

INSIGHT⁺

IMPULSIONS POUR UN TOURISME SUISSE PERFORMANT

AXE PRINCIPAL

DES OFFRES TOURISTIQUES
ACCESSIBLES

THÈME TRANSVERSAL

LA DURABILITÉ AU CŒUR DE
LA STRATÉGIE TOURISTIQUE
DE LA CONFÉDÉRATION

2-3

MOBILITÉ TOUT-TERRAIN

DÉCOUVRIR LA MONTAGNE EN
FAUTEUIL ROULANT

5

DÉS LIEUX OUVERTS À TOUS

UNE APPLICATION POUR
INFORMER SUR
L'ACCESSIBILITÉ

7-8

LA DURABILITÉ AU CŒUR DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE DE LA CONFÉDÉRATION

Le SECO s'engage pour un tourisme respectueux de l'environnement et des individus. Présentation des différentes mesures visant à concrétiser les 17 objectifs de développement durable des Nations unies.

Mireille Corger-Lattion, SECO

La durabilité est une composante essentielle du tourisme. En Suisse, les paysages intacts et la qualité du tissu bâti contribuent de manière significative à l'attractivité du pays comme destination de vacances. Des paysages naturels et cultivés n'ayant pas subi d'altération, des villes et lieux chargés d'histoire, des sites et des musées remarquables ainsi qu'une grande diversité culturelle portée par des traditions vivantes sont de précieux atouts pour le tourisme helvétique et sont considérés comme des conditions-cadre fondamentales. Ces atouts doivent être préservés et consolidés sur la durée, une tâche complexe qui suppose une étroite collaboration entre la Politique du tourisme et d'autres politiques sectorielles. Le SECO exerce, avec les services compétents de l'Office fédéral de l'environnement et de l'Office fédéral de la culture des activités de coordination et de coopération en ce sens.

UN PRINCIPE D'ACTION

Dans la stratégie touristique de la Confédération, la durabilité, en tant que principe d'action, est un thème transversal pertinent pour tous les objectifs, champs d'action, activités et instruments de promotion de la politique du tourisme. Durant la période 2020-2021, un bilan du respect des principes du développement durable sera réalisé. Il doit notamment permettre de clarifier l'état actuel du développement durable

IMAGE DE COUVERTURE

Le fauteuil JST-Mountain Drive permet de circuler sur les sentiers accidentés.

Source: Dominik Taeuber



La préservation de paysages naturels, comme ici sur la Jungfrau, est importante pour l'attractivité du pays comme destination de vacances.

dans le tourisme suisse et déterminer les objectifs et les mesures à définir en matière de durabilité à partir de 2022 dans la politique touristique suisse. Pour réaliser ces travaux, le SECO a mandaté

**L'ÉGALITÉ DES CHANCES
EST UN DES TROIS AXES DE
LA STRATÉGIE POUR LE
DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE LA CONFÉDÉRATION.**

une expertise externe sous la conduite de l'Institut d'économie touristique (ITW) de la Haute école de Lucerne. Pour obtenir une vision globale, un groupe d'accompagnement de ces travaux comprenant des représentants des associations touristiques nationales, des offices fédéraux, des cantons, de Suisse Tourisme et de la Société suisse de crédit hôtelier a été constitué.

L'Agenda 2030 et ses 17 Objectifs de développement durable des Nations unies constituent le cadre de référence mondial pour le développement durable. La Suisse s'engage à mettre en œuvre cet agenda au niveau national et international. En tant que secteur transversal touchant autant les domaines économiques que sociaux, le tourisme peut apporter une contribution importante à la réalisation de ces objectifs.

DIALOGUE SDG

Afin d'accorder une plus grande importance à la durabilité et à la pertinence des Objectifs de développement durable (en anglais, «Sustainable Development Goals», SDG) dans l'industrie du tourisme, le SECO a initié un Dialogue SDG. Cette plateforme a pour objectif de contribuer à la réalisation de ces objectifs de manière plus ciblée et plus efficace, grâce à l'échange de connaissances et d'expériences axé sur la pratique.



Le «Dialogue SDG dans le tourisme suisse» est géré par un consortium composé de la Fédération suisse du tourisme, de la Fondation suisse pour la coopération technique Swisscontact, de la fondation Myclimate, de la Fédération suisse du voyage, de la Haute école spécialisée des Grisons, du Réseau des parcs suisses, de l'entreprise de conseil Ecos et de l'agence Gutundgut.

Du côté du SECO, les travaux sont supervisés, conjointement et sur une période de deux ans (2020-2021), par les secteurs Politique du tourisme et Promotion commerciale de la Coopération et développement économiques.

PROMOTION DU TOURISME ACCESSIBLE

La stratégie pour le développement durable 2030 de la Confédération est en cours d'élaboration. Un des trois axes de

cette dernière est l'égalité des chances. Il s'agit d'un aspect central de la dimension sociale du développement durable. Dans le secteur du tourisme, de plus en plus d'offres tiennent compte des besoins spécifiques des voyageurs en matière de mobilité et d'accessibilité. Cela permet aux touristes en situation de handicap de séjourner de manière plus indépendante, en accédant à des services et à un environnement adaptés à leurs besoins. En soutenant de telles offres, Innoutour encourage le tourisme accessible et par conséquent durable sur le plan social. Trois exemples figurent au sommaire de la présente édition d'Insight.



«LE TOURISME PEUT APPORTER UNE CONTRIBUTION IMPORTANTE À LA RÉALISATION DES 17 OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.»

Mireille Corger-Lattion
Cheffe suppléante de programme
Innotour

LE TOURISME VERT, UN ENJEU CRUCIAL POUR LA SUISSE

Les acteurs touristiques sont partagés: faut-il miser sur la transition écologique ou les offres durables demeureront-elles un marché de niche? Innotour a organisé un événement pour les aider dans leurs réflexions.



Une quarantaine de professionnels étaient présents, issus de destinations touristiques, de l'hôtellerie, d'ONG, du monde académique ou de l'administration.

Blandine Guignier,
journaliste pour Insight

«Quelle est l'importance de la durabilité écologique pour les prestataires touristiques suisses: une évidence ou un 'nice-to have'?» Voici la question inaugurale posée lors du cinquième événement «Walk the talk», organisé par Innotour le 31 août dernier au Museum für Gestaltung de Zurich. Le modérateur, Jürg Schmid, a rappelé l'importance de l'écologie pour le secteur: «Pour 60% des voyageurs, la nature est la principale motivation d'un séjour en Suisse, a détaillé cet ancien directeur de Suisse Tourisme. Sa protection est donc cruciale pour le tourisme helvétique.» En outre, les «écotouristes» [qui sont particulièrement attentifs à leur impact sur l'environnement] représentent 8% de la clientèle séjournant en Suisse et sont plus prompts à faire des recommandations de voyages par la suite.

Trois projets concrets de durabilité dans le tourisme ont également été présentés. Le président de «I AM PRO SNOW», Daniel Lüscher, a expliqué comment sa fondation, MYBLUEPLANET, à Winterthour, s'investissait pour que les stations de montagne atteignent des objectifs écologiques concrets (lire Insight n°18). Martina Stadler, directrice de l'organisation grisonne Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG, a évoqué la publication d'un manuel de durabilité pour les destinations (lire Insight n°24).

Basil Gantenbein, directeur de programme au sein de la fondation myclimate, a aussi détaillé «Cause We Care» (lire Insight n°18). Au travers de cette campagne, les entreprises touristiques proposent des compensations d'émissions de CO₂ à leur clientèle. Un voyageur

souhaitant réserver une chambre d'hôtel, par exemple, aura la possibilité de payer un supplément, qui servira ensuite à un projet pro-climat de l'hôtelier tel que des travaux d'isolation thermique.

EMULATION

L'événement a permis de tirer plusieurs enseignements. Parmi la quarantaine de participants, un hôtelier a par exemple souligné que l'engagement durable permettait de renforcer la motivation des collaborateurs, ce qui augmente la qualité du service, et ainsi les commentaires positifs des clients et les revenus. Pour plusieurs intervenants, créer l'émulation autour des projets touristiques durables se révèle aussi essentiel, sinon le secteur suisse raterait des opportunités de croissance.

En matière de communication enfin, trois points essentiels ont été abordés. La clientèle accepte plus facilement de payer une compensation carbone si celle-ci est déjà cochée dans le formulaire de réservation en ligne. «L'opt-out surpasse l'opt-in», a résumé Basil Gantenbein. Il faut également adresser davantage de messages positifs, en laissant de côté les discours culpabilisants. «I AM PRO SNOW» par exemple organise une activité festive lorsqu'une station réussit un challenge en matière d'énergie verte. Enfin, l'enjeu principal est de convaincre des clients, souvent conscients des enjeux écologiques, de passer de la parole aux actes, en leur proposant une plus grande diversité d'offres durables.

Les huit enseignements à découvrir en vidéo sur le site: www.seco.admin.ch/innotour, dans la rubrique «Transfer-Workshops / 2020»

DÉCOUVRIR LA MONTAGNE EN FAUTEUIL ROULANT

Des fauteuils roulants de location permettent aux personnes à mobilité réduite de profiter d'activités de loisirs sur des parcours difficilement praticables.

Thomas Erne, directeur de la Fondation Cerebral

Se balader à plusieurs, loin des routes goudronnées, et profiter au plus près des montagnes suisses: pour de nombreuses personnes atteintes d'un handicap physique, ceci est longtemps resté un rêve irréalisable. Partir en randonnée dans la montagne avec un fauteuil roulant était impossible, et l'excursion familiale s'arrêtait généralement à la dernière station du téléphérique. Le fauteuil roulant tout-terrain JST-Mountain Drive a changé la donne. Cet appareil innovant permet d'affronter sans problème les sentiers de randonnée accidentés, mais aussi les fortes pentes. Grâce à son moteur électrique puissant, le Mountain Drive convient également aux personnes qui n'ont pas suffisamment de force dans les bras pour se propulser. Pour les personnes que leur handicap physique empêche de diriger elles-mêmes le Mountain Drive, il existe par ailleurs des

modèles avec télécommande, afin que le fauteuil puisse aisément être contrôlé par un accompagnateur.

UN SUCCÈS RETENTISSANT

En 2017, grâce à l'engagement de la Fondation Cerebral, quatre fauteuils roulants tout-terrain destinés aux randonnées en montagne ont pu être mis en service au Stockhorn, dans l'Oberland bernois. Face à la popularité de

LA FONDATION CEREBRAL SOUHAITE CRÉER UN RÉSEAU NATIONAL DE LOCATION DANS LES ANNÉES À VENIR.

ces fauteuils roulants – ils ont été loués plus de 120 fois pendant la saison estivale 2019 – la Fondation Cerebral a décidé d'élargir l'offre et de proposer des fauteuils roulants tout-terrain dans d'autres régions de montagne. Ces appareils innovants sont conçus par l'entreprise JST Multidrive, dont le siège

se trouve à Erlenbach, dans l'Oberland bernois. Leurs fauteuils roulants sont désormais disponibles à la location à Triesenberg-Malbun, à Arosa, à Scuol en Basse-Engadine, au Musée suisse en plein air Ballenberg, à Bellwald et au village de vacances Reka à Follonica.

Le Mountain Drive répond à un important besoin pour les familles concernées. Pour elles, le fauteuil roulant tout-terrain ouvre de toutes nouvelles possibilités d'activités de loisirs. C'est la raison pour laquelle la Fondation Cerebral souhaite créer un réseau national de location dans les années à venir. Grâce au soutien d'Innotour, 20 destinations et offres différentes pourront être équipées dans un avenir proche. Ainsi, un plus grand nombre de personnes à mobilité réduite auront l'opportunité de vivre des expériences sans limites dans les montagnes.



Les fauteuils roulants tout-terrain Mountain Drive ont été loués plus de 120 fois pendant la saison estivale 2019.

PANORAMA

Atout

Le système de location de fauteuils roulants spéciaux permet à des personnes en situation de handicap de découvrir au plus près les paysages naturels suisses sans investissement majeur.

Contact

Fondation Cerebral
031 308 15 15
thomas.erne@cerebral.ch
www.cerebral.ch

ACCESSIBILITÉ

DES OFFRES TOURISTIQUES INCLUSIVES

Un projet vise à proposer de nouvelles expériences aux personnes en situation de handicap dans plusieurs destinations. Il requiert un recensement uniforme et coordonné de l'accessibilité des infrastructures et voies touristiques.

Susanne Gämman, directrice de la Fondation Claire & George

Avec le projet «Destinations sans barrières», la Fondation Claire & George et six destinations touristiques cherchent à développer, regrouper et commercialiser de nouveaux forfaits sans barrières. Les destinations participantes sont: Bienne-Seeland, Interlaken, Davos Klosters, Ascona Locarno, et l'Office du tourisme du canton de Vaud, avec les régions pilotes de Morges et du Pays-d'Enhaut. Ce projet d'une durée de trois ans comprend quatre étapes: un état des lieux de la situation et une évaluation des résultats visés, le développement d'offres combinées ou forfaitaires, une commercialisation optimale de ces dernières, et la publication d'un document axé sur le marketing contenant des lignes directrices qui permettront de créer un effet d'émulation dans d'autres régions touristiques.

Ces offres visent à proposer de nouvelles expériences aux personnes en situation de handicap et aux aînés à mobilité réduite. Le projet compte sur d'importants partenaires pour sa mise en œuvre: la Fondation Cerebral, l'Association Spitex privée Suisse et l'entreprise Active Integration. Les offres sont développées et testées en collaboration avec des représentants du groupe cible qui apportent leur expertise.

LE DÉFI DES «VOIES»

Les destinations participantes diffèrent en termes de développement de l'accessibilité comme de positionnement touristique. Elles sont, en outre, souvent déjà impliquées dans d'autres projets en lien avec l'accessibilité. Il est donc important d'examiner les diverses approches et d'exploiter les synergies, au lieu de créer des doublons – notamment en ce qui concerne le recensement de l'accessibilité des infrastruc-



Grâce au projet «Destinations sans barrières», six destinations proposeront de nouvelles expériences aux personnes en situation de handicap et aux aînés à mobilité réduite.

tures touristiques (dans les hôtels, les restaurants, les gares, etc.). L'objectif principal est de déléguer le recensement aux acteurs qui pourront assurer le suivi après le projet.

Un défi particulier se pose toutefois avec les «voies», qui jouent un rôle important dans les offres combinées d'une journée. Les voies de transfert, les voies piétonnières et les chemins de randonnée relient les différents éléments de ces offres. Toutefois, il n'existe à l'heure actuelle aucun recensement coordonné ni aucun marquage harmonisé des différentes voies. Cela révèle un besoin d'action et de coopération qui pourrait aller au-delà du projet.

Le projet se trouve actuellement dans sa première phase. L'état des lieux et l'évaluation des résultats visés ont été réalisés. La procédure de recensement des infrastructures sans barrières est coordonnée. Les premières offres combinées sont en cours d'éla-

boration selon des lignes directrices spécifiques. Les bases décisionnelles concernant la marche à suivre pour les «voies» sont actuellement élaborées et discutées dans les groupes de projet. Innotour soutient ce projet, aux côtés d'autres partenaires, par le biais d'une contribution financière.

PANORAMA

Atout

L'objectif est de proposer, dans chaque destination participante, de nouvelles expériences aux personnes en situation de handicap et aux aînés à mobilité réduite.

Contact

Fondation Claire & George
031 301 55 65
sg@claireundgeorge.ch
www.claireundgeorge.ch

DES LIEUX OUVERTS À TOUS

UNE APPLICATION POUR INFORMER SUR L'ACCESSIBILITÉ

L'initiative OK:GO permet aux prestataires touristiques de fournir des renseignements sur l'accessibilité de leur offre. Une aide précieuse, notamment pour les personnes en situation de handicap, seniors et familles.

Julia Vielle, association Suisse sans obstacles

Pour une partie de la population, quelques marches à l'entrée d'un restaurant, une porte de chambre d'hôtel trop étroite ou l'absence d'ascenseur peuvent représenter des obstacles considérables. Il est donc important que chacun ou chacune puisse trouver en ligne les informations d'accessibilité nécessaires à la planification de son voyage; et décider ensuite si un lieu lui est accessible ou non. Fournir ces données est la mission principale que s'est fixée l'association Suisse sans obstacles au travers de son initiative OK:GO. Les personnes en situation de handicap, seniors et familles avec enfants en bas âge bénéficieront ainsi de plus d'autonomie et de facilité pour organiser leurs séjours.

Pour mettre en œuvre l'initiative OK:GO, l'association Suisse sans obstacles, composée de dix-huit organisations des domaines du tourisme et du handicap, collabore avec l'association AccessibilityGuide. Cette dernière a développé l'application ginto qui permet de saisir et de consulter les informations d'accessibilité de lieux. Le financement du développement de cet outil pour y saisir les informations d'accessibilité d'offres touristiques s'est fait grâce au soutien d'Innotour et du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées.

SAISIE DES DONNÉES PAR LES PRESTATAIRES

L'application ginto s'adresse aux prestataires touristiques. Ceux-ci peuvent y créer un compte spécifique pour leur entreprise et y saisir toutes les informations sur l'accessibilité de leur offre. L'outil leur permet d'enregistrer des données correspondant à des parties précises de leur établissement.

Si l'on prend l'exemple d'un hôtelier, celui-ci peut sélectionner dans son compte ginto les différents espaces qui composent son hôtel tels que la réception, la chambre, le restaurant, le spa, etc. Puis, il remplit des critères d'accessibilité pour chacun de ces espaces, qu'il s'agisse par exemple de la hauteur du comptoir de la réception, de la présence ou non d'un seuil pour accéder aux chambres d'hôtel ou encore de l'espace disponible entre les tables du restaurant. L'hôtelier place ensuite l'emblème OK:GO sur son site Internet et introduit un lien html vers une vue «web» de l'application ginto, qui réunira toutes les informations d'accessibilité saisies. Ainsi, toute personne en situation de handicap peut consulter les informations d'accessibilité lorsqu'elle surfe sur le site Internet d'un lieu touristique, au même titre qu'elle consulterait une adresse ou des horaires d'ouverture.

Pour l'heure, OK:GO se concentre sur les besoins des personnes en situation de handicap moteur. Toutefois, elle a le projet d'étendre les critères d'accessibilité aux déficiences visuelles et auditives.

DES INFORMATIONS DE QUALITÉ, SANS JUGEMENT

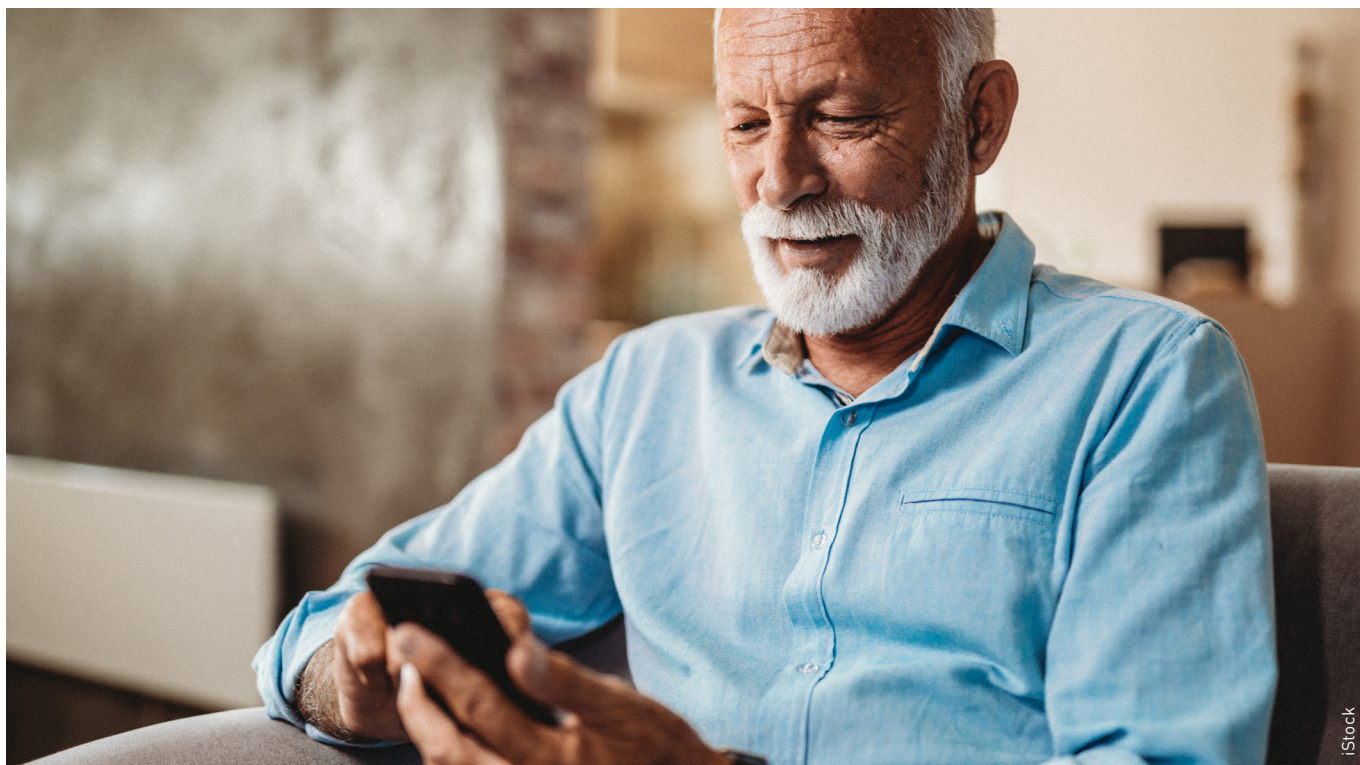
Des mesures sont prévues pour garantir la qualité des informations d'accessibilité fournies: certains critères doivent obligatoirement être saisis dans ginto par les prestataires touristiques. De plus, les prestataires sont informés lorsque les données d'accessibilité de leur offre sont modifiées par un usager de ginto. L'application fonctionnant sur un mode participatif (selon le principe du «crowdsourcing»), chaque utilisateur peut modifier ou mettre à jour un lieu saisi. Ainsi, les informations restent actuelles.



Diffuser des données d'accessibilité est la mission principale de l'initiative OK:GO.

UN HÔTELIER PEUT SÉLECTIONNER DANS L'APPLICATION GINTO LES DIFFÉRENTS ESPACES QUI COMPOSENT SON HÔTEL.

L'intérêt de l'initiative OK:GO réside dans le fait que les informations sont libres de tout jugement. La déclaration des informations d'accessibilité via ginto ne conduit pas à une catégorisation de l'offre en «accessible / en partie accessible / non accessible». Cela représente un intérêt pour les offres qui ne sont pas totalement accessibles aux personnes en situation de handicap, mais qui le deviennent si la personne est accompagnée et reçoit de l'aide par exemple. Les organisations de gestion de destination (DMO) profiteront du regroupement de toutes les informations dans ginto et pourront les mettre à disposition de leurs clients, sur leur site Internet.



Les personnes en situation de handicap, seniors et familles avec enfants en bas âge bénéficieront de plus d'autonomie et de facilité pour organiser leurs séjours.

**CHAQUE ENTREPRISE DU
SECTEUR TOURISTIQUE
PEUT PARTICIPER À
L'INITIATIVE OK:GO.**

PRÈS D'UNE TRENTAINE DE PARTENAIRES

OK:GO se trouve actuellement dans la phase d'acquisition de partenaires touristiques. Chaque entreprise du secteur peut participer à cette initiative: hôtels, restaurants, appartements de vacances, campings, musées, remontées mécaniques, entreprises de navigation, etc. Près d'une trentaine de partenaires touristiques ont d'ailleurs déjà adhéré au projet. Suivra une

phase de communication auprès des personnes en situation de handicap et seniors, afin de leur faire connaître l'initiative.

Autre chantier pour OK:GO: rassembler et coordonner les divers systèmes d'informations d'accessibilité déjà existants. Par exemple, les données d'accessibilité de Pro Infirmis, récoltées dans le cadre d'audits externes, seront importées dans l'application ginto.

PANORAMA

Atout

Par son initiative OK:GO, l'association Suisse sans obstacles souhaite sensibiliser le secteur du tourisme à l'accessibilité et lui permettre d'accéder à un marché à fort potentiel. L'initiative permet aux entreprises touristiques de mettre en avant leur responsabilité sociale et de contribuer à un tourisme durable.

Contact

Initiative OK:GO
Association Suisse sans obstacles
Julia Vielle, coordinatrice de projet
044 461 14 82
julia.vielle@ok-go.org
www.ok-go.org

**AUTRES IMPULSIONS :
TOUS LES PROJETS
INNOTOUR SOUS
www.seco.admin.ch/innotour**



Contact

Christoph Schlumpf
Chef de programme Innotour
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15



Contact

Mireille Corger-Lattion
Cheffe suppléante de programme
Innotour
mireille.corger@seco.admin.ch
058 463 40 21

Adresse

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Politique du tourisme, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berne
tourismus@seco.admin.ch