

Le développement durable dans l'hôtellerie



Etat en 2015 et thèmes actuels

2^e rapport de monitoring

Impressum

Editeur

hotelleriesuisse, Berne

Auteurs

Judith Reutimann, INFRAS

Myriam Steinemann, INFRAS

Thomas von Stokar, INFRAS

Sonja Seiffert, hotelleriesuisse

Suivi du projet

Markus Baldauf, Accor Gestion hôtelière & Services SA

René Dobler, Fondation suisse pour le tourisme social

Anne DuPasquier, Office fédéral du développement territorial ARE

Klaus Eisele, Hôtel Ador Berne

Sonja Seiffert, hotelleriesuisse

Fabian Weber, hotelleriesuisse

Photo de couverture

IN LAIN Hotel Cadonau, Brail

Berne, avril 2016

Avec le soutien d'Innotour, du Programme encourageant l'innovation, la coopération et la professionnalisation dans le domaine du tourisme du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)

Table des matières

Impressum	2
Résumé	5
En quoi le développement durable intéresse-t-il l'hôtellerie?	12
Partie I: indicateurs du monitoring	14
1. Environnement	14
Les résultats en bref	14
Les enjeux environnementaux	15
Climat et énergie: gains d'efficacité y compris dans l'hôtellerie	16
L'occupation des sols: une chance pour l'hôtellerie	19
Ecomobilité: un thème ambigu dans l'hôtellerie	20
Achats durables: un formidable levier pour des avancées écologiques	23
2. Economie	29
Les résultats en bref	29
Les enjeux économiques	30
La morosité économique pèse sur la rentabilité	31
L'emploi en léger recul	34
Poursuite des mutations structurelles	37
Hausse des investissements dans la construction	39
3. Société	41
Les résultats en bref	41
Les enjeux sociaux et sociétaux	42
La formation comme condition de la qualité	43
Conditions de travail préservées malgré le contexte difficile	47
Peu d'avancées en matière de santé et de sécurité au travail	49
Egalité des chances: un impératif absolu dans une branche hétérogène	50
La diversité au service d'une clientèle plurielle	52
4. Le développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise	54
Les résultats en bref	54
Le développement durable: un concept global	55
Une gestion d'entreprise durable: la base pour avancer dans tous les dimensions du développement durable	55
Qualité et durabilité vont de pair	57

Partie II: deux thèmes d'actualité sous la loupe	59
5. Gros plan sur le gaspillage alimentaire	60
6. Gros plan sur l'accessibilité	75
Conclusion	89
Bibliographie	93
Annexe: participants à l'enquête et représentativité	97

Résumé

Introduction

L'hôtellerie est soumise aujourd'hui à de multiples mutations, sur le plan écologique, social et économique. Le changement climatique, les pressions sur les paysages sensibles, la puissante dynamique concurrentielle, la vigueur du franc et les nouvelles aspirations de la clientèle sont autant d'éléments qui intéressent directement et irrémédiablement la branche.





hotelleriesuisse a pris la pleine mesure des enjeux. Signataire de la Charte du développement durable du tourisme suisse, elle aspire à une croissance qui conjugue, dans une mesure égale, performance économique, responsabilité environnementale et solidarité sociale. Depuis 2013, hotelleriesuisse a instauré un monitoring du développement durable, qui indique où en est l'hôtellerie dans tous les domaines du développement durable.

Avec le 2^e rapport de monitoring désormais disponible, hotelleriesuisse poursuit l'exercice et dépeint l'évolution de la branche dans les cinq dernières années. En plus de l'analyse à large spectre des dimensions écologique, économique et sociale, le rapport braque les projecteurs sur deux aspects spécifiques et très différents du développement durable. Dans la dimension environnementale, hotelleriesuisse s'attache à étudier le problème du gaspillage alimentaire, autrement dit les denrées perdues, périmées ou jetées. Sur le plan sociétal, elle prend sous la loupe un aspect primordial de l'égalité, à savoir l'accessibilité. Dans l'hôtellerie, on entend par là les offres auxquelles les personnes en situation de handicap peuvent accéder sans réserve. Pour éclairer ces deux aspects en profondeur, hotelleriesuisse a réalisé une enquête en ligne auprès de ses membres. Au total, 192 hôtels y ont pris part.

Evolution au niveau de l'environnement, de l'économie et de la société: un tableau contrasté

Le monitoring du développement durable pour l'hôtellerie suisse livre, outre quelques gros plans thématiques, une vue d'ensemble de la situation et de l'évolution de divers indicateurs sélectionnés relevant des dimensions environnementales, économique et sociétale. L'évolution des indicateurs examinés présente un tableau très hétérogène, avec de notables disparités entre les trois dimensions considérées.

Figure Z-1: évolution des indicateurs depuis 2008

	Environnement	Economie	Société	Développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise
Tendance positive 	Emissions de gaz à effet de serre par nuitée Nombre d'hôtels solaires	Nombre de nouvelles inscriptions et radiations	Personnes actives selon niveau de formation	Ecolabel ou certification de développement durable Proportion de labels QIII
Tendance stable ou légèrement positive 	Consommation d'énergie par nuitée Approvisionnement durable Part des énergies renouvelables Choix du mode de transport pour les voyages avec nuitées	Productivité du travail Dépenses de construction réelles Nombre de lits par établissement Taux de chômage	Hôtels avec spécialisations Taux d'absences Salaire mensuel brut Salaires minimaux	Etablissements classés
Tendance légèrement négative 		Valeur ajoutée brute	Accidents professionnels Nouveaux contrats d'apprentissage Taux d'heures supplémentaires Hôtellerie-restauration	
Tendance négative 		Marge bénéficiaire brute Taux d'occupation des lits net Equivalents plein temps occupés	Ecarts entre salaires féminins et masculins	

Graphique INFRAS.

Evolution des indicateurs de développement durable sur le plan environnemental, économique et social et en tant que composante de la gestion d'entreprise depuis 2008 (dans certains cas, évolution de la tendance sur un laps de temps plus long ou moins long). Le niveau des ratios n'est pas indiqué.

Environnement: sur la bonne voie

Tous les indicateurs environnementaux évoluent dans la direction souhaitée. Ceux qui touchent au climat et à l'énergie révèlent une meilleure efficacité énergétique et un moindre recours aux énergies fossiles. Les hôteliers engagent des mesures en faveur d'achats écologiques ou de l'écomobilité avec, à la clé, une réduction générale des nuisances environnementales. Cette évolution globalement positive n'est toutefois pas à mettre entièrement au compte des efforts consentis par l'hôtellerie en faveur de l'environnement. Ainsi, la diminution des émissions des gaz à effet de serre ou de la consommation d'énergie par nuitée ne s'explique pas nécessairement par des mesures correspondantes, elle peut aussi résulter d'un

meilleur taux d'occupation. En effet, il est généralement plus facile de réaliser des gains d'efficacité dans un établissement bien rempli que dans un hôtel faiblement occupé.

N'oublions pas par ailleurs que ces évolutions réjouissantes partent souvent d'un niveau très faible. Les émissions de gaz à effet de serre ont certes reculé, mais dans une mesure moindre que prévu si l'on se réfère aux objectifs que la Suisse s'est assignés en la matière. De même, bien des développements ne concernent qu'un segment spécifique de l'hôtellerie (par exemple les hôtels solaires) et ne sont pas représentatifs de la branche dans son ensemble. L'hôtellerie est donc appelée à soutenir son effort pour continuer sur son élan positif et réaliser de substantielles améliorations sur le terrain écologique

Economie: la dure réalité économique pèse sur les ratios d'entreprise

S'agissant de la dimension économique de la durabilité, les indicateurs dessinent un tableau disparate. Les fluctuations conjoncturelles dans le monde et la vigueur du franc se sont traduits par des ratios d'entreprise négatifs dans le tourisme et l'hôtellerie. Ainsi, le taux d'occupation, la valeur ajoutée et les bénéfices pointent vers le bas par rapport à 2008. Il y a lieu ici de considérer que l'année de référence 2008 a été une année extrêmement prospère pour l'hôtellerie, si bien que les résultats des dernières années apparaissent sous un jour plus défavorable. Néanmoins, le climat politique général est contrasté. Les conditions-cadres se sont détériorées pour l'industrie d'exportation sous l'effet des récents développements, notamment avec l'acceptation de l'initiative contre l'immigration de masse en 2014, l'abandon du taux plancher face à l'euro en 2015 et les troubles géopolitiques actuels qui confrontent l'hôtellerie à de grosses difficultés.

Les ajustements structurels engagés depuis longtemps suivent leur cours: la taille des établissements et la productivité du travail continuent d'augmenter, le nombre d'employés est en baisse continue depuis l'an 2000, les investissements dans la construction sont repartis à la hausse. L'hôtellerie, on le voit, n'est sans doute pas au bout de sa mue structurelle. Elle doit aujourd'hui multiplier ses efforts pour adapter la structure de son offre aux besoins du marché, dès lors que tout porte à croire que les déplacements en faveur des marchés lointains observés dans le portefeuille marché de la Suisse vont se confirmer.

Société: niveau inchangé, mais faible marge de progression

Employeur de premier plan, dans les régions touristiques surtout, l'hôtellerie a une responsabilité particulière envers ses collaborateurs et collaboratrices. L'établissement de rapports solides et durables avec le personnel et partant, la fourniture de prestations de qualité, passe obligatoirement par de bonnes conditions de travail.

Dans l'ensemble, la dynamique reste faible dans la dimension sociale, la plupart des indicateurs ne progressant que timidement. Du côté des salaires, du niveau de formation ou des possibilités de formation continue par exemple, on note depuis 2008 une évolution légèrement positive, alors que les chiffres-clés concernant la santé des travailleurs sont plutôt stables voire en légère baisse. Quant aux écarts entre salaires féminins et masculins – aspect capital s'il en est de l'égalité des chances – ils se sont légèrement creusés entre 2008 et 2012.

Globalement parlant, les difficultés économiques et les changements structurels encore en cours laissent peu de marge de manœuvre pour une amélioration au niveau des relations avec les collaborateurs. En comparaison avec le secteur des services dans son ensemble, l'hôtellerie obtient de moins bonnes notes sur tous les plans, mais n'oublions pas ici le rôle social important qui lui revient, notamment du fait qu'elle occupe un très grand nombre de personnes peu qualifiées et qu'elle est, dans les régions périphériques, créatrice de valeur ajoutée et d'emplois pour les fournisseurs.

Gaspillage alimentaire: un énorme potentiel d'amélioration

Entre le champ et le consommateur, un tiers de toutes les denrées alimentaires sont gaspillées ou gâchées en route. Ce gaspillage coûte cher et il porte inutilement atteinte à l'environnement, notamment en termes d'exploitation du sol, de consommation d'eau et d'émissions de gaz à effet de serre. On pourrait réduire massivement cet impact sur l'environnement en faisant un meilleur usage des denrées alimentaires.

En Suisse, quelque 12% du gaspillage alimentaire – soit quelque 260 000 tonnes de déchets – sont le fait du food-service, auquel se rattache aussi la restauration hôtelière (United Against Waste 2015c).

L'hôtellerie est de plus en plus consciente du problème. Les hôteliers y sont aujourd'hui plus sensibles, mais rares sont encore les établissements qui s'y attaquent avec rigueur et méthode. Il semble que beaucoup d'hôteliers sous-estiment l'ampleur du gaspillage et le potentiel d'économies. Partout où l'on a commencé à trier systématiquement les déchets alimentaires, à les peser ou les mesurer pour mettre en place des mesures correctives, il a été possible de réaliser de substantielles économies. On note aussi qu'il faut conjuguer une multitude de mesures isolées et compter sur un engagement marqué du personnel pour pouvoir effectivement réduire ces déchets. Les mesures vont de la planification des menus à la valorisation des déchets, en passant par la conception de la carte et de la taille des portions. La sensibilisation et la participation des collaborateurs en cuisine et au service constituent à cet égard l'une des clés du succès.

Il existe en la matière un immense potentiel de réduction encore mal exploité. Et à la différence de bien d'autres mesures écologiques, les efforts consentis dans ce domaine

n'impliquent ni frais ni investissements supplémentaires. Bien au contraire, puisque l'écologie rime ici avec économies et que les établissements gagnent toujours à engager des mesures dans ce sens.

Les principaux leviers d'action pour réduire le gaspillage alimentaire

- **Créer une prise de conscience du problème:** mesurer ou peser les déchets alimentaires, sensibiliser et informer le personnel en cuisine et au service, mais aussi la clientèle, faciliter les formations continues pour les collaborateurs.
- **Prévenir ou réduire le gaspillage:** optimiser la planification des menus, les achats et les stocks. Concevoir l'offre de sorte à produire moins de déchets, en réduisant par exemple la carte des mets, en prévoyant des alternatives aux buffets et en optimisant la taille des portions.
- **Valoriser ou transmettre les déchets alimentaires:** utiliser les restes pour des menus ultérieurs ou pour les repas du personnel, distribuer les aliments en réserve à des organisations de bienfaisance.
- **Recycler les déchets plutôt que de les éliminer:** fermer les cycles biologiques au moyen du compostage ou de la remise à une installation de fermentation de biogaz.

Accessibilité: l'égalité pour les personnes handicapées encore trop peu favorisée

L'égalité et la participation des personnes en situation de handicap dans tous les domaines de la vie sociale figurent au nombre des objectifs majeurs dans la dimension sociale, et la Suisse en a ancré les principes dans la loi. En tant que prestataire de services destinés au public, l'hôtellerie a aussi la responsabilité de faire progresser l'égalité pour les personnes handicapées. Dans l'hôtellerie, l'accessibilité désigne les offres auxquelles les clients peuvent accéder sans obstacle et dont profitent aussi les hôtes aux besoins spécifiques, p.ex. les personnes âgées à mobilité réduite ou les personnes avec poussettes et landaus.

Le marché des offres entièrement accessibles ouvre un immense potentiel pour l'hôtellerie suisse, du simple fait qu'avec l'évolution démographique, il y aura de plus en plus de seniors qui pourront en profiter. Le niveau de qualité de l'infrastructure et le réseau étendu des transports publics en Suisse constituent en principe des conditions favorables au tourisme sans obstacle.

La question de l'accessibilité, cependant, ne tient pas encore une place très importante dans l'hôtellerie. Moins de la moitié des hôtels jugent la question pertinente pour eux et peu se sont assigné des objectifs en la matière. Bien souvent, les hôteliers estiment disposer ici d'une marge de manœuvre limitée, d'abord parce que les transformations coûtent cher, mais aussi en raison des contraintes du patrimoine architectural. L'offre est donc restreinte pour les personnes qui ont besoin de lieux d'hébergement entièrement accessibles.

En revanche, les hôteliers disposent d'une plus grande latitude pour ce qui touche à l'information concernant les services ou aménagements spéciaux qu'ils proposent aux hôtes ayant des besoins spécifiques. De fait, seuls 17% des hôtels interrogés donnent sur leur site internet des informations sur l'accessibilité et l'adaptation de leurs hôtels aux personnes à mobilité réduite ou avec des besoins spécifiques. L'absence d'information constitue donc, à côté des obstacles architecturaux, un autre obstacle de taille, toutefois facile à supprimer à peu de frais et d'efforts. Par ailleurs, il importe que les hôteliers coopèrent entre eux dans ce domaine, mais aussi avec des organisations de personnes handicapées et les destinations touristiques, afin de faciliter la recherche d'offres adéquates pour les personnes handicapées ou avec des besoins particuliers.

Les principaux leviers d'action en matière d'accessibilité

- **Informé, sensibiliser et assurer l'accès à l'information:** concevoir un site internet accessible, afficher clairement si l'établissement est adapté aux personnes handicapées ou avec des besoins spécifiques. Former et sensibiliser le personnel en conséquence.
- **Engager des mesures architecturales pour améliorer l'accessibilité:** dans la mesure du possible aménager les espaces communs et les chambres conformément à la norme SIA 500 pour personnes à mobilité réduite.
- **Optimiser l'accessibilité au moyen de mesures complémentaires:** p.ex. proposer une navette spéciale, faciliter des prestations spéciales dans l'hôtel et optimiser les concepts de sécurité et la signalétique.
- **Améliorer l'offre accessible au-delà de l'établissement:** cultiver la collaboration avec des organisations qui encouragent l'accessibilité et orienter les clients vers des offres de loisirs adaptées.

Conclusion

Le deuxième rapport de monitoring du développement durable dans l'hôtellerie confirme pour l'essentiel les développements observés en 2014. Les tendances qui se dessinaient à l'époque se maintiennent et sont en partie étayées par de nouvelles données plus favorables.

Dans l'ensemble, on constate une fois encore que les choses progressent timidement. Le tableau général présente plusieurs facettes et n'affiche de formidable dynamique dans aucune des trois dimensions du développement durable. On ne distingue ni bond marqué ni écarts dans un sens ou un autre. Les fluctuations des indicateurs, si elles existent, tiennent le plus souvent à des mouvements conjoncturels. Cela ne signifie pas pour autant que les établissements ne fassent rien sur le plan individuel, tant s'en faut comme en témoignent les mouvements dans les niches. Les hôtels sont toujours plus nombreux à faire preuve d'un engagement écologique et social très poussé, qu'ils considèrent aujourd'hui comme une composante de leur activité commerciale. De même, bien des établissements se disent disposés à s'atteler

activement à certaines questions et à développer des solutions novatrices. On en veut pour preuve les exemples de bonnes pratiques en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire ou d'accessibilité.

Le développement durable suppose une juste pondération des objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Il peut certes y avoir conflit d'intérêts entre ces trois dimensions, **mais aussi de nombreuses synergies**. D'une part, le cadre économique peu favorable restreint considérablement les possibilités d'amélioration des conditions de travail, d'autre part, les hôteliers peuvent affecter leurs ressources de manière plus efficiente et réduire les coûts en utilisant des appareils à plus grande efficacité énergétique ou en engageant des mesures pour réduire les déchets alimentaires. Les bonnes conditions de travail et la satisfaction des collaborateurs sont palpables pour les clients et se répercutent favorablement sur le résultat d'entreprise. Les hôteliers sont donc bien avisés d'identifier ces synergies et de mieux les exploiter.

Il est réjouissant de constater que le **concept de qualité fait son chemin**. Ainsi, dénombre-t-on toujours plus d'établissements disposant d'un système de gestion de la qualité reconnu et bien outillés pour intégrer la qualité dans l'ensemble des processus commerciaux. Compte tenu des conditions-cadres de la branche, les hôteliers doivent miser doublement sur l'innovation et la qualité. Si la qualité est bien sûr la base de la réussite économique, elle est aussi le fondement du progrès social et écologique. Une fois que les prestations écologiques tiennent lieu de critère de qualité, elles peuvent être honorées à leur juste valeur. Car on sait que de plus en plus d'hôtes attachent de l'importance à l'impact environnemental et social de leurs voyages.

Enfin, les mutations structurelles en cours dans l'hôtellerie ouvrent des opportunités: les processus de changement permettent de répondre à des besoins nouveaux de la clientèle, de concevoir des solutions novatrices dans des domaines modernes et de créer une valeur ajoutée écologique et sociale.

En quoi le développement durable intéresse-t-il l'hôtellerie?

Mondialisation, risques monétaires, déficits structurels, changement climatique, sécurité de l'approvisionnement énergétique, pression sur les paysages: les défis que l'hôtellerie est appelée à relever sont multiples et touchent aux trois dimensions du développement durable, à savoir l'environnement, l'économie et la société.

Signataire de la Charte du développement durable du tourisme suisse, hotelleriesuisse aspire à un développement qui conjugue, à parts égales, performance économique, responsabilité écologique et solidarité sociale. Depuis longtemps déjà, l'association faîtière de la branche s'engage à plusieurs égards en faveur du développement durable, notamment pour favoriser l'efficacité énergétique dans la restauration hôtelière. Avec le présent rapport, hotelleriesuisse présente pour la deuxième fois le monitoring du développement durable de l'hôtellerie. Le monitoring servira de point de départ à divers acteurs pour de nouvelles optimisations. Il a pour cadre de référence la Stratégie pour le développement durable 2012-2015 du Conseil fédéral suisse (2012). Celle-ci souscrit à une définition du développement durable largement reconnue sur le plan international, à savoir la «définition Brundtland» qui veut que le développement est durable lorsqu'il répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.

Le monitoring rend compte de l'évolution d'une série d'indicateurs sélectionnés du développement durable dans les dimensions environnementale, économique et sociale, ainsi que des changements intervenus depuis le premier monitoring en 2013 et fait le point sur la situation de l'hôtellerie à l'heure présente. Il prend sous la loupe l'évolution de la branche, spécialement depuis l'année de référence 2008. L'hébergement était alors florissant, puis les conditions économiques cadres se sont détériorées. Au vu de ce contexte, on ne peut escompter de progrès à court terme pour certains indicateurs. D'autre part, l'année record 2008 peut être considérée comme un tournant à partir duquel l'hôtellerie a emprunté la voie d'un développement plus durable et donc plus stable.

Pour le deuxième monitoring, hotelleriesuisse a réalisé une nouvelle enquête en ligne. L'enquête s'est intéressée à deux thèmes d'actualité en lien avec le développement durable: d'une part le gaspillage alimentaire, dimension écologique par excellence qui concerne la restauration dans l'hôtellerie, et d'autre part, la question de l'accessibilité qui éclaire un aspect de l'engagement social de l'hôtellerie. L'enquête montre la place que les hôteliers accordent aujourd'hui à ces deux éléments, les mesures qu'ils ont mises en place et les possibilités d'agir dans ce domaine. Pour illustrer les résultats de l'enquête, le rapport présente plusieurs exemples pratiques sélectionnés.

Les chapitres 1 à 4 éclairent une série de grandeurs et de paramètres essentiels et leur évolution dans le temps, en les plaçant dans le contexte économique général. Les questions de l'écomobilité et des achats durables examinés de près dans le premier monitoring, sont reprises sous le chapitre des enjeux écologiques (chapitre 1). A cet effet, certaines questions de l'enquête réalisée pour le premier monitoring ont été reprises dans l'enquête actuelle.

hotelleriesuisse envisage de répéter régulièrement l'exercice, pour continuer à faire régulièrement le point à l'avenir et déterminer où en est l'hôtellerie sur le terrain du développement durable.

Partie I: indicateurs du monitoring

1. Environnement

Les résultats en bref

Dans le domaine environnemental, les tendances vont dans le bon sens. Les émissions de gaz à effet de serre par nuitée diminuent et l'hôtellerie mise aujourd'hui davantage sur les énergies renouvelables.

Tous les indicateurs qui relèvent de la dimension environnementale pointent dans la bonne direction. Les chiffres-clés se rapportant au climat et à la consommation d'énergie font état d'une meilleure efficacité et d'un moindre recours aux énergies fossiles. Pourtant cette évolution, dans l'ensemble réjouissante depuis 2008, n'est pas entièrement à mettre au compte de l'engagement actif de l'hôtellerie, puisque les indicateurs écologiques forment aussi le cadre dans lequel évolue l'hôtellerie. Ainsi la baisse des émissions de CO₂ par nuitée tient, d'une part, à une baisse des émissions de gaz à effet de serre et, d'autre part, à l'augmentation pendant la même période du nombre de nuitées, sachant qu'il est généralement plus facile de réaliser des gains d'efficacité dans un établissement qui fait le plein que dans un hôtel faiblement occupé. D'autres facteurs externes, en particulier les températures hivernales, peuvent jouer un rôle déterminant.

Nous disposons désormais – et contrairement à la situation qui prévalait lors du premier monitoring – de chiffres plus actuels pour ce qui concerne le climat et la consommation énergétique. On s'aperçoit ainsi que dans les deux dernières années – soit depuis le premier monitoring – les choses ont légèrement progressé. Sur des questions environnementales essentielles, telles que le mitage du sol, la consommation d'eau, les déchets, la mobilité et les achats durables, il reste difficile de rendre compte de la contribution de l'hôtellerie, d'où la difficulté à se prononcer sur des changements.

Le tableau 1 livre un aperçu de l'évolution et le cours des données disponibles dans le domaine environnemental.











Domaine environnement	Evolution depuis 2008	Historique des données de 2008 à 2013
Climat et énergie		
Emissions de gaz à effet de serre par nuitée		
Consommation d'énergie par nuitée		
Part des énergies renouvelables dans l'hébergement		
Nombre d'hôtels solaires	 Depuis 2012	
Mobilité		
Choix du mode de transport pour les voyages avec nuitées en Suisse	 Depuis 2000	Légère hausse de la part des transports publics
Achats durables		
Achats durables	 Depuis 2013	Constant

Tableau 1: évolution des indicateurs environnementaux et historique des données vers le développement durable. L'évolution depuis 2008 (ou d'autres dates lorsque c'est mentionné spécialement) est représentée par des symboles météorologiques. ☀️ soleil: tendance positive. ☀️ nuage: tendance stable ou légèrement positive. ☁️ nuage: tendance légèrement négative. ☁️ pluie: tendance négative. Un historique en courbe descendante n'est pas forcément négatif et inversement (p.ex. la diminution des émissions de gaz à effet de serre est signe d'un progrès).

Les enjeux environnementaux

Changement climatique, mitage du sol, disparition des paysages intacts, érosion de la biodiversité et mobilité croissante: autant de problèmes qui concernent toute la Suisse et plus particulièrement le tourisme. Le volume du trafic touristique est une source de pollution, de même que les infrastructures touristiques, la construction d'hébergements et certaines activités touristiques altèrent ou encombrant le paysage. Le tourisme, plus que toute autre branche, est tributaire de la protection de ces paysages et de la préservation de leur diversité. A la fois bénéficiaire et pollueur des paysages, le tourisme dans son ensemble a aussi pour mission d'aborder les enjeux écologiques.

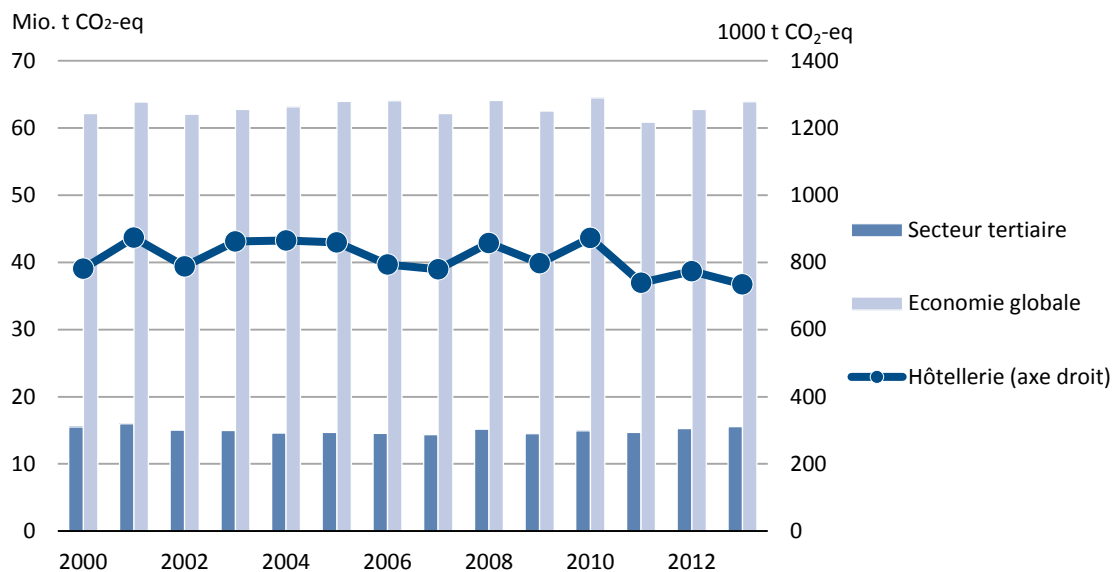
L'hôtellerie, on le conçoit, n'a pas les moyens d'influer directement sur tous les aspects environnementaux, mais elle dispose tout de même d'une marge d'action pour redresser la barre, que ce soit au niveau de l'entreprise ou de manière collective en s'associant avec d'autres prestataires touristiques locaux. La branche a tout à gagner à pratiquer une politique qui ménage les ressources naturelles, pas uniquement pour des raisons financières, dès lors que l'on sait que de nombreux hôtes aspirent de plus en plus à des prestations touristiques respectueuses de l'environnement.

Climat et énergie: gains d'efficacité y compris dans l'hôtellerie

A l'échelle mondiale, le tourisme est responsable de 5% des émissions de CO₂. Trois quarts de ces émissions sont générées à l'arrivée et au départ des hôtes, principalement par les transports aériens, un cinquième est directement imputable à l'hébergement (SECO/Unibe 2011).¹ Avec l'essor touristique prévu, il y a fort à parier que la contribution du tourisme, et plus particulièrement la part de l'hébergement, au volume global des émissions à effet de serre poursuivra sa rapide progression.²

En Suisse, l'hôtellerie, c'est-à-dire l'hébergement et la restauration confondus, sont à l'origine de 5% des émissions de gaz à effet de serre générées dans le secteur des services et de 1% environ des émissions produites par l'économie dans son ensemble (OFS 2015, comptabilité environnementale). Depuis l'an 2000, ces émissions ont baissé de 6% dans l'hôtellerie (graphique 1). Une partie non négligeable de ces réductions devrait résulter du ralentissement de l'activité économique dans l'hôtellerie.

Graphique 1: émissions de gaz à effet de serre dans l'hôtellerie, dans le secteur tertiaire et dans l'économie globale



Graphique INFRAS.

Total des émissions de gaz à effet de serre (transports compris) depuis 2000 pour l'hôtellerie (équivalents CO₂ en 1000 tonnes), pour le secteur tertiaire et pour l'économie globale (équivalents CO₂ en millions. de tonnes.) Ne sont prises en compte les émissions générées par la production de biens importés. Source des données: Office fédéral de la statistique 2015, comptabilité environnementale.

¹ Calcul selon UNWTO&UNEP pour 2005, resp. d'après Scott et al. 2010 pour 2010. In SECO/Unibe 2011.

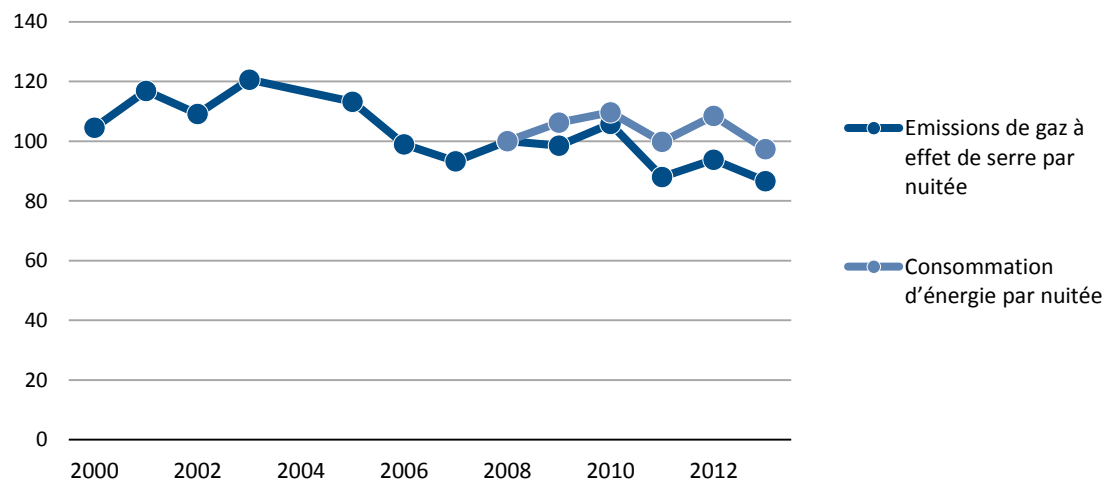
² Il n'existe pas de prévisions correspondantes pour l'hôtellerie suisse.

Depuis 2002, les émissions de CO₂ par nuitée ont légèrement baissé en moyenne (graphique 2). Le bilan des émissions de gaz à effet de serre de plusieurs établissements montre un coût en CO₂ par nuitée très variable. La fourchette est très large pour les établissements exemplaires sur le plan écologique et va de 6 kg à plus de 60 kg de gaz à effet de serre par nuitée (AJS 2013). Ce sont les hôtels très simples qui affichent les niveaux d'émissions les plus bas (Swiss Lodge p.ex.), alors que les établissements 5 étoiles consomment nettement plus de courant électrique et de chaleur par nuitée, ce qui se répercute sur leur bilan des gaz à effet de serre.

A la différence de l'économie globale et du secteur des services en particulier, les émissions de gaz à effet de serre semblent évoluer dans la direction souhaitée dans l'industrie de l'hébergement. Cependant, l'hôtellerie est encore loin elle aussi de l'objectif que la Suisse s'est assigné, à savoir réduire d'ici 2030, de 20% au moins ses émissions de gaz par rapport à 1990 (OFEV 2015).³

Graphique 2: émissions de gaz à effet de serre et consommation d'énergie par nuitée dans le secteur de l'hébergement

Indice 2008 = 100



Graphique INFRAS.

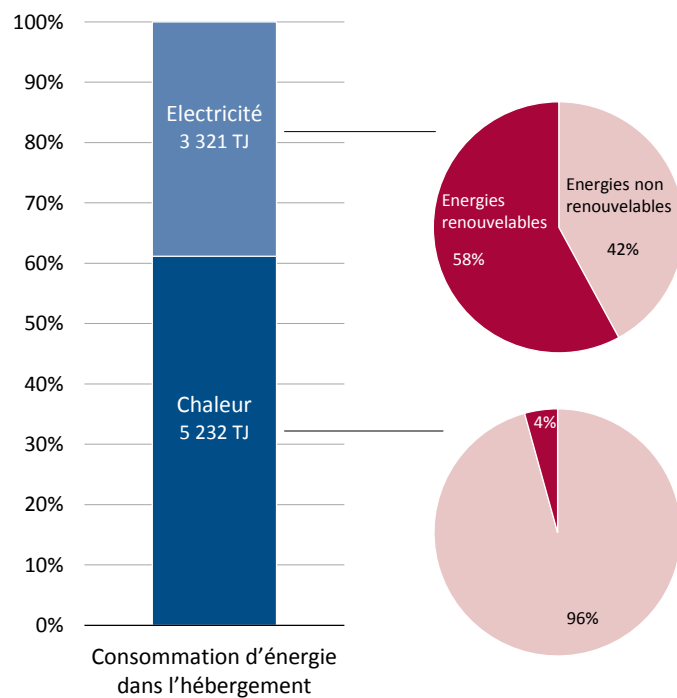
Evolution des émissions de gaz à effet de serre du secteur de l'hébergement (NOGA 55) par nuitée depuis 2008 (équivalents kg CO₂ /nuitée) et consommation d'énergie totale (électricité et chaleur) dans l'hébergement par nuitée (MJ/nuitée) (Indice 2008 = 100). Ne sont pas considérées les émissions de gaz à effet de serre générées par la production de biens importés. Les calculs se fondent sur les données de l'OFS 2015b, Comptabilité environnementale, et OFS 2015, statistique de l'hébergement HESTA, OFS 2015d, Comptes nationaux et part des énergies renouvelables au mix énergétique Suisse (OFEN 2014).

³ L'objectif de réduction de 50% a été annoncé en février 2015 à l'occasion de la Convention des Nations unies sur le climat et confirmé à la Conférence sur le climat de Paris en 2015. Au moins 30% de ces réductions devront être effectuées par des mesures en Suisse, 20% pourront être réalisés par des projets à l'étranger.

La consommation d'énergie par nuitée a été très fluctuante depuis 2008 et a atteint à nouveau en 2013 le niveau de 2008 (graphique 2). On ne distingue aucune tendance évidente. La hausse enregistrée après 2008 tient à ce que la consommation totale a augmenté parallèlement à une baisse des nuitées.

En 2013, la consommation d'énergie s'élevait dans l'hébergement à 8553 térajoules, à raison de 39% pour l'électricité et pour 61% le chauffage. Dans les établissements hôteliers suisses, la production de chaleur et la consommation de courant électrique sont à l'origine de 70% des émissions de gaz à effet de serre (AJS 2013). Tandis que la part des énergies renouvelables à la production d'électricité est élevée en Suisse, et donc aussi dans l'hébergement, ces énergies renouvelables restent encore modestes dans la production de chaleur (graphique 3).

Graphique 3: énergies renouvelables et non renouvelables (électricité et chauffage) dans l'hébergement



Graphique INFRAS.

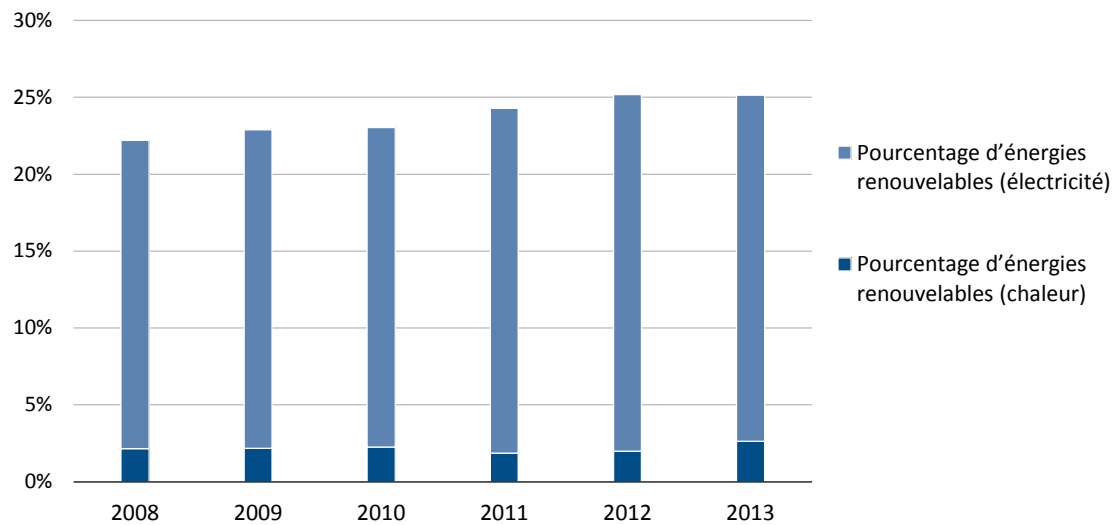
Part en pour-cent des énergies renouvelables (rouge foncé) et non renouvelables (rouge clair) à la consommation d'électricité et la production de chaleur dans le secteur de l'hébergement en 2013. Les calculs reposent sur des données OFS 2015, comptabilité environnementale, OFS 2015, Comptes nationaux et OFEN 2015, Statistique suisse de l'électricité 2014.

Mesurée à la consommation globale d'énergie de l'hôtellerie, la part des **énergies renouvelables** s'inscrit en légère progression dans l'hébergement (graphique 4). En 2013, quelque 25% de l'énergie provenait de sources renouvelables. La production de chaleur à partir d'énergies

renouvelables y contribue pour 2,6% et la consommation d'électricité issue de sources renouvelables pour 22,5%.

Graphique 4: part des énergies renouvelables (électricité et chaleur) dans le secteur de l'hébergement

% énergies renouvelables



Graphique INFRAS.

Energies renouvelables (électricité et chaleur) en tant que part à la consommation totale d'énergie dans le secteur de l'hébergement. Les calculs reposent sur des données de l'OFS 2015, comptabilité environnementale; OFS 2015, Statistique suisse de l'électricité 2014.

La branche a besoin de pionniers pour imprimer une dynamique nouvelle et inciter les établissements à miser davantage sur l'efficacité énergétique et à se tourner vers les énergies renouvelables. On relèvera ici le rôle majeur qui revient aux **hôtels solaires en Suisse** en tant que vitrines au service de l'encouragement de l'énergie solaire. Ces hôtels produisent chaleur et électricité avec de l'énergie solaire. A l'heure actuelle, on dénombre 137 établissements d'hébergement (dont 19 auberges de jeunesse), ainsi que 18 cabanes CAS enregistrés en tant qu'hôtels solaires auprès de l'association Swissolar (Swissolar 2015). Leur nombre est certes réduit, mais d'autres hôtels, qui ne figurent pas sur la liste des hôtels solaires, utilisent de l'énergie solaire ou prévoient d'installer des équipements pour produire de l'électricité, si bien que l'on peut affirmer que dans ce domaine, les choses suivent un cours positif.

L'occupation des sols: une chance pour l'hôtellerie

L'utilisation accrue du sol et l'urbanisation croissante peu conforme aux principes du développement durable ont alimenté le débat public et politique ces dernières années en Suisse. De nombreux processus de nature politique, spécialement l'acceptation de l'initiative sur les

résidences secondaires et la révision de la loi sur l'aménagement du territoire, témoignent de l'importance de ces sujets. Le tourisme, de même que l'hôtellerie sont directement concernés par ces changements, parce qu'ils ont besoin de surfaces pour leurs infrastructures et leurs constructions. En même temps, ce sont précisément les paysages intacts et préservés qui constituent le principal fonds de commerce du tourisme.

Les surfaces bâties ont progressé de 23% entre 1985 et 2009 (OFS 2015). A fortement augmenté aussi le nombre de logements inoccupés ou partiellement occupés: entre 2000 et 2014 il a bondi de 26% pour s'établir à 684 039 logements (OFS 2014b, statistique des bâtiments et des logements). Pendant la même période, le nombre de lits disponibles dans l'hôtellerie n'a crû que de 3% (OFS 2015b), ce qui suggère que la parahôtellerie a gagné du terrain pendant cette période par rapport à l'hôtellerie. Il n'existe toutefois aucune donnée qui permettrait une comparaison des nuitées entre ces deux secteurs, d'où l'impossibilité de faire des analyses plus précises.⁴

L'exploitation souvent minime des surfaces bâties a des retombées négatives, elle fait notamment grimper les coûts des dessertes par la route, de l'approvisionnement en eau et en électricité ou de l'élimination des déchets, en même temps qu'elle induit une baisse de la couverture des coûts dans les transports publics (WSL 2011) et concourt ainsi à une exploitation peu efficace des ressources disponibles.

L'hôtellerie peut contrecarrer les tendances décrites plus haut, en particulier dans les régions touristiques traditionnelles. Car à la différence des résidences secondaires, les établissements hôteliers exploitent nettement plus efficacement les surfaces et les autres ressources, du fait aussi d'un meilleur taux d'occupation. Augmenter le nombre de lits chauds permet donc d'améliorer l'occupation des infrastructures et de détendre le marché foncier, en particulier dans les régions écologiquement très sensibles de la zone alpine.

L'acceptation de l'initiative sur les résidences secondaires et l'ordonnance correspondante adoptée dans la foulée à l'échelon fédéral⁵ a ouvert de nombreuses opportunités à l'hôtellerie sur le plan écologique et économique. Il est encore trop tôt pour évaluer dans quelle mesure l'hôtellerie a su en tirer parti.

Ecomobilité: un thème ambigu dans l'hôtellerie

La mobilité est la condition **sine qua non** de toute activité touristique. Le séjour à l'hôtel implique par la force des choses des transports, que ce soit au départ et à l'arrivée des hôtes ou **lors des excursions en cours de séjour, sans compter que les** collaborateurs, de même que les

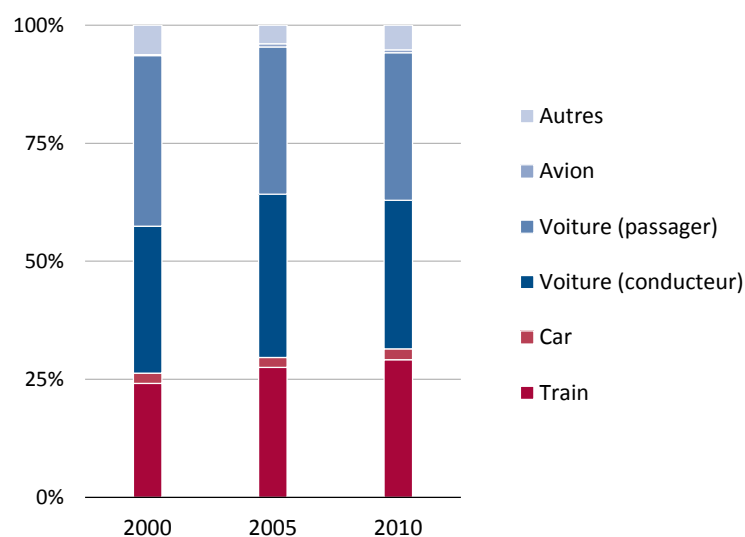
⁴ Le nombre de nuitées dans la parahôtellerie n'est plus recensé depuis 2003.

⁵ Le Conseil fédéral a adopté le 22 août 2012 l'ordonnance sur les résidences secondaires. Celle-ci a été remplacée le 1^{er} janvier 2015 par la loi fédérale sur les résidences secondaires votée par le Parlement avec l'article constitutionnel (art. 75b Cst.).

fournisseurs, sont eux aussi amenés à se déplacer. **Plus de 90% des émissions** de gaz à effet de serre dans le monde sont dus aux transports. L'environnement n'est pas le seul gagnant d'une mobilité respectueuse des principes du développement durable. En effet, la préservation des paysages et l'efficacité des transports publics dans les régions touristiques concourent aussi à une meilleure qualité de vie dans la destination, ce qui est hautement apprécié par les touristes. Les déplacements en car et en bus sont aussi moins polluants que les déplacements individuels en voiture ou les déplacements en avion.

Pour les **voyages avec nuitées en Suisse**, on observe pour la période de 2000 à 2010 une légère tendance à un recours accru aux transports publics et plus d'arrivées en car, comme il ressort des données de l'Office fédéral de la statistique (graphique 5). Pour l'heure, nous ne disposons pas de données plus récentes.

Graphique 5: choix du mode de transport pour les voyages avec nuitées en Suisse



Graphique INFRAS.

Source: OFS 2002, 2007, 2012, microrecensement mobilité et transports.

En 2010, on dénombrait en Suisse 6,6 millions de déplacements avec nuitées et destination en Suisse (OFS 2012c, statistique du tourisme 2011). Dans la grande majorité des cas (88%), il s'agissait de déplacements à des fins privées, le reste concernait des voyages d'affaires (OFS/ARE 2012). Quand bien même l'hôtellerie n'est qu'un prestataire touristique parmi d'autres et n'a guère de prise sur le mode de transport choisi par ses clients pour se rendre dans la destination, ces voyages constituent des éléments déterminants.

Les déplacements en véhicule privé ont légèrement reculé entre 2000 et 2010 au profit du rail. Comme les transports publics tiennent une place nettement plus faible dans les transports

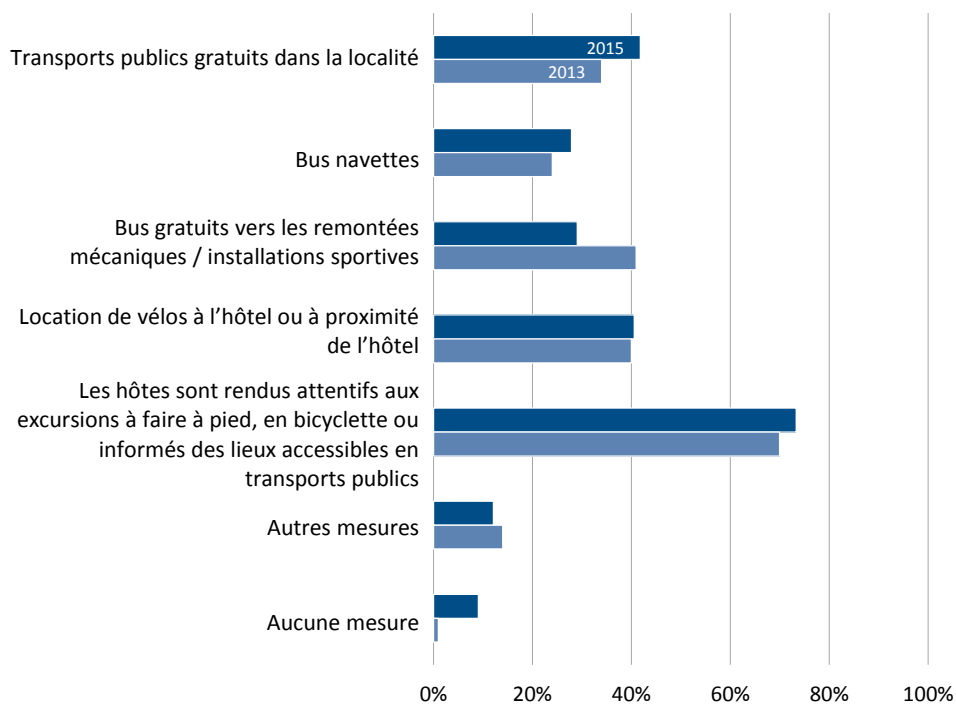
de loisirs (20% env.) que dans les voyages avec nuitées en Suisse (OFS 2013a), cette évolution mérite d'être relevée.

Le choix du moyen de transport dépend en premier lieu de sa disponibilité (Solèr et al. 2014). L'enquête réalisée auprès des hôteliers à l'occasion du premier monitoring montre aussi que l'emplacement de l'hôtel et sa desserte par les transports publics sont déterminants dans le choix du mode de transport.

Une fois leurs clients sur place, les hôteliers disposent d'une marge d'action plus large pour favoriser l'écomobilité.

Nombreux sont les hôteliers qui proposent des formules intéressantes pour les transports locaux, des vélos en location à l'hôtel, des transports publics gratuits et des bus navette (graphique 6). Entre 2013 et 2015, on n'observe aucune modification notable dans ce domaine.

Graphique 6: quels moyens de transport écologiques proposez-vous à vos clients pendant leur séjour?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 165. Source: enquête INFRAS/hotelleriesuisse 2013 et 2015.

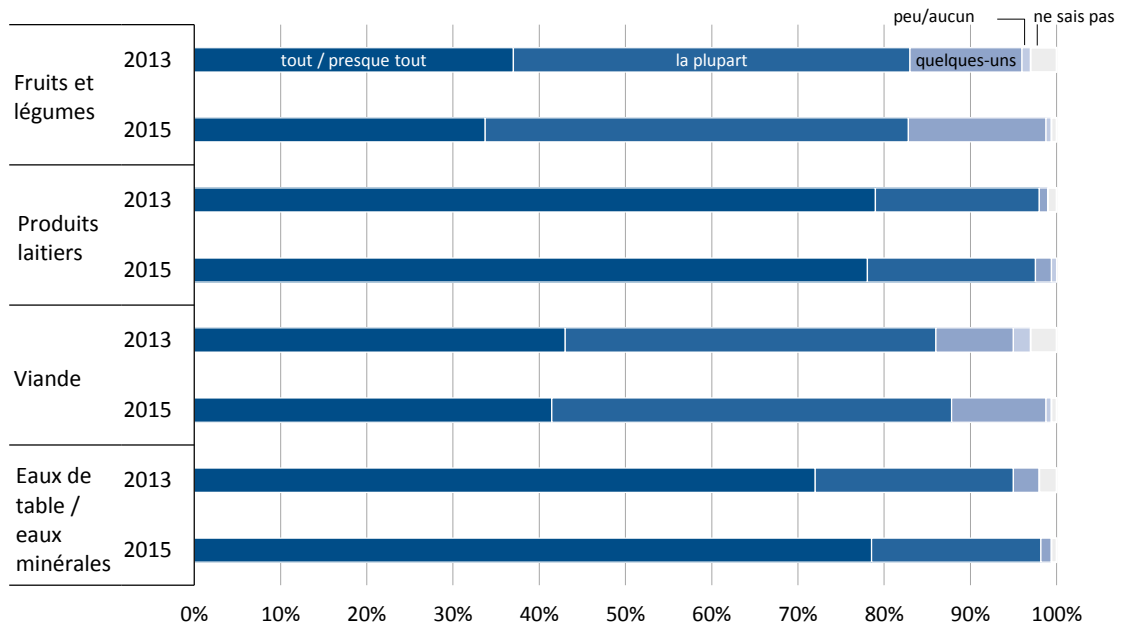
Achats durables: un formidable levier pour des avancées écologiques

Pour offrir ses prestations, l'hôtellerie doit préalablement se fournir en biens et en prestations multiples: denrées alimentaires, équipements et appareils, électricité et autres biens de consommation courante. L'électricité, le chauffage et les denrées alimentaires achetées pour les besoins des prestations de restauration concentrent dans l'exploitation environ 90% des émissions de gaz à effet de serre (AJS 2013). La production des produits acquis par les établissements a elle aussi un impact sur l'environnement, au niveau notamment de la consommation d'eau et de l'utilisation du sol pour la production agricole.

En incluant des considérations du développement durable dans ses décisions d'achats, l'hôtellerie peut contribuer grandement à réduire les atteintes à l'environnement. Les achats durables prennent aussi en compte les conséquences sociales liées à la production et au transport des produits et des services et peuvent agir à ce niveau en privilégiant par exemple des labels du commerce équitable.

S'il est difficile de quantifier les effets des achats au niveau d'un établissement en particulier, les hôteliers peuvent néanmoins agir à différents niveaux. Il est ressorti de l'enquête réalisée à l'occasion du premier monitoring que bien des hôteliers sont soucieux de privilégier des solutions durables. Les résultats de l'enquête 2015 confirment les résultats du premier monitoring. La plupart des hôtels s'approvisionnent en denrées de production suisse (graphique 7), ils misent un peu moins souvent sur les produits régionaux (graphique 8). Du fait de transports plus courts, les atteintes à l'environnement sont moindres, sans compter que les achats de proximité renforcent la création de valeur ajoutée locale.

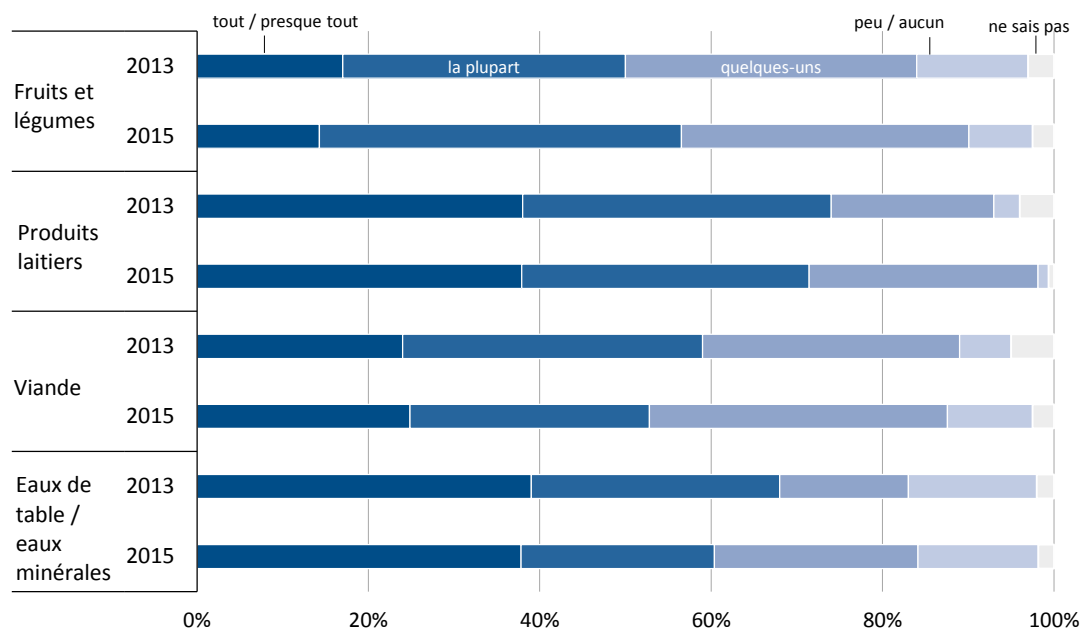
Graphique 7: dans quelle proportion les produits alimentaires suivants sont-ils d'origine suisse?



Graphique INFRAS.

Denrées alimentaires d'origine suisse. N'apparaît pas ici la catégorie de réponses «ne sais pas». Nombre de réponses 2013: fruits et légumes: 230; produits laitiers: 231; viande: 230; eaux de table et eaux minérales: 233. Nombre de réponses 2015: fruits et légumes: 163; produits laitiers: 164; viande: 164; eaux de table et eaux minérales: 164.
Source: enquête INFRAS/hotelleriesuisse 2013 et 2015.

Ce sont surtout les produits laitiers achetés qui proviennent de Suisse ou de la région, tandis que la part de la production régionale est moindre pour la viande et pour les fruits et légumes (en raison de la production saisonnière notamment). Par rapport au premier monitoring, la part des produits suisses ou régionaux n'a guère changé.

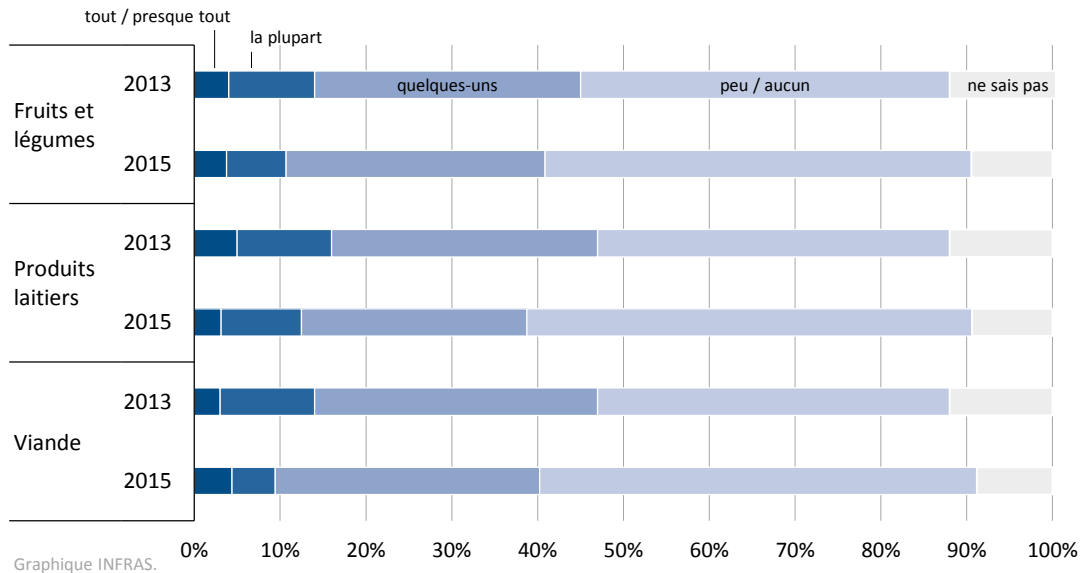
Graphique 8: dans quelle proportion les produits alimentaires suivants proviennent-ils de la région?

Graphique INFRAS.

Denrées alimentaires d'origine suisse. N'apparaît pas ici la catégorie de réponses «ne sais pas». Nombre de réponses 2013: fruits et légumes: 231; produits laitiers: 231; viande: 230; eaux de table et eaux minérales: 233. Nombre de réponses 2015: fruits et légumes: 1613; produits laitiers: 161; viande: 164; eaux de table et eaux minérales: 164. Source: enquête INFRAS/hotelleriesuisse 2013 et 2015.

Dans toute la Suisse, les consommateurs et consommatrices développent une conscience toujours plus aiguë de l'impact écologique et social lié à la production de denrées alimentaires, si bien que les ventes de denrées issues de la production ou transformation biologique ont connu un formidable essor en Suisse pour atteindre en 2014 une part de marché de 7,1% (Bio Suisse 2014). Quelque 15% des hôteliers interrogés dans l'enquête ont indiqué proposer presque toujours ou le plus souvent à leurs clients de la viande, des produits laitiers ou des fruits et légumes au label bio (graphique 9).

Graphique 9: quelle est part des denrées alimentaires que vous achetez portent le label bio certifié?

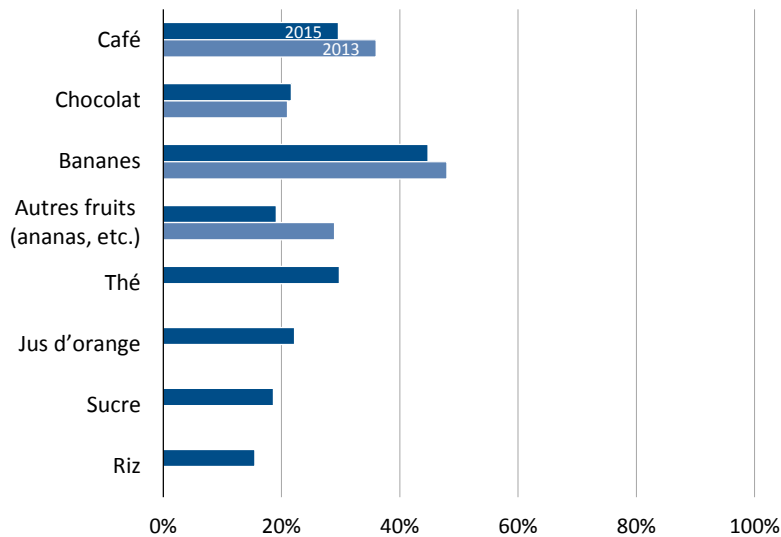


Denrées alimentaires au label bio. Les labels bio comprennent Le Bourgeon, le label bio UE, ainsi que des labels équivalents, tels que Kag-Freiland, etc. Nombre de réponses 2013: fruits et légumes: 230; viande: 231; produits laitiers: 230. Nombre de réponses 2015: fruits et légumes: 160; viande: 160; produits laitiers: 161.
Source: enquête INFRAS/hotelleriesuisse 2013 et 2015.

La **proportion de produits fair trade** sélectionnés se situe chez les hôteliers interrogés entre 16% et 45% (graphique 10). Par rapport à la première enquête, la part de produits du commerce équitable n'a guère varié pour le café, les bananes et le chocolat, le seul recul étant enregistré dans la catégorie «autres fruits».

Si l'on compare les résultats de l'enquête avec la part de marché du commerce équitable dans l'ensemble du commerce de détail, on s'aperçoit que les hôteliers proposent plus souvent des produits fair trade que la proportion qu'ils représentent dans le commerce de détail, à l'exception des bananes, que les hôteliers n'achètent que pour 45% au label correspondant, alors que les bananes fair trade représentent en Suisse 53% des ventes de bananes (Swiss Fair Trade 2015).

Graphique 10: parmi ces produits, lesquels proposez-vous au label du commerce équitable?



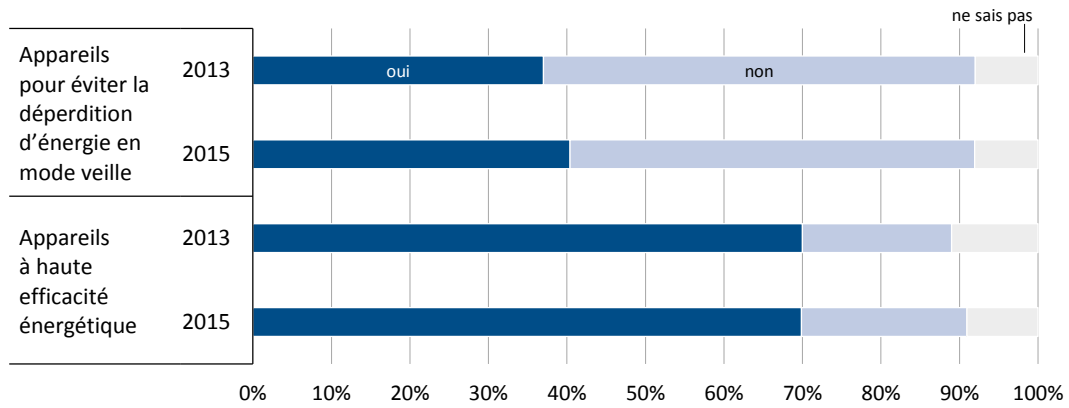
Graphique INFRAS.

Offre de produits du commerce équitable. Nombre de réponses 2013: bananes: 223; café: 226; chocolat: 224; possibilité de réponses multiples. Nombre de réponses 2015: café: 162; chocolat: 157; bananes: 163; autres fruits: 162; thé: 161; jus d'orange: 162; sucre: 161; riz: 155. Source: enquête INFRAS/hotellerieuisse 2013 et 2015. La part des produits fair trade dans l'achat de thé, de jus d'orange, de sucre et de riz n'a pas été recensée lors de l'enquête 2013.

La dimension écologique joue aussi un rôle important dans le domaine des produits non alimentaires. Les appareils à faible consommation d'électricité tels que les téléviseurs ou les réfrigérateurs à haute efficacité énergétique, ainsi que appareils destinés à minimiser la déperdition d'énergie en mode de veille (interrupteurs automatiques ou prises anti-veille) réduisent non seulement la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, ils sont aussi sources d'économies. Certes un peu plus chers à l'achat, ils ont des effets bienvenus sur la facture d'électricité.

L'enquête de 2015 confirme que les hôteliers sont proportionnellement nombreux à utiliser des **appareils à haute efficacité énergétique**. Alors que beaucoup d'hôtels se sont équipés des appareils à haute efficacité énergétique, ils ne sont que 40% à disposer d'appareils agissant sur la consommation **de courant en mode de veille** (graphique 11). Sachant que chaque chambre est équipée de plusieurs appareils (téléviseurs et lecteurs DVD essentiellement), le potentiel d'économies est ici considérable.

Graphique 11: utilisez-vous des appareils pour réduire la consommation d'énergie?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 162. Source: enquête INFRAS/hotelleriesuisse 2013 et 2015.

2. Economie

Les résultats en bref

Les fluctuations conjoncturelles et la dure réalité économique pèsent sur les ratios d'entreprise. Les périodes de stagnation et de régression économique alternent depuis 2008, ponctuées de phases de légère embellie. L'hôtellerie poursuit sa mue structurelle.

Les indicateurs économiques dessinent un tableau disparate. Les fluctuations conjoncturelles mondiales et la vigueur du franc ont lourdement grevé le tourisme et l'hôtellerie. Le taux d'occupation, la valeur ajoutée et les bénéfices témoignent donc de la morosité ambiante. L'abandon du taux plancher par la Banque nationale suisse en janvier 2015 ne se reflète pas encore dans les indicateurs, mais ne manquera sans doute pas de se répercuter bientôt sensiblement sur ces chiffres-clés.

Les ajustements structurels poursuivent leur cours, comme le montrent la taille plus importante des établissements, la meilleure productivité du travail et la hausse des investissements de construction.

Depuis le premier monitoring du développement durable réalisé en 2013, on observe de légères améliorations du côté de certains indicateurs économiques importants, notamment du côté du taux net d'occupation des lits, du nombre de nuitées et de la productivité. Mais ces progressions ne suffisent pas à renverser la tendance à long terme.

Le tableau 2 présente l'évolution de différents indicateurs économiques.














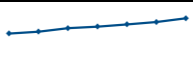




Domaine économie	Evolution depuis 2008	Historique des données de 2008 à 2013
Rendement		
Taux net d'occupation des lits		
Valeur ajoutée brute dans l'hébergement		
Productivité du travail dans l'hébergement		
Bénéfice d'exploitation brut (GOP)		
Emplois		
Nombre d'actifs en équivalents plein temps dans l'hébergement		
Taux de chômage dans l'hébergement		
Mutation structurelle		
Nombre moyen de lits par établissements		
Nombre de nouvelles inscriptions et de radiations dans l'hôtellerie		
Investissements		
Dépenses de construction réelles hôtels et restaurants		

Tableau 2: évolution des indicateurs économiques et des données vers le développement durable. L'évolution depuis 2008 est représentée par des symboles météorologiques. ☀️ soleil: tendance positive. ☁️ soleil avec nuage: tendance stable ou légèrement positive. ☁️ nuage: tendance légèrement négative. 🌧️ nuage de pluie: tendance négative.

Les enjeux économiques

L'hôtellerie suisse est appelée à relever de nombreux défis exogènes et endogènes. En tant que branche orientée vers l'exportation, l'hôtellerie est très sensible aux variations des cours de change et aux fluctuations conjoncturelles dans le monde. Depuis le 15 janvier 2015, l'abandon du taux plancher du franc suisse face à l'euro est source d'insécurité. L'envolée du franc affaiblit la compétitivité prix et place l'industrie suisse du tourisme devant de nouvelles difficultés (hotellerieuisse 2015a). En revanche, la mondialisation du tourisme et l'excellence des produits suisses ouvrent de nouvelles opportunités.

Les difficultés de l'hôtellerie ne tiennent pas exclusivement à des facteurs extérieurs. La branche, en effet, se caractérise par des structures à petite échelle avec beaucoup de petits établissements et des structures de coûts en partie peu efficaces. En maints endroits, le faible degré de rentabilité a retardé les investissements nécessaires. Au surplus, les structures de destination fragmentées entravent la commercialisation et, partant, le positionnement dans la concurrence internationale (BAKBASEL 2010).

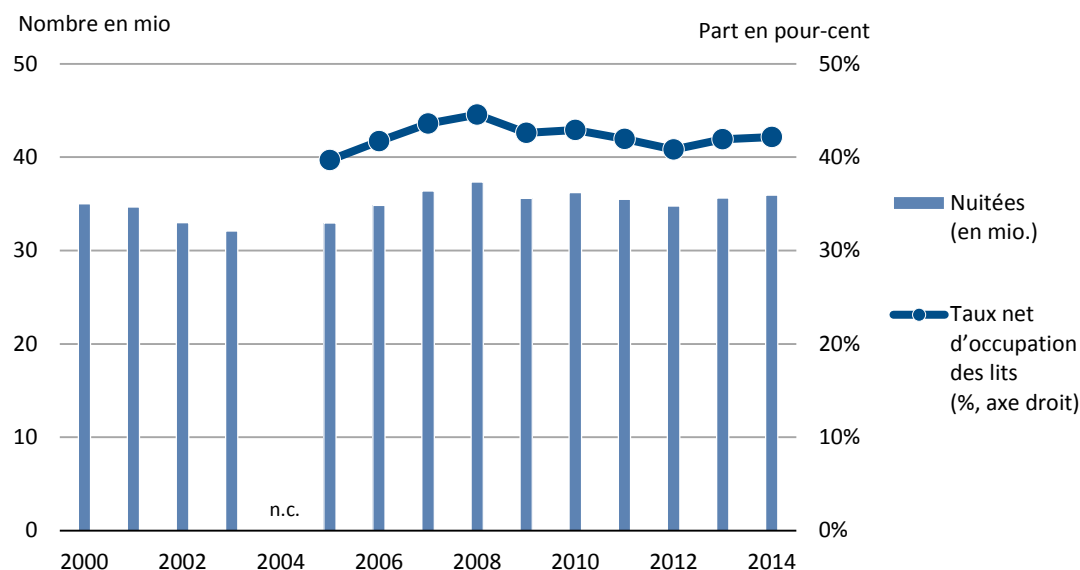
Des structures de coûts efficaces, une meilleure productivité et une logique de qualité renforcée s'imposent pour venir à bout de ces difficultés. L'hôtellerie est appelée à activer les changements structurels, à mieux développer les nouveaux marchés et les niches tout en préservant son rôle d'employeur de poids dans les régions périphériques.

La morosité économique pèse sur la rentabilité

Le taux d'occupation, la rentabilité et la valeur ajoutée constituent des indicateurs essentiels de développement économique. Malgré une légère reprise entre 2012 et 2014, les chiffres-clés traduisent la situation difficile que connaît l'hôtellerie aujourd'hui et qui devrait s'aggraver encore à l'avenir.

Le **nombre de nuitées** de même que le **taux net d'occupation des lits** sont à peu de choses près identiques dans une analyse longitudinale depuis 2000 et marquent un léger recul depuis 2008 (graphique 12).

Graphique 12: nuitées et taux net d'occupation des lits dans l'hôtellerie



Graphique INFRAS.

Evolution des nuitées et du taux d'occupation des lits net, laquelle correspond au nombre de nuitées divisé par la capacité en lits totale de la période considérée (en pour-cent). La capacité nette de lits correspond au nombre de lits disponibles dans l'établissement dans le mois de l'enquête multiplié par le nombre de jours d'exploitation de l'établissement dans le même mois. Source: OFS 2013c, statistique de l'hébergement HESTA.

Les régions de montagne totalisent 44% des nuitées, mais sont aussi celles qui affichent les plus fortes fluctuations et les grandes pertes. Les grandes villes, qui concentrent 28% des nuitées, ont enregistré un bond de près de 58% depuis 1994 et n'ont guère enregistré de recul (hotelleriesuisse 2015a).

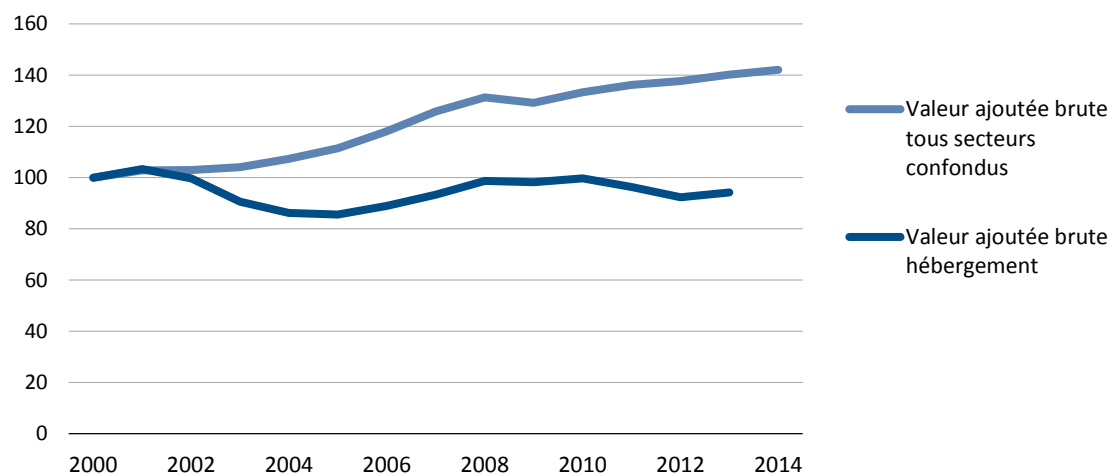
Après deux années de légère reprise, on prévoit à nouveau une baisse modérée des nuitées pour 2015. Pour 2016, les prévisions annoncent une légère hausse des nuitées inférieure à 1% (SECO 2015b).

Le **taux moyen net d'occupation moyen des lits**⁶ dans le secteur de l'hébergement atteignait 42% environ en 2014, soit une valeur supérieure de 2,5 points de pourcentage par rapport à 2005 (graphique 12). Entre 2008 et 2012, le taux d'occupation s'est inscrit à la baisse, sous l'effet surtout du recul des nuitées, mais aussi en raison d'une légère progression des capacités en lits. Depuis 2012, on observe globalement une légère hausse des capacités en lits qui est allée de pair avec l'augmentation des nuitées. Alors que les villes, grandes et petites, ont un peu récupéré de la chute de 2009, le taux d'occupation est reparti à la baisse entre 2010 et 2012 dans les régions alpines (hotelleriesuisse 2015a).

La valeur ajoutée et la productivité du travail sont des indicateurs importants de la performance d'une branche. La **valeur ajoutée brute de l'hébergement n'a pas évolué entre 2000 et 2012, alors que celle de l'économie globale a progressé de 42% entre 2000 et 2014** (graphique 13).

Graphique 13: valeur ajoutée brute hébergement et économie globale

Indice 2000 = 100



Graphique INFRAS

Evolution de la valeur ajoutée brute dans l'hébergement et dans tous les secteurs économiques (indice 2000 = 100).

Source des données: OFS 2013d, comptes nationaux, compte de production par branches.

⁶ Taux net d'occupation des lits: nombre de nuitées divisé par la capacité totale nette de lits de la période considérée, exprimé en pour-cent.

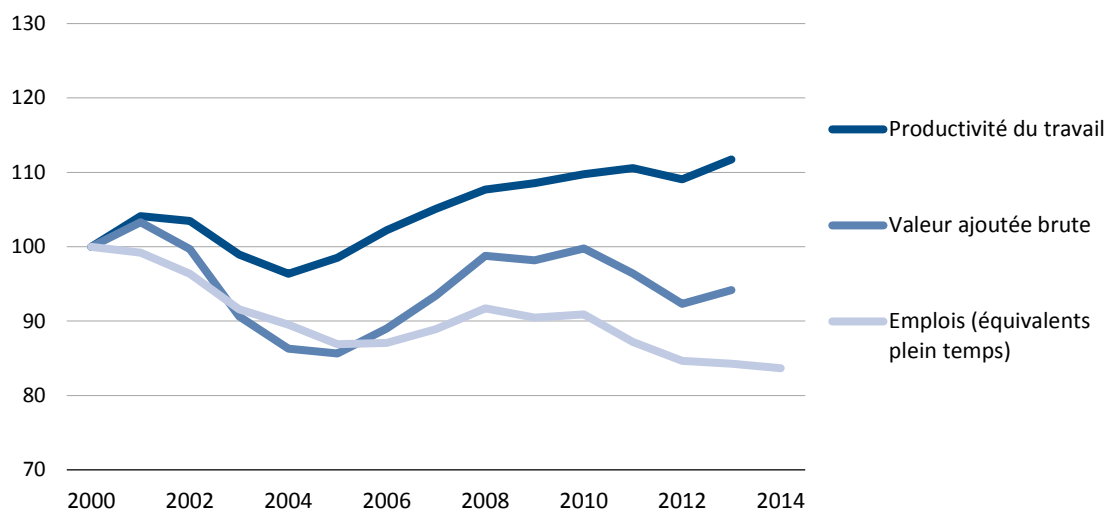
Plusieurs facteurs sont à l'origine de la faible performance de l'hébergement. La valeur ajoutée brute a brutalement chuté en 2001 sous l'effet conjugué du ralentissement de l'économie mondiale, de l'appréciation du franc suisse, des attentats du 11 septembre et de l'épidémie du SRAS et il faudra attendre 2004 pour que l'hébergement reprenne véritablement son souffle. Les chiffres ont stagné entre 2008 et 2012, en raison surtout de la récession mondiale et de l'envolée du franc suisse (hotelleriesuisse 2012, hotelleriesuisse 2015a). A cela s'ajoutent les déficits structurels, et plus particulièrement le faible niveau de rentabilité. L'abandon du taux plancher face à l'euro au début 2015 exerce une nouvelle pression sur la compétitivité-prix et place l'industrie de l'hébergement devant de nouvelles difficultés à l'avenir. Mais les signes positifs sont aussi au rendez-vous. Les produits plus élevés par nuitée dans les deux dernières années indiquent que l'érosion continue des prix amorcée en 2008 en Suisse a été endiguée (hotelleriesuisse 2015a). Cela pourrait tenir au fait que les hôtes très sensibles aux prix en provenance des principaux marchés européens de naguère – Allemagne, Grande-Bretagne, France, Italie et Pays-Bas – sont partis vers d'autres destinations. En revanche, la demande des touristes des marchés extraeuropéens tels que la Chine, l'Inde, les Etats du Golfe, la Russie et les Etats-Unis ont progressé (hotelleriesuisse 2015a). Ajoutons encore que les Suisses ont été plus nombreux en 2014 qu'en à 2008 à passer leurs vacances en Suisse (hotelleriesuisse 2015a).

Entre 2009 et 2014, le **bénéfice d'exploitation brut** a également reculé dans 160 établissements sélectionnés (groupes EXPER hotelleriesuisse) (hotelleriesuisse 2015a, hotelleriesuisse, Annuaire de l'hôtellerie suisse, éditions 2009–2015). Le bénéfice d'exploitation brut (gross operating profit, GOP) prend en compte le salaire de l'entrepreneur et l'entretien et c'est à cette aune que l'on mesure véritablement la performance d'un établissement en matière de gestion d'entreprise et de rendement opérationnel.

En Suisse comme dans la plupart des pays, la **productivité du travail** de l'hôtellerie demeure nettement en dessous de celle de l'économie du pays. Ce fait tient entre autres à ce que la prestation est fournie directement au client et qu'il est impossible de rationaliser le travail comme c'est le cas dans d'autres branches (BAKBASEL 2010). Le graphique 14 présente l'évolution de la productivité du travail, de la valeur ajoutée brute et de l'emploi dans le secteur de l'hébergement.

Graphique 14: productivité, valeur ajoutée et emplois dans le secteur de l'hébergement

Indice 2000 =100



Graphique INFRAS.

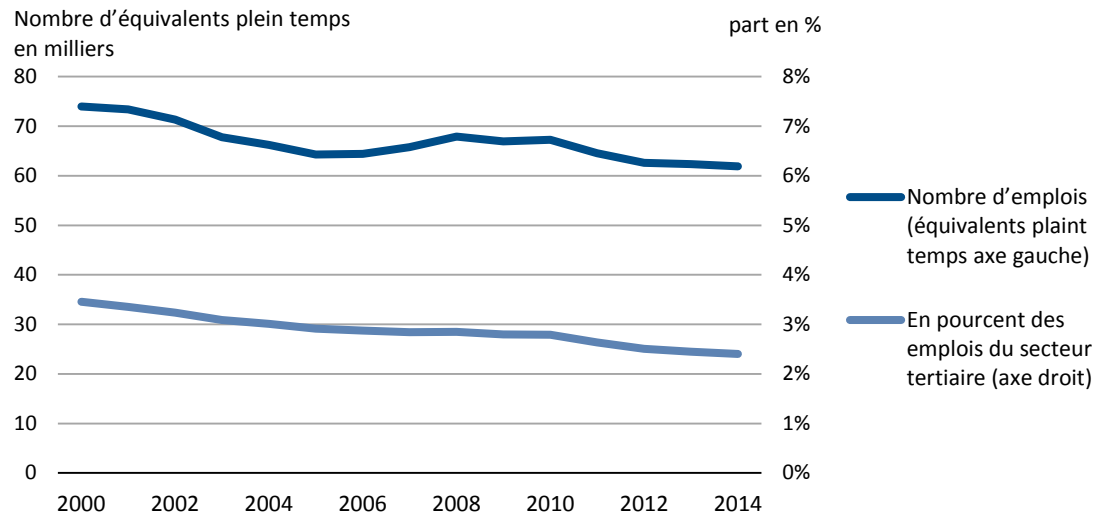
Productivité, valeur ajoutée et emploi dans l'hébergement: évolution indexée. Sources de données: OFS 2015a, statistique de l'emploi STATEM et OFS 2013d, comptes nationaux, compte de production.

Après avoir atteint un creux en 2004, la productivité du travail est légèrement repartie à la hausse, du fait que la valeur ajoutée brute a continué d'augmenter parallèlement à une baisse du nombre d'actifs dans la branche.

L'emploi en léger recul

L'hôtellerie est une branche à forte intensité de main-d'œuvre. En 2014, la branche comptait au total en Suisse 70 700 collaborateurs, ce qui correspond à 2,2% des personnes actives dans le secteur tertiaire (hotelleriesuisse 2015a). Outre ses énormes effets sur l'emploi, l'hôtellerie est un important pourvoyeur d'emplois dans les régions périphériques défavorisées et pour les personnes à faible niveau de formation. Depuis l'an 2000, l'emploi a régressé en continu dans le secteur de l'hébergement et par conséquent aussi dans l'hôtellerie (graphique 15).

Graphique 15: emplois dans le secteur de l'hébergement par rapport à l'emploi dans l'ensemble du secteur du tertiaire



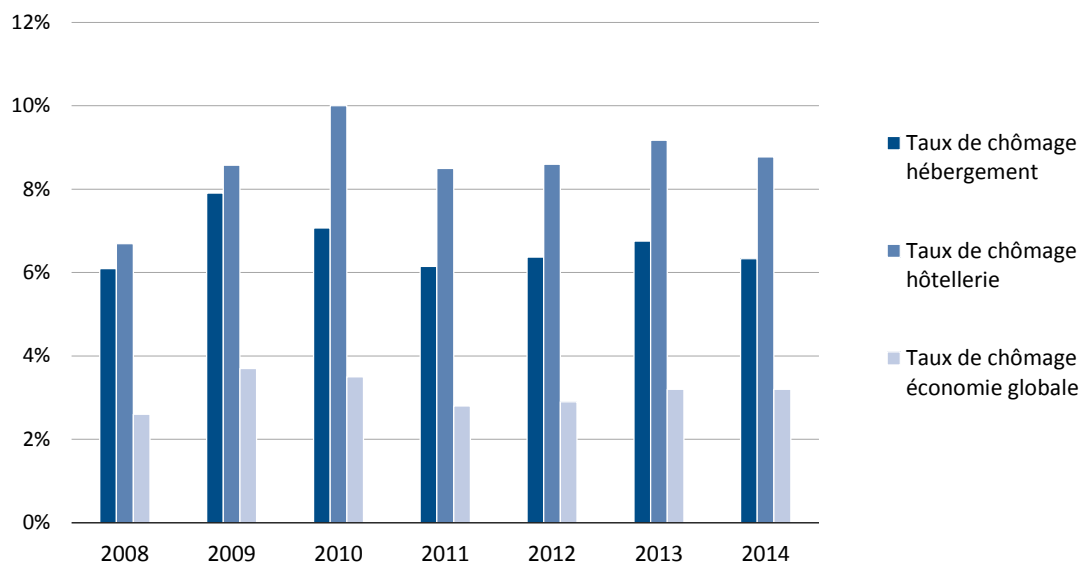
Graphique INFRAS.

Emplois en équivalents plein temps et en pour-cent des emplois dans le secteur tertiaire.
Source: OFS 2015a: statistique de l'emploi STATEM.

Alors que l'on dénombrait 74 000 équivalents plein temps⁷ en l'an 2000, l'effectif des salariés a chuté dans ce secteur à 62 000 équivalents plein temps en 2014. Le poids économique de l'hébergement s'est donc affaibli sous l'effet, d'une part, des restructurations entreprises dans l'hôtellerie pour répondre au ralentissement de la demande touristique et, d'autre part, des gains de productivité et de la réduction des coûts réalisés (La Vie économique 2007).

Le **taux de chômage dans l'hébergement** s'est établi à 6,3% en 2014, soit au niveau de 2008 (6,1%) (graphique 16).

⁷ Le nombre d'emplois équivalents plein temps se définit comme le nombre total d'heures travaillées divisé par la moyenne annuelle des heures travaillées dans les emplois à plein temps.

Graphique 16: taux de chômage dans l'hébergement et dans l'économie globale

Graphique INFRAS.

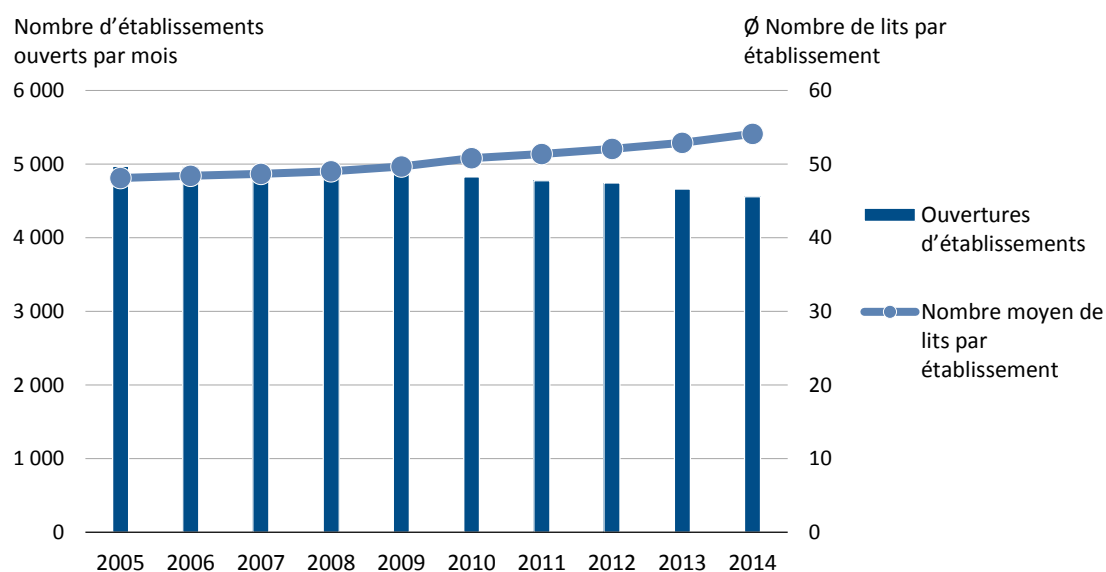
Taux de chômage dans l'hébergement et dans l'ensemble des secteurs économiques suisses. En pour-cent des personnes actives. Source des données: hôtellerie; SECO 2015a, taux NOGA (LAMDA Helpdesk). Ensemble des secteurs économiques: SECO 2015a: La situation sur le marché du travail.

Les taux de chômage, on le voit, ont suivi dans l'hôtellerie un courbe similaire à celle de l'ensemble des secteurs économiques en Suisse, quand bien même à un niveau nettement supérieur. Pour l'ensemble de la Suisse, le taux de chômage s'établissait à 3,2% seulement en 2014. Les difficultés économiques qu'ont connues l'hébergement et la restauration dans les dernières années se reflètent dans les chiffres du chômage.

Poursuite des mutations structurelles

L'hôtellerie est soumise depuis les années 90 à des changements structurels d'envergure. Le nombre d'hôtels et d'établissements de cure a chuté depuis 1992 de 21% pour s'établir en 2014 à 5129 unités. Parallèlement, on observe une tendance continue vers des établissements de plus grande taille (hotelleriesuisse2015a).

Graphique 17: ouvertures d'établissement et nombre moyen de lits



Graphique INFRAS.

Nombre d'établissements d'hébergement ouverts par mois et nombre moyen de lits par établissement.
Source: OFS 2015b, statistique de l'hébergement HESTA.

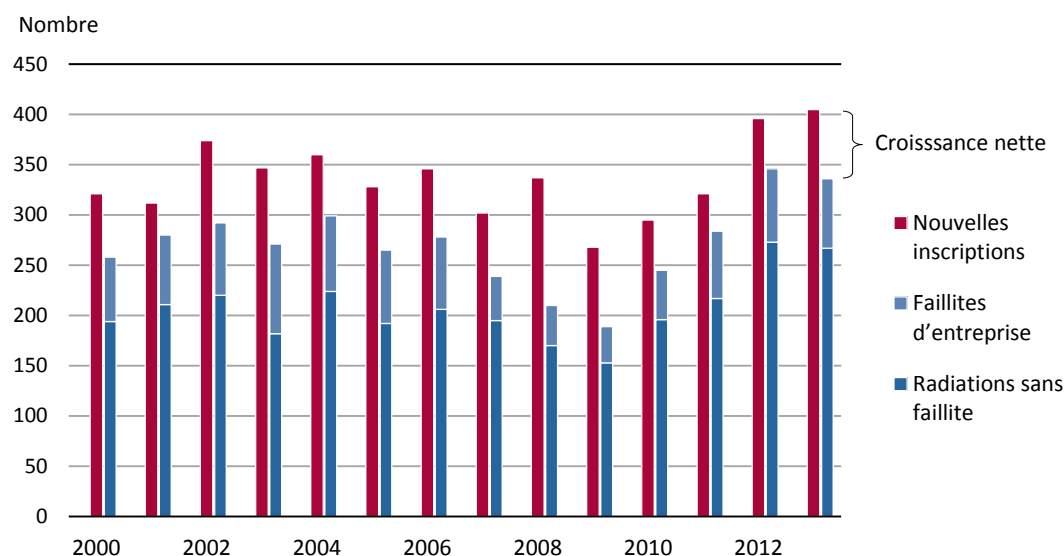
Les régions alpines et rurales ainsi que les petites villes accusent les plus fortes baisses en nombre d'établissements, tandis que les grandes villes ont réussi à étendre leur offre (hotelleriesuisse 2015a).

Depuis le milieu des années 90, la tendance va clairement en direction d'établissements hôteliers ou de cure de plus grande taille (hotelleriesuisse 2015a). En 2014, les hôtels disposaient en moyenne de 44 lits, contre 48 lits en 2005 (OFS 2015b). Ce sont les grandes villes qui affichent les valeurs moyennes les plus élevées avec 114 lits environ, alors que cette **moyenne est** nettement plus faible dans les régions rurales et alpines (hotelleriesuisse 2015a). Vu les difficultés que pose l'exploitation rentable de petits établissements, la tendance vers un plus grand nombre de lits est fort bienvenue. Les petits hôtels rapportent nettement moins par nuitée et affichent bien souvent de faibles taux d'occupation. Faute d'une rentabilité suffisante, ces hôtels n'engagent généralement pas les investissements de remplacement qui s'imposent à

long terme et peinent à innover (Conseil fédéral 2013, voir paragraphe «Hausse des investissements dans la construction»).

Le **nombre de nouvelles inscriptions et de radiations** est également un indicateur de l'état d'avancement de la mue structurelle (graphique 18 Graphique 18).

Graphique 18: nouvelles inscriptions et radiations d'établissements hôteliers



Graphique INFRAS.

Nouvelles inscriptions, radiations et faillites d'entreprise, croissance nette des établissements d'hébergement. Source: Schweizerischer Verband Creditreform SVC.

Malgré les difficultés structurelles, on dénombre sur la période considérée plus d'ouvertures que de faillites d'entreprises et de radiations. Quand bien même une partie des nouvelles inscriptions ne correspond pas à un accroissement du nombre d'établissements mais plutôt à des restructurations, par exemple à la scission de parties de l'établissement en société autonome, cette évolution peut tenir lieu de baromètre de la dynamique en cours dans ce domaine (SVC 2016). La croissance nette avait quelque peu ralenti entre 2008 et 2011 pour repartir légèrement à la hausse en 2012. Le nombre de nouvelles inscriptions et de radiations reste globalement parlant inférieur à la moyenne de toutes les branches (BAKBASEL 2010). En tout état de cause il est difficile, en l'absence de données, de tirer des conclusions données pour 2014.

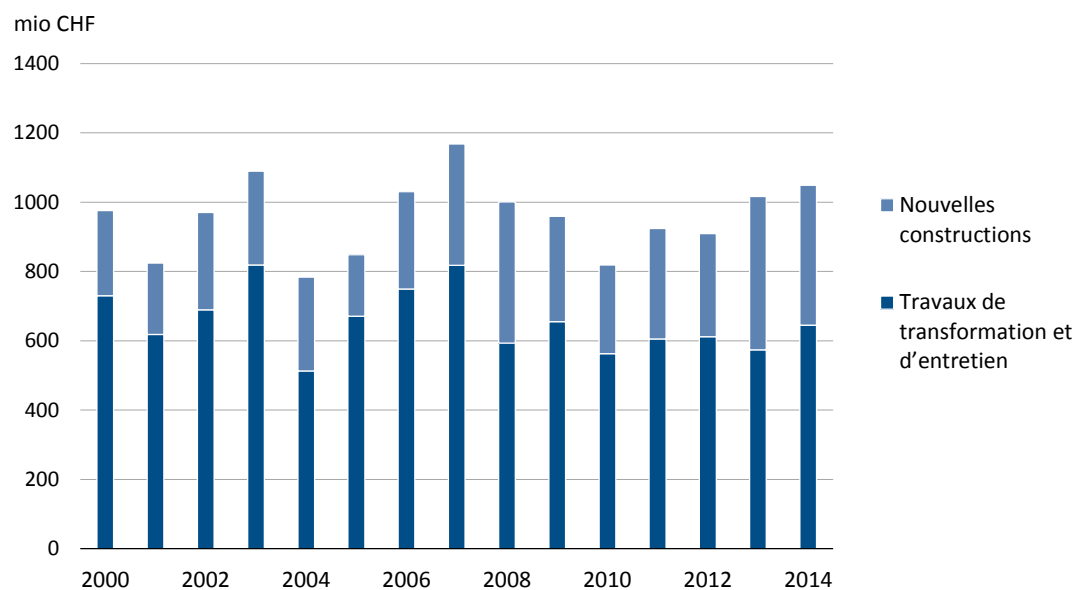
L'hôtellerie reste appelée à anticiper l'évolution de la demande et à adapter la structure de la branche en fonction des besoins du marché. On estime qu'il faut aujourd'hui continuer de construire des hôtels de luxe ou haut de gamme (généralement plus grands) dans les destinations, car ceux-ci y exercent une fonction de locomotive et atteignent en principe de meilleurs

ratios financiers que la moyenne des hôtels. Quant aux petits établissements, ils ont tout intérêt à multiplier les coopérations propres à exercer un effet positif sur la rentabilité (La Vie économique 2013).

Hausse des investissements dans la construction

Les investissements de construction et de rénovation sont indispensables pour préserver et améliorer en continu la qualité des prestations. La pérennité des établissements hôteliers passe nécessairement par des investissements réguliers. Les dépenses de construction réelles dans l'hôtellerie suisse affichent une évolution très volatile, en raison du poids énorme qui revient aux grands projets dans l'évolution des investissements de construction (BAKBASEL 2012, hotelleriesuisse 2015a).

Graphique 19: dépenses de construction réelles des hôtels et restaurants



Graphique INFRAS.

Source: BAKBASEL 2014. Les données pour 2014 sont des prévisions.

A partir de l'an 2000, les dépenses de construction des hôtels et restaurants ont oscillé entre 800 millions et un peu moins de 1,2 milliard de francs. On a pu observer un mouvement à la hausse à partir de 2010. Environ deux tiers des dépenses concernent des transformations et des travaux d'entretien. Les prévisions touristiques tablent pour les prochaines années sur une forte demande étrangère, ce qui devrait augmenter la disposition des entreprises à investir (SECO 2013b).

En raison de la diminution du volume de construction autorisé en 2014, il faut s'attendre à une baisse de l'activité de construction en 2015 et 2016 (hotelleriesuisse 2015a). A moyen terme (2016–2020), le volume des investissements de construction devrait se stabiliser dans la branche autour de 1,1 milliard de francs par an (BAKBASEL 2014, hotelleriesuisse 2015a).

3. Société

Les résultats en bref

L'hôtellerie évolue dans un champ de besoins sociaux antagonistes, puisqu'elle doit à la fois offrir aux clients une diversité de produits à la portée de leur bourse et assurer aux collaborateurs des conditions de travail équitables et des possibilités de formation. On en attend aussi une contribution au développement culturel de la région.

Les développements en cours sur le plan sociétal présentent un tableau très contrasté. Les conditions de travail du personnel portent l'empreinte du difficile climat économique. On note néanmoins de timides avancées sur le plan des salaires, des activités de formation continue. La dimension sociale affiche des développements fort disparates. Le difficile climat économique laisse peu de latitude pour des améliorations, l'hôtellerie a réussi à maintenir ses conditions de travail depuis 2008. On note de légères améliorations du côté des salaires, mais la charge de travail a augmenté comme le montrent par exemple les indicateurs de la santé, et plus particulièrement les chiffres concernant les accidents professionnels. S'agissant notamment du niveau de compétences selon le sexe, il reste difficile de discerner des tendances évidentes faute de données disponibles.

Pour ce qui est des relations avec les hôtes et de l'ancrage régional, on ne distingue pas de nette évolution à partir des données disponibles. Pour bien des aspects essentiels, notamment la satisfaction des clients, l'apport culturel de l'hôtellerie ou encore la collaboration avec d'autres prestataires touristiques de la région, on ne dispose pas de données à un niveau supérieur. Les données utilisées ici doivent donc se comprendre comme des informations sélectives, représentatives d'une infime partie du tableau global seulement.

Depuis le premier monitoring réalisé il y a deux ans, les tendances observées dans le domaine social se sont poursuivies, voire accentuées comme c'est le cas pour les nouveaux contrats d'apprentissage et le niveau de formation.

Le tableau 3 présente un aperçu de l'évolution des indicateurs sociétaux.






















Domaine société	Evolution depuis 2008	Historique des données de 2008 à 2013
Formation		
Personnes actives selon le niveau de formation		
Nouveaux contrats d'apprentissage conclus dans l'hôtellerie		
Conditions de travail		
Valeur moyenne des salaires minimaux des niveaux Ia, IIIa et IV selon la Convention collective nationale de travail (CCNT)		
Salaires mensuels bruts moyens dans l'hébergement		
Taux d'heures supplémentaires hôtellerie		
Santé		
Accidents professionnels par an dans l'hébergement		
Taux d'absences dans l'hôtellerie		
Diversité / égalité des chances		
Ecart entre salaires masculins et féminins dans l'hébergement		
Hôtels avec spécialisation		En légère hausse

Tableau 3: évolution des indicateurs sociaux vers le développement durable. L'évolution depuis 2008 est représentée par des symboles météorologiques.  soleil: tendance positive.  soleil avec nuage: tendance stable ou légèrement positive.  nuage: tendance légèrement négative.  nuage de pluie: tendance négative.

Les enjeux sociaux et sociétaux

L'hôtellerie joue un rôle capital dans diverses sphères de la société dans les différentes régions. Elle interagit avec une multitude d'acteurs, en particulier avec les hôtes, les collaborateurs, les fournisseurs et la population indigène. Elle offre des emplois non délocalisables dans de nombreuses régions, crée une valeur ajoutée locale et contribue à la préservation de la qualité de vie de la population. Elle est un maillon de l'économie touristique et à ce titre, elle peut impulser des développements et favoriser des offres culturelles qui bénéficient à la fois aux touristes et à la population locale.

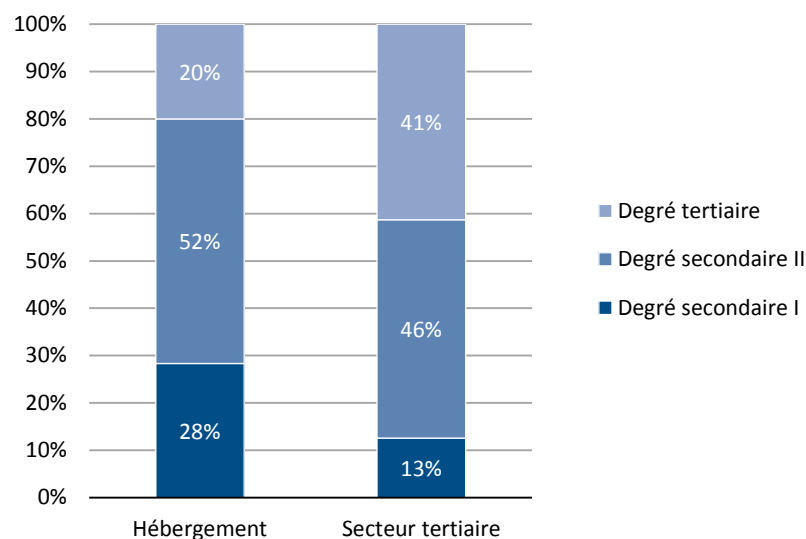
Employeur de premier plan surtout dans les régions touristiques, l'hôtellerie endosse une responsabilité particulière envers son personnel. Un environnement de travail sain, des salaires équitables, l'égalité des chances entre femmes et hommes et les possibilités de formation et de perfectionnement professionnels sont les éléments constitutifs de rapports de travail équitables. De même faut-il nécessairement de bonnes conditions de travail pour construire des rapports de travail de longue haleine avec les collaborateurs, fidéliser le personnel qualifié et assurer ainsi des prestations de qualité.

Par ailleurs, l'hôtellerie, en tant que composante de l'industrie touristique, crée des offres de loisirs et de détente et contribue ce faisant à la santé et au bien-être des hôtes. Prendre en compte les souhaits individuels, se spécialiser et répondre autant que possible aux attentes des familles, des enfants ou des groupes à faible pouvoir d'achat, telles sont donc les tâches permanentes de l'hôtellerie. Satisfaire l'ensemble de ces groupes est assurément une entreprise complexe qui requiert une soigneuse pesée des différents besoins.

La formation comme condition de la qualité

La qualification des employés conditionne le succès des entreprises et donc le tourisme de qualité (Rütter/IDT-HSG 2004). Cependant, le tourisme peine souvent à attirer des travailleurs qualifiés en suffisance, principalement à cause des horaires de travail irréguliers, du caractère saisonnier de l'activité et des possibilités de promotion limitées (SECO 2010). Pour remédier à la pénurie de personnel, il faut miser sur un bon niveau de formation et sur des offres de perfectionnement professionnel pour le personnel, sans oublier bien sûr la formation des apprentis. Les partenaires sociaux de l'hôtellerie-restauration⁸ ont érigé la formation et la formation continue en priorités dans la CCNT (Convention collective de travail de l'hôtellerie suisse). La formation ainsi que la compensation du salaire pour la durée des cours et des cycles de formation sont largement financées par les contributions aux frais d'exécution prévus dans la CCNT et par des subventions cantonales. Avec ces dispositions, les partenaires sociaux veillent à ce que la formation dans la branche porte ses fruits (CCNT 2011).

⁸ Les six partenaires sociaux de la CCNT sont Hotel & Gastro Union, Unia, Syna, GastroSuisse, hotelleriesuisse et SwissCateringAssociation (SCA).

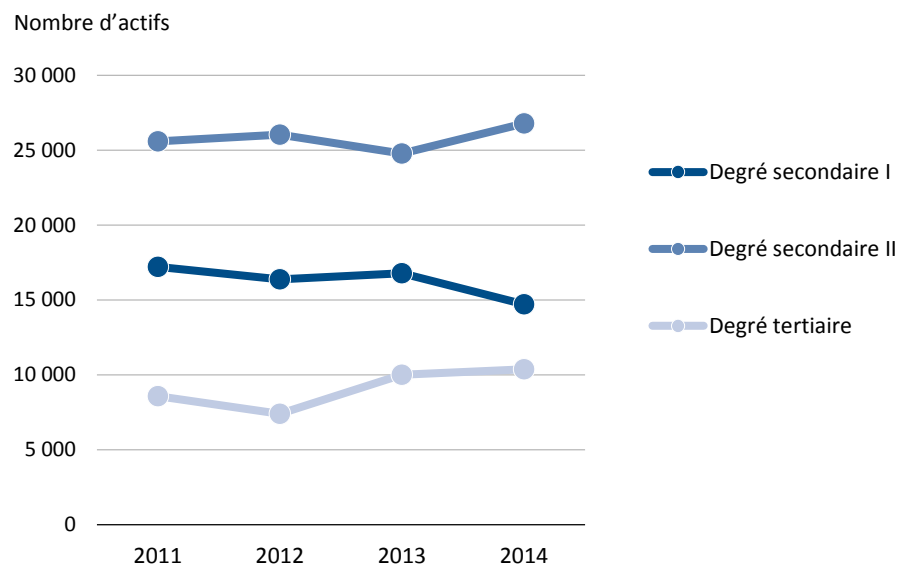
Graphique 20: personnes actives selon le niveau de formation en 2014

Graphique INFRAS.

Degré secondaire I: école obligatoire (classes secondaires); degré secondaire II: gymnase (collège, lycée), école de culture générale, formation professionnelle initiale (apprentissage), maturité professionnelle; degré tertiaire: formation professionnelle supérieure (débouchant sur des brevets ou diplômes fédéraux) et les hautes écoles (universités, hautes écoles spécialisées).
Source: OFS 2013b, enquête suisse sur la population active (ESPA)

Le **niveau de formation** dans le secteur de l'hébergement est globalement moins élevé que dans le secteur tertiaire en général (graphique 20): 28% des personnes qui y sont occupées n'ont pas de formation professionnelle initiale ni de formation supérieure, en d'autres termes, ils ne sont pas allés au-delà de l'école obligatoire (degré secondaire I). Dans le secteur tertiaire, seuls 13% des actifs n'ont pas fait d'apprentissage ou suivi une formation professionnelle supérieure.

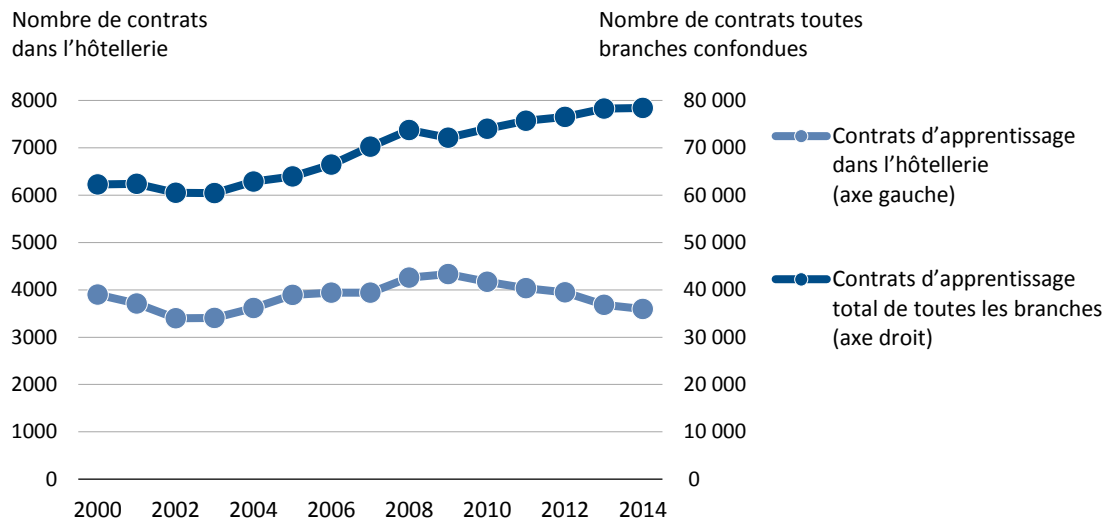
Dans les dernières années, on observe pour les professionnels du secteur de l'hébergement un déplacement vers des niveaux de formation plus élevés, c'est-à-dire de degré secondaire II et de degré tertiaire (diplômes de la formation professionnelle supérieure ou des hautes écoles (graphique 21). Cette tendance est plus marquée dans l'hébergement que dans le secteur des services en général l'où on observe aussi un mouvement vers plus de formation de degré tertiaire et moins de collaborateurs ayant pour seul bagage la scolarité obligatoire de degré secondaire I (OFS 2015a).

Graphique 21: personnes actives dans le secteur de l'hébergement, selon le niveau de formation

Graphique INFRAS.

Nombre de personnes actives dans l'hébergement de 2011 à 2014 pour les degrés de formation (secondaire I, secondaire II et degré tertiaire). Source: OFS 2015a, Enquête suisse sur la population active (ESPA).

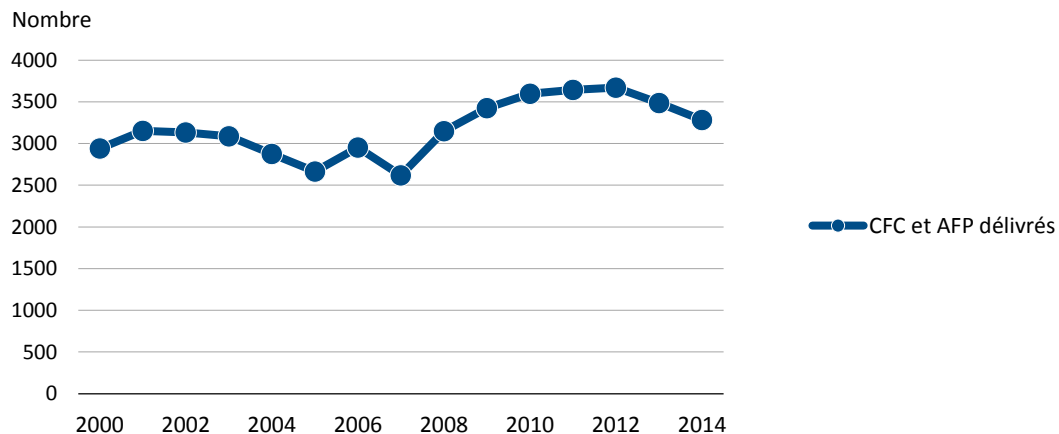
Le nombre de **nouveaux contrats d'apprentissage** pour des formations de 3 et 2 ans dans l'hôtellerie rend compte de divers facteurs. Il renseigne bien sûr sur les changements démographiques, mais aussi sur les efforts de formation de la branche et l'intérêt que les jeunes en fin de scolarité obligatoire portent à l'hôtellerie (graphique 22) Une analyse longitudinale de 2000 à 2014 fait apparaître une baisse de 8% du nombre de nouveaux contrats d'apprentissage, alors que leur nombre a progressé de 30% toutes branches confondues. Il faut aussi considérer ici que la statistique englobe les nouvelles formations professionnelles initiales des autres branches qui n'étaient auparavant pas réglementées au niveau fédéral, en particulier du côté des métiers des soins. Les efforts que l'hôtellerie et la restauration ont engagés dans le marketing de la relève, par exemple les cités des métiers, les stages d'orientation et les bourses aux apprentissages, n'ont pas encore réussi à inverser la tendance.

Graphique 22: nouveaux contrats d'apprentissage pour des formations de trois et deux ans

Graphique INFRAS.

Nouveaux contrats d'apprentissage de 3 et 2 ans dans l'hôtellerie et pour toutes les branches en Suisse.
Source: hotelleriesuisse 2015, données OFS.

Le nombre de diplômes de fin d'apprentissage (formations de deux et trois ans) a augmenté de 12% entre 2000 et 2014 (graphique 23).

Graphique 23: diplômes de fin d'apprentissage (de deux et trois ans) dans l'hôtellerie

Graphique INFRAS.

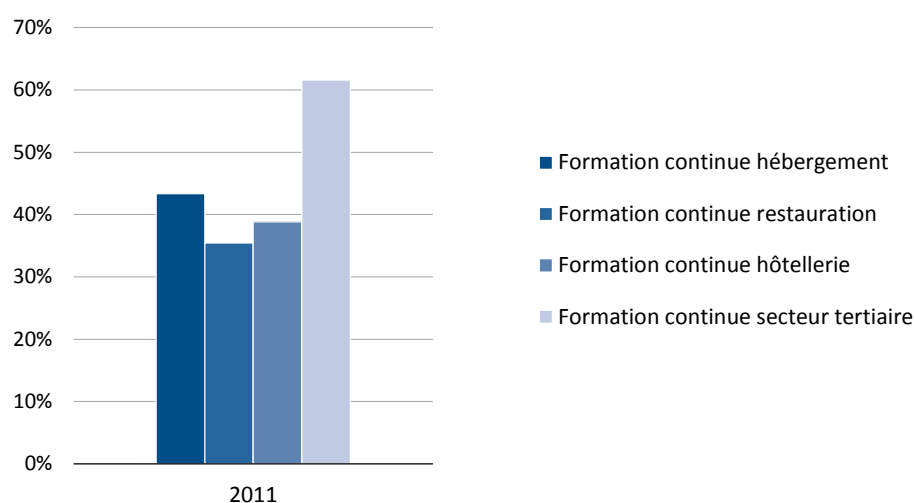
Certificats de capacité (CFC) et attestations fédérales professionnelles (AFP) délivrés pour des formations de 3 et 2 ans dans l'hôtellerie. Source: hotelleriesuisse 2014; données OFS.

En plus de la formation professionnelle initiale et la formation professionnelle supérieure, les offres permanentes de perfectionnement jouent un rôle primordial pour garantir un haut niveau de formation. Il faut offrir des possibilités d'apprentissage en dehors du système de

formation officiel, sous forme de cours, de conférences, de séminaires ou de cours individuels. Dans l'industrie de l'hébergement, le **taux de participation à la formation continue**⁹ s'établissait en 2011¹⁰ à 43% chez les actifs de 25 à 64 ans (graphique 24), soit un taux plus élevé que dans la restauration, mais aussi bien plus faible que le taux de l'économie tertiaire qui s'inscrit à 62% environ.

Graphique 24: taux de participation à la formation continue

en % des actifs



Graphique INFRAS.

Pourcentage de personnes occupées dans le secteur de l'hébergement et de la restauration et dans le secteur tertiaire en général, ayant participé au moins à une activité de formation continue. Indication pour l'année 2011, intervalle de confiance de 95% pour tous les éléments. Source: microrecensement formation de base et formation continue, OFS.

En 2015, la branche a délivré 22 diplômes couronnant le cycle d'études postgrade EPG-ES en management hôtelier, soit un peu plus qu'en 2014 (16 diplômes) et autant qu'en 2008.

Conditions de travail préservées malgré le contexte difficile

De bonnes conditions de travail, des salaires et des horaires adéquats, une protection de la santé et la sécurité au travail, autant d'éléments déterminants pour le recrutement du personnel et son bien-être au travail. Dans la mesure où l'hôtellerie a besoin de collaborateurs en grand nombre et que leur satisfaction au travail est souvent directement ressentie par les

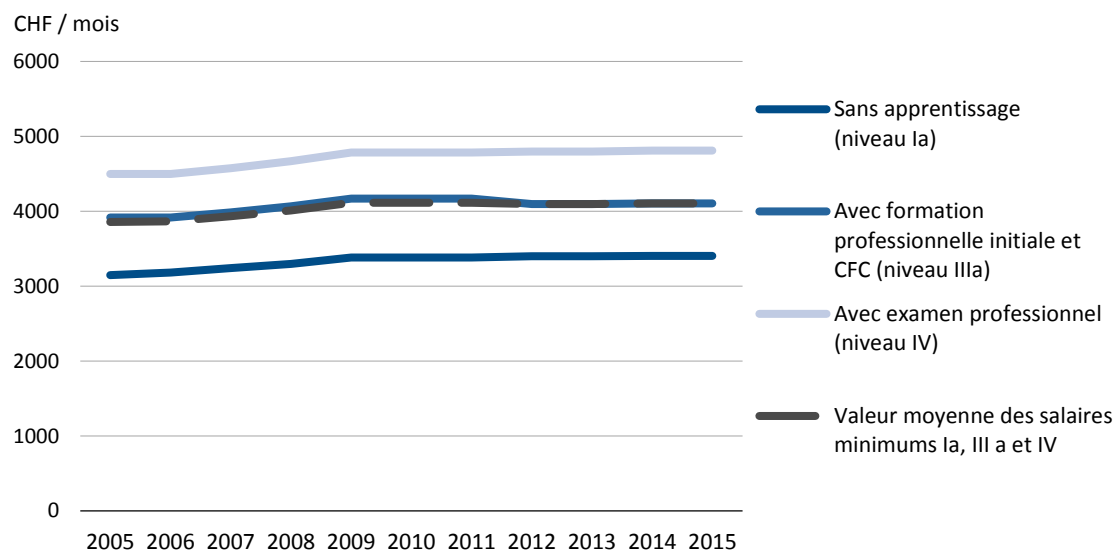
⁹ Les activités de formation continue sont qualifiées de formation non formelle. Elles englobent les conférences, les séminaires, les cours, les cours privés. A l'heure actuelle, l'OFS englobe aussi dans la formation formelle les études postgrade qui ne sont pas considérés ici. La loi sur la formation continue actuellement en préparation prévoit d'intégrer les études postgrade dans la formation continue.

¹⁰ Des données plus récentes ne sont pas disponibles. Les données concernant le comportement de la population dans le domaine de la formations sont récoltées tous les cinq ans dans le cadre du microrecensement formation de base et formation continue (MRF) de l'OFS.

clients, la qualité des conditions de travail conditionne grandement l'excellence des prestations et la prospérité de l'entreprise. Dans l'hôtellerie, la main-d'œuvre est rattachée au site et la fourniture de services requiert beaucoup de personnel, d'où la nécessité de garantir des conditions équitables, même face à la pression de la concurrence internationale et dans le contexte économique difficile.

Les salaires minimaux constituent, surtout dans les branches à faible niveau salarial, un instrument essentiel pour prévenir les bas salaires et instaurer à l'intérieur de la branche un niveau salarial comparable. La Convention collective nationale de travail de l'hôtellerie et de la restauration prévoit des salaires minimaux pour différents échelons de qualification. Ceux-ci sont restés à peu près constants depuis plusieurs années (graphique 25). Les salaires minimaux ont légèrement augmenté, puisque le 13^e salaire est intégralement versé depuis 2012.

Graphique 25: salaires minimaux dans l'hôtellerie



Graphique INFRAS.

Salaires minimaux selon la CCNT pour les niveaux de salaires Ia (collaborateurs sans apprentissage), IIIa (collaborateurs ayant achevé une formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité) et IV (collaborateurs ayant réussi un examen professionnel) selon la Convention collective nationale de l'hôtellerie et de la restauration (CCNT), ainsi que valeur moyenne des trois niveaux. Source: Office de contrôle de la CCNT 2015.

Le **saire mensuel brut moyen** dans l'hébergement a augmenté de 7% entre 2008 et 2012 pour s'établir à 4230 francs (OFS 2015c, enquête suisse sur la structure des salaires ESS).¹¹

¹¹ Tous les profils requis, y compris les contributions des travailleurs aux assurances sociales, 13^e salaire, etc.

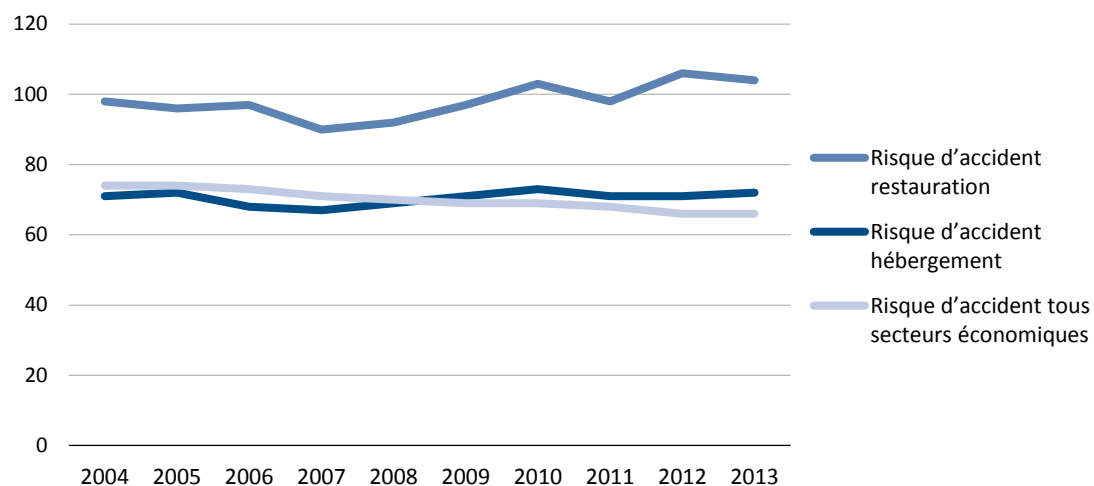
En ce qui concerne le **taux d'heures supplémentaires**, qui indique le pourcentage d'heures supplémentaires non compensées par rapport à la durée du travail annuelle normale dans l'hébergement et la restauration, il a varié entre 1,4% et 1,6% entre 2010 et 2014 (OFS, 2015f). Dans l'hôtellerie, le taux d'heures supplémentaires est ainsi inférieur au taux moyen de toutes les branches économiques qui se situe à 2,4%.

Peu d'avancées en matière de santé et de sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail se mesurent à l'aide de différents indicateurs quantitatifs, parmi lesquels le nombre d'accidents de travail ou le taux d'absences. Considéré sur le long terme, le nombre d'accidents professionnels reconnus nouvellement enregistrés est stable dans l'hôtellerie, alors qu'il s'inscrit à la baisse pour l'économie dans son ensemble (graphique 26).¹² Dans la restauration en revanche, les accidents de travail ont augmenté et se situent à un niveau nettement supérieur.

Graphique 26: accidents professionnels

Nombre de cas pour 1000 équivalents plein temps



Graphique INFRAS.

Risque d'accident pour l'hébergement, la restauration et l'ensemble des secteurs économiques: le risque d'accident correspond au nombre d'accidents professionnels reconnus enregistrés pour 1000 actifs à plein temps (maladies professionnelles comprises). Source: statistique de l'assurance-accidents LAA.

Le taux d'absences, c'est-à-dire la durée annuelle des absences en pour-cent de la durée annuelle de travail normale, tient lieu de mesure de la santé physique et psychique des colla-

¹² De nouvelles séries de données ont été calculées pour cet indicateur. Pour avoir des séries temporelles cohérentes, la statistique des accidents établit, pour une nouvelle publication, de nouveaux calculs rétroactivement sur 10 ans.

borateurs. Le taux d'absences dans l'hôtellerie-restauration varie peu depuis plusieurs années et se montait à 3,4% en 2014. Il est ainsi légèrement inférieur à la moyenne de tous les secteurs économiques où il atteint 3,7% (OFS, 2015f). Il n'existe pas de données détaillées pour le secteur de l'hébergement en particulier.

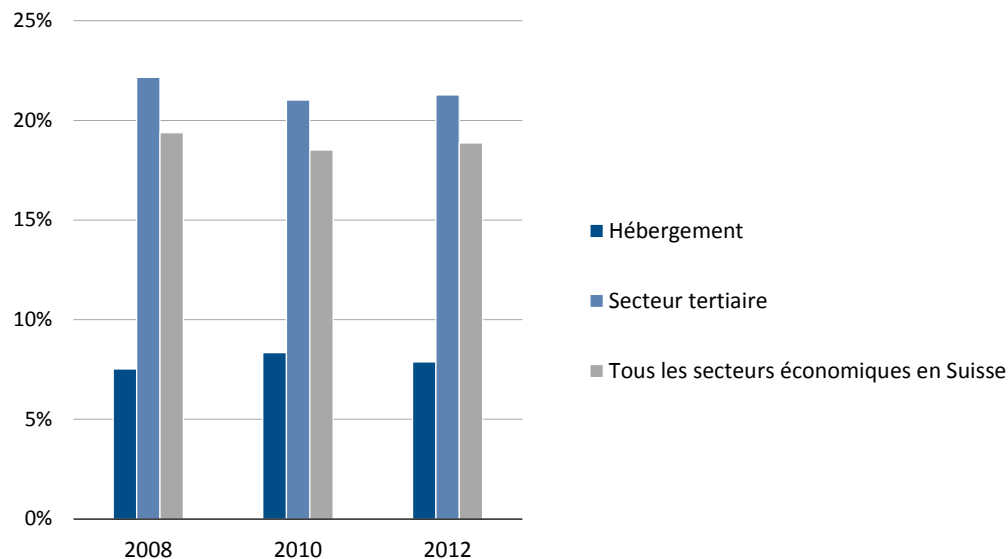
Egalité des chances: un impératif absolu dans une branche hétérogène

La composition des effectifs du personnel dans l'hôtellerie présente une grande diversité. L'hôtellerie occupe beaucoup de femmes, de travailleurs étrangers et de personnes aux qualifications fort disparates. De tous les secteurs économiques, l'hôtellerie est celui qui occupe la plus forte proportion de travailleurs étrangers et une proportion de femmes et de jeunes travailleurs supérieure à la moyenne (OFS 2015a). Ce faisant, la branche assume une fonction importante dans l'emploi de personnes peu qualifiées et pour l'intégration des travailleurs étrangers et des femmes dans le marché du travail.

La branche occupe 55,9% de femmes, soit une proportion supérieure à celle des autres secteurs de services qui s'inscrit à 51,8% (hotelleriesuisse 2015a). La proportion de travailleurs étrangers y est avec 45% en 2014 près de deux fois supérieure à la moyenne du secteur tertiaire et constitue la valeur la plus élevée de tous les secteurs économiques (OFS, enquête suisse sur la population active (OFS 2015a). Le niveau de formation comparativement faible des collaborateurs (voir chapitre formation) suggère aussi que l'hôtellerie est en mesure d'offrir des possibilités d'emploi à des personnes peu qualifiées et qu'elle assume ainsi une fonction sociale de taille. Dans ce contexte, marqué par une structure de l'emploi hétérogène, l'égalité des chances, les possibilités de promotion et l'égalité de traitement entre hommes et femmes conditionnent grandement la stabilité et l'adéquation des rapports de travail.

Comme c'est le cas dans l'ensemble du secteur des services, les femmes occupent moins souvent des **postes de cadres** que les hommes. En revanche, elles sont proportionnellement nettement plus nombreuses dans les positions subordonnées (OFS 2015a). Les emplois dans des positions hiérarchiques inférieures vont généralement de pair avec une faible rémunération. Ainsi les différences entre les sexes se reflètent aussi dans la rémunération.

Les **écarts de salaires** entre femmes et hommes, relativement faibles dans l'hébergement, se sont creusés au cours les dernières années, passant de 7,5% en 2008 à 7,9% en 2012 (graphique 27). L'évolution va donc à contre-courant des tendances observées dans les autres **secteurs économiques**, où les écarts de salaires, nettement plus prononcés il faut le préciser, se sont rétrécis dans ce laps de temps.

Graphique 27: écarts de salaires entre femmes et hommes

Graphique INFRAS.

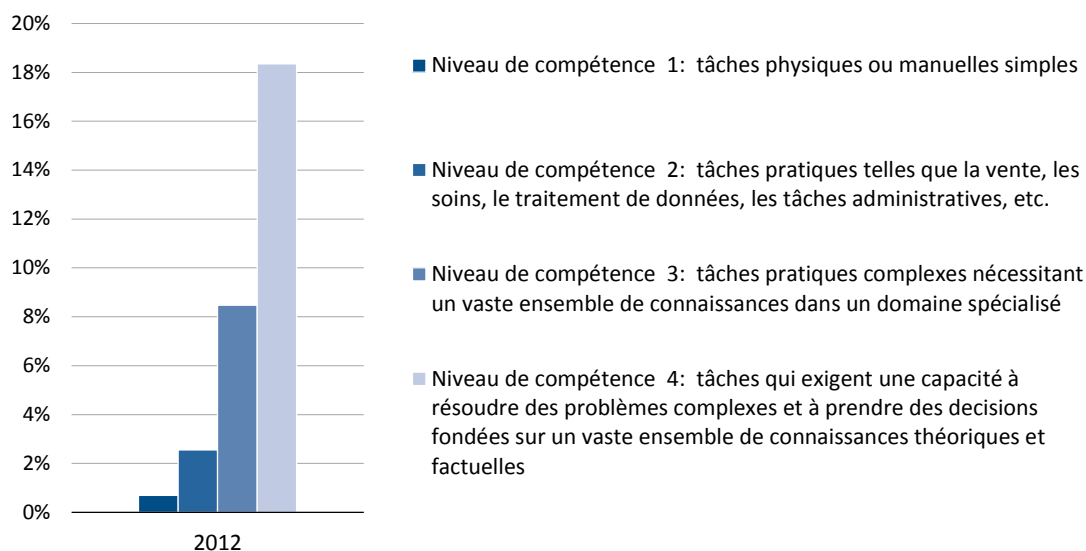
Écarts salariaux moyens entre hommes et femmes dans l'industrie de l'hébergement, dans le secteur tertiaire en général et dans l'ensemble des secteurs économiques. Les différences de salaires entre les sexes se calculent à partir de la différence entre les salaires mensuels bruts des femmes par rapport aux salaires mensuels bruts des hommes. Source: OFS, 2015c enquête suisse sur la structure des salaires.

Dans l'hébergement, les écarts salariaux apparaissent dans tous les niveaux de compétences, mais sont plus prononcés dans les fonctions caractérisées par des tâches exigeantes et difficiles (graphique 28). En l'absence de séries temporelles conséquentes¹³, il n'est pas possible de dégager de tendances.

¹³ Depuis l'enquête suisse sur la structure des salaires 2012, l'Office fédéral de la statistique (BFS 2015c) saisit les écarts salariaux selon les niveaux de compétences et non plus selon la catégorie salariale (niveau d'exigence).

Graphique 28: écarts entre salaires masculins et féminins dans le secteur de l'hébergement, selon le niveau de compétence

Pour-cent des écarts salariaux



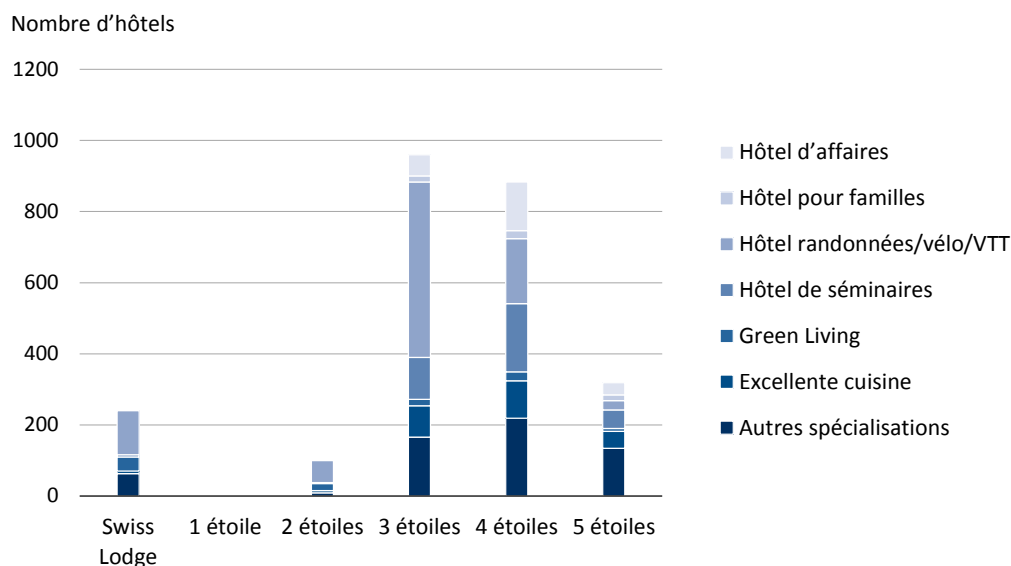
Graphique INFRAS.

Écarts entre salaires masculins et féminins selon le niveau de compétence. Source: OFS 2015c, Enquête suisse sur la structure des salaires ESS.

La diversité au service d'une clientèle plurielle

Les souhaits et attentes envers l'hôtellerie sont aussi multiples et divers que l'est sa clientèle. Touristes en quête de repos, voyageurs d'affaires, amateurs de culture ou familles, tous ont des besoins et une capacité financière différents. Aussi, une offre riche et diversifiée, adaptée aux différents segments de clientèle et à leurs besoins et moyens individuels, s'impose pour des considérations à la fois qualitatives et sociales.

Les données quantitatives ne permettent guère de rendre compte de la diversité de l'offre et de la satisfaction des clients à son égard. Pour mesurer cette diversité, on peut recourir aux **spécialisations dans les différentes catégories d'étoiles** (graphique 29). Avec les catégories de spécialisations, le client peut choisir plus aisément un hôtel, car elles lui livrent des informations quant au type d'établissement, à son orientation vers un segment de clientèle particulier et à ses infrastructures. Plus la spécialisation est marquée dans les différentes catégories de prix, plus elle est profitable aux clients de toute capacité financière.

Graphique 29: hôtels avec spécialisation 2015

Gaphique INFRAS.

Spécialisations sélectionnées dans les différentes catégories d'étoiles et dans la catégorie de base Swiss Lodge. Entrent aussi dans cette présentation aussi bien les hôtels garnis que les hôtels portant la mention Superior (p.ex. hôtels 4 étoiles Supérieur inclus dans la catégorie 4 étoiles). L'hôtellerie 1 étoile ne comprend actuellement qu'un seul établissement avec spécialisation Green Living. Source: hotelleriesuisse 2015b (données au 17.6.2015).

Les hôtels 3 et 4 étoiles sont ceux qui totalisent le plus de spécialisations, ce qui tient en partie au fait que ces catégories concentrent le plus grand nombre d'établissements. L'éventail est aussi important dans la catégorie des 5 étoiles et dans la catégorie de base Swiss Lodge. En revanche, les spécialisations sont moins courantes dans les catégories des établissements 1 et 2 étoiles. Depuis 2008, le nombre d'établissements avec spécialisation a crû de 35% et s'établit aujourd'hui à 2506 établissements (hotelleriesuisse 2015b). On peut y voir une preuve de la diversification et de l'élargissement de l'offre dans le sens d'une meilleure adéquation aux besoins individuels spécifiques de la clientèle.

En plus d'offrir à ses hôtes des prestations multiples, l'hôtellerie joue un rôle de premier plan dans la **promotion culturelle des régions**. Une offre culturelle intéressante fait plus que répondre aux attentes de la clientèle et de témoigner de la qualité d'une région touristique, elle contribue aussi à la qualité de vie de la population résidante. L'engagement culturel de l'hôtellerie dans les régions doit s'évaluer de manière indirecte. Le label ibex fairstay (anciennement label du bouquetin) distingue des entreprises d'hébergement qui concourent à l'offre culturelle des régions en informant par exemple activement leurs clients sur les manifestations qui y sont organisées. Depuis 2002, date à laquelle le label a été décerné pour la première fois, 55 établissements avaient obtenu ce label en 2015, dont bon nombre d'auberges de jeunesse.

4. Le développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise

Les résultats en bref

La gestion d'entreprise durable a gagné du terrain ces dernières années en même temps que se sont multipliés les efforts pour conjuguer qualité et durabilité, comme le montre le nombre croissant d'établissements munis d'un label ou d'une distinction. Pourtant, seuls quelques établissements isolés pratiquent aujourd'hui une approche globale du développement durable et l'intègrent systématiquement dans leurs activités.

La gestion d'entreprise conforme aux principes du développement durable n'est pas encore pratiquée à large échelle dans l'hôtellerie. D'après les chiffres, on peut admettre que seuls quelques rares hôtels incorporent méthodiquement les différentes dimensions économiques, sociales et écologiques dans leurs activités opérationnelles et commerciales et procèdent à des pesées d'intérêts afin de les concilier au mieux. Cela dit, on voit se dessiner dans des domaines de niche, à un niveau certes encore modeste, quelques tendances suggérant que les hôtels accordent plus de place au développement durable et à la communication sur les prestations écologiques.

Depuis le premier monitoring, les tendances positives observées dans cette dimension du développement durable se sont largement confirmées.

Le tableau 4 fournit une vue d'ensemble des différents indicateurs disponibles dans ce domaine:





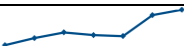




Domaine développement durable comme composante de la gestion d'entreprise	Evolution depuis 2008	Historique des données de 2008 à 2013
Gestion d'entreprise conforme aux principes du développement durable		
Etablissements certifiés ou munis d'un écolabel ou d'un label de développement durable		En hausse
Qualité		
Etablissements avec catégorie d'étoiles / classés		
Proportion de labels de qualité QIII dans l'hôtellerie		

Tableau 4: évolution des indicateurs économiques et historique des données vers le développement durable. L'évolution depuis 2008 est représentée par des symboles météorologiques.  soleil: tendance positive.  soleil avec nuage: tendance stable ou légèrement positive.  nuage: tendance légèrement négative.  nuage de pluie: tendance négative.

Le développement durable: un concept global

Une gestion d'entreprise qui s'inscrit dans une vision durable a ceci de particulier qu'elle intègre des considérations d'ordre social et écologique dans les approches orientées sur le marché ou sur les ressources qui visent à accroître la performance des établissements. Ces considérations sont alors systématiquement introduites à tous les échelons opérationnels et processus de gestion. En optant pour une gestion durable, les entreprises fournissent une contribution volontaire au développement durable.

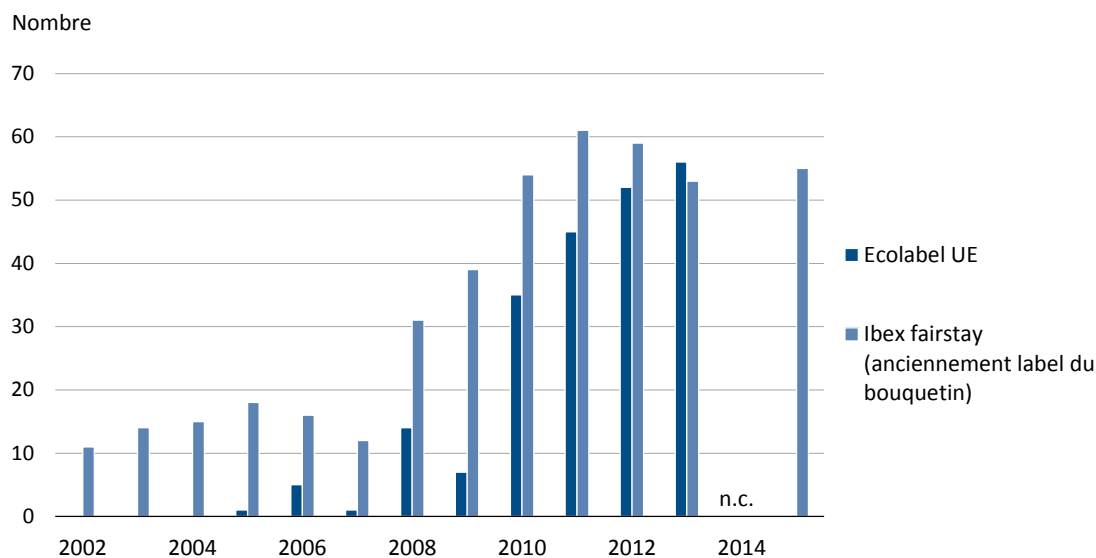
Une gestion conforme aux principes du développement durable constitue un atout majeur pour les entreprises touristiques et, par conséquent, pour l'hôtellerie. La stratégie pour la croissance de la place touristique suisse s'articule essentiellement autour d'un développement durable exemplaire et d'un haut niveau qualitatif. Elle part en outre de l'hypothèse que la responsabilité envers l'environnement et les modes de vie conformes aux exigences du développement durable gagneront en importance à l'avenir (SECO 2010). Avec le développement de la conscience écologique, les touristes se soucieront à l'avenir davantage de l'impact écologique et social de leurs voyages.

Une communication efficace et la visibilité des prestations concrètes en matière de développement durable (p.ex. offre de produits Max Havelaar, coin recyclage dans l'hôtel) sont dès lors capitales. Mais il faut garder en tête que l'intérêt pour les prestations de développement durable varie considérablement selon le segment de clientèle. L'augmentation de la part d'hôtes extra-européens oblige l'hôtellerie à bien communiquer sur ce terrain.

Une gestion d'entreprise durable: la base pour avancer dans tous les dimensions du développement durable

Les normes et labels constituent de précieux indicateurs d'une gestion d'entreprise durable et de son mode de communication vis-à-vis de la clientèle. Songeons ici aux standards et normes qui portent sur les trois dimensions du développement durable – environnement, économie et société –, mais aussi aux labels écologiques qui mettent particulièrement en avant la gestion écologique de l'entreprise.

Le label **ibex fairstay** (anciennement label du bouquetin) est un label complet qui couvre les domaines économique, social et environnemental et intègre aussi le management et l'implantation régionale. Il s'attache non seulement à mesurer le système de management, mais évalue aussi les mesures mises en œuvre et les résultats obtenus. Il a été décerné pour la première fois en 2002. En 2011, on comptait en Suisse 61 hôtels labellisés **ibex fairstay** (graphique 30), mais ce nombre a légèrement reculé, sans doute parce que certains hôtels ont renoncé à une nouvelle certification pour des raisons de coûts et de charge de travail.

Graphique 30: établissements d'hébergement munis d'un écolabel

Graphique INFRAS.

Nombre d'établissements d'hébergement munis d'un écolabel (écolabel UE ou ibex fairstay).
Source: SALADINO Umweltprojekte (Ecolabel UE) et ibex fairstay 2015.

L'**écolabel UE** est un label européen qui signale à la clientèle que l'établissement utilise l'énergie et l'eau avec précaution, réduit ses déchets et privilégie des matières respectueuses de l'environnement. Le nombre d'hôtels distingués par ce label a considérablement augmenté dans les dernières années, puisqu'il est passé de 14 hôtels en 2008 à 45 hôtels en 2013 (graphique 30).

Les deux spécialisations **Green Living et Sustainable Living** distinguent des hôtels faisant preuve d'un engagement marqué en faveur du développement durable. Ils offrent des repères dans l'actuelle jungle des labels écologiques. Aucun catalogue de critères spécifique n'a été défini, car les spécialisations reposent exclusivement sur les labels décernés aux établissements. Ainsi, la spécialisation est automatiquement reconnue aux hôtels ayant déjà obtenu des labels de haute qualité tels que ibex fairstay ou l'écolabel UE. Les établissements avec la spécialisation Green Living sont actuellement au nombre de 114 et on compte 45 hôtels avec la spécialisation Sustainable Living (hotellerie suisse 2015b) qui s'engagent dans les trois dimensions du développement durable.

La norme internationale **de gestion de l'environnement ISO 14001** est également répandue dans toutes les branches économiques. Pour être certifié ISO, un hôtel doit s'engager à remplir des objectifs environnementaux quantifiés et se soumettre à des contrôles réguliers. La norme ISO 14001 ne dit toutefois rien sur les domaines qu'un hôtel juge prioritaire sur le plan

écologique et n'impose pas d'exigences environnementales puisque c'est à l'établissement de fixer lui-même ses objectifs.

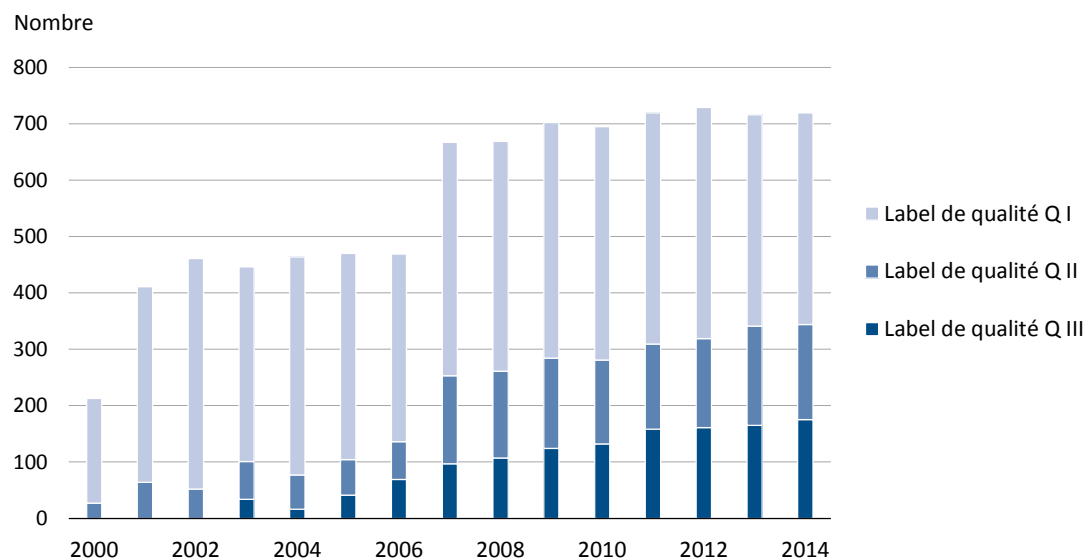
Le nombre de certifications ISO 14001 a été établi sur la base d'enquêtes réalisées par l'International Organisation for Standardisation (ISO) auprès de différents services d'accréditation. Pour l'hôtellerie et la restauration suisse, on ne dispose que de données approximatives qui laissent néanmoins apparaître une évolution positive: les certifications ISO 14001 étaient au nombre de 34 environ en 2009 et de 61 en 2013 (ISO 2015). Le tableau général révèle une tendance positive pour tous les labels, mais qui demeure néanmoins à un faible niveau compte tenu du modeste nombre d'hôtels certifiés.

Qualité et durabilité vont de pair

La Suisse est un îlot de cherté et un pays connu aussi pour la qualité de ses produits. Du niveau de qualité dépendra la pérennité des établissements hôteliers, sachant que celui-ci déterminera aussi la vision du développement durable. Bien souvent, les hôtels décrochent un label de qualité en même temps qu'une distinction dans le domaine du développement durable; ils servent de fondement ou portent sur des aspects précis du développement écologique ou social. Pour être honorés par la clientèle, les efforts en faveur du développement durable doivent avoir une visibilité et s'intégrer dans une politique de qualité.

Le rôle de la visibilité et de la communication au travers des labels ou au moyen de normes est essentiel. En effet, **le système de classification des hôtels par les étoiles ou encore par la catégorie de base** permet aux hôtes de se faire une idée de la qualité des services, des infrastructures et des équipements d'un établissement avant de réserver. En Suisse, 39% des hôtels et des établissements de cure sont classés par hotelleriesuisse à l'heure actuelle, ce qui donne des éléments d'orientation à la clientèle (hotelleriesuisse 2015b).

Le **Programme qualité du tourisme suisse**, soutenu par l'ensemble des grandes associations touristiques, encourage le développement de la qualité et l'assurance qualité dans les entreprises touristiques. Les labels Q aux niveaux I et II sont aussi décernés en fonction de quelques critères écologiques et sociaux. Le niveau III est plus complet et correspond au système de management de la qualité (HSLU 2011a, Fédération suisse du tourisme 2013). Les établissements hôteliers désireux de se distinguer par leur haut niveau de qualité et leurs prestations en faveur du développement durable peuvent obtenir simultanément un double label, à savoir la certification combinée du label ibex fairstay et le label de qualité QIII. En 2014, 719 hôtels avaient obtenu un label de qualité (graphique 31).

Graphique 31: label de qualité Q dans l'hôtellerie

Graphique INFRAS.

Nombre d'hôtels avec distinction valable (QI, QII et QIII). Source: STV, FST 2015, Programme qualité du tourisme suisse, statistiques du Programme qualité.

Le nombre d'hôtels certifiés label Q progresse depuis 2000, mais stagne depuis 2011. En revanche, il est intéressant de noter la tendance vers des normes de qualité supérieure. En effet, 24% des établissements labellisés avaient atteint le niveau le plus élevé QIII, c'est-à-dire qu'ils disposaient d'un système global de gestion de la qualité reconnu.

Partie II: deux thèmes d'actualité sous la loupe

Le développement durable dans l'hôtellerie comporte plusieurs facettes et niveaux dans les dimensions environnementale, sociétale/sociale et économique. Bien des aspects du développement durable restent encore peu éclairés faute de données disponibles. Pour bien comprendre où se situe l'hôtellerie sur ces terrains, hotelleriesuisse prend encore une fois sous la loupe deux aspects prioritaires et a réalisé à cet effet une enquête auprès des hôteliers (nombre de participants et représentativité, voir en annexe).

Avec le **gaspillage alimentaire**, l'enquête s'intéresse à un problème qui concerne la restauration hôtelière (chapitre 5). Les spécialistes estiment, sur la base d'études de cas, qu'une gestion rigoureuse permet de réduire considérablement les déchets alimentaires.

Le deuxième sujet concerne une facette de l'engagement social, l'**accessibilité** dans l'hôtellerie (chapitre 6). L'accessibilité garantit aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques une participation à égalité à la vie de la société – qu'il s'agisse d'un hôte en vacances ou d'un homme d'affaires en déplacement.

5. Gros plan sur le gaspillage alimentaire

La réduction du gaspillage alimentaire est un problème qui figure depuis quelques années à l'agenda politique et qui intéresse aussi de plus en plus le grand public. Plusieurs associations et organisations, notamment foodwaste.ch et United Against Waste, se sont attelées à cette question. Dans le cadre du plan d'action «Economie verte», le Conseil fédéral entend aussi contribuer à la réduction des déchets alimentaires en Suisse.

Par gaspillage alimentaire ou food waste, on entend la perte, l'altération ou la mise à la poubelle de denrées alimentaires dans le circuit qui sépare le producteur du consommateur. En Suisse et dans le monde, ce gaspillage concerne environ un tiers de tous les aliments produits (WWF Suisse 2012). Ce gaspillage implique d'inutiles atteintes à l'environnement, en termes d'exploitation du sol, de consommation d'eau et d'émissions de gaz à effet de serre.

En Suisse, l'alimentation est responsable de 28% de toutes les atteintes à l'environnement (WWF Suisse 2012). Une utilisation plus judicieuse des denrées alimentaires permettrait de réduire considérablement ces déchets. Les études estiment qu'une réduction des déchets alimentaires pourrait diminuer jusqu'à 11% la pollution causée par les denrées alimentaires (ESU-Services 2012). La réduction des déchets alimentaires est une haute priorité dans le monde pour améliorer l'efficacité des ressources et promouvoir la sécurité alimentaire (Mc Kinsey 2011, FAO 2015).

Selon les estimations actuelles, quelque 260 000 tonnes de déchets alimentaires sont le fait de la branche du food-service, c'est-à-dire de la production de denrées du commerce et des entreprises de restauration. Cela représente 12% du gaspillage en Suisse (United Against Waste 2015c). L'hôtellerie dispose avec la restauration hôtelière d'un important levier pour réduire les déchets alimentaires. Certes, on ne dispose pas de données complètes sur le sujet pour toute la branche de l'hôtellerie, mais des études de cas permettent de conclure à un potentiel d'économies important. Ainsi, une étude menée par United Against Waste et hoteleriesuisse, qui a examiné près de 17 établissements, a calculé 191 grammes de déchets en moyenne par client (htr 2015a). Outre les progrès pour l'environnement, la réduction de ces déchets assurerait de substantielles économies aux entreprises. Pour les 17 établissements passés au crible, le gaspillage alimentaire coûte en moyenne un franc par client – avec cette précision que l'étude a constaté de fortes disparités entre les hôtels (htr 2015a).

Tandis que cette étude s'est penchée sur le cas d'établissements précis et les a aidés à mettre en œuvre une série de mesures, les résultats de l'enquête présentés ci-dessous livrent un tableau plus large de l'impact du gaspillage alimentaire dans l'hôtellerie.

Le gaspillage alimentaire est un sujet qui intéresse les établissements

Les résultats de l'enquête indiquent que la réduction des déchets alimentaires intéresse la majorité des hôteliers interrogés. Manifestement, le problème ne tient pas encore une place

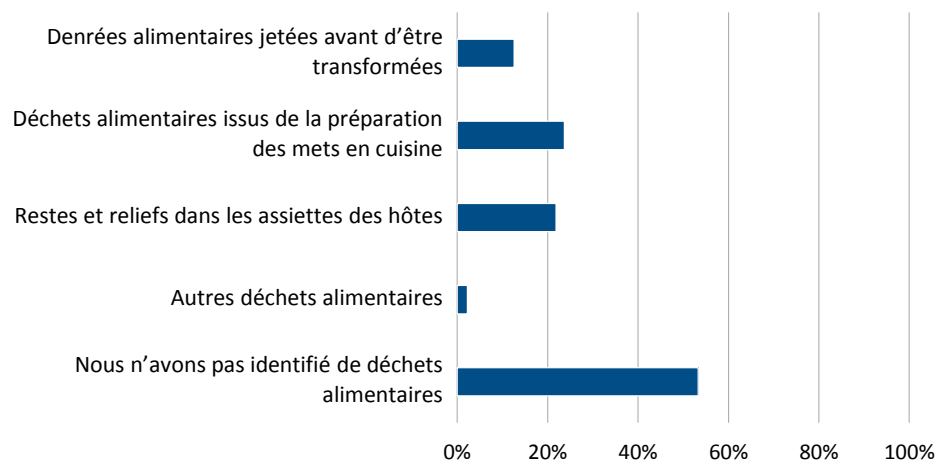
prioritaire, puisqu'un cinquième environ des participants à l'enquête a déclaré ne pas avoir encore engagé des mesures économiquement efficaces pour lutter contre ce problème. Il y a ici visiblement beaucoup de choses à faire.

Les déchets sont rarement mesurés

La première chose à entreprendre pour réduire le gaspillage alimentaire dans les grandes cuisines consiste à séparer les déchets alimentaires des autres déchets, puis de les peser ou d'en prendre la mesure. Une fois qu'ils en connaissent le volume exact, les responsables prennent mieux conscience du problème et sont disposés à s'engager. Le tri des déchets alimentaires, p.ex. en aliments périmés, épluchures, restes alimentaires, permet de mieux identifier les causes.

Plus de la moitié des participants à l'enquête ne prend pas la véritable mesure des déchets de leur cuisine (graphique 32), mais 24% des participants mesurent les déchets produits lors de la préparation des plats en cuisine. On identifie aussi souvent les restes sur les assiettes qui reviennent en cuisine, en revanche, on mesure plus rarement les produits périmés ou avariés qu'il faut jeter avant leur transformation. Seuls 9% des participants ont indiqué mesurer ces trois groupes de déchets, c'est-à-dire les denrées périmées, les épluchures de cuisine et les reliefs sur assiettes.

Graphique 32: quels sont les déchets alimentaires que votre établissement a identifiés par des mesures ou des pesées?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 271, possibilité de réponses multiples. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Exemple 1: Hôtel Weiss Kreuz, Thusis

Rendre le gaspillage alimentaire visible. Mesurer le volume de déchets motive et implique toute l'équipe

L'Hôtel Weiss Kreuz dans la commune de Thusis dans le canton des Grisons est un établissement 3 étoiles qui allie confort et tradition. Dirigé par Nicole et Thomas Rüegg-Banzer, l'hôtel est en mains familiales depuis trois générations. Le gaspillage alimentaire est depuis longtemps un sujet de préoccupation et diverses mesures d'optimisation ont déjà été mises en œuvre.

Au printemps 2015, profitant de l'offre de conseil de United Against Waste, l'équipe de l'hôtel a calculé pour la première fois durant quatre semaines la quantité de déchets alimentaires produits avec les quelque cent repas servis chaque jour. Le gaspillage devenait ainsi tangible. «Le résultat de la statistique des déchets confirme que notre engagement vaut aussi la peine financièrement. C'est une motivation supplémentaire pour toute l'équipe», relève Thomas Rüegg, directeur de l'Hôtel Weiss Kreuz.

La réussite passe par la combinaison de diverses mesures

Le succès de l'action réside dans une combinaison de plusieurs mesures: les déchets collectés sont triés et rendus visibles aux yeux du personnel. La quantification et la visualisation des déchets alimentaires sont importantes pour accroître la prise de conscience et présenter l'évolution et les améliorations à long terme. L'équipe des collaborateurs a optimisé le stockage et analysé d'un œil critique les portions des menus, qui ont été réduites en conséquence. La communication et la concertation entre la cuisine et le service ont été améliorées et les précieuses informations sur les retours sont à présent automatiquement enregistrées dans la planification et l'utilisation des marchandises.



Hôtel Weiss Kreuz (Photo: Hü7 Design Thusis)



Nicole und Thomas Rüegg-Banzer, directeurs/propriétaires de l'Hôtel Weiss Kreuz (Photo: Dolores Rupa, Coire)

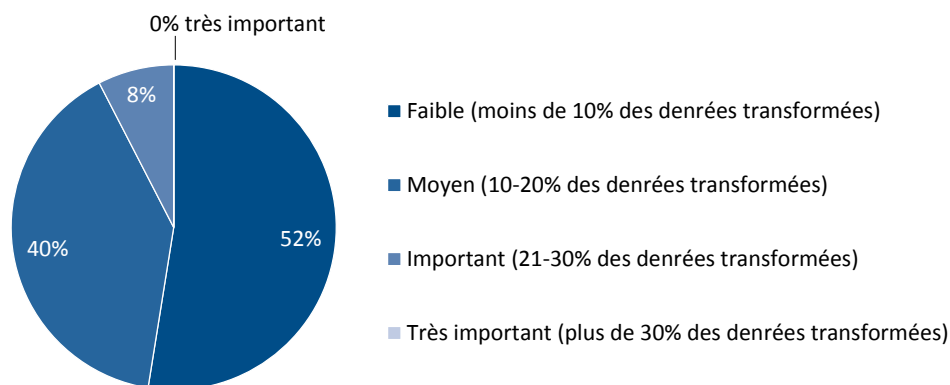
Les collaborateurs sont sensibilisés à la valeur des denrées alimentaires, à l'importance de la responsabilité économique, mais aussi écologique. Ils recherchent des possibilités d'amélioration lors de formation internes et les mettent en œuvre. Leur engagement contribue à réduire la consommation excessive des ressources.

«Nous n'en sommes qu'au début de nos efforts, mais le virus est inoculé et les effets se font sentir», souligne Thomas Rüegg. Il reste encore une multitude de possibilités à exploiter. «Jusqu'à présent, toutes les mesures engagées ont porté leurs fruits.»

La marge de manœuvre est sous-estimée

La majorité des participants à l'enquête estime que les pertes dues aux déchets alimentaires sont faibles dans leur établissement et partent de l'idée que ceux-ci représentent moins de 10% des aliments utilisés; 40% des interrogés pensent que leur volume est moyen et seul une petite partie des interrogés pensent produire d'importants volumes de déchets alimentaires. Enfin, aucun hôtelier ne juge produire un très grand volume des déchets (graphique 33).

Graphique 33: quel est selon vous le volume de déchets alimentaires que votre établissement produit au total?

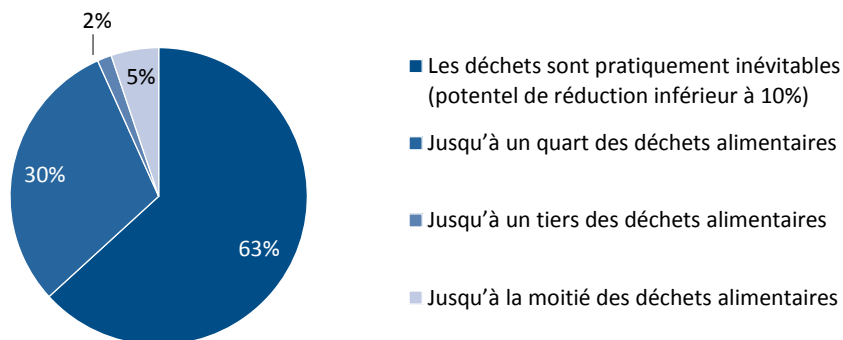


Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 198. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Une majorité des participants à l'enquête considère aussi que le potentiel de réduction du gaspillage est faible (graphique 34). Un tiers pense qu'il est possible de supprimer jusqu'à un quart des déchets alimentaires, mais peu d'hôteliers estiment que le potentiel de réduction est important ou très important.

Graphique 34: quelle est la part de gaspillage alimentaire que vous pensez pouvoir diminuer?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 193. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Les réponses des interrogés montrent que tant le volume des déchets que le potentiel de réduction sont jugés plutôt faibles, ce qui contraste avec les expériences concrètes et les valeurs mesurées dans les établissements étudiés. Les exemples de la pratique indiquent que moyennant quelques mesures, le succès est effectivement au rendez-vous. Ainsi, le groupe SV a réussi à baisser le volume du gaspillage de 35% en l'espace de cinq ans, principalement en agissant sur les restes et sur la surproduction (Foodways Consulting 2013). En l'espace de trois semaines seulement, l'Hôtel Belvoir à Rüslikon a réussi à réduire ses déchets de 30% en s'appuyant sur une analyse détaillée et des mesures ciblées (United Against Waste 2015a, htr 2015). En Autriche, le secteur de la restauration affiche aussi de bons résultats: une enquête dans 45 restaurants a montré que les déchets représentaient entre 5 et 45% des plats servis – donc sans restes de préparation – et sont donc théoriquement évitables (United Against Waste 2015b). La comparaison avec des cas concrets suggère que de manière générale, les hôteliers tendent à sous-estimer les quantités de déchets et le potentiel de réduction.

Exemple 2: Hôtel Belvoir, Rüschtikon

Améliorer les processus de production et accroître la qualité en ajustant les offres aux besoins

L'Hôtel Belvoir 4 étoiles Superior à Rüschtikon sur les bords du lac de Zurich est spécialisé dans les secteurs affaires, manifestations privées et détente. L'établissement sert chaque jour quelque 170 repas. Toute l'équipe a procédé à une analyse détaillée des déchets alimentaires produits sur une période d'un mois. Les résultats ont servi de base à l'introduction de mesures ciblées. Les données collectées ont porté sur le poids, la quantité, le type de produits et la cause des restes. L'outil de saisie, avec coûts des produits intégrés, a calculé le coût des déchets pour chacun des produits. Le résultat a démontré que les déchets alimentaires pouvaient être réduits de 30% en trois semaines seulement. L'établissement a économisé ainsi quelque 3000 francs. «La mise en parallèle des marchandises jetées et des coûts supplémentaires générés s'est avérée particulièrement utile. Elle a motivé la brigade de cuisine à réduire la quantité de déchets de manière constante», relève Reto Vögeli, chef de cuisine à l'Hôtel Belvoir.



Reto Vögeli, chef de cuisine de l'Hôtel Belvoir (Photo: Niklas Thiemann FOTODESIGN)

Des mesures qui s'étendent du buffet jusqu'aux séminaires

«L'analyse réalisée et les résultats obtenus nous ont amenés à revoir et à améliorer les processus de production de même que l'offre, tout en développant la qualité des mets», souligne Reto Vögeli. Le buffet de salades par exemple n'est désormais servi qu'à midi. Le soir, les hors-d'œuvre sont proposés sur assiette uniquement. Outre de réduire davantage les déchets, cette option prend mieux en compte les souhaits particuliers des clients.

Dorénavant, le pain n'est plus coupé à l'avance, mais selon les besoins, afin de diminuer l'importante quantité de pain perdu. Le service du soir privilégie les petits pains. Brièvement passés au four avant d'être servis, ils sont délicieusement croustillants. Dans la restauration de séminaire, l'accent est mis sur les mets sur assiette ou sur le «flying service». Il est ainsi plus facile d'adapter la quantité et les portions au nombre de clients.



Buffet Hôtel Belvoir (Photo: Niklas Thiemann FOTODESIGN)

«Chaque hôtel doit résoudre des difficultés particulières, qui sont fonction du concept et du type d'établissement», précise Martin von Moos, hôtelier et directeur de l'Hôtel Belvoir. «Nous avons pu mettre en œuvre des mesures ciblées dans les secteurs planification & achats, production ainsi que vente & conception de l'offre, et obtenir ainsi une réduction des déchets alimentaires, sans que l'offre n'en pâtisse ni que le client n'en remarque quelque chose», ajoute Martin von Moos.

Les mesures requises commencent avec la préparation des menus et les achats

Si le droit sur les denrées alimentaires¹⁴ impose des limites à la réduction du gaspillage alimentaires, les hôteliers gardent tout de même une certaine marge de manœuvre. Ils peuvent notamment diminuer leurs déchets en optimisant la planification de leurs menus, en préparant rigoureusement leurs achats de matières premières ou la gestion de leurs stocks. Les participants prennent de telles mesures dans la plupart des cas (graphique 35). Les cuisines des hôtels respectent un peu moins souvent scrupuleusement les recettes pour éviter les déchets. De même, les participants prennent-ils moins souvent des mesures qui portent sur la quantité et le choix des mets proposés et qui sont donc visibles pour les hôtes. Une marge d'action existe pour toutes les mesures.

«Je viens de terminer le cours sur le gaspillage alimentaire et nous allons commencer dès la saison prochaine à introduire divers procédés de mesure.»

«Moins de déchets grâce à notre nouveau chef de cuisine, avant les quantités étaient plus importantes.»

«Nous essayons de transformer le mieux possible toutes nos denrées alimentaires et d'organiser nos stocks de manière à éviter d'avoir des aliments périmés.»

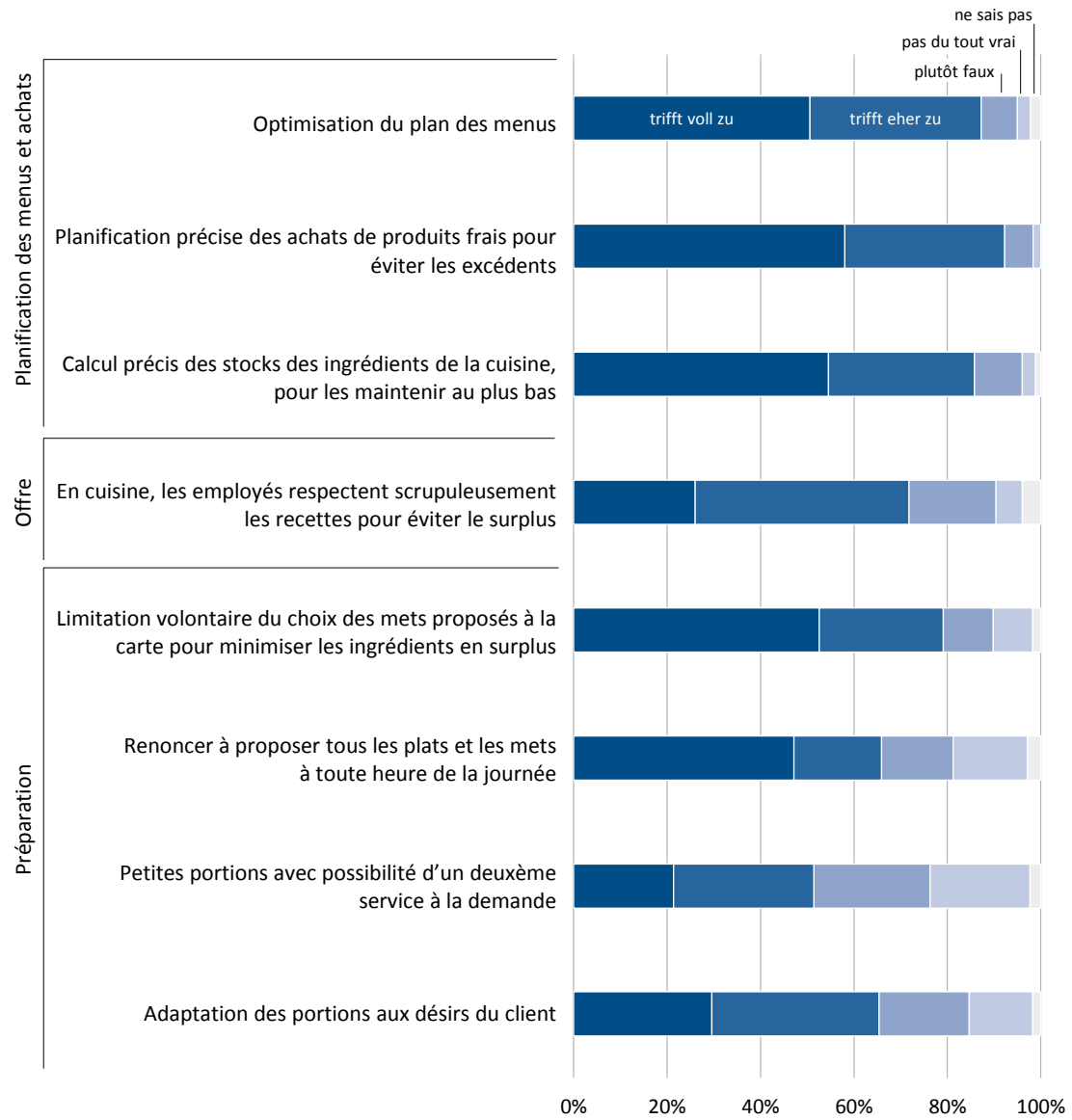
«Nous utilisons les restes pour faire des soupes pour notre bar à soupes.»

«Les collaborateurs font des suggestions comme congeler les soupes plutôt que de les jeter.»

«La bonne vieille école serait en fait suffisante. La discipline et la préservation des valeurs ne laissent normalement aucune place au gaspillage.»

¹⁴ Cette législation est exposée dans le guide «Bonnes pratiques dans l'hôtellerie et la restauration» (PPHR), chapitre 2.3.9 «Surproduction, utilisation des restes, élimination».

Graphique 35: quelles mesures prend votre établissement pour éviter/diminuer le gaspillage alimentaire?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 177. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Exemple 3: Hôtel Radisson Blu, Bâle

La thématique du gaspillage alimentaire est intégrée dans la stratégie de développement durable «Responsible Business».

L'hôtel d'affaires Radisson Blu est situé au cœur de la ville de Bâle. L'établissement compte 206 chambres et suites. Le bar & restaurant Filini propose des spécialités italiennes de choix, et le bar & lounge Oval est un lieu de rencontre très prisé des clients de l'hôtel, mais aussi des Bâlois. Les huit salles de conférence modernes, en partie modulables, peuvent accueillir jusqu'à 400 personnes. Le Radisson Blu s'engage en faveur du développement durable depuis plusieurs années dans le cadre du programme «Responsible Business» (RB) du groupe Carlson-Rezidor. Chaque hôtel dispose de son propre plan d'action RB. Ce dernier porte non seulement sur le gaspillage alimentaire, mais il comprend aussi d'autres volets comme la responsabilité énergétique ou l'éthique dans les relations avec les clients et les collaborateurs.

L'Hôtel Radisson Blu a pu réduire les coûts de nourriture de quelque 3% au cours des deux dernières années. «Nous collectons des données depuis au moins 18 mois; de la production jusqu'aux retours des outlets, en passant par les denrées comestibles périmées. Nous sommes parvenus à une quantité moyenne de 200 grammes par client, ce qui représente quelque 30 grammes de moins par rapport aux premières données enregistrées», explique Felix Hauser, directeur général du Radisson Blu. «La nouvelle définition des portions et du renouvellement aux buffets y sont aussi pour beaucoup.»



Felix Hauser, directeur général du Radisson Blu, Bâle
(Photo: Soenne – photographe d'architecture, Aachen)



Restaurant Filini, Radisson Blu
(Photo: Soenne – photographe d'architecture, Aachen)

«Mais la réduction des déchets alimentaires n'est pas le seul élément déterminant dans ce résultat, l'achat groupé au niveau des légumes, des fruits, de la viande et du poisson pour tous les hôtels en Suisse y contribue aussi», ajoute encore Felix Hauser. Le Radisson Blu travaille autant que c'est possible avec des fournisseurs locaux, lesquels sont aussi certifiés ISO 14001 et utilisent des produits régionaux.

Dans les cuisines du Radisson Blu, l'accent est mis en outre sur l'ingénierie du menu, surtout en ce qui concerne les banquets et le catering. Deux domaines où les quantités sont planifiées de sorte à pouvoir tirer profit de chevauchements dans l'offre. Cela

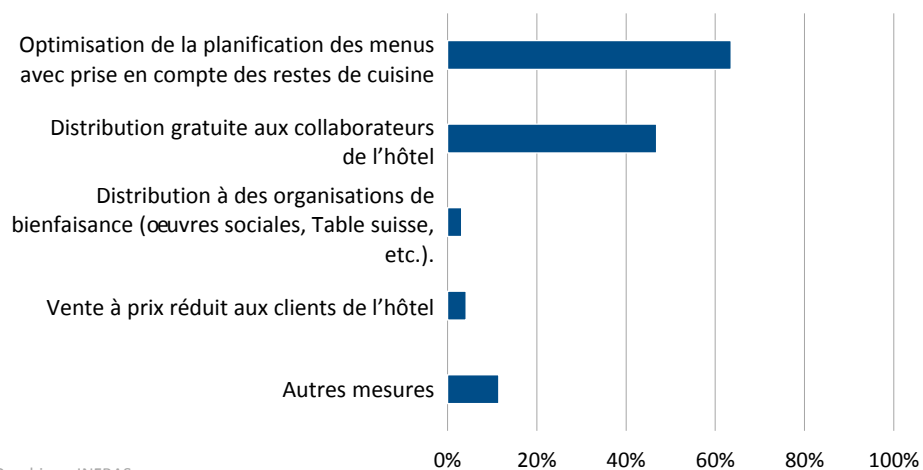
fonctionne en partie aussi avec l'offre de menus du jour et de la semaine au restaurant. Pour éviter ou réduire les déchets alimentaires, la part de convenience food a été revue à la baisse, les portions ont été recalculées et de nouvelles recettes ont été créées. Les rebuts de légumes sont par exemple accommodés en délicieuses soupes créatives.

«La demande soutenue dont bénéficient notre restaurant et nos services de banqueting/catering nous donne raison. Des mets apprêtés avec des produits frais, présentés de manière alléchante et servis dans des portions raisonnables renforcent le succès de notre concept», se réjouit Felix Hauser. Il est encore prévu de repenser le buffet de petit-déjeuner et de réduire de 20% l'offre de mets au buffet. Mais rien ne sera supprimé, tout pourra toujours être commandé à la carte.

Il est bien sûr impossible d'éviter complètement de produire des mets en surplus qui n'arrivent jamais dans l'assiette du client, mais on peut les utiliser pour la préparation d'autres plats si la planification des menus est conçue en conséquence. La cuisine peut produire une grande diversité de plats à partir du même aliment de base ou proposer des restes sur le buffet du petit-déjeuner. Des recettes gourmandes originales, comme une panna cotta à la laitue pomée permettent de valoriser les restes.

Plus de 60% des hôteliers interrogés déclarent optimiser la planification de leurs menus et prendre en compte les restes de cuisine (graphique 36). Une petite moitié redistribue les restes aux collaborateurs, p.ex. pour les repas du personnel, qui sont harmonisés avec la planification des menus et où l'on peut servir les restes non touchés. Seule une petite partie des participants remet les excédents à des organisations de bienfaisance ou aux clients de l'hôtel.

Graphique 36: quelles mesures prend votre établissement pour valoriser/distribuer les déchets alimentaires?



Graphique INFRAS.

Mise en œuvre des mesures de valorisation ou de distribution de Food Waste (pour-cent des réponses affirmatives). Nombre de réponses: 193). Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Comment réduire le gaspillage alimentaire dans l'hôtellerie?

▪ Identifier le gaspillage

- Collecter, mesurer ou peser les déchets alimentaires pour identifier les quantités perdues et leurs causes et pour les rendre visibles. L'exercice s'avère plus facile si l'on fractionne l'opération, c'est-à-dire si on sépare les déchets, par exemple en déchets de production, surplus de mets confectionnés en cuisine et reliefs des clients.
- Exploiter les outils de saisie et les premières analyses professionnelles (p.ex. à l'aide de [l'App de United Against Waste](#)).

Créer une prise de conscience

- Etablir des calculs séparés des coûts. Bien souvent, ils recèlent un remarquable potentiel d'économies par la réduction des déchets alimentaires.
- Sensibiliser et informer le personnel de cuisine et de service au problème du gaspillage alimentaire (p.ex. à l'aide du matériel d'information de [United Against Waste](#)). Favoriser les échanges entre la cuisine et le service.
- Assurer la formation continue des cuisiniers, des chefs de cuisine et des responsables de la restauration (p.ex. [cours spécialisé de United Against Waste](#)).
- Informer les hôtes et favoriser leur compréhension pour le problème du gaspillage alimentaire.

Prévenir et réduire le gaspillage alimentaire

- Optimiser le plan des menus et planifier avec soin les achats d'aliments frais.
- Réduire les stocks et les gérer avec rigueur pour éviter les produits périmés en stock. Allonger la durée de conservation des produits (p.ex. en réduisant la production préalable, en optant pour des quantités plus restreintes ou en optant pour la cuisson sous vide).
- Respecter scrupuleusement les recettes en cuisine pour éviter les excédents.
- Proposer des alternatives aux buffets qui sont la plus grande cause de gaspillage. Une autre solution consiste à réduire la taille des assiettes pour amener les hôtes à se servir de plus petites portions et laisser moins de restes.
- Limiter volontairement le choix de mets proposé à la carte pour minimiser le surplus d'ingrédients et de plats (limitation saisonnière, plans de menu selon météo, passage d'un menu du jour à un menu de la semaine, etc.).
- Servir des portions assez restreintes dans le service sur assiette et proposer en même temps un deuxième service à la demande ou servir les portions et les accompagnements selon les souhaits des clients.

Valoriser ou distribuer les déchets alimentaires

- Utiliser les restes de cuisine pour d'autres préparations.
- Proposer les mets en surplus au restaurant du personnel.
- Distribuer les denrées qui approchent de la date de péremption aux collaborateurs ou à des organisations de bienfaisance (œuvres sociales comme [Table Suisse](#)).

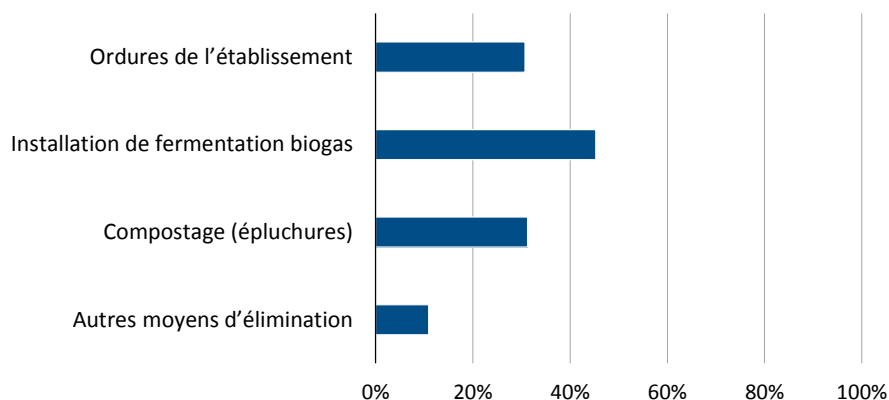
Recycler le surplus plutôt que de le débarrasser

- Dans la mesure du possible, réserver le vieux pain ou les épluchures pour l'alimentation animale.
- Composter les épluchures ou les donner à une installation de fermentation biogaz, pour fermer les cycles biologiques.

Toutes les grandes cuisines d’hôtels se retrouvent avec des restes sur les bras en fin de journée, avec des restes de repas ou des aliments périmés, qui ne peuvent plus être transformés. Il y a plusieurs moyens pour éliminer ces restes: 45% des participants à l’enquête amènent leurs déchets à une installation de fermentation au biogaz, environ 30% compostent leurs déchets de cuisine (épluchures) (graphique 37). Quelques hôteliers recourent à d’autres moyens d’élimination en destinant par exemple le vieux pain et les déchets de préparation à l’alimentation des animaux de rente.

■

Graphique 37: comment votre établissement élimine-t-il ou recycle-t-il les déchets alimentaires qui ne peuvent être redistribués (restes, denrées avariées ou périmés p.ex.)?



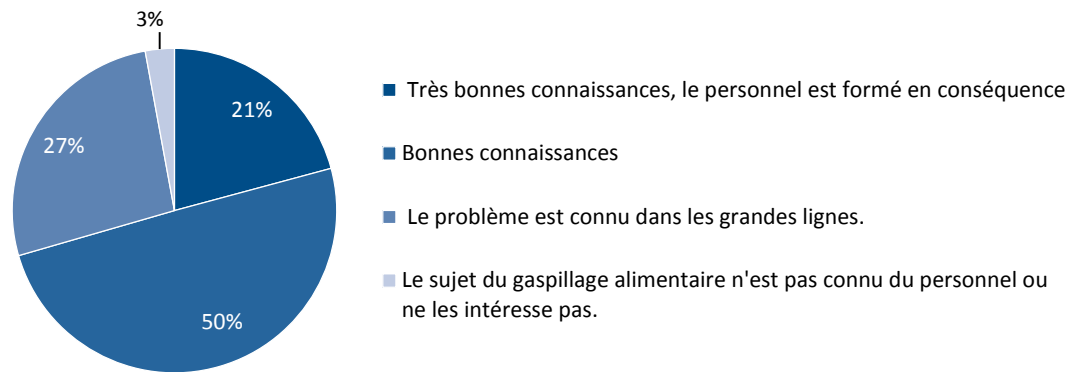
Graphique INFRAS.

Utilisation des moyens d'élimination/de recyclage des déchets alimentaires (pour-cent des réponses «oui». Nombre de réponses: 193). Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Associer les collaborateurs: la clé du succès

Pour réduire efficacement le gaspillage alimentaire, il importe que les collaborateurs sachent de quoi il retourne. Des directives recommandent d'associer aux efforts engagés toutes les personnes impliquées dans le processus de la préparation et du service des repas (iSuN 2014). Le personnel de service devrait tenir la cuisine informée des déchets récoltés en salle, à l'occasion de réunion d'équipes par exemple. Le personnel de cuisine doit savoir ce qui reste sur les assiettes pour pouvoir optimiser la planification des menus ou pour diminuer les portions. Au quotidien, l'exercice requiert une forte sensibilisation des collaborateurs et une attention de tous les instants. Les cours de perfectionnement peuvent aider le personnel à mettre rapidement et simplement en œuvre des mesures pratiques pour réduire les déchets.

Graphique 38: comment jugez-vous le niveau de connaissances du personnel de cuisine et du service de votre établissement concernant le problème du gaspillage alimentaire?

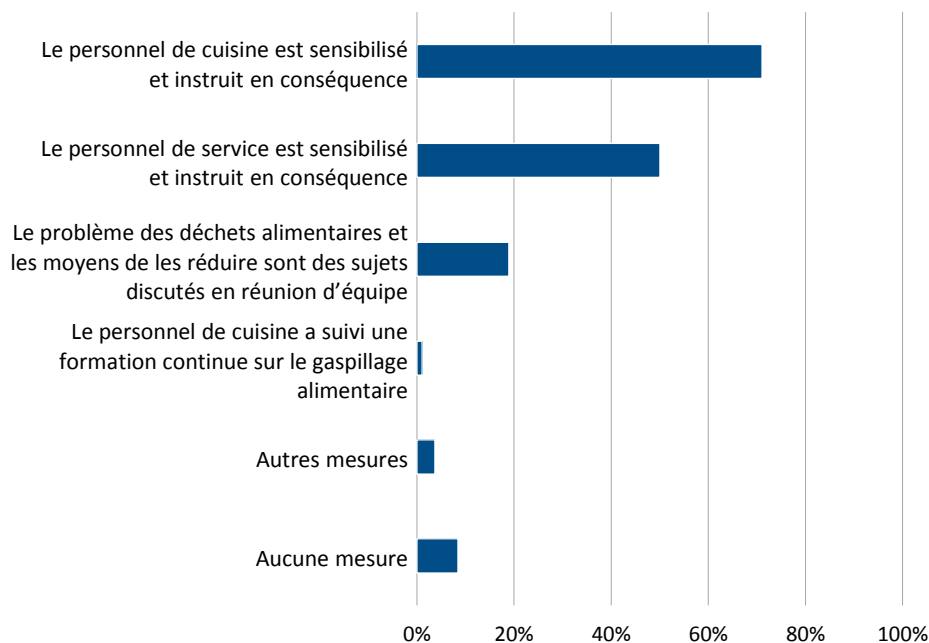


Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 174. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Parmi les hôteliers interrogés, 70% déclarent que leur personnel connaît bien, voire très bien la problématique du gaspillage alimentaire ou qu'il est formé sur le sujet (graphique 38). Pour un tiers d'entre eux environ, le problème n'est connu que dans les grandes lignes ou n'intéresse pas les collaborateurs.

Bien que la plupart des collaborateurs des hôtels consultés soient sensibles à la question du gaspillage alimentaire, ce problème ne figure à l'ordre du jour des réunions d'équipe dans 19% des établissements seulement (graphique 39). Dans quelques rares cas seulement, le personnel de cuisine a suivi une formation continue sur le sujet.

Graphique 39: dans quelle mesure associez-vous vos collaborateurs à la lutte contre le gaspillage alimentaire?

Graphique INFRAS.

n = 191. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Il ressort de l'enquête que le niveau de connaissances sur le sujet varie considérablement d'un hôtel à l'autre.

«Le bagage de connaissances varie énormément.»

«Il faut sensibiliser tous les jours!»

«Nous sommes en train de former les gens et de procéder à des changements pour améliorer la compréhension du problème du gaspillage.»

«Une formation du personnel est prévue dans le cadre de l'assurance-qualité.»

Sensibilisation des hôtes: un thème délicat

La question du gaspillage alimentaire est délicate, car à la différence de bien d'autres aspects du développement durable, la réduction des déchets alimentaires n'apporte pas un plus tangible et plus visible pour les clients. En règle générale, ceux-ci ne perçoivent pas les moyens engagés au niveau des achats ou en cuisine. Si l'hôtelier entend agir du côté de la clientèle, il doit choisir des moyens adaptés au segment considéré. Ainsi, si le recours à des produits de saison ou de la région est bien accueilli, les mesures qui ont pour effet de limiter l'offre ont souvent un petit goût de sacrifice ou de contrainte. Les clients pourraient – c'est du moins la crainte de nombreux hôteliers – mal accueillir une carte réduite ou une invitation à se servir de plus petites portions au buffet. Il est souvent indispensable de communiquer les efforts que

fait l'hôtel pour lutter contre le gaspillage et les changements que cela implique. Et ici, toute la difficulté consiste à montrer aux clients que les mesures engagées ne restreignent pas le choix ou n'entraînent pas d'autres inconvénients, mais qu'elles impliquent au contraire un gain qualitatif.

On n'est guère surpris que 4% seulement des participants se servent de panneaux d'information, de dépliants, de brochures ou d'autres supports pour rendre leurs clients attentifs aux efforts que l'hôtel entreprend pour combattre les déchets. Relevons cependant que 14% des hôtels annoncent aux hôtes que la cuisine sert délibérément de petites portions, mais qu'un deuxième service est possible sur demande. Enfin, 17% des participants signalent que l'offre limitée de la carte est gage de la fraîcheur des mets et d'une charge équilibrée et avec des produits de saison.

Conclusion: un potentiel immense à exploiter

La réduction des déchets alimentaires requiert un ensemble de mesures isolées dans la restauration et des efforts du côté du personnel. Selon les résultats de l'enquête, beaucoup d'hôteliers sont déjà conscients du problème et ont pris de premières mesures: leurs chefs de cuisine calculent avec précision les achats de produits frais, valorisent les restants et envoient leurs collaborateurs dans des cours spécifiques. Ils sont toutefois peu nombreux à s'atteler au problème avec rigueur et méthode et à mesurer leurs déchets. Pourtant, le potentiel d'amélioration dépasse le simple engagement écologique. La réduction des déchets ne suppose ni coûts supplémentaires ni investissements coûteux, tant s'en faut. En effet, les mesures dans ce domaine permettent des économies, dans des proportions inattendues parfois. Il est en effet possible de réduire de 15 à 18% le volume des achats et de baisser en outre les coûts d'élimination. Après avoir procédé à une analyse détaillée et pris une série de mesures, l'Hôtel Belvoir à Rüslikon réalise par exemple 3000 francs d'économies chaque mois (United Against Waste 2015a). La réduction du gaspillage peut aussi aller de pair avec un remaniement de la carte des mets, ou encore l'abandon du buffet pour un service sur assiette ou des mets à la carte pour des plats du jour tout frais préparés.

6. Gros plan sur l'accessibilité

La Suisse vise à renforcer l'égalité et la participation des personnes en situation de handicap dans tous les domaines de la vie sociale.¹⁵ Avec la loi sur l'égalité pour les handicapés, la Confédération a édicté des dispositions légales sur les constructions et installations accessibles au public ainsi que les immeubles d'habitation et de bureaux d'une certaine taille pour que les personnes handicapées puissent les utiliser sans difficulté. Les hôtels sont aussi considérés comme des constructions et des installations accessibles au public.¹⁶ En tant que prestataire de services destinés au public, l'hôtellerie a aussi la responsabilité de faire progresser l'égalité pour les personnes handicapées. Les offres d'hébergement accessibles permettent à chacun de passer des vacances et vivre leurs loisirs.

Dans l'hôtellerie, l'accessibilité désigne toutes les offres dont les personnes en situation de handicap peuvent pleinement profiter. Peuvent aussi en bénéficier les hôtes à besoins spécifiques, comme les aînés à mobilité réduite ou les familles avec enfants en poussette. On dénombre en Suisse environ 1,2 million de personnes en situation de handicap (htr 20124b) et 1,46 million de personnes de plus de 65 ans (OFS 2015g). En Europe, les voyageurs à mobilité ou activités réduites ainsi que les seniors ont entrepris en l'espace d'un an¹⁷ respectivement 6,7 et 5,5 excursions avec nuitée en moyenne (Neumann Consult 2014). Au vu de ces chiffres, le poids économique du tourisme sans obstacle pour les personnes handicapées ou à besoins spécifiques apparaît très important. Moyennant une nette extension des offres correspondante, on pourrait augmenter de près de 40% le chiffre d'affaires généré par ces hôtes (Neumann Consult 2014). Ce potentiel de marché est énorme aussi pour l'hôtellerie suisse, notamment parce qu'avec l'évolution démographique, il y aura de plus en plus de seniors qui pourront en bénéficier.¹⁸ On notera aussi que les personnes handicapées ou à besoins spécifiques voyagent généralement en groupe ou avec des accompagnants, d'où une tendance à sous-estimer le potentiel. Avec la qualité de ses infrastructures et son réseau très étendu de transports publics, la Suisse se prête particulièrement bien au développement d'un tourisme accessible.

¹⁵ Loi sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (loi sur l'égalité pour les handicapés).

¹⁶ Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand), [Fiche thématique 2](#).

¹⁷ Depuis le milieu de l'année 2012 au milieu de l'année 2013.

¹⁸ Selon les scénarios de l'évolution de la population, le rapport entre les aînés (plus de 65 ans) et les actifs (groupe des 20 à 64 ans) dépassera 50% en 2050 (OFS 2015g).

Exemple 4: Auberges de Jeunesse Suisses

«Vacances accessibles à tous» La fondation Denk an mich fait sauter les barrières dans les auberges de jeunesse

Depuis 2008, les Auberges de Jeunesse Suisses (AJS) se sont fixé pour objectif de développer les infrastructures et l'offre de prestations de services pour les personnes à mobilité réduite. En novembre 2013, elles ont lancé en



René Dobler, CEO de la Fondation suisse pour le tourisme social (Photo: Gian Vaitl)

collaboration avec la Fondation Denk an mich, grâce à un legs de la chanteuse Monica Morell, un projet s'étendant sur trois ans et intitulé «Vacances accessibles à tous». Elles entendent ainsi poursuivre encore plus résolument leur objectif et rendre l'ensemble de l'offre des auberges de jeunesse en Suisse sans barrière ni obstacle. «Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir mener une vie autonome – même en vacances», souligne René Dobler, CEO de la Fondation suisse pour le tourisme social (FSTS), responsable de la construction et de l'entretien des auberges de jeunesse en Suisse. «Nous estimons que rendre nos maisons accessibles à tous fait aussi partie de notre mission de tourisme social», ajoute-t-il.

Construction, exploitation, communication

Le projet repose sur trois piliers: des mesures architecturales, la sensibilisation des collaborateurs et la publication de l'offre sans obstacle. Selon René Dobler, on assimile souvent à tort l'accessibilité sans obstacle à des constructions uniquement, alors que la communication et l'exploitation sont des éléments tout aussi importants d'un concept durable. Depuis le lancement du projet, les AJS ont inauguré deux nouvelles auberges de jeunesse sans obstacle et ont transformé deux anciens bâtiments en établissements accessibles sans obstacle. Les collaborateurs ont suivi pendant ce temps des formations pour surmonter leur peur du contact avec des personnes en situation de handicap et acquérir de l'expérience dans les relations avec ces personnes. Les cours ont été réalisés par les AJS en collaboration avec des services spécialisés externes. Toutes les formes de handicap – moteur, visuel, auditif et cognitif – ont été abordées. Des travaux sont en cours pour faire valider le site des Auberges de Jeunesse Suisses «Site web certifié sans barrière» et mettre en place un système de réservation en ligne pour des personnes souffrant d'un handicap.

Un signal pour la branche suisse du tourisme

L'objectif de la Fondation Denk an mich et des Auberges de Jeunesse Suisses est certes d'éliminer obstacles et barrières à l'accessibilité de l'offre des auberges de jeunesse, mais le projet se veut aussi un signal pour la branche suisse du tourisme, car il y a beaucoup à faire en la matière: dans les échanges avec les personnes à mobilité réduite, la Fondation Denk an mich constate régulièrement que les obstacles à l'accessibilité des vacances sont nombreux. «Nous nous employons donc aussi à inscrire ce thème à l'agenda touristique», relève René Dobler. Pour rendre le concept facilement imitable par d'autres organisations, il a été divisé en trois volets principaux: construction, exploitation et communication. Le concept couvre les faiblesses existant dans tous ces domaines, comme les barrières architecturales ou le manque d'informations et de connaissances, et il définit des mesures pour y remédier.



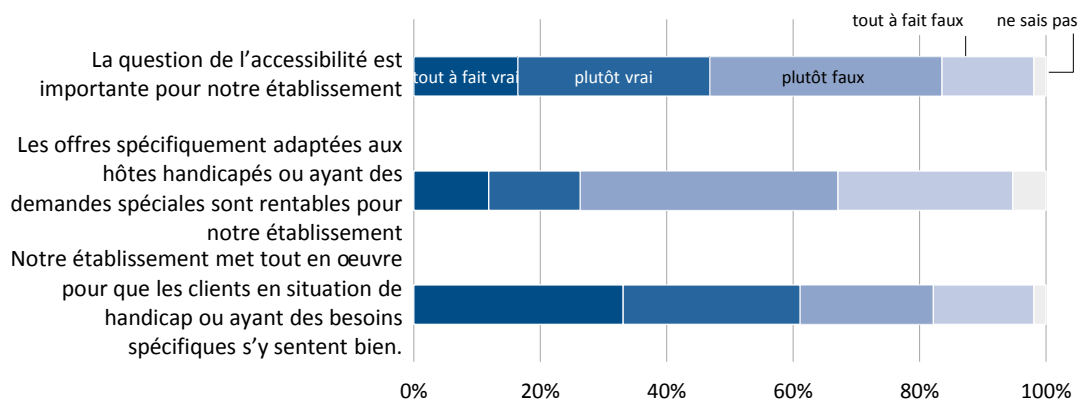
Une classe d'école joue devant l'Auberge de jeunesse de Richterswil, automne 2013 (Photo: Mischa Scherrer)

Informations complémentaires sur www.youthhostel.ch/sans-obstacle

L'accessibilité: un thème encore de trop peu d'importance

Selon l'enquête d'hotelleriesuisse sur le thème de l'accessibilité, la majeure partie des hôteliers mettent en place diverses mesures pour le bien-être de leurs clients en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques (graphique 40).

Graphique 40: quelle place tient l'accessibilité dans votre établissement? Prière d'indiquer les options qui correspondent le mieux à votre établissement.



Graphique INFRAS.

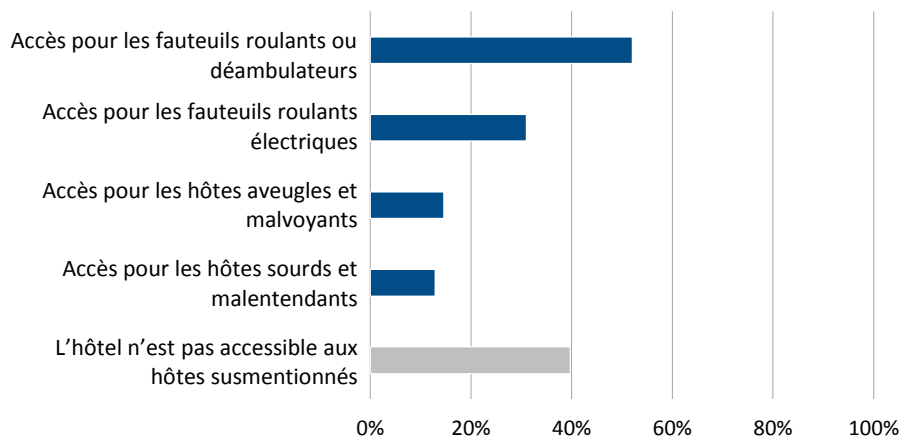
Nombre de réponses: 153. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Malgré ces résultats, moins de la moitié des établissements jugent la question de l'accessibilité importante. Seuls 17% des participants à l'enquête se sont fixé des objectifs pour améliorer l'accessibilité. L'importance accordée à ce sujet reste encore très faible dans l'ensemble, alors même que la plupart des hôtels accueillent des hôtes handicapés ou ayant des besoins spécifiques, en particulier des retraités et des familles avec enfants en bas âge.

La plupart des hôtels ont une accessibilité limitée

La plupart des participants à l'enquête indiquent que leur hôtel est en principe accessible en fauteuil roulant ou avec un déambulateur (graphique 41). En revanche, plus rares sont les établissements accessibles aux personnes en fauteuil roulant électrique, aux malvoyants et aux aveugles. Le principal obstacle à l'accessibilité que mentionnent les hôteliers cités est le caractère historique de la substance bâtie, qui ne permet pas d'intégrer des ascenseurs ou des pièces plus grandes. Pour d'autres, c'est l'emplacement de l'hôtel, construit sur une pente ou situé dans une destination sans voitures, qui met un frein à l'accessibilité. On cite aussi des motifs financiers, dans la mesure où les transformations et les adaptations impliquent des investissements conséquents.

Graphique 41: dans quelle mesure votre hôtel est-il adapté pour accueillir des personnes handicapées? L'hôtel est-il conforme aux critères d'accessibilité selon la norme SIA 50019:



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 172. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

«Nous avons investi quelque 100 000 francs dans l'accessibilité, mais le terrain est en pente et très vaste et tout n'est pas possible.»

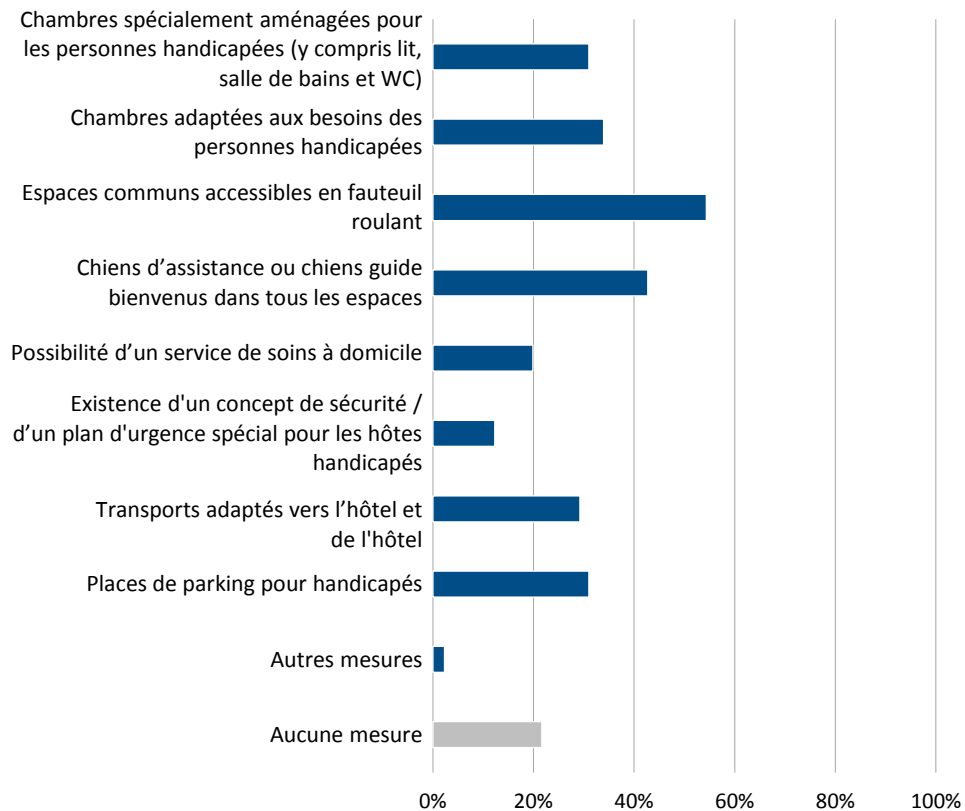
«Nous sommes un hôtel de vacances pour seniors et personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Nous disposons de deux chambres accessibles en fauteuil roulant, mais en raison du caractère historique du bâtiment, nous ne sommes pas en conformité.»

«Notre restaurant est dans une large mesure accessible. Mais nous ne pouvons offrir mieux à notre clientèle, parce que notre vieille maison ne permet pas d'installer des ascenseurs ou des monte-escaliers.»

Pour les clients en situation de handicap et ayant des besoins spécifiques, l'aménagement de la chambre et les prestations supplémentaires sont des aspects qui déterminent souvent leur bien-être. Un examen détaillé de l'accessibilité des établissements interrogés montre que certains hôtels se disent entièrement accessibles, alors qu'ils ne le sont pas à tous les égards. Les espaces communs sont déclarés accessibles dans plus de la moitié des hôtels, mais seul un tiers propose des chambres adaptées aux personnes handicapées ou spécialement aménagées (graphique 42). D'autres prestations réservées aux personnes ayant des besoins spécifiques, notamment les soins à domicile (ou plutôt à l'hôtel) ou des services de navette sont proposés par quelques rares hôtels seulement. Les diverses réponses des participants à l'enquête sur l'accessibilité (graphique 41 et graphique 42) suggèrent que les hôteliers peinent à évaluer si leurs aménagements répondent aux besoins de personnes handicapées.

¹⁹ La norme SIA 500 Constructions sans obstacles (SN 521 500) constitue depuis 2009 sur le plan national la référence essentielle en matière d'étude et de réalisation de projets de construction d'édifices accessibles, c'est-à-dire conformes aux besoins des personnes en situation de handicap.

Graphique 42: dans quelle mesure votre hôtel est-il optimisé pour accueillir des personnes en situation de handicap?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 172. Espaces communs adaptés aux fauteuils roulants: p.ex. accès aux salles à manger, aux salons, à la terrasse avec des tables et des sièges adaptés aux fauteuils roulants. Concept de sécurité /plan d'urgence: p.ex. zones de rassemblement, boutons d'appel d'urgence dans la salle de bains et les chambres, etc. Pour de plus amples renseignements: www.claireundgeorge.ch/de/accessibility/. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Le manque d'information du personnel est une barrière

Le manque de sensibilisation du personnel dans l'accueil de personnes handicapées ou la méconnaissance de leurs besoins constitue un problème dans le tourisme accessible (htr 2015b, Neumann Consult 2014).

Ce fait est confirmé par l'enquête: en effet, 77,5% des hôteliers interrogés déclarent que leur personnel n'a pas reçu d'instruction ou de formation spéciale pour accueillir des personnes handicapées, les autres 22,5% des hôteliers interrogés disposent selon leurs dires de collaborateurs sensibilisés au problème ou spécialement formés. Les compétences transmises sont très variables, la formation allant d'une simple instruction au maniement du monte-escaliers aux réunions régulières ou des formations pointues.

Exemple 5: Ferienhotel Bodensee, Berlingen

Le premier hôtel entièrement accessible aux personnes handicapées

Le premier hôtel suisse totalement dépourvu d'obstacles a ouvert ses portes en mai 2015 à Berlingen. Le «Ferienhotel Bodensee» est tout entier conçu pour répondre aux besoins des hôtes à mobilité réduite. Il dispose de 22 chambres sans seuil. Cet hôtel de vacances invite à la découverte et propose à ses clients des idées d'excursions et des randonnées guidées répondant parfaitement à leurs besoins particuliers.

En 2012, la Fondation Pro Handicap a acquis le bâtiment dans le but d'en faire un hôtel de vacances moderne adapté aux personnes à mobilité réduite. Avec les rénovations et les transformations dont il a fait l'objet, l'hôtel est à la pointe de ce qui se fait en termes d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant et il est doté d'un confort dernier cri.

«Notre projet entend favoriser l'égalité des chances: les personnes en situation de handicap ont elles aussi besoin de vacances et d'autodétermination. Mais l'organisation s'avère compliquée, les obstacles sont nombreux. Notre projet Ferienhotel Bodensee offre à ces personnes la possibilité de passer des vacances agréables, accessibles, dans une atmosphère détendue», relève Stefan Steiner, directeur de l'hôtel.

«Les personnes valides restent les bienvenues à l'hôtel. L'échange entre personnes avec et sans handicap favorise la compréhension mutuelle, le respect et la tolérance. Le rapprochement décontracté et la vie en commun sont encouragés», observe Stefan Steiner. La transformation du bâtiment en un hôtel conçu spécialement pour les personnes en situation de handicap témoigne de l'esprit pionnier de l'association. Celle-ci entend professionnaliser et développer ses compétences de manière continue, note le directeur. Les 22 chambres sont



Stefan Steiner, directeur de l'hôtel de vacances Bodensee
(Photo: Lautenschlager GmbH)

réparties sur quatre étages. Outre les chambres doubles et individuelles, trois suites sont aménagées dans les combles. Ces appartements sont pensés en premier lieu pour des familles. Occupé à son taux maximum, l'hôtel peut accueillir 46 personnes. Toutes les chambres disposent de lits médicalisés les plus modernes, qui ressemblent à des lits tout à fait normaux, mais qui sont dotés d'une multitude de fonctions facilitant grandement la manipulation et les soins des hôtes. Les chambres orientées au sud donnent accès à un grand balcon. Les chambres individuelles orientées au nord offrent une vue imprenable sur le lac de Constance. Toutes les chambres disposent de téléphone, TV et d'un accès WiFi gratuit. Tout le bâtiment est conforme au standard Minergie P.

Les repas sont livrés par le Perlavita juste en face de l'hôtel. Le personnel de la résidence se tient à notre disposition en cas d'urgence médicale. De précieuses synergies sont ainsi exploitées.

«Un autre but important de la fondation est de proposer des idées d'excursion dans la région et des randonnées guidées. Il va de soi que l'organisation de ces sorties tient compte de la mobilité réduite des personnes. Cela n'empêche toutefois pas de créer un programme de vacances alléchant et très intéressant», souligne Stefan Steiner, directeur de l'hôtel.



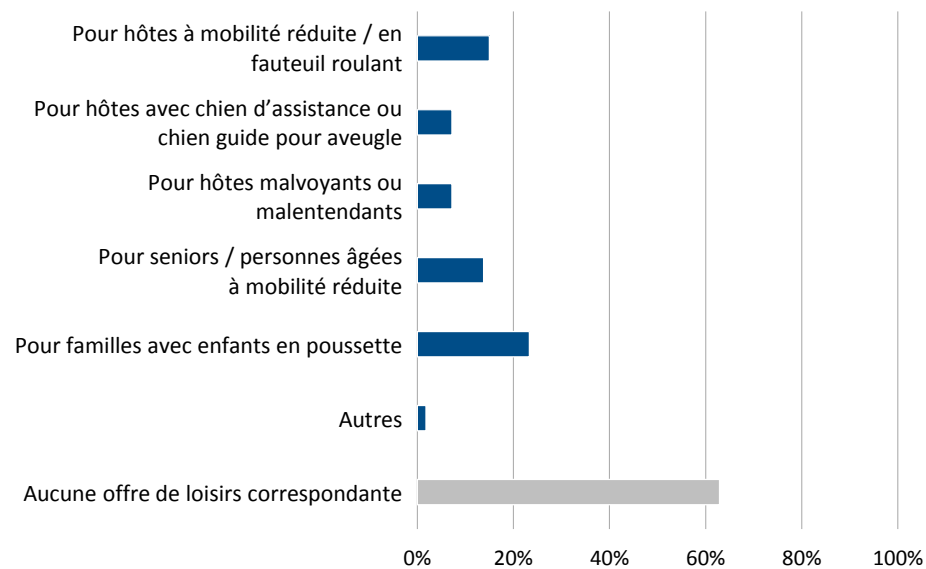
Ferienhotel Bodensee
(Photo: Urs Wyss Photography)

Les offres de loisirs rarement communiquées

Les hôtes tributaires de lieux entièrement accessibles se confrontent souvent à des obstacles lors d'excursions ou de leurs déplacements en vacances, pensons notamment à l'absence de toilettes pour handicapés. Ils ont donc besoin d'activités de loisirs qui prennent en compte leurs besoins spécifiques. Les établissements d'hébergement peuvent aider les hôtes handicapés à planifier leurs loisirs en créant des offres adaptées ou en les aiguillant vers des partenaires touristiques.

La plupart des hôtels interrogés ne proposent pas d'offres de loisirs pour les hôtes handicapés ou avec des besoins spécifiques (graphique 43). L'offre la plus étendue est destinée aux familles avec poussettes et la plus restreinte aux hôtes malvoyants et malentendants ou à ceux qui sont accompagnés d'un chien d'assistance ou d'un chien guide pour aveugles.

Graphique 43: pour quels hôtes handicapés ou ayant des besoins spécifiques votre établissement propose-t-il des offres de loisirs ou peut-il les aiguiller vers de telles offres?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 168. Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Exemple 6: Hôtel Appenberg, Zäziwil

Des efforts soutenus pour améliorer l'accessibilité

L'Hôtel Unique Appenberg, établissement de tradition familiale, est dirigé avec passion depuis 1979 par la famille Mosimann. Le petit village d'Appenberg se compose de douze bâtiments historiques emmentalois et bernois, le plus ancien datant de 1777. Ces bâtisses historiques sont en partie accessibles, pour autant que la déclivité du terrain le permette.

A l'occasion des travaux de rénovation effectués ces dernières années, nous avons tenté de faire de la maison un endroit dépourvu de seuils. «Notre but est d'assurer une mobilité maximale au sein de bâtiments qui ont parfois plus de cent ans. Certaines chambres sont accessibles en fauteuil roulant, une chambre a été entièrement rénovée selon la norme SIA. Les accès à une partie des salles de séminaire, au bâtiment principal, au restaurant ainsi qu'au jardin ont été rénovés et sont à présent sans barrière», explique Jakob Mosimann-Walther, directeur de l'Hôtel Appenberg. De plus, la terrasse du restaurant est aménagée sur des dalles de granit qui ont remplacé la pelouse du jardin et les faibles dénivelés sont facilement franchis au moyen de petites rampes praticables. «Cela signifie pour nous une saison prolongée de presque deux mois, mais c'est avant tout un accès facilité pour tous les clients.»



Hôtel Appenberg, Zäziwil (Photo: Hans Wüthrich, Langnau)



Jakob Mosimann-Walther,
directeur de l'Hôtel Appenberg,
Zäziwil

Les coûts supplémentaires pour une chambre adaptée aux besoins des personnes à mobilité réduite s'expliquent surtout par les transformations dans les installations sanitaires, selon Jakob Mosimann. «Pour aménager des toilettes accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans le secteur du restaurant, il a été possible de faire appel à un fond de la coopérative Migros qui soutient de tels investissements dans les bâtiments publics», ajoute Jakob Mosimann.

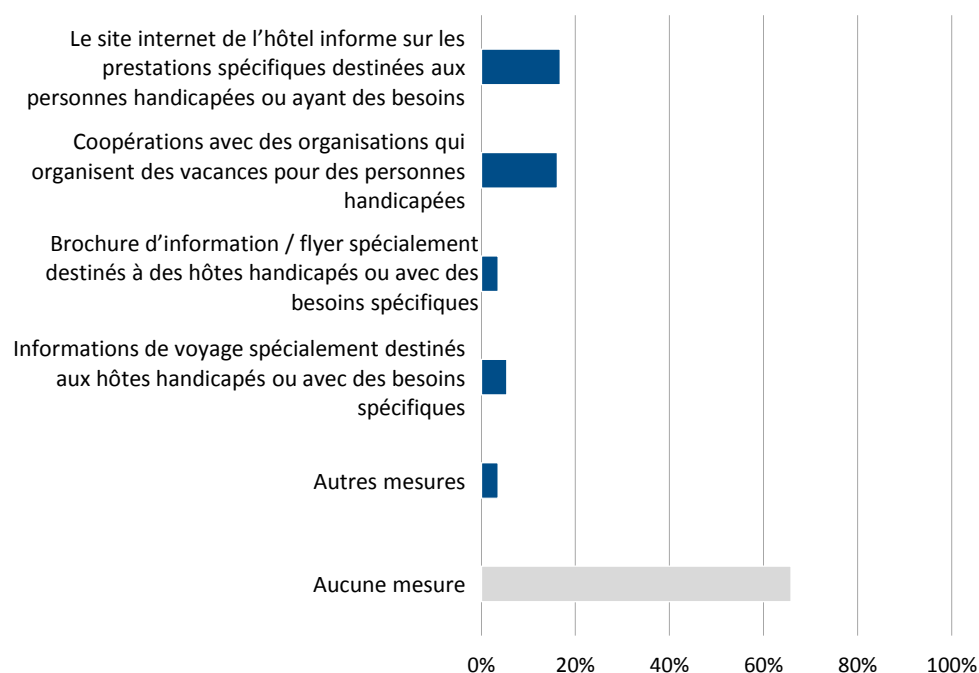
L'établissement accueille des colloques, des séminaires d'entreprises, des fêtes de famille ou de mariage dans ses locaux chaleureux, ainsi que des groupes de personnes à mobilité réduite et des groupes de 15 à 20 personnes malentendantes pour des séminaires organisés par la Fédération suisse des sourds SGB-FSS. «Pour nous, il est important que les groupes intéressés mais aussi les particuliers entrent en contact avec nous ou viennent voir sur place les possibilités qui leur sont offertes. Le contact direct permet de clarifier un grand nombre de questions en amont pour que tous puissent, au final, savourer pleinement leur séjour», relève Jakob Mosimann. Les collaborateurs ont fait preuve d'un grand engagement et ils se sont distingués par leur ouverture d'esprit et leur flexibilité. «Ce sont les expériences des collaborateurs et les rencontres personnelles qui nous permettent d'améliorer en permanence notre offre pour les malentendants», précise encore Jakob Mosimann.

Le manque d'information, une barrière supplémentaire

Pour les hôtes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques, en particulier les seniors ou les familles avec enfants en bas âge, la préparation des vacances ou du voyage est une étape relativement essentielle. Avant de réserver, ils doivent savoir si l'infrastructure ou l'aménagement sera à la hauteur de leurs besoins. Pourtant, il est bien souvent difficile d'obtenir ces informations, et cette difficulté est perçue comme un obstacle aussi grand que les barrières architecturales sur place (Neumann Consult 2014). On mesure donc toute l'importance qu'il y a à diffuser ces renseignements via les canaux standard tels qu'internet ou les brochures de l'hôtel et de ne pas se limiter aux médias spécialisés qui s'adressent aux

personnes en chaise roulante et touchent ainsi un public très restreint (Neumann Consult 2014). L'enquête montre que les hôteliers en tiennent trop peu compte et que seuls quelques-uns d'entre eux ont fait le nécessaire pour bien informer les personnes handicapées ou à besoins spécifiques (graphique 44).

Graphique 44: quels moyens avez-vous mis en place pour informer les clients en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques concernant les prestations spéciales que votre établissement peut leur assurer?



Graphique INFRAS.

Nombre de réponses: 168. Parmi les organisations qui organisent des vacances pour des personnes en situation de handicap figurent par exemple Mobility International Schweiz (www.mis-ch.ch), Rollihôtel.ch (www.rollihotel.ch), Fondation Claire & George (www.claireundgeorge.ch), Fondation Denk an mich (www.denkanmich.ch). Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Seuls 17% des hôteliers interrogés renseignent sur leur site sur l'accessibilité de leur établissement ou énumèrent les équipements adaptés aux personnes à mobilité réduite ou avec des besoins particuliers. De même, seuls 17% coopèrent avec des associations qui organisent des vacances pour des personnes handicapées. Les établissements sont très peu nombreux à éditer des brochures ou des flyers spécialement destinés aux clients handicapés ou à besoins spécifiques. Moins de 10% des interrogés disposent d'un site internet optimisé pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.²⁰

²⁰ Pour plus de détails sur les sites web accessibles: www.access-for-all.ch/barrierefreiheit/barrierefreies-webdesign/10-punkte-fuer-eine-barrierefreie-website.html

Dans le domaine de la communication et de l'information, il existe manifestement une grande marge de progression vers une pleine accessibilité. Tous les hôtels peuvent contribuer à l'effort d'information, y compris ceux qui ne se prêtent pas à l'accueil de personnes handicapées ou ayant des besoins spécifiques. Il est possible que les hôtels avec peu d'accessibilité hésitent à communiquer leur difficulté à accueillir cette clientèle. En signalant si leur hôtel est adapté ou non aux personnes à mobilité réduite ou avec des besoins particuliers, ils leur faciliteraient le choix d'un établissement adéquat.

La branche a déjà identifié le déficit d'information à ce niveau et lancé quelques initiatives avec des partenaires pour donner plus de visibilité aux informations touristiques destinées aux personnes en situation de handicap. hotelleriesuisse et la Fondation Stiftung Claire & George ont mis en ligne la première plateforme qui intègre des renseignements sur l'accessibilité des hôtels. Les Auberges de Jeunesse Suisses et la Fondation Denk an mich ont initié un site voyages qui vise un accès à l'information à large échelle dans le tourisme suisse pour les personnes handicapées. Avec la participation de dix prestataires touristiques au total, on s'emploie à mieux mettre en réseau les offres existantes et les canaux de communication. Pro infirmis promeut aussi l'information en établissant des plans d'accès numériques, notamment des cartes et des plans de ville intégrés aux plateformes touristiques qui livrent des informations fiables sur l'accessibilité, en fonction des types de handicap (mobilité réduite, malvoyants, malentendants, troubles cognitifs).

A côté de ces initiatives positives, la branche peut encore faire beaucoup de son côté. Elle pourrait par exemple procéder à une saisie centralisée des données sur l'accessibilité et les valider. L'harmonisation des critères d'accessibilité au niveau national ou la mise à jour des guides pour les constructions accessibles pourraient contribuer aussi à une communication fiable.

Exemple 7: Scuol Samnaun Val Müstair, une destination de vacances pour les hôtes dépendants de soins à domicile qui renseigne sur l'accessibilité des voyages

Il y a quatre ans était créée dans la destination Scuol Samnaun Val Müstair la «Région du parc national – région de santé», dans le but de proposer des offres dans le domaine du tourisme de la santé. Un des produits créés à cette occasion porte le nom de «Vacances pour les hôtes ayant besoin d'une aide et de soins à domicile». Cette offre tient compte des besoins d'une population toujours plus âgée et des attentes des hôtes tributaires d'une assistance, afin que tous puissent passer des vacances sans soucis dans la région du parc national.



Village de Ftan dans la destination de Scuol (photo: Andrea Badrutt, Coire)

Le projet a donné lieu à une coopération avec la Fondation Claire et Georges, spécialisée dans l'organisation de vacances pour les seniors et les personnes à mobilité réduite. Les collaborateurs de la fondation se chargent d'enregistrer dans les détails les souhaits particuliers des hôtes puis de les transmettre aux différents partenaires de prestations (hôtels, services de soins à domicile, transport, etc.). Ainsi l'hôte n'a pas besoin de contacter personnellement tous ces prestataires, puisqu'un seul interlocuteur qui prend en compte tous ses besoins et veille à ce qu'il obtienne toutes les prestations dont il a besoin dans le lieu de vacances de son choix.

Ce projet a été mené dans la destination de Scuol Samnaun Val Müstair durant une phase pilote de six mois en collaboration avec six hôtels et les services de soins à domicile locaux. Cent nuitées ont été générées en deux ans. Ce sont surtout les hôtels dotés d'une infrastructure accessible qui ont pu héberger ces hôtes à besoins particuliers. La décision a donc été prise de développer le secteur des voyages sans barrière et de mettre à la disposition des hôtes des informations sur l'accessibilité des voyages – cela tout au long de la chaîne de services. Autrement dit, la destination a noué des contacts avec des partenaires de prestations régionaux dans les domaines des transports, de l'hébergement, des loisirs, de la restauration et des services d'aide. Il a été possible ainsi de recenser de nombreuses prestations sans obstacle existantes et de les faire connaître aux hôtes potentiels.



Philipp Kemmler, product manager région de santé/ eau, Tourisme Engadine Scuol Samnaun Val Müstair AG (Photo: Andrea Badrutt, Coire)

«Actuellement, après la saisie des premières données, nous employons surtout à présenter ces informations de manière optimale à nos clients. La difficulté consiste à respecter les standards nationaux, à ne pas se perdre dans les détails et à répondre aussi à tous les groupes d'intérêts possibles dans ce segment de clientèle», explique Philipp Kemmler, product manager santé/eau de Tourisme Engadine Scuol Samnaun Val Müstair SA. «De plus, les offres proposées seront testées par des personnes à mobilité réduite, afin d'accroître la crédibilité des informations mais aussi pour signaler aux prestataires les défauts ou les lacunes constatés dans l'offre entièrement accessible. Au final, nous pourrions proposer une offre touristique de haute qualité, complète et adaptée dans un segment appelé à prendre de plus en plus d'ampleur à l'avenir», ajoute Philipp Kemmler.

Plus d'informations sur: www.engadin.com/santé

Comment l'hôtellerie peut-elle promouvoir l'accessibilité?

▪ Informer sur le degré d'accessibilité de son propre établissement

- Indiquer sur le site internet de l'hôtel si l'établissement est adapté pour les personnes en situation de handicap ou avec des besoins particuliers – y compris les familles avec enfants en bas âge – et signaler l'infrastructure existante.
- Concevoir le site internet de l'hôtel dans un design correspondant pour en améliorer la lisibilité et la compréhension (10 points pour un design web totalement accessible: www.access-for-all.ch).

▪ Sensibiliser et former le personnel

- Former les collaborateurs à l'accueil des personnes handicapées et encourager le transfert des compétences dans ce domaine.
- Permettre aux collaborateurs de suivre des formations continues sur l'accueil des personnes handicapées.

▪ Investir dans une architecture adaptée

- Optimiser les locaux (domaines communs, chambres) conformément à la norme SIA 500²¹ et installer les équipements correspondants (toilettes pour handicapés p.ex.).

▪ Optimiser l'accessibilité avec peu d'investissements

- Proposer un transport pour les personnes handicapées ou les clients à besoins spécifiques.
- Faciliter certaines prestations spécifiques à l'intérieur de l'hôtel, soins à domicile ou présence de chiens d'assistance ou de chiens guides d'aveugles, p.ex.
- Elaborer un concept de sécurité ou un plan d'urgence destiné spécialement aux personnes handicapées (lieu de rassemblement, boutons d'urgence dans les salles de bain et les chambres, etc.).
- Marquer les places de parking réservées aux personnes handicapées.
- Optimiser la signalétique des locaux de l'hôtel pour les malvoyants.

Collaborer pour faire avancer l'accessibilité

- Coopérer avec des organisations qui préparent des vacances pour des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques, p.ex. avec Mobility International Schweiz (www.mis-ch.ch), RolliHotel (www.rollihotel.ch), Fondation Claire & George (www.claireundgeorge.ch) ou Fondation (www.denkanmich.ch).
- Orienter les hôtes en situation de handicap vers des offres de loisirs adaptées ou les recommander.

Conclusion: encore trop peu d'efforts pour promouvoir l'égalité pour les personnes handicapées

Les participants à l'enquête font preuve de bonne volonté pour offrir de bonnes conditions aux hôtes en situation de handicap. Cependant, on en fait encore trop peu pour adapter les hôtels

²¹ La norme SIA 500 Constructions sans obstacle (SN 521 500) constitue depuis 2009 sur le plan national la référence essentielle en matière d'étude et de réalisation de projets de construction d'édifices accessibles, c'est-à-dire conformes aux besoins des personnes en situation de handicap.

à l'accueil de ces personnes. Et pour les hôtels qui ne ciblent pas spécifiquement cette clientèle, les transformations nécessaires pour rendre l'établissement entièrement accessible impliquent souvent des coûts élevés et beaucoup de travail. Bien des hôtels ne peuvent d'ailleurs procéder à des transformations, notamment lorsqu'ils doivent préserver la substance historique de leurs bâtiments. L'offre est donc encore très restreinte pour les personnes entièrement tributaires d'hébergements entièrement accessibles. Il est de même difficile de trouver des offres adéquates pour les personnes malvoyantes ou malentendantes, qui font aujourd'hui l'objet de trop peu d'attention.

La promotion de l'accessibilité doit avoir pour objectif de créer une offre suffisante à l'échelle d'une destination. Il ne s'agit pas d'optimiser complètement chaque hôtel, mais chaque destination devrait compter au moins un établissement entièrement accessible. La coopération entre les hôtels et avec des organisations de personnes handicapées et des destinations touristiques permet d'exploiter de nombreuses synergies. Ce type de coopérations facilite la communication d'offres adaptées pour les personnes handicapées ou avec des besoins spécifiques, englobant à la fois l'hébergement et les activités de loisirs.





Beaucoup reste à faire du côté de l'information et de la communication. Alors que plusieurs fondations s'investissent pour les promouvoir (p.ex. Rollihotel, Claire & George, Fondation Denk an mich), les sites web des hôtels et les plateformes des organisations touristiques – autrement dit les principales sources d'information pour la réservation d'hôtels – livrent généralement peu d'information sur l'accessibilité et les aménagements pour des personnes ayant des besoins spécifiques. Il y a aussi un grand potentiel d'optimisation en ce qui concerne la sensibilisation et la formation des hôteliers et de leurs collaborateurs.

Conclusion

Le deuxième rapport de monitoring du développement durable dans l'hôtellerie confirme pour l'essentiel les développements observés en 2014. Les tendances qui se dessinaient à l'époque se maintiennent et sont en partie étayées par de nouvelles données plus favorables.

Dans aucune des trois dimensions du développement durable, les indicateurs s'écartent de la direction identifiée dans le premier monitoring 2014. Les valeurs tracent un tableau riche et multiple de l'hôtellerie pour ce qui est des aspects environnementaux, économiques et sociétaux. Le graphique 45 rend compte de l'évolution des indicateurs analysés.

Graphique 45: évolution des indicateurs 2008

	Environnement	Economie	Société	Développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise
Tendance positive 	Emissions de gaz à effet de serre par nuitée Nombre d'hôtels solaires	Nombre de nouvelles inscriptions et radiations	Personnes actives selon niveau de formation	Ecolabel ou certification de développement durable Proportion de labels QIII
Tendance stable ou légèrement positive 	Consommation d'énergie par nuitée Approvisionnement durable Part des énergies renouvelables Choix du mode de transport pour les voyages avec nuitées	Productivité du travail Dépenses de construction réelles Nombre de lits par établissement Taux de chômage	Hôtels avec spécialisations Taux d'absences Salaire mensuel brut Salaires minimaux	Etablissements classés
Tendance légèrement négative 		Valeur ajoutée brute	Accidents professionnels Nouveaux contrats d'apprentissage Taux d'heures supplémentaires Hôtellerie-restauration	
Tendance négative 		Marge bénéficiaire brute Taux d'occupation des lits net Equivalents plein temps occupés	Ecart entre salaires féminins et masculins	

Graphique INFRAS.

Evolution des indicateurs de développement durable sur le plan environnemental, économique et social et en tant que composante de la gestion d'entreprise depuis 2008 (dans certains cas, évolution de la tendance sur un laps de temps plus long ou moins long). Le niveau des ratios n'est pas indiqué.

Si les indicateurs ne renseignent pas de manière adéquate sur tous les aspects du développement durable, ils permettent de voir où se situe la branche et dans quelle direction elle évolue. Au-delà des différentes dimensions retenues, le tableau d'ensemble rend compte des tendances et montre comment celles-ci doivent être interprétées, sans toutefois donner d'indication sur le niveau absolu des différentes valeurs-clés. Ainsi, le nombre d'hôtels solaires marque une progression très dynamique, mais reste à un faible niveau. N'oublions pas non plus que différents indicateurs ne pèsent pas tous d'un poids égal. Les émissions de gaz à effet de serre constituent par exemple une grandeur significative du développement durable, alors que le nombre d'hôtels solaires ne concerne qu'un petit segment spécifique. Dans l'ensemble, on constate une évolution hétérogène dans les trois dimensions considérées.

1. Des synergies à exploiter entre les objectifs environnementaux, sociaux et économiques

Le développement durable suppose une pesée d'intérêts permanente entre les objectifs économiques, sociaux et écologiques. Par la force des choses, ces trois dimensions ne peuvent progresser au même rythme et il s'agit donc de viser une situation optimale dans les conditions-cadres données. Les développements en cours dans l'hôtellerie montrent en outre que la prospérité économique entre souvent en conflit avec les avancées écologiques et sociales. Les exemples issus de la pratique révèlent toutefois l'existence de nombreuses synergies entre les trois dimensions du développement durable, qu'il s'agit maintenant d'exploiter pleinement. Ainsi la réduction des déchets alimentaires ou des gains d'efficacité énergétiques sont source d'économies. De même la formation des collaborateurs et une bonne gestion de la santé et de la sécurité au travail ont-elles des retombées positives sur l'établissement.

2. Le difficile climat économique limite les progrès sociaux et écologiques

Dans bien des cas, les conditions économiques difficiles limitent grandement la marge d'action pour des améliorations. Les conditions de travail sont sous pression, les investissements dans la formation et le perfectionnement professionnels sont différés, tandis que la marge de manœuvre pour des hausses salariales se rétrécit. Ces éléments conjugués risquent, sur la durée, de compromettre la qualité des services, avec les répercussions que l'on sait en termes de rentabilité. Cela vaut aussi dans une certaine mesure pour la protection de l'environnement où, faute de liquidités suffisantes, on remet à plus tard des investissements judicieux, notamment l'achat d'appareils à haute efficacité énergétique ou des travaux d'assainissement énergétique, d'où le risque d'un cercle vicieux dont les établissements peinent ensuite à sortir.

3. Des gains qualitatifs tangibles

Les développements en cours dans l'hôtellerie attestent d'un plus grand souci de qualité et d'une diversification croissante, conformément aux objectifs que le tourisme suisse s'est assignés depuis quelque temps. Ces progrès sont éminemment importants dans une perspec-

tive environnementale plus large. La qualité des services est bien sûr la base de la prospérité économique, mais elle implique aussi une meilleure qualification du personnel ainsi que des infrastructures de meilleure qualité et plus performantes. Les établissements qui se sont dotés d'un système de gestion de la qualité reconnu, tels qu'ils se développent de plus en plus, sont bien outillés pour intégrer la qualité dans l'ensemble des processus opérationnels. Du coup, ils réunissent les conditions pour avancer sur les plans économique, social et environnemental.

4. Progrès lents au niveau de la branche et grand dynamisme dans les niches

Les branches évoluent généralement à petits pas et l'hôtellerie ne fait pas exception à la règle. Des variations conjoncturelles se superposent certes aux développements à long terme, mais on n'observe guère de grands bonds en avant. Dans ce contexte général, on dénombre pourtant de plus en plus d'établissements qui intègrent la protection de l'environnement et le développement durable en tant que dimensions importantes dans leur activité. En témoignent notamment les hôtels qui investissent dans l'énergie solaire, qui ont obtenu un label complet de développement durable ou qui proposent à leurs hôtes beaucoup de produits écologiques de haute qualité. S'ils sont encore peu nombreux dans l'absolu, ces hôtels peuvent jouer un rôle de pionniers et motiver d'autres établissements à emprunter le même chemin.

5. Des établissements innovateurs s'attèlent activement à de nouveaux thèmes

Les hôtels exemplaires qui intègrent le développement durable en tant que composante essentielle de leur activité s'efforcent souvent d'identifier très tôt des thématiques et de développer des solutions correspondantes. Les priorités thématiques du présent rapport, c'est-à-dire la gestion du gaspillage alimentaire ou la promotion de l'accessibilité sont des sujets qui ne sont inscrits à l'ordre du jour politique que depuis quelques années seulement. Il n'est donc guère surprenant que l'attention accordée à ces aspects ne soit pas encore très soutenue dans toutes les branches si bien qu'il est nécessaire de poursuivre les efforts de sensibilisation. Certains établissements innovateurs ouvrent des pistes intéressantes qui combinent diverses mesures et entraînent souvent un véritable bond quantitatif.

6. Les particularités de l'hôtellerie par rapport aux autres branches

Comparativement à d'autres branches, l'hôtellerie affiche des résultats plutôt moyens, voire médiocres, en particulier sur le plan économique. Elle ne se distingue guère mieux sur les terrains de la protection de l'environnement ou de la productivité. Ces comparaisons ne doivent pas nous faire oublier la fonction sociale capitale qui revient à la branche, en ce sens qu'elle occupe un grand nombre de personnes peu ou non qualifiées, qu'elle génère de la valeur ajoutée dans les régions périphériques où crée des emplois y compris pour ses fournisseurs.

7. Les mutations structurelles ouvrent des opportunités

Les changements structurels à l'œuvre dans l'hôtellerie impliquent certes de délicats et difficiles ajustements, mais ils ouvrent aussi de vastes perspectives. Une clientèle toujours plus nombreuse se soucie aujourd'hui de l'impact social et environnemental de ses voyages. Les hôteliers peuvent aller au-devant de ces nouveaux besoins en proposant à leurs hôtes des informations claires et détaillées et des prestations à haute valeur écologique et sociale. Les processus de mutation, précisément, ouvrent des possibilités pour répondre aux nouvelles attentes de la clientèle tout en créant une plus-value écologique et sociale.

Bibliographie

- AJS 2013: Présentation «Umweltmanagement-Prozess» in Schweizer Jugendherbergen aufgrund einer Analyse von myclimate.
- AJS 2014: Rapport annuel pour un développement durable des Auberges de Jeunesse suisses, Zurich.
- ARE 2012: Tourisme et développement durable. Bonnes pratiques et pistes d'action. Office fédéral du développement territorial (éd.) en collaboration avec le Secrétariat d'Etat à l'économie SECO. Berne, 2012.
- BAKBASEL 2010: Struktur und Strukturwandel im Schweizer Gastgewerbe, BAK Basel Economics AG, Basel.
- BAKBASEL 2012: Hochbauprognose 2012–2018: Prognosen und Analysen zur Schweizer Bauwirtschaft, Basel.
- BAKBASEL/SECO 2014. BAK – Prévisions pour le tourisme suisse – Edition Octobre 2014. Secrétariat à l'économie SECO, Politique touristique (éd.), BAKBASEL (rédaction).
- Bio Suisse 2014: Conférence de presse 2015. www.bio-suisse.ch/fr/bioin zahlen.php
- CCNT 2015: Convention collective nationale de travail pour l'hôtellerie-restauration suisse. Office de contrôle pour la CCNT, Bâle. www.l-gav.ch/index.php?id=53&L=0 [site consulté le 10.9.2015]
- Conseil fédéral 2012: Stratégie pour le développement durable 2012–2015, Berne.
- Conseil fédéral 2013: Rapport sur la situation structurelle du tourisme suisse et sur la stratégie du Conseil fédéral pour l'avenir, Berne.
- Foodways Consulting 2013: Lebensmittelabfälle in der Food-Service-Branche. Übersicht der Forschungsarbeiten zu Food Waste im Food-Service-Markt in der Schweiz und Europa.
- FST STV 2015: Le tourisme suisse en chiffres. Chiffres structurels et de branche. Etat: 31.12.2014 Fédération suisse du tourisme, Berne <http://www.swisstourfed.ch>
- Hotel & Gastro Formation 2013: Brochure d'information. Bonne pour tous. La convention collective de travail pour l'hôtellerie-restauration suisse encourage la formation et le perfectionnement. https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf8/Info-Bildung_L-GAV_neueBilder.pdf
- hotelleriesuisse 2012: Annuaire de l'hôtellerie suisse 2012
- hotelleriesuisse 2014: Annuaire de l'hôtellerie suisse 2014. hotelleriesuisse, Berne, et Société suisse de Crédit hôtelier, Zurich.
- hotelleriesuisse 2015a: Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015. hotelleriesuisse, Berne, et Société suisse de Crédit hôtelier, Zurich.

- hotelleriesuisse 2015b: données sur les catégories de spécialisations, selon les catégories d'étoiles (état au 17.6.2015) et données concernant la classification des hôtels (au 9.5.2015)
- HSLU 2011a: Prof. Martin Barth, Dr. Fabian Weber, Institut für Tourismuswirtschaft, Hochschule Luzern: Nachhaltigkeitslabels in Tourismus und hôtellerie. Schlussbericht 1. Teil (Bestandesaufnahme) und 2. Teil (Nachhaltigkeit in der Hotelklassifikation), Luzern.
- htr 2015a: hotel revue, hebdomaire suisse de référence pour le tourisme. N° 42 / 15 octobre 2015.
- htr 2015b: hotel revue, hebdomaire suisse de référence pour le tourisme. N° 16 / 16 avril 2015.
- ISO 2015: ISO Organisation internationale de normalisation, Secrétariat central de l'ISO, Etude ISO sur la certification – Secteurs industriels, éditions 2009 et 2010, 2013.
- iSuN 2014: Leitfaden für das Küchenmanagement als Hilfestellung zum Ressourcenschutz. Institut für Nachhaltige Ernährung und Ernährungswirtschaft (iSuN) und Fachschule Münster, Münster.
- La Vie économique 2007: Revue de la politique économique 1/2-2007.
- La Vie économique 2013: Revue de la politique économique 4-2013: Tourisme suisse: contexte concurrentiel et situation sur le marché.
- McKinsey Global Institute 2011: Setting priorities for resource productivity. London.
- Neumann Consult 2014: Impact économique et habitudes de voyage en matière de tourisme accessible en Europe. Une étude menée à la demande de la Commission européenne.
- OFEN 2014: Statistique suisse de l'électricité 2014, actualisée le 26.3.2015. Office fédéral de l'énergie, Berne.
- OFEV 2015: Communiqué aux médias du 27.2.2015: La Suisse veut réduire les émissions de gaz à effet de serre de 50%
<http://www.bafu.admin.ch/klima/03449/12696/index.html?lang=fr&msg-id=56394> [site consulté le 4.1.2016].
- OFS 2011: Egalité entre femmes et hommes – Données, indicateurs. Salaires dans le secteur privé. www.ofs.admin.ch. Dernière mise à jour: 28.11.2011 [site consulté le 21.10.2013]
- OFS 2012c: La statistique suisse du tourisme 2011. Office fédéral de la statistique OFS. Neuchâtel.
- OFS 2013a: Mobilité et transports 2013. Office fédéral de la statistique, Neuchâtel.
<http://www.OFS.admin.ch/OFS/portal/fr/index/themen/11.html>
- OFS 2014a: Statistique de la superficie 1979/85, 1992/97, 2004/09, Indicateur surface d'habitat et d'infrastructure. OFS, Neuchâtel 2014.
- OFS 2014b: Recensements de la population et statistique des bâtiments et des logements 2014. OFS, Neuchâtel 2014.

- http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/09/02/blank/key/wohnungen/zweit_wohnungen.html [site consulté le 21.12.2015].
- OFS 2015a: Enquête suisse sur la population active (ESPA). Office fédéral de la statistique, Neuchâtel 2015.
- OFS 2015b: Statistique de l'hébergement HESTA. Office fédéral de la statistique, Neuchâtel.
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/10/03/blank/key/01/01.html>.
[site consulté le am 21.12.2015]
- OFS 2015c, Enquête suisse sur la structure des salaires. Office fédéral de la statistique, Neuchâtel 2015.
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fre/index/themen/03/04/blank/data/01/06_01.html
- OFS 2015d, Comptes nationaux, Compte de production par branches, à prix courants.
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/04/02/02.html>.
- OFS 2015e: Statistique de l'emploi STATEM. Office fédéral de la statistique, Neuchâtel.
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/infothek/erhebungen__Sourcen/blank/blank/statistique_de_l_emploi/06.html
- OFS 2015f, Statistique sur le volume de travail (SVOLTA), Office fédéral de la statistique, Neuchâtel.
- OFS 2015g, Statistique de la population et des ménages (STATPOP). Office fédéral de la statistique, Neuchâtel.
- OFS/ARE 2012: Mobilité en Suisse: résultats du microrecensement mobilité et transports 2010. Office fédéral de la statistique BFS / Office fédéral du développement territorial ARE. Neuchâtel.
- Rütter + Partner /IDT-HSG 2004: Nachhaltige Tourismusentwicklung in den Regionen der Alpen: Monitoring und Management, Bericht II: Monitoringsystem. Rüslikon und St. Gallen.
- SECO 2010: Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Berne, Secteur tourisme: Stratégie de croissance pour la place touristique suisse. Berne.
- SECO 2013b: Prévisions pour le tourisme suisse, édition octobre 2013. Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Berne.
- SECO 2015a: La situation sur le marché du travail en janvier 2015. Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Direction du travail, Berne.
- SECO 2015b: Prévisions pour le tourisme suisse – Edition de mai 2015. Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Berne.
<http://www.seco.admin.ch/aktuell/00277/01164/01980/index.html?lang=fr&msg-id=57336> [site consulté le 21.12.2015]

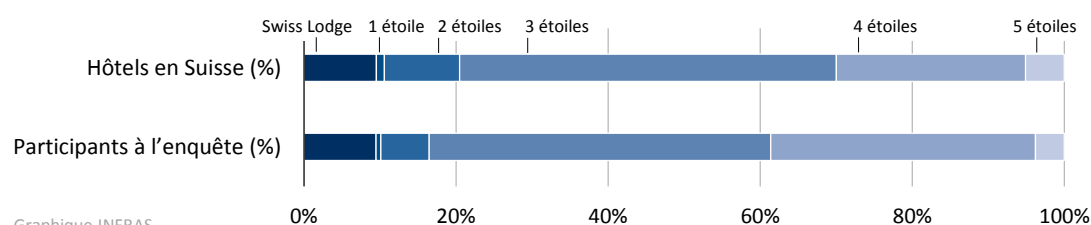
- SECO/Unibe 2011: Le tourisme suisse face aux changements climatiques. Impact et options valables. Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Direction de la promotion économique – Tourisme et Université de Berne, Institut de recherche sur les loisirs et le tourisme. Berne.
- Solèr et al. 2014: Solèr Reto, Sonderegger Roger, von Arx Widar: Sanfte Mobilité für Ihre Gäste. Ein Handbuch für alpine Destinationen.
- SSAA 2015: Séries chronologiques des accidents par branche (NOGA 2008), AANP, toutes les parties d'entreprise, LAA pour les branches 55 Hébergement, 56 Restauration (Version: 1.5.03/2.2.2015).
- SVC 2016: Schweizerischer Verband Creditreform. <https://secure.creditreform.ch/?id=1591> [site consulté le 19.1.2016].
- Swiss Fair Trade 2015: Le commerce équitable en Suisse. <http://www.swissfairtrade.ch/fr/commerce-equitable/faits-et-chiffres/> [site consulté le 23.12.2015]
- Swissolar 2015: Association des professionnels de l'énergie solaire, Swissolar. Renseignements par e-mail.
- United Against Waste 2015a: étude de cas hôtellerie: Hotel Belvoir, Rüslikon. http://www.united-against-waste.ch/wp-content/uploads/2015/09/Factsheet_hôtel-Belvoir.pdf
- United Against Waste 2015b: enquêtes sur les déchets 2014/2015 dans 45 établissements sélectionnés. United Against Waste, Österreich. <http://united-against-waste.at/die-initiative/> [Site consulté le 10.12.2015].
- United Against Waste 2015c: Presseinformation: Brancheninitiative gegen Lebensmittelverschwendung. Zürich, 22 novembre 2013. https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf8/Pressemitteilung_UnitedAgainstWaste_02.07.13.pdf [Site consulté le 15.12.2015]
- WSL 2011: Ch. Schwick, J. Jaeger und F. Kienast: Zersiedelung messen und vermeiden. Eidg. Forschungsanstalt WSL, Merkblatt für die Praxis Nr. 47. Birmensdorf, octobre 2011.
- WWF Suisse 2012: Lebensmittelverluste en Suisse – Ausmass und Handlungsoptionen. WWF Suisse, Zurich.

Annexe: participants à l'enquête et représentativité

Quelque 2000 hôtels membres de l'association ont été invités en automne 2015 à participer à une enquête en ligne. Au total, un peu moins de 10% de l'effectif des membres d'hotelleriesuisse ont pris part à l'enquête: 162 hôteliers ont répondu à toutes les questions et 30 n'ont rempli le questionnaire qu'en partie.

L'échantillon des participants est considéré dans l'ensemble comme assez représentatif de l'hôtellerie suisse. Leur répartition par catégories d'étoiles recouvre largement la répartition enregistrée pour l'ensemble des hôtels (graphique 46).

Graphique 46: répartition des hôtels classés par catégories d'étoiles

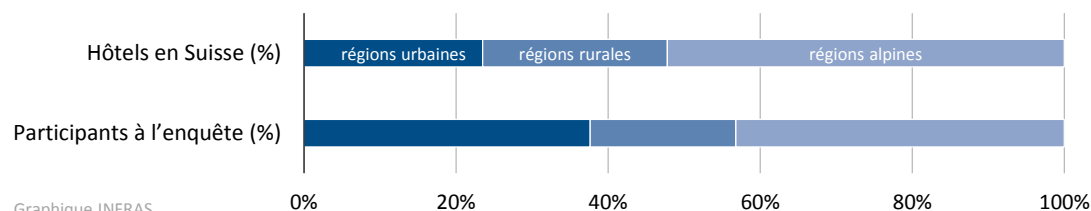


Graphique INFRAS.

Répartition des hôtels classés par catégories d'étoiles en Suisse (Source: OFS, hotelleriesuisse, Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015) et participants à l'enquête (nombre de réponses: 158); (pour les groupes d'hôteliers ou les chaînes d'hôtels, on a pris en considération la catégorie la plus basse (Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015).

La répartition régionale des participants s'écarte légèrement de celle de l'ensemble des hôtels situés en Suisse (graphique 47). Ainsi, les établissements urbains sont surreprésentés alors que les autres régions sont légèrement sous-représentées.

Graphique 47: répartition des hôtels selon les régions



Graphique INFRAS.

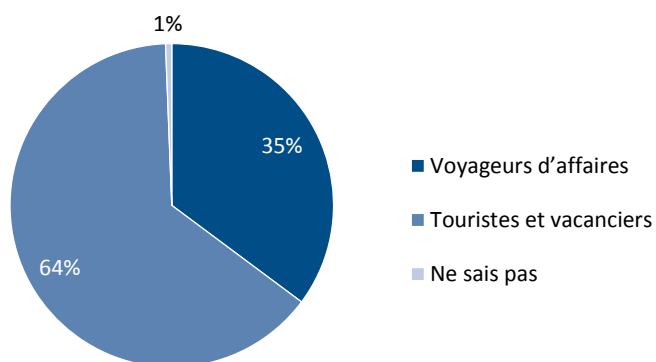
Répartition des hôtels par régions: hôtels en Suisse (Source: OFS, hotelleriesuisse, Annuaire de l'hôtellerie suisse 2015) et participants à l'enquête (de réponses: 162; source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015).

Les hôtels de l'échantillon de l'enquête occupent en moyenne 32,6 collaborateurs (moyenne annuelle en équivalents plein temps) et disposent de 106 lits environ. En comparaison, les

hôtels suisses étaient de plus petite taille en 2014 avec une moyenne de 53 lits (hotelleriesuisse 2015a).

La clientèle des établissements se compose pour deux tiers de touristes et vacanciers et pour un tiers de voyageurs d'affaires (graphique 48).

Graphique 48: segments de clientèle des participants à l'enquête



Graphique INFRAS.

Segments de clientèle des participants à l'enquête (nombre de réponses: 162). Source: INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

**hotelleriesuisse – compétence,
dynamisme, enthousiasme.**

Monbijoustrasse 130

Case postale

CH-3001 Berne

Tél. +41 31 370 42 02

Fax +41 31 370 44 44

nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch