



Nyon, le 1^{er} mai 2006

Au Conseil intercommunal du district de Nyon

Préavis du Comité de direction n°17-2006

Concerne : Demande de crédit d'un montant de CHF 70'000.- pour soutenir le projet « Enjoy Switzerland » destiné à la région touristique pilote de Nyon

Responsable : Stéphane Natalini

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs les conseillers,

1. Historique et contexte

L'Association Nyon Région Tourisme (NRT), qui est régulièrement soutenue financièrement par l'ensemble de la région nyonnaise depuis 2001, a fait d'importants efforts depuis plusieurs années pour améliorer la qualité de ses prestations. Cela s'est traduit par l'obtention du label qualité pour le tourisme suisse (niveau 2 sur 3). Seuls quatre offices du tourisme du canton de Vaud peuvent arborer ce label !



Cependant, et malgré de nombreuses initiatives et l'obtention de résultats intéressants, NRT n'a pu, faute de ressources suffisantes, approfondir la mise en place de collaborations entre prestataires, fédérer les offres, les améliorer et les compléter tel qu'il aurait été souhaitable de le faire.

En ce début d'année 2006, NRT a été approchée par Suisse Tourisme pour participer, en tant que projet pilote de la 2^{ème} génération, à la démarche Enjoy Switzerland.

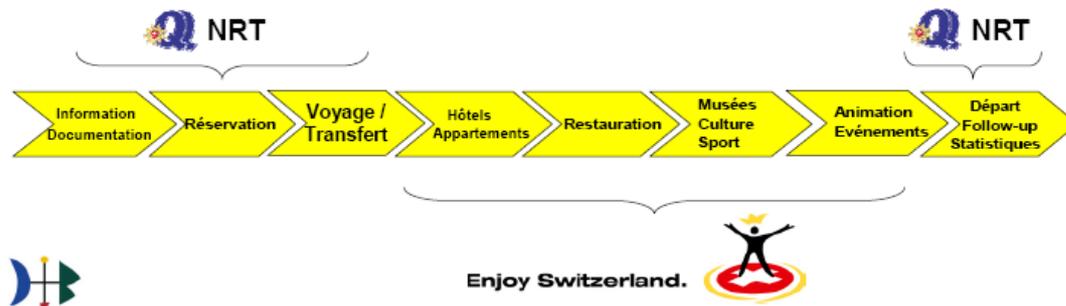
Très intéressée par cette proposition, NRT est donc à la recherche de partenaires, et c'est tout naturellement qu'elle s'adresse, entre autres, au Conseil régional et à la Ville de Nyon pour obtenir le soutien financier indispensable à la réalisation du projet.

Grâce à Enjoy Switzerland, NRT identifie une opportunité pour transposer l'effort qualité qu'elle a entrepris pour ses propres prestations aux autres acteurs de la branche touristique de la région.

2. Description du projet

2.1 Qu'est-ce que Enjoy Switzerland ?

L'objectif de Enjoy Switzerland consiste à améliorer la qualité de l'ensemble des services touristiques d'une région, depuis les premières demandes d'information jusqu'au départ de l'hôte à la fin de son séjour, en passant par toutes les prestations dont l'hôte pourra profiter durant son séjour.



2.2 Pourquoi la région de Nyon comme projet pilote ?

La région de Nyon intéresse Suisse Tourisme pour plusieurs raisons :

- Comme mentionné plus haut, NRT est engagée, depuis plusieurs années, dans une démarche de recherche de qualité qui porte ses fruits.
- NRT existe depuis suffisamment longtemps pour disposer de réseaux solides dans la région et donc de relais indispensables auprès des prestataires pour que le projet puisse être mené à bien.
- NRT bénéficie d'une bonne image au niveau du canton et peut compter sur un soutien effectif de l'Office du tourisme vaudois (OTV).
- Suisse Tourisme cherche à varier les destinations et à sortir de la région alpine où ont été testés les projets de la première génération « Enjoy Switzerland ».

2.3 Quels sont les bénéfices attendus pour la région :

- Une progression durable de la qualité des offres et du service grâce :
 - à des formations et des cours proposés aux entreprises de services ;
 - à des projets concrets qui permettront d'éliminer les lacunes entre la situation actuelle et la situation visée;
 - au développement de processus efficaces avec le concours de tous les acteurs concernés ;
 - à l'élaboration de nouvelles offres, en meilleure adéquation avec la demande.

- Une connaissance accrue des besoins et attentes des hôtes ainsi que des forces et faiblesses de l'offre.
- Une sensibilisation de la population au tourisme (p. ex. semaine de projet dans les écoles).
- Une amélioration à long terme de la position concurrentielle de la région nyonnaise avec davantage de chiffre d'affaire et de valeur ajoutée.

Seules huit régions en Suisse seront retenues pour participer à cette deuxième étape de Enjoy Switzerland. Il s'agit donc d'une chance unique pour la région de se profiler comme un territoire dynamique, innovant et à la recherche de la meilleure qualité pour ses hôtes.

2.4 Déroulement :

Le projet se déroulerait de janvier 2007 à décembre 2008. L'étude initiale débiterait déjà dans le courant du second semestre de l'année 2006.

Les candidats potentiels n'ont été informés qu'en janvier 2006 du lancement de la 2^{ème} étape d'Enjoy Switzerland. Suisse Tourisme annoncera les destinations retenues le 4 mai 2006, à l'occasion des Journées des vacances à Saint-Gall.

Le temps à disposition pour prendre les décisions qui s'imposent est donc extrêmement court, surtout pour les partenaires institutionnels. Le comité de direction du Conseil régional a apporté son appui à ce projet sous réserve de l'acceptation du Conseil intercommunal.

2.5 Apport et implication de Suisse Tourisme :

A travers la démarche Enjoy Switzerland, Suisse Tourisme apportera aux destinations choisies une méthode pour parvenir à cet objectif, des compétences techniques, et un apport financier.

2.6 La méthode :

La démarche Enjoy Switzerland se déroule en trois étapes principales :

1) La première consiste à réaliser des enquêtes auprès des hôtes, de la population et des acteurs touristiques, dans le but d'enregistrer la situation actuelle afin de définir la situation souhaitée.

2) Ensuite, sur la base de l'analyse, un business plan est établi pour 2 ans. Il fixe les objectifs, les champs d'action et les mesures. Certaines seront simples et rapides à mettre en œuvre, d'autres, plus complexes, se poursuivront après la fin du projet. La mise en œuvre des mesures débute immédiatement. L'adhésion des prestataires de la région au Label de qualité pour le tourisme suisse et la sensibilisation de la population aux causes du tourisme font partie intégrante des mesures à prendre.

3) Un controlling est assuré tout au long du projet grâce au business plan et une évaluation des résultats du projet est effectuée à la fin de ce dernier par un organisme indépendant. Cette troisième étape est indispensable pour mesurer l'impact du projet.

La communication occupe une place importante dans le projet. Elle a bien entendu pour objectif d'informer largement le public, mais aussi de susciter la coopération, l'esprit de cohésion et la confiance des partenaires engagés. La communication se fait de manière régulière à travers un bulletin écrit et en ligne, ainsi que par 3 forums de l'information ouverts à tous au début, à mi-parcours et à la fin du projet.

2.7 Les compétences techniques :

Cette méthode a déjà fait ses preuves dans les quatre régions pilotes de la 1^{ère} génération : Lenzerheide, Scuol, Villars-Gryon, Zermatt et a permis à Suisse Tourisme d'acquérir une certaine expérience.

Par ailleurs, Suisse Tourisme :

- assure la direction générale du projet et met à disposition un chef de projet, à 100% pour quatre destinations, qui collabore avec le chef de projet régional;
- fournit des outils professionnels pour l'analyse, le développement des processus, la gestion du projet, les contrôles, la mise en œuvre et la communication.

3. Le montage financier, l'engagement des partenaires et le calendrier

Suisse Tourisme apporte une contribution en espèces de CHF 54'000 par région sur un budget total de CHF 400'500 pour la région de Nyon.

Cette collaboration avec Suisse Tourisme permet d'obtenir d'autres soutiens comme ceux de l'Office du tourisme du Canton de Vaud et du SELT.

3.1 Les coûts

Le budget global du projet est de CHF 400'500.- :

| | |
|---|----------------|
| - Budget opérationnel « Nyon Région » (projets, analyse et contrôle des résultats, programmes qualité et cours, communication, organisation du projet): | 194'000 |
| - Chef de projet régional à 100% sur 2 ans : | 160'000 |
| - Réserve régionale pour projets divers : | 46'500 |
| TOTAL | 400'500 |

3.2 Financement et calendrier

Suisse Tourisme exige que les communes de la région, dans laquelle se déroule le projet pilote, assument une participation financière de l'ordre de **CHF 140'000**.

A la suite d'une discussion préliminaire avec la Ville de Nyon il est proposé un engagement paritaire de la région et de la Ville. Soit un engagement financier pour le Conseil régional du district de Nyon à hauteur de CHF 70'000.-.

La plus grande part du budget (chef de projet, financement projets spécifiques), soit CHF 260'500, est assurée par les acteurs touristiques :

| | |
|---|----------------|
| Suisse Tourisme | 54'000 |
| L'Office du Tourisme du Canton de Vaud | 50'000 |
| NRT budget ordinaire | 61'500 |
| Le reste étant à trouver par NRT auprès de ses partenaires privilégiés dans la région | 95'000 |
| TOTAL | 260'500 |

Le SELT a donné un préavis de principe positif et pourrait donc également apporter sa contribution, à condition que le projet obtienne le soutien de l'Association régionale (Conseil régional). Ces investissements sont à répartir à parts égales entre les années 2007 et 2008.

4. L'intégration du projet « Enjoy Switzerland » dans les structures, projets et financements existants

Il ne s'agit en aucun cas de créer une structure parallèle à Nyon Région Tourisme, mais de fédérer et d'associer les groupes de prestataires (association des hôteliers, restaurateurs, musées, organisateurs de manifestations, etc.) dans une équipe de projet, dont NRT fera partie. Une équipe stratégique posera les jalons et objectifs pour les deux ans du projet. La composition de cette équipe stratégique devra regrouper les compétences des différents partenaires associés au projet.

NRT est un office du tourisme, en charge de la promotion de la destination en amont d'un séjour et de l'accueil et de l'information des hôtes pendant leur présence dans la région. NRT est donc un intermédiaire entre l'offre et la demande, et n'est en mesure de promouvoir que ce qui existe. Les missions stipulées dans la loi sur le tourisme en vigueur ne prévoient cependant pas d'intervenir sur l'offre touristique en elle-même. L'allocation de ressources ne fait donc pas partie des missions de bases d'un OT, à quelques exceptions près, investissements dans le domaine de la qualité, de la structure et du développement de l'offre.

Par rapport aux démarches stratégiques en cours dans le district (plan directeur touristique de la partie jurassienne du district de Nyon), Enjoy Switzerland constitue une démarche opérationnelle permettant de concrétiser plusieurs objectifs et mesures identifiés dans le cadre du plan directeur. Cela permettra ainsi de générer des retombées directes à court terme, même si certains des objectifs marketing (positionnement,...) et économiques s'inscrivent dans une logique à moyen et long terme. Par rapport aux orientations stratégiques prises par le niveau politique, il s'agit donc surtout d'intervenir en partenariat avec des acteurs en place et d'influencer (améliorer et compléter) la qualité de l'offre existante.

5. Conclusion

« Enjoy Switzerland » constitue une formidable opportunité de profiter d'un encadrement serré, d'objectifs et d'outils mis à notre disposition et d'approfondir le travail que NRT entreprend depuis plusieurs années. Ce projet permettra également de contribuer significativement à la mise en œuvre du plan directeur touristique de la partie jurassienne du district qui est en train d'être adopté par les partenaires.

L'apport technique et financier extérieur est substantiel (Suisse Tourisme, OTV, SELT). Il démontre l'intérêt touristique national et cantonal à soutenir le projet dans notre région. De plus, l'engagement concret des partenaires touristiques régionaux permettra de générer plus de qualité aux prestations et donc plus de satisfaction aux consommateurs des produits touristiques régionaux.

La concrétisation de ce projet « Enjoy Switzerland » sera mise à profit pour initier le plan directeur touristique dans la partie littorale de notre district ; les modalités précises devront encore être définies. Cette approche complémentaire à celle qui a été entreprise dans la partie jurassienne permettra de mieux cadrer les diverses actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour relancer durablement l'économie touristique dans notre district.

En conclusion, et au vu de ce qui précède, nous vous prions, Monsieur le président, Mesdames, Messieurs les conseillers, de bien vouloir prendre les décisions suivantes :

Le Conseil intercommunal du district de Nyon

- vu le préavis du comité de direction n° 17-2006 relatif à la demande de crédit de CHF 70'000.- pour soutenir le projet « Enjoy Switzerland » destiné à la région touristique pilote de Nyon
- ouï le rapport de la commission de gestion et finances
- ouï le rapport de la commission ad'hoc
- attendu que ce point a été régulièrement porté à l'ordre du jour
- décide d'accorder le crédit de CHF 70'000.- pour soutenir le projet « Enjoy Switzerland » destiné à la région touristique pilote de Nyon
- d'imputer le montant total de CHF 70'000.- sur le compte de fonds d'investissement

Ainsi délibéré par le Comité de direction dans sa séance du 21 mars 2006, pour être soumis à l'approbation du Conseil intercommunal du district de Nyon

Au nom du Comité de direction

Le Président

Le Secrétaire

Yves Reymond

Patrick Freudiger