du Réel	41'000	45'000	60'500 visionnements en ligne
Caribana Festival	31'000	29'000	-
Paléo Festival	230'000	230'000	-
Le FAR*	2'600	5'800	1'400
Rive Jazzy	9'000	9'000	9'000 – 10'000

*La 36^e édition du far° s'est déroulée en période de Covid-19. Les mesures sanitaires ont amené les organisateurs à proposer uniquement des projets à l'extérieur pensés pour des petits groupes de personnes. Ceci explique la baisse des jauges maximales des propositions artistiques et donc la fréquentation pour cette année 2020.

ENTRÉES MUSÉES ET SITES TOURISTIQUES

ÉTABLISSEMENTS	2018	2019	2020
Parc animalier de la Garenne	51'120	61'696	54'740
Château de Prangins Musée national suisse	65'481	55'776	33'166
Musée du Léman	21'692	23'407	15'000
Château de Nyon	21'047	22'130	13'099
Musée Romain	10'808	13'025	6'590
Château de Coppet	3'167	2'353	1'200
Musée du Vieux-Coppet	680	1'339	456
Musée romand de la machine agricole, Chiblins	1'827	1'727	659
Abbaye de Bonmont	855	599	931
Moulin de St-George	805	1'000	323
Maison du Basket, Patrick Baumann, Mies	1'182	4'602	1'293

CGN – DÉBARCADÈRE DE NYON

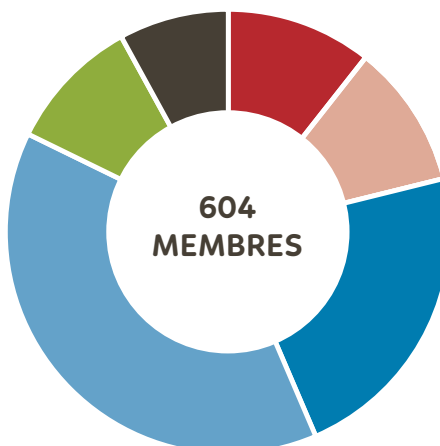
ANNÉES	PERSONNES EMBARQUÉES	PERSONNES DÉBARQUÉES	TOTAL
2018	190'350	191'664	382'014
2019	192'073	194'563	386'636
2020	113'830	114'720	228'550

En raison de la pandémie COVID 19, les musées ont été fermés, du 14.03. au 15.05.2020 et du 5.11. au 30.11.2020. La Maison du Basket est restée fermée dès le 15.03.2020. Le Musée du Vieux Coppet était ouvert du 20.06. au 17.10.2020

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

CHIFFRES AU 31.12.2020

- Hébergement: 65
- Restaurants: 63
- Associations | événements: 137
- Entreprises | commerces: 232
- Individuels et couples: 60
- Communes: 47



NOUS VOUS
REMERCIONS POUR
VOTRE SOUTIEN!

5 | COMPTES

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2020 EXPRIMÉ EN CHF	COMPTES 2020	COMPTES 2019
ACTIF		
ACTIF RÉALISABLE		
Caisse	913,60	758,60
CCP	176'500,68	151'793,35
Caisse d'épargne de Nyon	14'997,01	7'776,55
BCV	17'483,15	15'067,30
Stocks	17'000,00	20'000,00
Titres	0,00	0,00
Débiteurs	69'381,55	9'611,42
Actifs transitoires	82'850,25	23'658,80
	379'126,24	228'666,02
ACTIF IMMOBILISÉ		
Mobilier et aménagement	1,00	1,00
Ordinateurs	1,00	1,00
Bureautique	1,00	1,00
	3,00	3,00
TOTAL DES ACTIFS	379'129,24	228'669,02
PASSIF		
FONDS ÉTRANGERS À COURT TERME		
Créanciers	68'948,90	32'344,44
Passifs transitoires	27'127,36	50'578,80
	96'076,26	82'923,24
FONDS PROPRES		
Fonds fluctuations taxes de séjour	150'000,00	20'000,00
Fonds d'investissement supports de communication	18'353,30	18'353,30
Fonds d'investissement promotions	71'564,65	66'564,65
Fonds formation et motivation	15'000,00	15'000,00
Bénéfice reporté	25'827,83	21'442,11
Bénéfice de l'exercice	2'307,20	4'385,72
Perte de l'exercice		
	283'052,98	145'745,78
TOTAL DU PASSIF	379'129,24	228'669,02

NRT - PERTES ET PROFITS AU 31 DECEMBRE 2020 - EXPRIMÉ EN CHF	COMPTES 2020	COMPTES 2019
PRODUITS		
Contributions hors RdN	9'620	1'597
Contributions RdN+Communes Ots	544'500	544'500
Cotisations des membres	62'390	64'042
Taxes de séjour Région	415'890	358'997
Taxes de séjour volontaires des communes	34'417	33'257
Centrale de réservation	2'573	1'456
Revenus sur prestations	55'749	85'825
Refacturation de personnel	0	910
Partenariats par plateformes	16'694	30'717
Contributions actions spécifiques partenariat	7'311	9'433
Soutien par le fret	363'754	3'333
Produits hors exploitation	5'740	
Utilisation du fonds formation et motivation	0	5'000
Total des produits	1'518'638	1'139'068

ENCART | INFORMATION

POOL MARKETING LA CÔTE*	2020	2019
Participation NRT	15'000.-	15'000.-
Financement tiers	40'559.-	45'684.-
Investissements promotionnels	55'559.-	60'684.-

Au 31 décembre le solde du pool était de CHF 30'192.- 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.

NRT - PERTES ET PROFITS - (SUITE)	COMPTES 2020	COMPTES 2019
CHARGES		
Charges de fonctionnement	818'018	848'555
Ressources humaines	551'067	582'255
Frais formation et séminaires	4'669	10'229
Frais d'engagement de personnel	0	1'158
Bureaux d'information St-Cergue/Rolle/Coppet, (frais prestations + RH Rolle; administration StC et Coppet)	111'014	114'842
Bureau Nyon: FG, entretien, assurances, abonnements	17'249	9'103
Loyer Nyon et charges + SI	59'613	63'677
Intérêts et frais banque + CCP	482	463
Entretien informatique	26'193	21'329
Téléphone/internet/poste	9'130	8'033
Photocopieurs leasing/copies	3'984	5'571
Honoraires et frais (CD,comptable,juridiques)	34'307	31'396
Impôts et taxes	309	499
Charges de marketing	563'314	276'127
Cotisations pour tiers	4'000	5'727
ÉDITIONS DOCUMENTS	39'120	33'757
Promotion, publicité, média et RP	103'920	148'955
Promotion nouvelle offre	4'834	4'468
Site internet - maintenance et développement	17'770	18'875
Centrale de réservation	4'625	5'806
Projets par plateformes	16'694	30'717
Prestations pour tiers	7'649	26'646
Offre promotionnelle par le fret	361'702	3'177
Variation des stocks	3'000	-2'000
Attribution au fonds fluctuation taxes de séjour	130'000	10'000
Attribution au fonds d'investissement promotions	5'000	
Total des charges	1'516'331	1'134'682
Résultat	2'307	4'386

NYON RÉGION TOURISME

AV. VIOLLIER 8 | CP 1288 | 1260 NYON

T. +41 22 365 66 00 | INFO@NRT.CH

WWW.LACOTE-TOURISME.CH

