

Amtshausgasse 4, Postfach 169, CH-3000 Bern 7
T +41 31 328 12 72, www.u-d-s.ch

UNESCO
 Destination Switzerland

5^e Rapport de gestion 2014

UNESCO Destination Suisse



Période: 01.01.2014 au 31.12.2014

Version française

Sommaire

1	Préface	4
2	Organisation et Mission	5
2.1	Structure	5
2.1.1	Membres 2014.....	6
2.1.2	Décisions prises lors de la réunion des membres	6
2.1.3	Comité directeur	7
2.1.4	Secrétariat, personnel.....	7
2.1.5	Partenaires marketing.....	7
3	Actualités	8
3.1	NRP-Projekt «Premium Produkt – Einzigartige Schweiz erleben»	8
3.2	Le/s rôle/s d'UDS.....	8
3.3	Nouvelle identité / désignation.....	9
3.1	Nouvelle brochure de base.....	10
3.2	Suisse Tourisme – thème estival 2015 «Touring»	10
3.3	Guide du patrimoine mondial.....	10
3.4	Médias sociaux / Infolettre	10
4	Développement de l'offre	11
4.1	CFF RailAway.....	11
4.2	SwissTrails.....	11
4.3	Switzerland Travel Center (STC).....	11
4.4	Globus Cosmos	11
4.5	Groupe de travail «Développement de l'offre»	11
4.6	Tour-opérateurs	12
5	Communication / Marketing	13
5.1	Collaboration avec Suisse Tourisme (ST).....	13
5.1.1	Brochure UDS.....	13
5.1.2	iPad / ebrochure Camapgne d'été.....	13

5.1.3	eNewsletter	13
5.1.4	Swiss Outdoor Summit	13
5.1.5	Mesures de communication.....	13
5.2	Fensterplatz	14
5.3	Passeport régional de l’Oberland bernois	14
5.4	Activités en ligne.....	14
5.4.1	MySwitzerland.com/unesco	15
5.4.2	MySwitzerland.com/écotourisme	15
5.4.3	Médias sociaux.....	15
5.5	Infolettre.....	15
5.6	MyDrive.....	16
5.7	Observation des médias par Argus	16
5.8	Communiqués de presse.....	16
5.8.1	UNESCO Destination Suisse se dote d'une nouvelle présence en ligne.....	16
5.8.2	D’UNESCO Destination Switzerland à World Heritage Experience Switzerland	16
5.9	Publications des médias.....	16
5.9.1	htr hotel revue.....	16
5.9.2	Neue Zürcher Zeitung (NZZ)	16
5.9.3	Hotelier	17
5.10	Voyages de presse.....	17
5.11	Réunion commune avec la Commission suisse pour l’UNESCO	17
6	Build Relationship	18
6.1	La Commission suisse pour l’UNESCO	18
6.2	Suisse Tourisme.....	18
6.3	Hautes écoles.....	18
6.4	Journée du patrimoine 2016.....	19
7	Finances	20
7.1	Compte de résultat	20
7.2	Bilan.....	22
7.3	Rapport financier	23
7.4	Rapport de l’organe de révision.....	24

1 Préface

Chers membres,

Chère lectrice, cher lecteur,

UDS a franchi une nouvelle étape au niveau du développement: sous la devise «reculer pour mieux sauter» le comité et la direction, cinq ans après la fondation de l'association, se sont posé la question de savoir si la voie choisie était la bonne. Nous sommes parvenus à la conclusion que nous étions effectivement sur le bon chemin, cela dit, le rôle d'UDS doit encore être remanié et précisé. En se basant sur cette constatation, il y a lieu d'élaborer une stratégie pour franchir durant les années 2016 à 2019 une étape décisive vers un avenir porteur, orienté sur un tourisme du patrimoine mondial durable.

Pour exprimer encore plus fort qu'UDS agit en Suisse dans l'intérêt des sites du patrimoine mondial, l'association a décidé de se donner un nouveau nom. UDS se présentera désormais sous la raison sociale «World Heritage Experience Switzerland», alors que le terme «Experience» doit refléter le savoir-faire, les offres, le réseau avec pour objectif un tourisme du patrimoine mondial orienté sur la qualité.

Le repositionnement d'UDS, en d'autres termes de WHES trouvera d'une certaine façon sa concrétisation par la publication en 2015 des statuts adaptés, un nouveau projet de base et une concentration au niveau du développement des offres.

Cette étape constitue en outre la base pour la mise en œuvre d'un projet NPR subséquent. Le projet qui arrivera à échéance à la fin de l'année 2015 a démontré que les rapports complexes entre protéger, maintenir, rendre visible et perceptible requièrent plus de temps que prévu initialement tant en ce qui concerne l'instauration d'une compréhension mutuelle, l'acceptation sur le marché et la génération de moyens financiers supplémentaires. Nous sommes persuadés que dans ces circonstances, les cantons concernés tout comme la Confédération feront preuve d'ouverture d'esprit pour la mise en œuvre d'un projet subséquent.

Nous remercions tous les membres du comité, les collaborateurs/trices, les membres et tous les organes concernés de leur immense travail.



Beat Ruppen
Président



Hans-Peter Ernst
Directeur

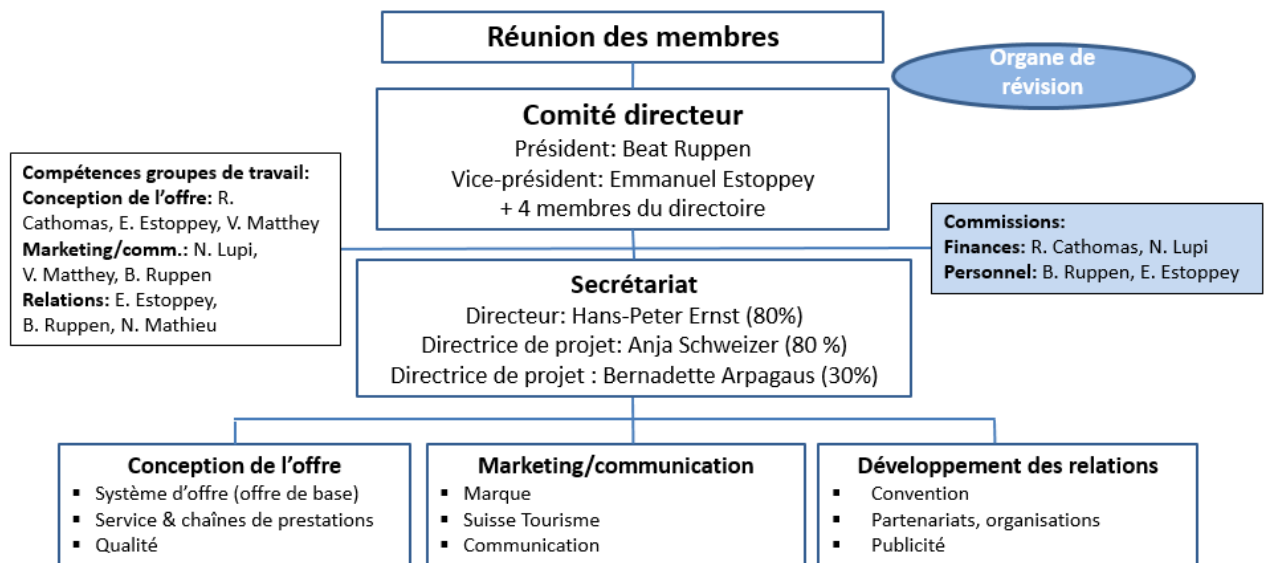
2 Organisation et Mission

L'Association crée les compétences pour un tourisme durable avec les sites suisses inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO et contribue à les faire connaître. Elle vise en particulier les buts suivants :

- Concevoir et exploiter un réseau interactif constitué des sites inscrits au patrimoine mondial et du tourisme en Suisse et à l'étranger avec le concours de la Commission suisse pour l'UNESCO.
- Rassembler et mettre en forme les connaissances relatives aux sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO afin d'assurer un tourisme durable.
- Concevoir des compétences méthodologiques pour élaborer des offres touristiques relatives aux sites inscrits au patrimoine mondial qui soient de grande qualité et spécifiques aux groupes cibles.
- Concevoir un système de gestion de la qualité pour évaluer les offres en matière de tourisme dans les sites inscrits au patrimoine mondial.
- Commercialiser des offres spécifiques et mises en réseau pour faire connaître le caractère unique, l'authenticité et l'intégrité des sites suisses inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO.

2.1 Structure

Structure de l'organisation:



2.1.1 Membres 2014

Organisation	Représenté par
Biens du patrimoine mondial Vieille ville de Berne	Bern Tourismus
Biens du patrimoine mondial Couvent bénédictin Saint-Jean à Müstair	Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG Stiftung Pro Kloster St. Johann Müstair
Biens du patrimoine mondial Trois châteaux de Bellinzone	Bellinzona Turismo
Biens du patrimoine mondial La Chaux-de-Fonds / Le Locle, urbanisme horloger	Tourisme neuchâtelois
Biens du patrimoine mondial Lavaux, vignoble en terrasses	Lavaux Patrimoine mondial
Biens du patrimoine mondial Monte San Giorgio	Ente Turistico del Mendrisiotto e Basso Ceresio
Biens du patrimoine mondial Sites palafittiques préhistoriques autour des Alpes	Swiss Coordination Group UNESCO Palafittes
Biens du patrimoine mondial Chemin de fer rhétique dans les paysages de l'Albula et de la Bernina	Rhätische Bahn
Biens du patrimoine mondial Alpes suisses Jungfrau-Aletsch	Managementzentrum UNESCO Welterbe Jungfrau-Aletsch
Biens du patrimoine mondial Haut lieu tectonique suisse Sardona	IG Tektonikarena Sardona
Biens du patrimoine mondial Domaine conventuel de Saint-Gall	St.Gallen-Bodensee Tourismus
Réserve de biosphère Entlebuch	UNESCO Biosphäre Entlebuch
Réserve de biosphère Val Müstair Parc Naziunal	
Commission suisse pour l'UNESCO	
Ticino Turismo	
Suisse Tourisme	

2.1.2 Décisions prises lors de la réunion des membres

La réunion des membres du 25.3.2014 à Müstair a donné lieu aux décisions suivantes:

- Approbation du rapport d'activité et des comptes annuels 2013
- Décharge est donnée à l'unanimité aux organes de l'association

La réunion des membres extraordinaire du 29.08.2014 à Berne a donné lieu aux décisions suivantes:

- Approbation du/des nouveau(x) rôle(s) d'UDS
- La nouvelle raison sociale «World Heritage Switzerland» est approuvée.

La réunion des membres extraordinaire du 21.10.2014 à Elm a donné lieu aux décisions suivantes:

- Approbation du plan de mesures 2015
- Approbation du budget 2015

- Approbation du nouveau logo «World Heritage Experience Switzerland»
- Approbation du nouveau logo «World Heritage Experience Switzerland». L'intégration de l'emblème du patrimoine mondial aura lieu ultérieurement (axée spécifiquement sur les offres et les projets).

2.1.3 Comité directeur

Les membres du comité directeur sont des représentants/es des sites du patrimoine mondial et de la Commission suisse pour l'UNESCO.

*Beat Ruppen, directeur du patrimoine mondial Alpes suisses Jungfrau-Aletsch (président)

*Emmanuel Estoppey, gestionnaire du site Lavaux Patrimoine mondial (vice-président)

*Roman Cathomas, chef de projet UNESCO Patrimoine mondial RhB (assesseur)

*Nadia Lupi, directrice de l'Ente Turistico del Mendrisiotto e Basso Ceresio (assesseuse)

Nicolas Mathieu, secrétaire général de la Commission suisse pour l'UNESCO (assesseur)

*Vincent Matthey, coordinateur région de montagne, Tourisme neuchâtelois (assesseur)

**Membres fondateurs*

2.1.4 Secrétariat, personnel

Au 31.12.2014, le secrétariat est constitué du directeur, Hans-Peter Ernst et de la directrice de projet Anja Schweizer ainsi que de la directrice du projet Web et de projets spéciaux, Bernadette Arpagaus.

Bernadette Arpagaus a repris le 01.04.2014 le poste de Fabienne Mast en tant que directrice du projet site Web et de projets spéciaux.

Anita Roffler a eu son dernier jour de travail le 03.07.2014 et a quitté l'entreprise après son congé maternité le 11.10.2014. Anja Schweizer a repris en date du 01.08.2014 la succession au poste de directrice du projet conception de l'offre.

2.1.5 Partenaires marketing

- Biens du patrimoine mondial Vieille ville de Berne
- Biens du patrimoine mondial Couvent bénédictin Saint-Jean à Müstair
- Biens du patrimoine mondial Trois châteaux de Bellinzone
- Biens du patrimoine mondial La Chaux-de-Fonds / Le Locle, urbanisme horloger
- Biens du patrimoine mondial Lavaux, vignoble en terrasses
- Biens du patrimoine mondial Monte San Giorgio
- Biens du patrimoine mondial Sites palafittiques préhistoriques autour des Alpes
- Biens du patrimoine mondial Chemin de fer rhétique dans les paysages de l'Albula et de la Bernina
- Biens du patrimoine mondial Alpes suisses Jungfrau-Aletsch
- Biens du patrimoine mondial Haut lieu tectonique suisse Sardona
- Biens du patrimoine mondial Domaine conventuel de Saint-Gall
- Réserve de biosphère Entlebuch

3 Actualités

3.1 NRP-Projekt «Premium Produkt – Einzigartige Schweiz erleben»

En 2014, le projet NRP sur quatre ans «Produit premium – Découvrir une Suisse unique» a démarré sa troisième année. Si les mesures prévues ont été en grande partie exécutées, certaines d'entre elles ne pourront être menées à bien qu'en 2015 étant donné du temps requis pour leur mise en œuvre. Différentes mesures ont été abandonnées en raison de leur manque de pertinence dans le cadre de la planification du projet en cours.

Le processus de conception d'UDS dans un environnement constitutionnel complexe requiert davantage de temps et de ressources que prévu dans le projet NRP en cours. Le champ de tension entre protection et utilité ainsi que la volonté de rendre les choses accessibles et perceptibles est un objectif qui relève du défi, requiert du temps, de l'engagement, de la sensibilité et de la compétence. Pour développer les travaux commencés avec beaucoup d'enthousiasme et de ténacité afin de leur donner un fondement solide, UDS a besoin du soutien de la Confédération et des cantons dans la réalisation d'autres projets également. Les pourparlers y relatifs avec les cantons ont été introduits durant le deuxième semestre 2014. Leur décision au sujet de la marche à suivre sera prise le 11 février 2015.

3.2 Le/s rôle/s d'UDS

Le comité directeur a élaboré au cours de plusieurs workshops animés le/les nouveau(x) rôle(s) et la stratégie future d'UDS. Nous voulons par là-même augmenter l'efficacité et l'efficacités, et dynamiser aussi la compétence et les prestations novatrices de l'association. L'objectif est de mettre sur pied un tourisme du patrimoine mondial exemplaire, avec un rayonnement à l'étranger, susceptible de donner de nouvelles impulsions. Une plus-value doit être créée pour les sites du patrimoine mondial eux-mêmes ainsi que pour l'économie et la société.

Voici les cinq rôles qui ont été élaborés:

Réseau interactif

UDS développe et exploite un réseau interactif constitué du patrimoine mondial/biosphère et du tourisme en Suisse ainsi que dans les pays limitrophes. Elle crée un lien entre les parties concernées des différents sites du patrimoine mondial de l'UNESCO et les organisations touristiques correspondantes. Au niveau national supérieur, UDS relie entre eux la commission suisse de l'UNESCO, les organismes du tourisme, ainsi que les institutions dans leur domaine d'influence. Avec son réseau interactif, UDS crée une plateforme d'échange pour le transfert de connaissances et d'expériences. Elle offre aux différents partenaires, la possibilité d'utiliser les synergies dans le positionnement, la présentation de l'offre et la distribution.

Gestion des connaissances

UDS recueille et concentre les connaissances du patrimoine mondial de l'UNESCO et du tourisme dans leur contexte. Elle acquiert ses connaissances en particulier auprès de l'UNESCO, des différents sites du patrimoine mondial, des organisations touristiques importantes, ainsi que des universités et des centres d'étude et de recherche. UDS traite les connaissances en tant que base pour la promotion et le maintien des valeurs. Ces connaissances servent au développement de l'offre et à sa publication en vue d'un tourisme du patrimoine mondial durable.

Développement du projet

Le réseau interactif et la gestion des connaissances sont utilisés par UDS en tant que base pour la création de méthodes en vue de l'élaboration d'offres de haute qualité et ciblées. Un pool d'innovation ainsi créé, unit le patrimoine mondial et le tourisme de manière à rendre visibles et vivantes les valeurs exceptionnelles et universelles assurant ainsi la pérennité du patrimoine mondial. Le développement du projet a pour objectif de positionner les offres du patrimoine mondial en tant que référence au sein du marché touristique suisse et à travers toute l'Europe.

Assurer la qualité

UDS développe un système de qualité qui permet l'évaluation des offres touristiques du patrimoine mondial. Elle contrôle les offres distribuées par le biais d'UDS. Pour les autres offres, elle met à disposition un instrument approprié.

Mise en valeur

Dans le cadre de la mise en valeur, UDS communique le contenu issu des quatre premières lignes d'action. Elle met en avant la notoriété des sites du patrimoine mondial en Suisse. En outre, elle distribue les offres UDS de deux ou plusieurs sites du patrimoine mondial. Elle utilise pour ce faire les canaux usuels du marketing et de la distribution..

3.3 Nouvelle identité / désignation

En rapport avec cette nouvelle orientation on est également entré en matière sur la désignation «Unesco Destination Suisse». Etant donné que la dénomination «UNESCO» est protégée, le secrétariat a cherché avec le comité directeur et la commission suisse de l'UNESCO une solution réalisable. De ce processus de réflexion est née la dénomination «World Heritage Experience Switzerland» (WHES), qui se concentre de manière ciblée sur l'activité principale, le tourisme du patrimoine mondial. La raison sociale de l'association selon le droit commercial n'est pas encore définie et sera proposée dans la perspective de la future modification des statuts.

Nous vous présentons ci-après les deux nouvelles variantes de logos. Pour l'application de la variante B avec l'emblème du patrimoine mondial, une hiérarchie des marques correspondante va être élaborée par la commission suisse pour l'UNESCO. C'est la raison pour laquelle la mise en œuvre de cette variante ne sera réalisée que ultérieurement (spécifiquement en fonction de l'offre et du projet).

Variante A

WORLD HERITAGE
EXPERIENCE  SWITZERLAND

Variante B

WORLD HERITAGE
EXPERIENCE  SWITZERLAND



Compte tenu de la nouvelle orientation de l'organisation, la collaboration avec la Biosphère UNESCO d'Entlebuch sera fondée sur de nouvelles bases orientées sur une coopération basée sur les projets.

3.1 Nouvelle brochure de base

Compte tenu de la nouvelle définition du/des rôle/s, de la nouvelle désignation et de la nouvelle présentation, l'édition d'un nouveau projet de base est prévue. L'appel d'offres a eu lieu en septembre / octobre. La décision d'adjudication à l'agence sélectionnée aura lieu début 2015. Délai de parution: été 2015.

3.2 Suisse Tourisme – thème estival 2015 «Touring»

Dans le cadre du projet bisannuel du Grand Tour et du Grand Train Tour de Suisse Tourisme, UDS a pu mettre une coopération de grande envergure en œuvre. Les sites du patrimoine seront en particulier intégrés dans le Grand Train Tour (transports publics). Dans le cadre du Grand Tour également (trafic individuel), les sites du patrimoine seront présents.

3.3 Guide du patrimoine mondial

L'édition d'un Guide du patrimoine mondial est en cours d'élaboration avec l'Alpha Media-Verlag, ceci dans le cadre des publications du Beobachter-Verlag. Délai de parution: été 2015.

3.4 Médias sociaux / Infolettre

Les activités en matière de médias sociaux d'UDS mises en veilleuse seront réactivées et poursuivies au cours de l'année à venir. Un concept axé sur les médias sociaux a été élaboré à ce sujet. La distribution régulière d'une Infolettre est prévue dans le cadre de ces activités.

4 Développement de l'offre

4.1 CFF RailAway

En collaboration avec CFF RailAway, UDS a mis au point sept offres combinées et deux «bons plans» à l'attention du marché. Au total, 5'606 passagers (+6% par rapport à l'année précédente) et un chiffre d'affaires de CHF 211'639 (+24% par rapport à l'année précédente) ont été générés. Les chiffres peuvent être considérés comme très positifs étant donné qu'une hausse a été enregistrée tant en ce qui concerne le nombre de personnes que le chiffre d'affaires, ceci bien qu'au total, on comptait trois offres de moins sur le marché. Les offres ont bénéficié d'une présence nationale de 7 mois dans les brochures et sur un microsite du patrimoine mondial conçu spécialement à cette fin www.sbb.ch/welterbe.

4.2 SwissTrails

Quatre offres combinées ont été mises au point en collaboration avec SwissTrails. Le mandat n'a pas pu être réalisé comme cela avait été prévu. Les offres présentées par UDS ont été modifiées resp. annulées par SwissTrails à sa propre initiative et sans s'en référer au secrétariat. Sur les quatre pages doubles intégrées dans la brochure, un total de six offres a été illustré. Jusqu'à présent, UDS n'a pas obtenu de statistiques de SwissTrails au sujet de ces offres.

4.3 Switzerland Travel Center (STC)

Deux offres de plusieurs jours (train) ont été réalisées en collaboration avec STC (Sites palafittiques préhistoriques autour des Alpes et La Chaux-de-Fonds / Le Locle, vieille ville de Berne et le patrimoine mondial Alpes suisses Jungfrau-Aletsch). Les réservations sont décevantes. Une analyse réalisée avec les responsables de STC, Switzerland Travel System (STS) et Suisse Tourisme (ST) a démontré que la demande pour des voyages axés exclusivement sur le patrimoine mondial ne se concentre actuellement que sur une niche. On est plutôt d'avis que les sites du patrimoine mondial devraient être intégrés ponctuellement et comme but d'excursion dans les packages «généraux», étant donné que dans ce domaine-là, il existe un grand potentiel. C'est la raison pour laquelle au cours de l'exercice à venir, aucune offre ne sera proposée via STC. Il a toutefois été convenu que les sites du patrimoine mondial seront intégrés dans les activités de communication, en particulier dans les offres «Grand Train Tour».

4.4 Globus Cosmos

Le circuit Patrimoine mondial de l'UNESCO de 12 jours à travers toute la Suisse a une fois de plus eu lieu. En 2015, ce Tour sera supprimé du programme de Globus Cosmos. Les raisons sont à rechercher dans le nombre de réservations qui n'a pas correspondu aux attentes du TO.

4.5 Groupe de travail «Développement de l'offre»

En collaboration avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), une «caisse à outils» a été élaborée pour le développement de l'offre. Celle-ci a pour but de servir de soutien aux acteurs du tourisme du patrimoine mondial lors de la conception de l'offre tout comme de guide. L'instrument a été présenté à

Elm le 21.10.2014 dans le cadre du meeting de marketing. 2015 est considérée comme une année test pour cette « caisse à outils ». L'objectif est la mise sur pied d'une version électronique de l'outil, qui sera réalisée sur la base des réactions tirées de la pratique.

4.6 Tour-opérateurs

Dans le cadre de la collaboration avec la ZHAW une analyse des tour-opérateurs a été réalisée. L'objectif consiste à envisager les coopérations sous la forme de partenariats à partir de 2016. Les premiers entretiens avec des partenaires potentiels ont déjà eu lieu.

5 Communication / Marketing

5.1 Collaboration avec Suisse Tourisme (ST)

Au cours de l'année sous revue, le marché suisse a été retravaillé en collaboration avec Suisse Tourisme. La Suisse et ses pays limitrophes (Allemagne, France et Italie) ont été adaptés dans le cadre des campagnes ST. Une exploitation des marchés internationaux n'a eu lieu que de manière ponctuelle.

5.1.1 Brochure UDS

Mailinghouse de ST se charge de la distribution des brochures; elles peuvent de ce fait être commandées ou téléchargées en ligne sur le site MySwitzerland.com.

5.1.2 iPad / ebrochure Campagne d'été

Les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO et la biosphère Entlebuch ont déjà été intégrés dans la campagne estivale de ST au cours des années précédentes (2014: 35'000 téléchargements, 1,08 million de visiteurs).

5.1.3 eNewsletter

Les offres UNESCO du Switzerland Travel Centre que l'on peut réserver ont été intégrées dans la eNewsletter de septembre 2014; 111'000 abonnements ont été conclus sur le marché suisse.

5.1.4 Swiss Outdoor Summit

Suisse Tourisme a organisé le 8 mai 2014 en collaboration avec Lucerne Tourisme le premier Swiss Outdoor Summit. Ce forum avait pour but de réunir les prestataires et distributeurs de la branche, spécialisés dans la promotion des activités de plein-air. Les 36 participants venus des horizons les plus divers ont découvert auparavant dans le cadre d'un voyage d'étude de la SwissTrails GmbH les activités de plein air uniques en leur genre que l'on trouve en Suisse. La combinaison entre voyages actifs et culture locale recèle un grand potentiel, raison pour laquelle UDS était présente au Swiss Outdoor Summit.

5.1.5 Mesures de communication

Dans l'édition de mai 2014 de la revue «Schweiz – das Wandermagazin» (tirage 15'000 exemplaires) deux pages ont été consacrées à un reportage d'UDS sur la biosphère UNESCO d'Entlebuch, reportage qui était enrichi de cinq «bons plans» sur d'autres sites du patrimoine mondial.

La Neue Zürcher Zeitung (tirage 127'000 exemplaires) a recommandé le 16 mai 2014 le Couvent bénédictin Saint-Jean à Müstair comme idée d'excursion. L'article a été complété par une annonce d'UDS.

UDS a placé dans le magazine Beobachter Natur (tirage : 38'500 exemplaires) en collaboration avec Suisse Tourisme un poster de quatre pages, un article de deux pages ainsi qu'une annonce de deux pages. Le centre d'attraction était constitué par le haut lieu tectonique Sardona.

5.2 Fensterplatz

«Fensterplatz» paraît quatre fois par an et est joint comme supplément au magazine destiné à la clientèle des TP VIA. Le nombre de lectrices et lecteurs s'élève à quelque 500'000 par édition en Suisse alémanique. La 2^{ème} édition présentait un publiereportage intitulé «Kulturelle, natürliche Leuchttürme der Schweiz». En plus de la présentation de tous les sites du patrimoine mondial et de la biosphère UNESCO d'Entlebuch, une offre de SwissTrails spécifique a été publiée. Dans la 3^{ème} édition, les lectrices et lecteurs ont pu prendre connaissance d'une offre USD sur les deux sites du patrimoine au Tessin (châteaux de Bellinzone et Monte San Giorgio).

5.3 Passeport régional de l'Oberland bernois

Le passeport régional de l'Oberland bernois connecte le site naturel du patrimoine mondial de l'UNESCO Alpes suisses Jungfrau-Aletsch, le site culturel du patrimoine mondial de l'UNESCO Vieille ville de Berne et la réserve de biosphère UNESCO Entlebuch. UDS est présente en rapport avec ces trois partenaires tant dans la brochure que sur le site Internet.

5.4 Activités en ligne

Site Web www.u-d-s.ch

Par rapport à 2013, le nombre de visiteurs du site Web UDS a enregistré une légère hausse (2013: 9'166, 2014: 9'695 (situation 19.12.14)). Par ailleurs, une durée de visite prolongée (2013: 3 min, 2014: 3 m 39 sec.) a pu être constatée. La plupart des visiteurs viennent d'Allemagne (37,5%), suivie de l'Amérique du Nord (15,4%), la Suisse quant à elle (13,7%) occupe la troisième place.

Le nombre de visiteurs a certes légèrement augmenté, ce qui est dû à une activité accrue sur le site Web, mais celui-ci continue toujours à être trop statique.

En raison des coûts d'hébergement élevés et compte tenu du fait que la prestation ne donne finalement pas entièrement satisfaction, le contrat avec la société d'hébergement actuelle – Netcase – a été résilié au 31.12.2014. Un nouveau contrat d'hébergement a été conclu le 1.1.2015 avec la société WeServe. Un remaniement a été nécessaire en raison de la reprise du site par la nouvelle société d'hébergement. On a profité de l'occasion pour effectuer des adaptations graphiques mineures. Aucun changement n'a en revanche été apporté à la conception et à la structure du site.

Le changement de raison sociale UNESCO Destination Suisse en World Heritage Experience Switzerland implique également une modification du domaine. Le site Web remanié www.whes.ch a été activé le 19.12.2014. C'est la raison pour laquelle les données statistiques concernant www.u-d-s.ch ne peuvent être évaluées que jusqu'au 19.12.2014.

5.4.1 MySwitzerland.com/unesco

Les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO et biosphères sont représentés avec les parcs suisses sur MySwitzerland.com. Outre une présentation des divers sites et biosphères, le site fournit des informations sur le thème du patrimoine mondial et des biosphères, ainsi qu'un lien vers le site UDS et un lien de téléchargement pour la brochure UDS.

Sur le site Web de ST des offres concrètes peuvent également être activées dans le cadre de ce qu'on appelle les «vagues d'offres». Les partenaires marketing disposent d'un créneau à trois vagues d'offres. Une vague d'offres dure deux à trois mois.

5.4.2 MySwitzerland.com/écotourisme

ST s'est associée au WWF Suisse pour soutenir l'initiative «On reste ici» au début de l'été 2014. Pour inciter les Suisses à passer plus fréquemment des vacances dans leur pays, ST a sélectionné en collaboration avec le WWF une multitude de trésors naturels et culturels. Dans ce contexte tous les sites du patrimoine mondial et réserves de biosphères ont été illustrés de manière attrayante. Les informations sont véhiculées en première ligne par l'intermédiaire du site : www.MySwitzerland.com/ecotourisme. En plus, le WWF Suisse a choisi et recommandé dix idées d'itinéraires de voyages, dix perles de l'écotourisme en Suisse sur ses canaux (site Internet, médias sociaux, affiches). Outre l'idée de motiver les Suisses à passer leurs vacances dans leur pays, le site Internet qui sera disponible en ligne à long terme, a également pour objectif d'informer les touristes étrangers au sujet de ces trésors naturels et culturels.

5.4.3 Médias sociaux

Facebook

En l'absence d'un concept «médias sociaux», le compte Facebook d'UDS a été temporairement désactivé pour l'heure actuelle. Dans l'intervalle, un concept «médias sociaux» a été élaboré, concept qui sera mis en œuvre à partir de 2015.

Twitter

UDS possède également son propre compte Twitter (@ud_swi), qui n'est pas utilisé de manière active actuellement. Il est prévu de réactiver le compte à partir de 2015.

5.5 Infolettre

En 2014 deux Infolettres ont été publiées. Cet outil de communication permet à UDS d'informer, de manière centralisée, tous ses membres ainsi que les services intéressés sur ses propres activités, celles des partenaires marketing et celles de la Commission suisse pour l'UNESCO. Les contenus seront chaque fois réunis auprès des partenaires de marketing. Cela permet un transfert du savoir-faire. L'Infomail doit en outre servir de source d'inspiration pour de nouveaux projets et offrir des possibilités de collaboration.

Un concept d'Infolettre a été élaboré en 2014 étant donné qu'il n'en n'existait aucun jusqu'à présent. Le concept sert de base pour une Infolettre interne et externe. La mise en œuvre du concept aura lieu en 2015.

5.6 MyDrive

Comme lors des années précédentes, mydrive.ch a été utilisé en tant qu'archive numérique. UDS dispose ainsi d'une plateforme permettant de mettre à disposition des données, du matériel iconographique et des idées de projet communs.

5.7 Observation des médias par Argus

Un abonnement a été pris en 2011 auprès de l'Argus de la presse pour l'observation des médias suisses. Un nouvel outil d'observation et de gestion des informations a été introduit le 1^{er} août 2014 avec l'ARGUSavenue, outil qui convainc par sa grande facilité d'utilisation et les fonctionnalités innovatrices et de nouvelles possibilités dans la recherche et l'expédition.

Jusqu'à fin octobre une revue de presse avec toutes les coupures correspondantes ont été envoyées chaque mois aux membres. A partir de novembre, un rythme de quinze jours a été introduit.

En 2014, UDS et ses membres ont été mentionnés dans quelque 1'117 articles (en Suisse, presse écrite et en ligne, sans les médias sociaux) dans un contexte touristique et politico-touristique.

5.8 Communiqués de presse

5.8.1 UNESCO Destination Suisse se dote d'une nouvelle présence en ligne

Un communiqué de presse relatif au nouveau site Internet d'USD a été expédié le 06.03.2014. L'écho des utilisateurs a été positif, celui-ci n'a toutefois pas fait l'objet de publications notables dans les médias suisses.

5.8.2 D'UNESCO Destination Switzerland à World Heritage Experience Switzerland

Les médias suisses ont été informés le 23.10.2014 au sujet de la réorientation de l'association et du changement de nom qui y est lié. Une information a déjà été publiée sur le site Web de hotel revue.

5.9 Publications des médias

5.9.1 htr hotel revue

Un article de cinq pages au total a été consacré aux sites du patrimoine mondial en Suisse dans la htr hotel revue. Une partie de ce reportage était dédiée à une interview du directeur Hans-Peter Ernst ainsi qu'au président Beat Ruppen au sujet du rôle et de la réorientation de l'association.

Deux colonnes du directeur ont également été publiées dans la htr.

5.9.2 Neue Zürcher Zeitung (NZZ)

Dans son édition du 18.11.2014, la NZZ a publié un reportage de deux pages sur le patrimoine mondial et son utilité touristique. Une partie de ce reportage est constituée par une interview du président Beat Ruppen.

5.9.3 Hotelier

Dans l'édition de novembre 2014 du magazine «Hotelier» qui n'existe qu'en allemand, un article sur une colonne de Hans-Peter Ernst «Was geht mich das UNESCO-Welterbe an?» a été publié.

5.10 Voyages de presse

Aucun voyage de presse n'a été organisé par UDS. ST a intégré ponctuellement les sites du patrimoine mondial ainsi que la réserve de biosphère de l'Entlebuch dans ses voyages de presse.

5.11 Réunion commune avec la Commission suisse pour l'UNESCO

Une plateforme du patrimoine mondial a été organisée par la Commission suisse pour l'UNESCO sous prise en considération d'UDS et des Managers du site. Présentation du côté d'UDS.

6 Build Relationship

6.1 La Commission suisse pour l'UNESCO

Dans la perspective du 40^{ème} anniversaire de la convention du patrimoine mondial, la Commission suisse de l'UNESCO a lancé en 2012 une idée de Charte du patrimoine mondial. Celle-ci vise à renforcer l'attachement avec le patrimoine mondial, servir à la conservation des sites du patrimoine mondial et contribuer à promouvoir la prise de conscience de l'importance de la valeur universelle extraordinaire de ces sites. UDS a participé à l'élaboration de cette Charte et va la signer et la mettre en œuvre.

6.2 Suisse Tourisme

La collaboration entre ST et UDS vise les objectifs suivants:

- Les offres touristiques des biens du patrimoine mondial de l'UNESCO et réserves de biosphère doivent être diffusées en Suisse et à l'étranger (en premier lieu en Suisse et pays limitrophes).
- Les visiteurs doivent être motivés à séjourner dans la zone périphérique des sites du patrimoine mondial et réserves de biosphère afin de pouvoir découvrir ces sites particuliers de manière active, saine et décontractée.
- Pour Suisse Tourisme, UDS est le bureau de compétence nationale pour les offres et informations relatives aux sites du patrimoine mondial de l'UNESCO. Pour UDS, Suisse Tourisme est un partenaire de communication pour la sensibilisation de visiteurs existants et nouveaux.
- Pour 2015, UDS et ST mettront au point une nouvelle offre dans le cadre du thème estival 2015 «Touring» en collaboration avec des tiers (p. ex. Switzerland Travel Center, Swiss Travel System), en vue d'un positionnement à long terme de cette dernière. UDS vise à diriger le projet.

Ce dernier objectif a été modifié en accord avec ST, STC et STS. Etant donné que les chiffres de réservation d'offres purement axées sur le patrimoine mondial par l'intermédiaire des canaux de STC et STS étaient modérés au cours de ces dernières années, les sites du patrimoine mondial seront désormais intégrés dans les activités de communication (voir chapitre 4.3). UDS prévoit en outre une formation des collaborateurs de ST, STC et STS, afin de sensibiliser ces fournisseurs de prestations importants aux patrimoines mondiaux et aux biosphères. «Moins j'en sais et mieux je me porte» - ces formations visent à contrecarrer cette façon de voir les choses et à encourager les collaborateurs à prendre davantage en considération les patrimoines mondiaux et les biosphères dans leurs activités.

La collaboration avec ST et les mesures qui en découlent sont réglementées dans le cadre d'une convention de prestations. La convention actuelle comporte les années 2014/2015.

6.3 Hautes écoles

UDS a encadré un mémoire de bachelor de la Haute Ecole de Gestion & Tourisme de Sierre (thème: communication interne auprès de l'UNESCO Destination Switzerland, Fabienne Mast).

En collaboration avec la ZHAW, une « caisse à outils » destinée au développement de l'offre a été élaborée (voir chapitre 4.5). Dans ce contexte, les responsables ont également été chargés d'effectuer une analyse de Tour Opérateurs en Suisse.

UDS a rencontré le 11.04.2014 des étudiants de la ZHAW pour une interview. L'objectif a consisté à donner aux étudiants un aperçu de notre champ d'action et professionnel et de découvrir les activités. Par ailleurs, UDS a tenu le 14.10.2014 un exposé devant de futurs ingénieurs de l'environnement de la ZHAW dans le cadre du module «Tourisme proche de la nature».

6.4 Journée du patrimoine 2016

La 1^{ère} Journée du patrimoine de la Suisse aura lieu du 10 au 12 juin 2016 en collaboration avec l'UNESCO Welterbe Deutschland e.V. Pour la première fois, l'organisation sœur allemande va organiser cette manifestation à l'étranger. Les préparatifs pour cet événement extra frontalier se font en collaboration avec la ville de Berne et la Commission de l'UNESCO. L'objectif consiste à sensibiliser la population au patrimoine mondial et à attirer l'attention sur la collaboration avec l'Allemagne. La manifestation centrale aura lieu à Berne. Le lendemain, des manifestations locales sont prévues dans les différents sites du patrimoine mondial.

7 Finances

7.1 Compte de résultat

PRODUIT	Comptes 2013	Comptes 2014	Budget 2014	Budget 2015
1. Autorités				
Contribution SECO	150 000,00	210 000,00	210 000	240 000
Contribution NPR (Canton)	150 000,00	210 000,00	210 000	240 000
Div. contributions NPR (délimitation résultant de 2013)	4 000,00	0,00	20 000	0
Total autorités	304 000,00	420 000,00	440 000	480 000
2. Marketing				
Produits partenariat A	236 242,80	240 000,05	240 000	220 000
Produits partenariat B	0,00	0,00	0	0
Divers Marketing	0,00	4 000,00	0	0
Total Marketing	236 242,80	244 000,05	240 000	220 000
3. Divers				
Cotisations de membre	8 000,00	8 000,00	8 000	8 000
Intérêts	59,70	172,00	0	0
Divers	5 275,00	0,00	0	0
Total Divers	13 334,70	8 172,00	8 000	8 000
Dissolution de provisions	0,00	0,00	80 000	0
TOTAL PRODUIT	553 577,50	672 172,05	768 000	708 000

CHARGES	Comptes 2013	Comptes 2014	Budget 2014	Budget 2015
1. Bureau de direction				
Infrastructure	1 560,00	16 547,45	10 000	17 579
Ressources humaines	49 997,80	74 991,65	42 725	67 571
Formation continue	3 314,35	74,05	5 000	5 000
Représentation / Repas / Voyage	13 807,85	16 573,00	15 000	16 000
Séance / Réunion	4 037,20	5 707,55	8 000	8 000
Comptabilité / Révision	3 000,00	5 170,00	1 000	1 200
Frais financiers	92,35	136,23	0	0
Diverses dépenses bureau de direction	281,20	6 308,45	8 000	10 000
Total charges bureau de direction	76 090,75	125 508,38	89 725	125 350
2. Marketing				
Suisse Tourisme	90 000,00	63 990,00	90 000	90 000
Coopération	1 780,00	2 267,30	10 000	1 000
Production	5 000,00	0,00	0	0
Diverses dépenses Marketing	0,00	4 212,95	0	0
Total charges de marketing	96 780,00	70 470,25	100 000	91 000
3. NPR				
Coopération	111 660,00	116 910,00	145 810	98 810
Innovation / Marché	73 569,40	39 561,75	87 000	31 000
Media	14 000,90	11 926,50	12 000	15 000
Sensibilisation / Formation	2 214,30	12 400,20	64 350	118 370
Etudes de marché	7 500,00	0,00	10 000	0
Logistique	28 854,80	0,00	0	10 000
Dir. du projet / Org. / Mandat	168 365,60	180 084,35	242 075	172 625
Diverses dépenses projet NPR	0,00	0,00	0	0
TOTAL NPR	406 165,00	360 882,80	561 235	445 805
4. Autres charges				
Réserve	0,00	0,00	15 000	0
Charges diverses	17,00	0,00	0	0
Impôts préalables non remboursables	0,00	21 166,90	0	45 000
TOTAL autres charges	17,00	21 166,90	15 000	45 000
5. Charges extraordinaires				
Charges extraordinaires (TVA années préc. 2011 - 2013)	0,00	57 978,20	0	0
Total charges extraordinaires	0,00	57 978,20	0	0
TOTAL CHARGES	579 052,75	636 006,53	765 960	707 155
Résultat	-25 475,25	36 165,52	2 040	845
Constitution de provisions	0,00	0,00	0	0
Bénéfice (+) / Perte (-)	-25 475,25	36 165,52	2 040	845

7.2 Bilan

Bilan	31.12.2014		31.12.2013	
		CHF		CHF

Actifs

Graubündner Kantonalbank, compte courant	0,00		106 438,28	
Banque Cantonale Bernoise, compte courant	256 476,65	256 476,65	100 000,80	206 439,08
Liquidités		256 476,65		206 439,08
Débiteur impôt anticipé	19,25		20,95	
Créances envers TVA	4 302,20	4 321,45	12 837,40	12 858,35
Créances envers l'Etat		4 321,45		12 858,35
Actifs transitoires		0,00		0,00
Comptes de régularisation actifs		0,00		0,00
Total Actifs		260 798,10		219 297,43

Passifs

Créances issues de livraisons et prestations	1 632,30		74 426,10	
Créances à l'égard de la TVA	0,00		605,75	
Passifs transitoires	78 734,70	80 367,00	0,00	75 031,85
Créances à court terme		80 367,00		75 031,85
Provision NPR		80 000,00		80 000,00
Provisions à court terme		80 000,00		80 000,00
TOTAL CAPITAL ÉTRANGER		160 367,00		155 031,85
Capital de l'association au 1.1.	64 265,58		89 740,83	
Bénéfice annuel / Perte annuelle	36 165,52	100 431,10	-25 475,25	64 265,58
Capital de l'association au 31.12.		100 431,10		64 265,58
TOTAL FONDS PROPRES		100 431,10		64 265,58
Total Passifs		260 798,10		219 297,43

7.3 Rapport financier

En conséquence des taxes préalables qui ont été déduites et n'ont pas été correctement comptabilisées au cours des années précédentes, et dont le montant s'élève à près de CHF 90.000, il a fallu réaliser des économies au cours de l'exercice 2014 et renoncer aux mesures et projets prévus.

Le compte de 2014 affiche à ce jour un bénéfice de CHF 36'165.52. D'une part, les dépenses ont été inférieures pour les taxes préalables non récupérables, puisque différents projets n'ont pas été réalisés et, de ce fait, ont généré moins de taxes préalables à déduire (2014). Par ailleurs, les charges d'exploitation ont été réduites (deux mois de congés sans solde du directeur général). La provision de CHF 80.000,00 constituée en 2013 n'a volontairement pas été dissoute pour régler le problème de TVA. Celle-ci sera affectée aux futures mesures NPR.

7.4 Rapport de l'organe de révision

GROTZ & BURRI TREUHAND AG

Zentrumsplatz 12 CH-3322 Urtenen-Schönbühl

Mitglied TREUHAND | SUISSE



Telefon 031 850 16 16

Telefax 031 850 16 18

info@grotz-burri.ch

www.grotz-burri.ch

CHE-108.028.959 MWST

UNESCO Destination Schweiz
Spitalgasse 4
3011 Bern

Urtenen, 17. Februar 2015 UB

Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision an die Mitgliederversammlung des Vereins UNESCO Destination Schweiz in Bern

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) des Vereins UNESCO Destination Schweiz für das am 31. Dezember 2014 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes nicht Gesetz und Statuten entsprechen.

Freundliche Grüsse
GROTZ & BURRI TREUHAND AG

Urs Burri
[zugelassener Revisor]

Traduction :

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint à l'Assemblée générale de l'association UNESCO Destination Suisse à Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan et compte de profits et pertes) de l'association UNESCO Destination Suisse pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

La responsabilité de l'établissement du rapport annuel incombe au comité, alors que notre mission consiste à vérifier ces comptes et à émettre une appréciation les concernant. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales en matière de qualification et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions et des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ou autres violations de la loi ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ainsi que la proposition concernant l'emploi du bénéfice au bilan ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

Avec nos meilleures salutations,
GROTZ & BURRI TREUHAND AG

Urs Burri
(réviseur agréé)