



# VALLÉE DE JOUX

## Stratégie de développement du tourisme à la Vallée de Joux « VISION 2021 - 2026 »

### Résumé / Synthèse

*« Un art de vivre »*

### Vision et missions stratégiques

Les missions sont la raison d'être de l'entreprise

La stratégie est où veut aller l'entreprise en fonction de ses missions

Par Cédric Paillard, Directeur Vallée de Joux Tourisme  
et le groupe de réflexion constitué par le Comité de l'Office du Tourisme

Edition novembre 2021

Validée en comité le 10 février 2022



Le présent document se veut une feuille de route résumant la « Stratégie de développement du tourisme à la Vallée de Joux – VISION 2021 - 2026 », tout en se concentrant sur les missions principales de Vallée de Joux Tourisme.

Sur la base de ce document, sont proposés quelques objectifs pour le développement futur de la destination. Un intérêt particulier est porté sur les infrastructures, les innovations et sur une vision à moyen terme, afin que l'adaptation à d'éventuelles évolutions soit possible. Le tourisme est vu comme un écosystème : pour atteindre les ambitions fixées, il faut une implication de tous les maillons de la chaîne.

## Vision

« *Que veut-on comme tourisme ces prochaines années et comment le développer ?* »

*La Vallée de Joux a trois activités principales qui sont l'industrie (Commune du Chenit) le tourisme et l'agriculture (commune de l'Abbaye et du Lieu). La cohabitation de ses activités est cruciale afin de maintenir des conditions cadres raisonnables et complémentaires dans le but de satisfaire également les habitants de la Vallée de Joux. L'objectif n'est donc pas d'avoir plus de touristes ou un tourisme de masse, mais de faire en sorte que les visiteurs restent plus longtemps. Quelqu'un qui dort dépense en moyenne 3 fois plus dans la destination par jour qu'un touriste de passage. L'idée est donc d'accompagner les acteurs touristiques pour développer des mesures dans le but d'améliorer la rentabilité et professionnaliser leur service (orientation client). On peut ici évoquer le renforcement de l'offre d'activités, des infrastructures et de la mobilité, la valorisation du patrimoine ou encore le développement de l'hébergement et de zones d'accueil. Un effort doit également être fait auprès de la population et des prestataires touristiques pour mieux les sensibiliser à l'importance des retombées économiques liées au tourisme de loisirs. De plus, il est souhaitable de développer une cohabitation harmonieuse entre visiteurs et indigènes.*

## Les missions principales de Vallée de Joux Tourisme



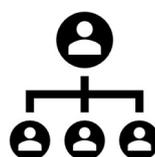
Accueil & information



Promotion



Développement & coordination



Administration



## Accueil & information

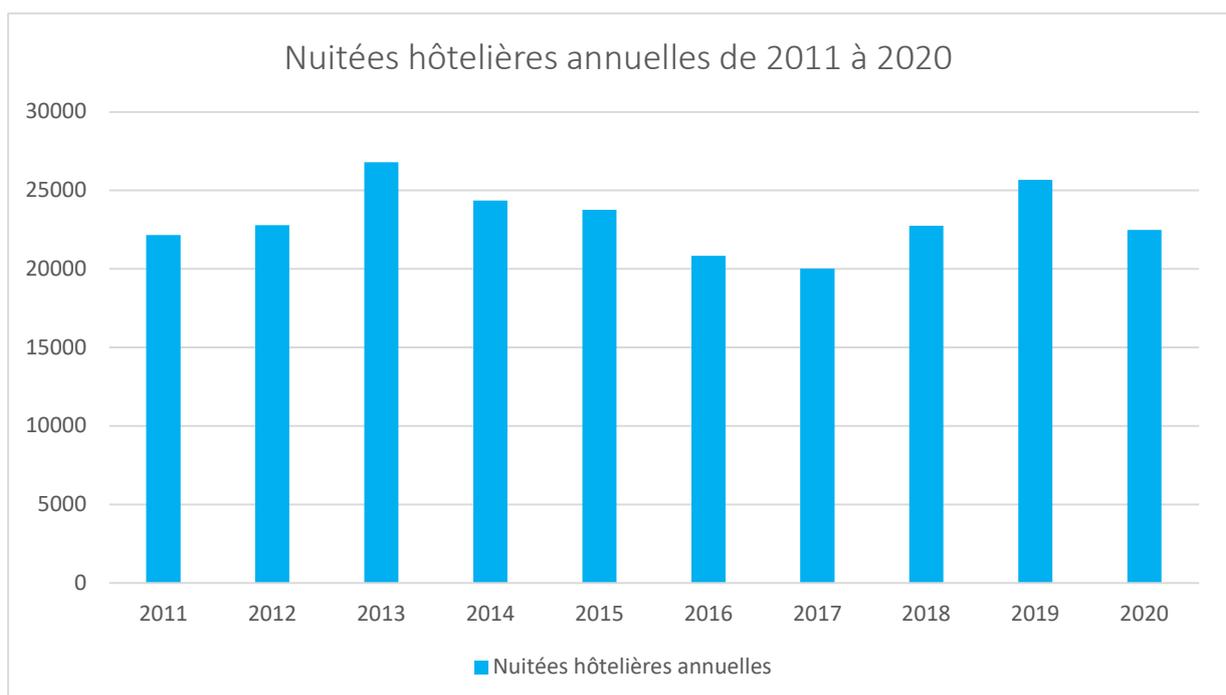
### Missions de base

#### Bureau d'accueil

- Information, renseignement et guidage des hôtes
- Accueil touristique de qualité (3 langues) et adapté à la demande (horaire, week-end, haute et basse saison)
- Anticipation des souhaits/demandes des hôtes
- Personnel qui est force de proposition
- Connaissance de la destination et des besoins des hôtes
- Identification des manquements dans la destination (infrastructures, activités)

### Objectifs à moyen terme 2026

- Meilleure captation de la clientèle du Pont. Les rediriger chez les prestataires et les partenaires touristiques (meilleure mise en valeur)
- Renforcement de l'accueil et de la présence au Pont (présence physique de l'Office du Tourisme sur la rade du Pont)
- Synergie entre l'accueil touristique et les prestataires, vente de titre de transports, de produits du terroir, de service (La Poste), etc...
- Tourner résolument l'Office du Tourisme vers les habitants (espace de vie pour les touristes & les habitants, coworking, boutique-vente, billetterie, etc...)
- «Tourist Angel », agent volant d'information (service aux touristes, déchets, sensibilisation à la cause touristique et à l'accueil, bonne perception et visible par la population, capital sympathie)
- Opportunités de formations et des cours de perfectionnement pour le personnel
- Vente de prestations (merchandising, location, permis de pêche, Caprice II, PDRA Ouest Vaudois)





## Promotion

### Missions de base

#### Clientèle touristique (positionnement)

- Famille (enfants en scolarité), sénior, sportif, passionné d'horlogerie

#### Marchés cibles (forte valeur ajoutée et à faible impact carbone)

- Suisse Romande => excursionnistes & nuitées
- Suisse Allemande => nuitées
- France => excursionnistes & nuitées

#### Edition de documents promotionnels

- Info-guide, carte estivale, plans ski de fond, ski alpin et de région, carte et flyers ValPass

#### Promotion, communication et marketing digital

- Contenu et information à jour sur myvalleedejoux.ch, présence sur les réseaux sociaux, Info-neige, panneaux LED, Vallée de Joux 360°
- Suivi des tendances et des impulsions cantonales
- Carte d'hôte ValPass
- DAS Hiver & Nature, Pool La Côte, Vaud Promotion, Jura 3 lacs, Suisse Tourisme, Magic Pass
- Accueil presse, influenceurs, blogueurs, réseau d'ambassadeurs

#### Partenariats

- Collaboration avec les destinations voisines et le Parc Jura vaudois
- Partenariat avec différentes associations ou prestataires (collaboration & sponsoring)

#### Commercialisation en ligne

- Vente en ligne : réservation de produits touristiques (activités), d'hébergements (appartements de vacances, hôtels, chambres d'hôte) et d'événements (billetterie)

#### Événementiel

- Favoriser, faciliter et promouvoir les événements et animations locales
- Coordonner l'organisation des manifestations extra-locales de type national ou international

### Objectifs à court terme 2022/23

- Revoir le potentiel du tourisme d'affaires lié à l'horlogerie (musées, Hôtel des Horlogers)
- Renforcer les partenariats franco/suisse (Station des Rousses)
- Générer des recettes supplémentaires avec le commissionnement de la vente en ligne
- Engager des ressources supplémentaires (RH/financières) dans l'organisation d'événements (slowUp, compétition ski de fond, demandes externes, etc...) ou pour la gestion de projets
- Suivre les tendances émergentes liées à l'événementiel (trail, plogging, etc...)
- S'appuyer sur un site Internet performant tout en suivant les tendances actuelles
- Avoir une stratégie digitale, une feuille de route et du contenu pour les réseaux sociaux
- Avoir une promotion en adéquation avec les besoins de la région et surtout en fonction des infrastructures à disposition (places de parc & camping-cars, zones de détente)
- Développer la carte d'hôte ValPass pour plus de mobilité en transports publics
- Développer les synergies avec la coopérative Magic Pass (été)
- Intensifier le réseau de webcams sur la Vallée de Joux (bord du lac, départs des pistes)



## Développement & coordination

### Missions de base

#### Durabilité et projets environnementaux

- Renforcer la prise en compte des enjeux climatiques, réfléchir et penser 4 saisons
- Se préserver du « surtourisme »

#### Renforcement de l'infrastructure et développement de l'offre

- Places camping-cars et de parc en suffisance (infrastructure, gestion & encaissement)
- Personnalisation de l'offre et des prestations (bike friendly, kids friendly, dog friendly, etc...)
- Zones pique-nique (table, grill, banc, bois à disposition)
- Aménagement pistes de ski de fond (départ des pistes, vestiaires, balisage, espaces ludiques)
- Parcours raquettes et VTT SuisseMobile, cohabitation piétons vs VTT/E-VTT vs skieurs

#### Le prestataire touristique au centre des préoccupations

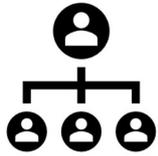
- Se concentrer sur ses prestataires touristiques qui sont les clients de l'Office du Tourisme. Les accompagner dans leurs démarches. Service de coaching aux porteurs de projets
- Rencontre annuelle des membres de Vallée de Joux Tourisme (échange, partage)
- Coordination entre prestataires et mise en valeur mutuelle
- Sensibilisation à l'accueil et à la qualité du service (orientation client)

#### Concilier les besoins de nos visiteurs aux besoins de la population

- Être en adéquation avec la population et conforme aux attentes et aux besoins de la région
- Porter une attention particulière aux désagréments (bruit, pollution, déchets, surpopulation)

### Objectifs à moyen terme 2026

- Prise en compte des exigences environnementales des hôtes et développer des produits liés aux qualités paysagères. Identification au travers du savoir-faire et des produits du terroir
- Accessibilité et mobilité (transports publics, pistes cyclables, chemins pédestres), maintien et renforcement de la desserte avec la plaine (Yverdon-les-Bains, Lausanne, Genève)
- Désengorgement des Cols et de la Rade du Pont (trafic, places de parc, bruit, etc...). Rediriger la clientèle sur d'autres secteurs (L'Abbaye, Les Charbonnières, Le Sentier)
- Signalétique touristique renforcée et mieux mise en valeur (sites, hôtels, restaurants, parcs)
- Offre diversifiée dans l'hébergement : luxe (hôtel 4\* horlogerie, bien être), nature (camping, nuit à la ferme, agrotourisme), chez l'habitant (appartements de vacances, chambres d'hôte), insolite (tipis, nuit en cabane, dans les arbres)
- Travailler sur des pôles forts (un pôle ski alpin avec enneigement artificiel, un pôle ski de fond, un pôle loisirs, des pôles activités nautiques, un pôle lié au patrimoine, etc...)
- Carte d'hôte ValPass, vente à la journée, extension des transports publics en direction de Vallorbe et du Nord Vaudois, nouvelles prestations
- Consolider la vision d'ensemble sur l'entier de la destination. Coordination avec et pour l'ensemble des prestataires et des partenaires. Coordination sur les jours d'ouvertures et de fermetures des restaurants, des secteurs de pistes de ski de fond, des téléskis, des événements, etc...
- Maintien d'une représentation active de Vallée de Joux Tourisme au sein de la vie locale et des différentes associations, comités, conseils qui « font » la Vallée de Joux (SIC, ADAEV, ValTV, EHVJ, PJV, etc...)



## Administration

### Missions de base

#### Finances

- Maîtriser les coûts en priorisant les dépenses
- Développer de nouvelles sources de financement (taxe de séjour, commissionnement, cotisation, merchandising, mandat, capter les nouveaux hébergements sur le marché, etc...)

#### Collaborateurs

- Cadre de travail, bien être, avantages et cours de perfectionnement
- Séances hors murs
- Veille des bonnes pratiques et des tendances

#### Communes & villages

- Coordination et impulsions
- Subventions/cotisations
- Fond intercommunal
- Soutien politique

#### Comité

- Politique touristique
- Comptes, budget et Assemblée Générale
- Statuts et cahier des charges de la direction et du personnel
- Veille au bon fonctionnement de l'Office du Tourisme
- Soutien et relais de Vallée de Joux Tourisme auprès des membres et des instances politiques

### Objectifs à court terme 2022/23

- Consolider et augmenter le budget
- Revoir l'encaissement et les montants de la taxe de séjour (3.- vs 9%)
- Engager des ressources RH en fonction des missions et des mandats
- Réaliser une enquête sur les besoins des clients et des indigènes
- Inculquer le « Réflexe Office du Tourisme » aux prestataires et partenaires
- Mieux définir les rôles et les attributions au sein du comité, représentation de la branche
- Revoir les mandats externes (comptabilité association des Remontées mécaniques, Centre Nordique, mailing ski de fond, promotion Fête du Vacherin Mont-d'Or)
- Augmenter les recettes touristiques, faciliter la création de nouveaux emplois tout en veillant au bien-être de la population locale et à une satisfaction accrue des visiteurs
- Mettre en place des partenariats/avantages en faveur du collaborateur (conditions contractuelles, centre sportif, transports, loisirs)

#### Taxes de séjour encaissées en 2021

CHF 121'752.- Commune du Chenit  
CHF 92'542.- Commune de L'Abbaye  
CHF 26'400.- Commune du Lieu

CHF 240'694.- Total

#### Subventions versées en 2021

CHF 221'358.- Commune du Chenit  
CHF 83'928.- Commune de L'Abbaye  
CHF 44'714.- Commune du Lieu

CHF 350'000.-\* Total

\*+ CHF 22'971.- du fond régional pour la carte d'hôte ValPass