

Analyse pour l'élaboration d'un système d'indicateurs du développement durable destiné aux destinations touristiques valaisannes. Étude de cas dans la commune de Saas-Fee.



Travail de bachelor 2014 – filière tourisme

Étudiante: Chloé Humbert-Droz

Professeur: Mila Trombitas

Déposé, le : 7 juillet 2014

RÉSUMÉ

Le tourisme est un domaine important de l'économie valaisanne. L'intérêt de développer un **tourisme durable** est démontré. Celui-ci permet un développement sur le long terme qui respecte l'**environnement** et la **culture locale**. Mesurer la durabilité du tourisme dans une destination n'est pas aisé, mais peut cependant être accompli à l'aide d'**indicateurs**. L'utilisation d'un système d'indicateurs détient certains avantages. Il permet **d'évaluer les progrès accomplis** et les résultats mesurés permettent également de soutenir la mise en place de stratégies.

Un des objectifs de ce travail est donc d'analyser les systèmes d'indicateurs existants et de livrer des recommandations quant à la mise en œuvre d'un tel système. Une méthode qualitative a été choisie. Les indicateurs les plus fréquemment utilisés dans les systèmes existants ont été revus par des experts et des parties prenantes d'une destination pilote, Saas-Fee.

À quelques exceptions près, les indicateurs sélectionnés correspondent aux problématiques de la commune de Saas-Fee. Cette méthode de sélection est donc appropriée pour les destinations valaisannes. Il est néanmoins conseillé d'offrir la possibilité aux communes de sélectionner les indicateurs selon leur **stratégie** et leur **besoin**, de manière à prendre en compte les spécificités de chacune.

Mots-clés : développement durable, tourisme, système d'indicateurs

AVANT-PROPOS ET REMERCIEMENTS

En parlant de sa vision du développement durable, l'une des personnes interrogées lors de ce travail m'a présenté cette métaphore : le développement durable est composé de pièces de puzzle uniques et importantes, qui, une fois assemblées correctement composent une belle image. Cette explication représente bien ma vision du développement durable. Je pense également que pour assembler correctement ces pièces de puzzle il est important de disposer d'informations précises. C'est avec l'idée de proposer un outil décisionnel et de communication que j'ai appréhendé ce travail de bachelor. Je suis bien consciente que ce travail représente une première étape dans la constitution d'un système de mesure, censé s'appliquer à toutes les communes touristiques valaisannes. En effet, mon stage à l'Institut de tourisme de la HES-SO Valais/Wallis se termine au mois de décembre 2014 et j'aurai la chance de mener ce projet à bien. J'en profite d'ailleurs pour remercier mes supérieurs, Marie-Françoise Perruchoud-Massy, Blaise Larpin et Nicolas Délétroz pour la liberté qu'ils m'ont accordée durant la première phase de ce projet.

Je souhaite également adresser mes remerciements aux personnes qui ont contribué à ce travail. Tout d'abord, les habitants de la commune de Saas-Fee qui ont pris de leur temps pour répondre à mes questions, partager leur expérience et commenter le système mis en place. Ensuite, les experts qui ont accepté de réviser le système, le Dr. Chrisophe Clivaz, le Dr. Dominik Siegrist et le Dr. Roland Schegg. Leurs connaissances du développement durable, du tourisme et de la région alpine se sont révélées importantes. Un remerciement particulier au Dr. Christophe Clivaz et au Professeur Daniel Amrein qui m'ont aidé à retrouver mon chemin lorsque j'étais perdue sous la « masse » d'informations.

Je tiens également à remercier Mila Trombitas, professeur responsable de ce travail, pour ses précieux conseils et pour partager ma vision de la direction que le tourisme durable devrait prendre et comment y parvenir.

TABLE DES MATIÈRES

Liste des figures	vi
Liste des tableaux	vii
Abréviations.....	viii
1.Introduction	1
2.Contexte du travail	3
2.1. Observatoire Valaisan du Tourisme.....	3
2.1.1. Présentation	3
2.1.2. Attentes	4
2.2. Énoncé de la problématique et des objectifs	4
3.Cadre théorique.....	6
3.1. Le développement durable.....	6
3.2. Le tourisme durable	8
3.2.1. Exemple de l'Union Européenne	11
3.2.2. Exemple de la Suisse.....	12
3.2.3. Exemple du Valais.....	13
3.2.4. Quelques bonnes pratiques valaisannes !.....	15
3.1. Mesurer le tourisme durable : indicateurs	17
3.1.1. Importance de l'utilisation d'indicateurs	18
3.1.2. Revue des systèmes d'indicateurs existants.....	19
3.2. Création d'un système d'indicateurs	23
3.2.1. Processus	23
3.2.2. Spécificités des indicateurs.....	26
3.3. Questions de recherche	28

4.Méthodologie	29
4.1. Méthode de recherche	29
4.2. Méthode de collecte des données.....	29
4.2.1. Experts	29
4.2.2. Étude de cas.....	30
4.3. analyse des données	32
4.3.1. Création du système	32
4.3.2. Sélection d'indicateurs	33
5.Résultats	35
5.1. Analyse des systèmes sélectionnés	35
5.2. Révision des experts	36
5.3. Étude de cas	40
5.3.1. Destination pilote : Saas-Fee	40
5.3.2. Informations générales.....	42
5.3.3. Saas-Fee et le tourisme durable	43
5.4. Révision par les parties prenantes.....	44
5.5. Résultats : conclusion.....	46
6.Faisabilité.....	48
Conclusion et recommandations.....	52
Recommandations	52
Conclusion	53
Travaux cités.....	55
Annexe I: Entreprises touristiques certifiées Valais Excellence	60
Annexe II: Collection de tous les indicateurs des sept systèmes analysés par catégorie	62

Annexe III: Feed-back des experts, synthèse	79
Annexe IV: Feed-back des parties prenantes, synthèse	81
Annexe V : Synthèse des entretiens qualitatifs menés à Saas-Fee le 6 juin 2014	83
Déclaration de l'auteur	88

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : DIMENSIONS ET RÔLE DE L'OVT	3
FIGURE 2 : LES PILIERS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	7
FIGURE 3 : EXEMPLE DE RÉSULTAT DE RECHERCHE SUR ALPMOVE.CH	16
FIGURE 4 : PROCESSUS DE CRÉATION D'UN SYSTÈME DE MESURE	24
FIGURE 5 : PRINCIPES POUR LA MESURE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	25
FIGURE 6 : CHAMP DE RECHERCHE	27
FIGURE 7: CARTE DE LA RÉGION DE SAAS-FEE	42

LISTE DES TABLEAUX

TABLE 1 : SYNTHÈSE DES SYSTÈMES ANALYSÉS	32
TABLE 2: RÉVISION DES INDICATEURS PAR LES EXPERTS, VIABILITÉ ÉCONOMIQUE	37
TABLE 3: RÉVISION DES INDICATEURS PAR LES EXPERTS, DURABILITÉ ÉCOLOGIQUE	38
TABLE 4: RÉVISION DES INDICATEURS PAR LES EXPERTS, ÉQUITÉ SOCIALE	39
TABLE 5 : HISTORIQUE DU TOURISME DURABLE DANS LA COMMUNE DE SAAS-FEE	43
TABLE 6: RÉVISION DES INDICATEURS PAR LES PARTIES PRENANTES, VIABILITÉ ÉCONOMIQUE	44
TABLE 7: RÉVISION DES INDICATEURS PAR LES PARTIES PRENANTES, DURABILITÉ ÉCOLOGIQUE	45
TABLE 8: RÉVISION DES INDICATEURS PAR LES PARTIES PRENANTES, ÉQUITÉ SOCIALE	46

ABRÉVIATIONS

OVT : Observatoire Valaisan du Tourisme

ISO : Organisation Internationale de Normalisation

FDDM : Fondation de développement durable pour les régions de montagne

GSTC: Global Sustainable Tourism Council

ETIS: European Tourism Indicator System

CIPRA : Conférence International pour la Protection des Alpes

ARE : Office fédéral du développement territorial

1. INTRODUCTION

Jusqu'à la conférence de Rio de 1997, l'application du développement durable au domaine du tourisme n'a été un sujet que peu traité. Lors de cette conférence, l'Agenda 21 qui avait été mis sur pied lors de la conférence précédente (1992) a été adapté au monde du tourisme donnant naissance à l'*Agenda de l'industrie du voyage et du tourisme*. Dans ce document, le cas du tourisme dans l'espace alpin, notamment en Suisse est traité. En effet, celui-ci pose différents problèmes liés à la nature de l'environnement spécifique et fragile des espaces de montagne et de leur utilisation économique et récréative. Même si le tourisme en montagne a apporté beaucoup d'effets positifs reconnus comme par exemple ; le ralentissement de l'exode rural. De nombreux effets négatifs peuvent être observés tels que l'inflation, la spéculation, l'atteinte à l'environnement et la vente du patrimoine culturel. De plus, l'environnement représente l'un des avantages comparatifs majeur des destinations de montagne et doit en conséquence être préservé. (Clarimont & Vlès, 2008)

Le développement durable n'est pas accepté et même parfois rejeté et qualifié de concept cherchant à «concilier les contraires» et même d'«instrument de domination du monde». Cependant, un consensus semble avoir été trouvé et accorde la majorité sur l'intérêt d'utiliser ce concept en tant que «guide pour l'action» (Clarimont & Vlès, 2008). C'est pourquoi, ce travail est dédié à la réalisation d'un outil de mesure du développement durable pour les destinations valaisannes afin d'offrir une base informative aux communes intéressées et de faciliter les prises de décision dans ce domaine. Un système d'indicateurs a été créé, basé sur des systèmes existants tant académiques que pratiques. Sept systèmes ont été croisés afin d'en ressortir les thèmes les plus importants, il en découle alors une liste de 29 indicateurs. Ce premier système a été revu par des experts du domaine puis discuté avec ceux pour qui le système est premièrement créé : les parties prenantes des destinations valaisannes. Certains prestataires clés et particulièrement intéressés par le développement durable ont été contactés dans la commune de Saas-Fee afin de connaître leur appréciation du set d'indicateurs constitué.

Les mesures proposées ont donc été commentées par le milieu scientifique ainsi que par le milieu pratique, ce qui lui apporte un intérêt particulier. Les résultats sont destinés à l'Observatoire Valaisan du Tourisme (OVT) qui souhaite permettre aux communes le désirant d'évaluer leurs performances dans le domaine du tourisme durable. Cet instrument a également pour objectif de sensibiliser les acteurs du tourisme valaisan à la notion de durabilité et de mettre à disposition des décideurs politiques, les informations nécessaires à la mise en œuvre de nouvelles régulations ainsi que de juger de l'efficacité de celles déjà existantes.

En effet, la nature imprévisible des facteurs qui influencent le tourisme durable exige un renouvellement continu des standards, des régulations et des actions pris dans ce domaine. C'est uniquement en considérant et en s'adaptant à la nature évolutive des problématiques sociales, économiques ou écologiques inhérentes au tourisme que l'impact de cette industrie pourra être réduit. Pour ce faire, il est crucial de mesurer l'évolution de ces impacts sur le long terme. (Miller & Twining-Ward, 2005)

« Habiter, travailler, aimer, mourir, chanter, randonner, exulter : la vie dans les Alpes, avec ses multiples facettes, doit rester attrayante et bénéfique. » (CIPRA International)

2. CONTEXTE DU TRAVAIL

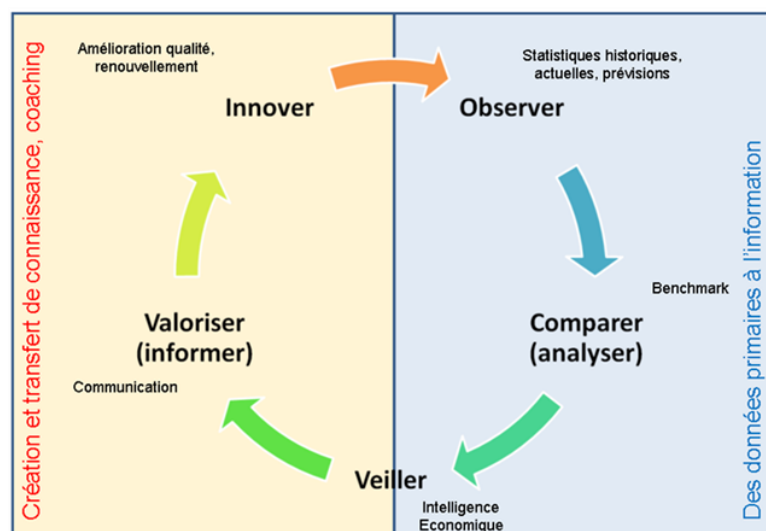
Ce chapitre a pour but de présenter le mandant et ses attentes concernant ce travail de bachelor. La problématique qui est développée mène aux objectifs du travail.

2.1.OBSERVATOIRE VALAISAN DU TOURISME

2.1.1. PRÉSENTATION

Ce travail de bachelor répond à une problématique réelle qui émane du domaine pratique. L'OVT est un projet de l'Institut de tourisme de la HES-SO Valais/Wallis. Cet observatoire a été créé dans le but de remplir une mission informative importante pour les acteurs du tourisme valaisan en apportant notamment des informations sur la demande, les hôtes et les marchés. (Observatoire Valaisan du Tourisme, 2014) Les différents rôles de l'OVT sont résumés par le graphique suivant :

Figure 1 : Dimensions et rôle de l'OVT



Source : Observatoire Valaisan du Tourisme (2014)

2.1.2. ATTENTES

Dans le but de couvrir au mieux la globalité des thématiques liées au tourisme, l'OVT a pour objectif d'ajouter, aux informations actuellement mises à disposition des acteurs du tourisme valaisan, des aspects du développement durable. Pour développer un module spécifique développement durable, les responsables de l'OVT ont d'emblée souscrit à la mise sur pied d'un système d'indicateurs. Celui-ci permettra aux acteurs du tourisme valaisan qui souhaitent développer une stratégie de développement durable de bénéficier d'informations complètes et fiables et ainsi de mieux identifier les actions nécessaires à mettre en œuvre. Afin de proposer un système adéquat, simple d'utilisation et correspondant aux missions de l'OVT, les caractéristiques suivantes ont été définies :

- Nombre d'indicateurs : environ 20
- Récolte des données et coordination du processus : par la commune ou l'office de tourisme
- Rôle de l'OVT : développement et mise à disposition du système d'indicateurs, coaching et analyse des données

2.2. ÉNONCÉ DE LA PROBLÉMATIQUE ET DES OBJECTIFS

Aujourd'hui, le tourisme valaisan se trouve face à plusieurs problématiques majeures. Tout d'abord, le tourisme international est en constante évolution. Celui-ci a progressé de 5% en 2013 et une augmentation de 4 à 4.5% est pronostiquée pour 2014 (Kester, 2014). La concurrence dans ce domaine est donc toujours plus forte. Les destinations alpines helvétiques sont également fortement concurrencées par leurs contreparties autrichiennes. Alors que le nombre de journées skieurs n'a augmenté que de 5% en Suisse entre 2006-2007 et 2012-2013, il a augmenté de 24% en Autriche (Buchs, 2014). D'autre part, le tourisme suisse, et particulièrement la région de l'arc alpin, a souffert de la mauvaise conjoncture des principaux pays émetteurs ainsi que du franc fort (Kämpf & Kuhn, 2013).

Le développement durable joue un rôle crucial pour affronter ces défis. Tout d'abord le respect de l'environnement tout comme une planification de l'espace réfléchie et adaptée permet de préserver les paysages qui font tout l'attrait touristique d'une région (Baumgartner & Röhrer, 1998). De la même manière, le travail en collaboration avec la communauté permet de développer un tourisme auquel tout un chacun peut s'identifier et donc participer à la diffusion de son image positive.

L'objectif de ce travail est de répondre au manque d'outil visant à mesurer la durabilité du tourisme dans le canton du Valais. Ceci, en proposant des pistes pour la mise sur pied d'un système d'observation qui utilise des indicateurs. Celui-ci a pour but de soutenir les décideurs politiques, de fournir un outil de communication et de permettre aux acteurs du tourisme de la région de créer une stratégie sur la base de données. Ce système permet également la comparaison des performances d'une commune touristique au fil des années. Il doit être adapté aux besoins des destinations valaisannes et créé à partir de systèmes déjà existants. De plus, il doit pouvoir facilement être mis en œuvre par l'OVT. L'intention est également de fournir un outil simple et efficace afin que chacun puisse le comprendre et en utiliser les résultats. Les objectifs principaux de ce travail sont :

- Réviser la littérature actuelle et disponible concernant le développement durable dans le domaine du tourisme ainsi que les systèmes d'indicateurs de ce phénomène.
- Analyser l'application des systèmes d'indicateurs du développement durable existants aux destinations touristiques valaisannes.
- Basé sur ces résultats, proposer des recommandations à l'Observatoire Valaisan du Tourisme concernant l'application d'un système d'indicateurs du tourisme durable dédié aux destinations valaisannes.

3. CADRE THÉORIQUE

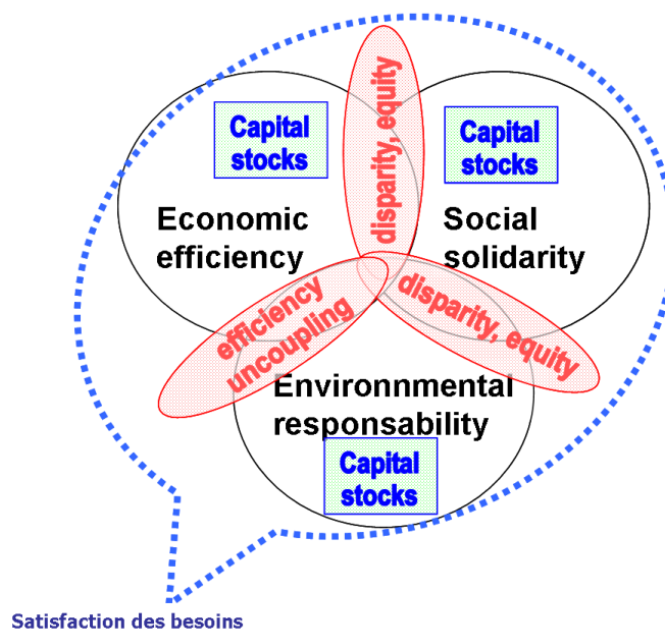
Au fil de ce chapitre, les thématiques importantes de ce travail sont abordées afin de garantir une bonne compréhension des concepts du développement durable et des systèmes d'indicateurs. De plus, les actions prises au niveau du tourisme durable en Europe, en Suisse et en Valais sont analysées. Ce chapitre est clos par une représentation des aspects sur lesquels l'auteur a choisi d'accorder une importance particulière et les questions de recherche.

3.1. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La notion de développement durable est souvent définie comme dans le *rapport Brundtland* qui a fait suite à la conférence des Nations Unies portant sur le développement et l'écologie à Rio en 1992, de la manière suivante : « Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs » (cité dans Clarimont & Vlès, 2008, p. XVII). Comme mentionné par Robic & Mathieu, cette définition du développement durable est généralement perçue sous trois aspects généraux étant : « la durabilité écologique, la viabilité économique et l'équité sociale » (cité dans Clarimont & Vlès, 2008, p. XVIII). Le développement durable est encore bien souvent confondu avec la notion de protection de l'environnement et comme souligné par Dufau & Blessig « il n'est pas une extension de la protection de l'environnement c'est une action fondée sur une réflexion globale, à l'expression multiple » (cité dans Clarimont & Vlès, 2008, p. XVIII).

Les trois piliers du développement durable (viabilité économique, durabilité écologique et équité sociale) sont souvent représentés à l'aide de bulles dont les intersections représentent certains états de la société. Lorsqu'une société parvient à développer les trois piliers de manière harmonieuse et équilibrée, elle tend vers plus de durabilité. Et selon le graphe ci-dessous, elle tend à la satisfaction des besoins des populations.

Figure 2 : les piliers du développement durable



Source : Office fédéral de la statistique (2014)

3.2. LE TOURISME DURABLE

L'application du développement durable au tourisme est un domaine extrêmement large qui suscite tant l'intérêt académique, pratique que celui des voyageurs. De nombreuses définitions peuvent être trouvées et l'auteur a dû faire un choix dans la masse de documents traitant de cet aspect.

L'Institut für Integrativen Tourismus und Freizeitforschung (IITF) a tiré six aspects principaux du développement durable :

Protéger la nature et les espaces naturels et agir pour le tourisme de demain.

Éviter une monoculture du tourisme, il doit faire partie de l'économie sans en être le seul pendant.

Dynamiser la culture de la région et apporter de la satisfaction à la société, en évitant la prostitution culturelle et permettre aux locaux de vivre et de pratiquer leurs rites et culture sans présence « étrangère ».

Développer et utiliser des systèmes de management

Contribuer au développement de la communauté locale et la mettre au centre de la politique touristique.

Opter pour un système politique qui reconnaît l'importance du développement régional. (Baumgartner & Röhrer, 1998)

Le premier objectif cité ci-dessus consiste à protéger la nature et les espaces naturels. Ce thème est particulièrement important et est soulevé par la notion de capacité de charge (Clarimont & Vlès, 2008). En effet, la question de la surexploitation des ressources d'une destination a été abordée à maintes reprises. Briassoulis (2002) a fait le lien entre le tourisme et *The tragedy of the commons*¹ (la tragédie des biens communs) qui présente de quelle manière les CPRs (common pool ressources (ressources en propriété communes)) tendent à être exploitées par tous sans que nul ne présente de motivation particulière au maintien de celles-ci. La complexité des ressources communes dans le domaine du tourisme est soulignée ainsi que le besoin de mettre en place une politique de préservation des biens communs et de développement durable (Briassoulis, 2002). Cette problématique a également été soulevée par Baumgartner & Röhrer (1998) qui insistent sur l'importance d'une politique moderne et compréhensive d'aménagement du territoire.

La définition plus théorique étant clarifiée, il est maintenant temps de se pencher sur l'application de la notion de tourisme durable dans la pratique.

Force est de constater que de nombreux termes (cités ci-après) ne se basent souvent que sur un seul pilier du développement durable (viabilité économique, durabilité écologique ou équité sociale). De par leur utilisation fréquente, ceux-ci doivent être définis et connus.

¹ Théorie économique de Garrett Hardin

Écotourisme : C'est durant les années septante que la notion d'écotourisme peut être observée pour la première fois. Ce terme suggère une forme de tourisme respectueuse des milieux et des communautés locales. La définition de l'UNWTO est la suivante :

Le terme « écotourisme » est utilisé pour se référer aux formes de tourisme qui présentent les caractéristiques suivantes:

Toutes les formes de tourisme basées sur la nature dans lesquelles la principale motivation des touristes est l'observation et la jouissance de la nature ainsi que des cultures traditionnelles qui prévalent dans les zones naturelles.

Cette forme de tourisme intègre des caractéristiques éducatives et d'interprétation du milieu.

Elle est généralement, mais pas exclusivement, organisée à l'intention de petits groupes de personnes par des voyagistes spécialisés. Les partenaires fournisseurs de services à la destination sont en général de petites entreprises locales.

Elle minimise les impacts négatifs sur l'environnement naturel et socioculturel.

Elle contribue à la protection des zones naturelles utilisées comme centres d'intérêt écotouristique [...]. (UNWTO, 2014)

Tourisme vert : De nombreuses labellisations d'ordre marketing qui manquent parfois de cohérence rendent la compréhension de ce concept difficile. Cette forme de tourisme est principalement axée sur la protection de l'environnement. Celui-ci n'a un impact que limité sur l'environnement naturel et culturel. Au fil des années, les concepts de compréhension et le respect des communautés d'accueil ont été intégrés. (Dehoorne & Transler, 2007)

Tourisme communautaire : Okazaki (2008) décrit le tourisme communautaire comme le fait d'inclure les acteurs de la communauté locale de différentes manières, par exemple par la redistribution du pouvoir et la participation verticale de la communauté.

D'autres termes tels que le tourisme rural ou agritourisme, le tourisme solidaire ou encore le tourisme équitable pourraient être présentés ici. Cependant, il ne semble pas nécessaire de tous les décrire pour la bonne compréhension de ce travail.

3.2.1. EXEMPLE DE L'UNION EUROPÉENNE

L'Union européenne a déjà démontré à plusieurs reprises l'importance du développement d'un tourisme durable dans son agenda. En effet, dans une communication de 2010, la commission européenne a établi la promotion du développement d'un tourisme durable, responsable et de bonne qualité comme l'un de ses quatre objectifs principaux. Pour ce faire, sept actions ont été planifiées dont la première concerne le développement d'un système d'indicateurs dédié à la gestion de destination (Commission européenne, 2010). Le projet European Tourism Indicator System (ETIS) est né de cette réflexion et est actuellement en phase de test.

Au niveau européen, la Commission International pour la Protection des Alpes (CIPRA) est l'organisation faîtière non-gouvernementale du développement durable dans les Alpes. Cette commission a notamment participé à la création de l'Alliance dans les Alpes et de la CCA-Toolbox (la boîte à outil pour l'adaptation au changement climatique) utilisée par la région suisse de Surselva (GR). (CIPRA, 2014)

3.2.2. EXEMPLE DE LA SUISSE

En Suisse, la Confédération a également pris position pour le développement d'un tourisme durable. L'Office fédéral du développement territorial (ARE) a publié le document *Tourisme et développement durable. Bonnes pratiques et pistes d'action*, celui-ci suit les lignes directrices de la stratégie pour le développement durable décidées par le Conseil fédéral présentées comme suit :

- Se responsabiliser face à l'avenir.
- Prendre en compte de manière équilibrée les trois dimensions du développement durable, à savoir la capacité économique, la responsabilité environnementale et la solidarité sociale.
- Intégrer le développement durable dans tous les domaines politiques.
- Accroître la coordination entre les domaines politiques et améliorer la cohérence.
- Atteindre le développement durable par le partenariat. (cité dans Siegrist, et al., 2012, p.10)

Dans ce document Siegrist et al. (2012) présentent dans un premier temps de nombreux exemples d'application des principes du développement durable en Suisse. Ceci, dans le but de démontrer de manière pratique ce qui peut être accompli avec plus ou moins d'investissement. Voici deux exemples de bonnes pratiques présentées dans ce document.

La boussole 21 élaborée par le canton de Vaud évalue à l'aide d'indicateurs la durabilité de projets (pas uniquement dans le domaine du tourisme). Cet outil met en avant les impacts potentiels de la mise en place de projets ainsi que les éventuelles améliorations pouvant être apportées. (Siegrist, et al., 2012, pp.52-57)

Une boîte à outil visant à une meilleure gestion de la problématique des résidences secondaires a été développée par le canton des Grisons. Celle-ci propose plusieurs mesures telles que le contingentement et la taxation. (Siegrist, et al., 2012, pp.46-51)

Dans un deuxième temps, des pistes d'action sont proposées dans 15 domaines (par exemple mobilité, création de valeur et management durable). Pour chaque piste d'action, les acteurs concernés sont déterminés qu'il s'agisse des cantons, des communes, des destinations ou encore des prestataires touristiques. (Siegrist, et al., 2012)

3.2.3. EXEMPLE DU VALAIS

L'*Agenda 21* du canton du Valais soutient quant à lui le développement durable du tourisme de la manière suivante :

Un tourisme durable de qualité notamment par l'amélioration des infrastructures, la maîtrise de l'extension du domaine bâti, l'optimisation de l'occupation des lits existants ainsi que la planification sur le long terme. En d'autres termes, valoriser un tourisme qui respecte, protège et gère les ressources nécessaires à sa propre existence. (Laubacher, 2012, p. 8)

Cette stratégie se traduit par les mesures suivantes:

Encourager les firmes touristiques à entreprendre une démarche de certification Valais Excellence.

Privilégier la construction selon les principes du développement durable de lits ayant un fort taux d'occupation (lits chauds) par des mesures d'aménagement du territoire.

Soutenir les manifestations phares répondant aux critères du développement durable.

Mettre en œuvre la politique touristique inscrite dans la nouvelle politique régionale (encouragement à la collaboration entre destinations/communes touristiques, mise en place de la société Valais Promotion, optimisation et amélioration des liaisons entre domaines skiables, soutien à la coopération hôtelière et au tourisme extensif, extension de la marque intersectorielle Valais [...]). (Laubacher, 2012, p. 9)

L'*Agenda 21* incite les entreprises touristiques valaisannes à acquérir le label Valais Excellence. Celui-ci assure que l'entreprise labellisée est bien valaisanne, que sa gestion est optimale (certification d'après les normes de l'organisation internationale de normalisation (ISO) 9001 et 14001) et qu'elle est engagée pour la communauté locale. Le label Valais Excellence est directement lié à la marque Valais². En effet, les entreprises qui utilisent cette marque ont l'obligation d'adhérer au label. La gestion de ces entreprises répond aux principes du développement durable. Le but d'un tel label est de créer une dynamique positive dans ce domaine afin de développer une gestion plus durable dans tout le canton du Valais (Valais Excellence, N/A).

² La marque Valais est une marque collective multisectorielle qui a comme ambition de promouvoir le Valais auprès des consommateurs et des hôtes. Par la marque Valais, le consommateur doit avoir la certitude d'acheter et de consommer un produit de qualité mais qui, en plus, provient d'une entreprise soucieuse du respect de l'environnement et de l'éthique sociale. (www.valais-community.ch/fr/contenus/all/la-marque-valais-0-16)

À ce jour, 42 entreprises actives dans le domaine du tourisme sont certifiées Valais Excellence et 24 autres sont en phase de certification, la liste complète de ces entreprises se trouve en annexe. (Valais Excellence, N/A)

Comme mentionné ci-dessus, le label Valais Excellence se base notamment sur les normes ISO qui permettent de juger des performances des entreprises au niveau de la gestion. La norme ISO 9001 traite de la qualité des produits ou services commercialisés ainsi que du processus d'amélioration continue au sein de la firme. Les entreprises ISO 14001 possèdent quant à elles un système de management environnemental. (Organisation Internationale de normalisation (ISO), N/A)

3.2.4. QUELQUES BONNES PRATIQUES VALAISANNES !

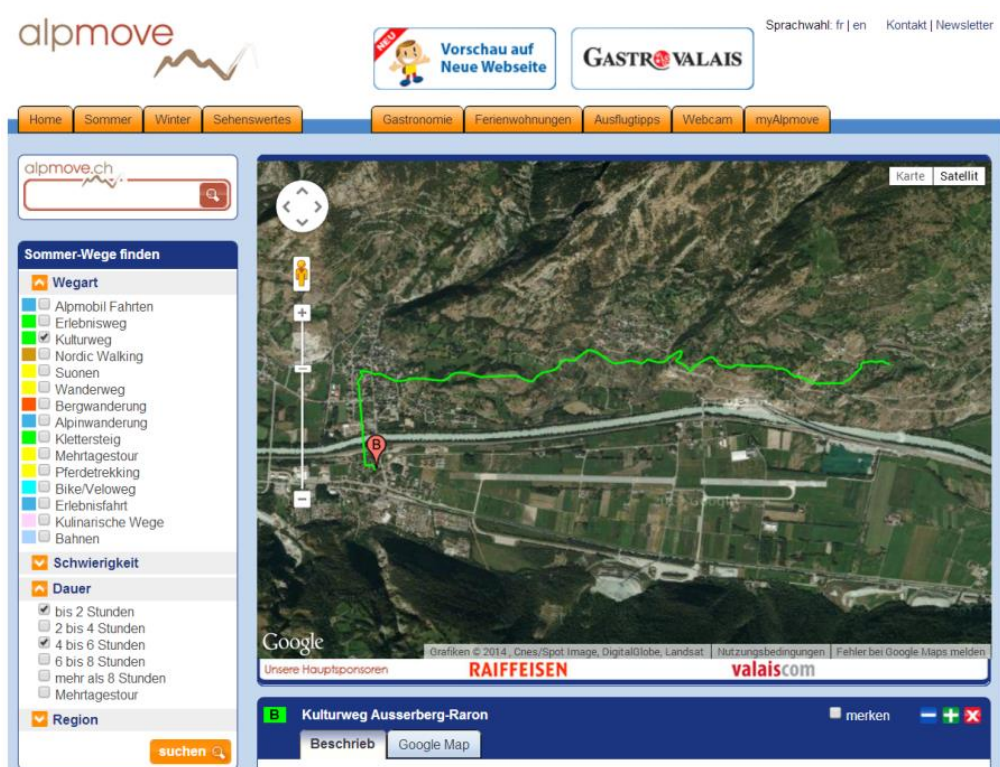
Les engagements du Conseil d'État valaisan mentionnés dans l'Agenda 21 sont mis en œuvre par la Fondation pour le développement durable des régions de montagne (FDDM) qui a été créée en 1999 après la candidature du Valais aux Jeux Olympiques. Celle-ci tient, entre autre, le rôle de centre de compétences dans ce domaine et travaille à la sensibilisation des jeunes et du grand public (Darbellay, N/A). Dans la foulée des bonnes pratiques dans le domaine du tourisme durable répertoriées par ARE pour la Suisse. La FDDM a souhaité en faire de même pour le Valais. Une liste de 20 bonnes pratiques a donc été répertoriée en voici quelques exemples en relation avec le tourisme.

Mise en valeur de l'alpage et du mayen de Ponchet, Chandolin. L'association pro Ponchet a pour objectif de préserver et mettre en valeur un mayen ainsi qu'une étable. Pour ce faire, des animations sont proposées sur l'alpage de Ponchet durant la saison d'été. (Fondation pour les développement durable des régions de montagne, N/A)

Jardin thématique sur le seigle, Erschmatt. Il s'agit d'un jardin thématique sur les plantes cultivées, « expérience chez le boulanger d'Erschmatt » permet aux visiteurs de fabriquer leur pain eux-mêmes, et ils reçoivent des informations intéressantes sur le seigle et sa fabrication traditionnelle. (Fondation pour les développement durable des régions de montagne, N/A)

Alpmove, Brigue-Glis. Ce projet met en réseau des sentiers pédestres, des pistes cyclables et des chemins culturels sur une plate-forme informatique. Celle-ci permet aux hôtes de définir leur propre parcours avec le moyen de transport souhaité. Des informations sur la région sont également mises à disposition (points d'intérêt, activités culturelles, etc.). (Fondation pour les développement durable des régions de montagne, N/A)

Figure 3 : exemple de résultat de recherche sur alpmove.ch



Source : alpmove (2014)

3.1.MESURER LE TOURISME DURABLE : INDICATEURS

L'importance et les avantages de la mise en place d'un tourisme durable sont démontrés dans le chapitre précédent. Celui-ci cherche à prouver l'importance de la mesure de ce concept.

Le tourisme durable est encore parfois vu comme un état qui peut être atteint à un moment donné plutôt que comme un processus évolutif sur le long terme. En effet, un écosystème est dynamique et soumis à des changements imprévisibles et ce dynamisme requiert un système et une stratégie évolutive. C'est pourquoi, il est crucial de mettre des informations concernant le développement durable tout d'abord à disposition des prestataires de service et ensuite à disposition des touristes eux-mêmes. Un gouvernement devrait être capable de démontrer les impacts positifs des contributions des acteurs du tourisme. Pour ce faire, l'utilisation de mesures de la durabilité du tourisme se révèle d'une grande aide. Un gouvernement dispose également d'autres outils afin d'atteindre un stade supérieur de durabilité, comme par exemple la pression financière sur les entreprises touristiques. (HwanSuk & Ercan, 2006)

Cependant, HwanSuk & Ercan (2006) soulèvent que la mise en place d'un système d'indicateurs présente de nombreux avantages. Cela permet par exemple, d'établir une relation de confiance et de compétence avec les acteurs du tourisme, par la mise à leur service de connaissances et d'informations. De plus, de mauvais résultats peuvent mener à la modification de certaines lois et de certaines réglementations.

3.1.1. IMPORTANCE DE L'UTILISATION D'INDICATEURS

Par l'élaboration d'un *Agenda 21*, le canton du Valais a affiché une volonté de développer un tourisme durable. Néanmoins, sans la mesure de données qualitatives et quantitatives, son développement est rendu difficile. Cette réflexion est prouvée et partagée par des experts dans ce domaine.

Premièrement, selon Miller et Twining-Ward (2005), la création d'un système d'indicateurs permet au gouvernement d'améliorer la compréhension d'un tel concept, de mesurer les progrès accomplis, d'initier le dialogue à ce sujet, de développer des partenariats et d'affecter les lois et réglementations. Deuxièmement, comme discuté par Clivaz (2009), un outil de mesure représente « the logical link between the social problem being delt with and the objectives targeted by a policy » (le lien logique entre le problème social traité et les objectifs visés par une politique) (p.281). En d'autres termes, la politique durable menée par une municipalité doit correspondre aux informations apportées par l'instrument de mesure. Finalement, Busch et Trexler soulignent que sans un système de contrôle les limites critiques peuvent déjà être atteintes avant même que l'être humain ne se rende compte qu'il doit changer son comportement (cité dans Miller et Twining-Ward, 2005).

Cependant, un instrument de mesure n'est pas uniquement utilisé afin de mettre des informations à disposition des décideurs politiques de manière neutre mais il constitue également un moyen de communication des normes et des standards ainsi que des bonnes pratiques en matière de développement durable. Son but est donc également de modifier les actions d'un groupe particulier d'acteurs afin de résoudre ou d'atténuer les impacts d'une certaine problématique. (Clivaz, 2009)

Ces multiples fonctions relèvent l'importance d'un tel système pour les décideurs du canton ayant la volonté de se diriger vers un développement durable. Permettre la mesure des impacts de stratégies existantes et éventuellement ouvrir la voie à d'autres représentent les bénéfices clés de la mise en place d'un tel outil pour le tourisme.

3.1.2. REVUE DES SYSTÈMES D'INDICATEURS EXISTANTS

De nombreux systèmes d'indicateurs existent d'ores et déjà et sont appliqués par des destinations touristiques à travers le monde. L'*Agenda 21* rédigé suite à la conférence de Rio (1992) sur l'écologie et le développement souligne que des indicateurs doivent soutenir les prises de décisions à tous les niveaux (Clivaz, 2009). Cette publication a donné lieu à une véritable « industrie des indicateurs » (Fromm et al. cité dans Clivaz, 2009, p.286). De très nombreux systèmes ont donc été développés et les lister tous irait bien au-delà des limites de ce travail. Cependant, les systèmes principaux peuvent être trouvés ci-dessous.

3.1.2.1. SYSTÈMES INTERNATIONAUX

Le premier système présenté ici est celui développé en 2004 par l'UNWTO dans l'ouvrage *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook* (Indicateurs du développement durable pour des destinations touristiques, un guide). Des experts du monde entier ont participé à la réalisation de cet ouvrage. Le système proposé couvre un large éventail de problématiques et propose des indicateurs spécifiques à certaines régions (région de montagne, côte, réserve naturelle, etc.). De plus, cet ouvrage met à disposition les techniques de mesure ainsi que des informations pratiques quant aux sources à utiliser. (UNWTO, 2004)

Le système European Tourism Indicators System (ETIS) est encore en phase de test qui se terminera le 31 décembre 2014. Ce système a été créé sur la base d'une première recherche menée par la Convention Alpine qui a ensuite été reprise par NecsTour pour enfin être testé au niveau européen (info personnel). ETIS met à la disposition des participants « a toolkit » (une boîte à outils) afin de soutenir les participants dans leur démarche. Les destinations participantes choisissent librement les indicateurs qu'elles souhaitent utiliser. Le système propose des indicateurs centraux tout comme des indicateurs optionnels. L'importance de chacun d'entre eux est explicitée. (European Commission, 2014)

Le Global Sustainable Tourism Council (GSTC) a élaboré un système de 106 indicateurs sur la base des lignes directrices et standards de près de quarante systèmes et principes existants et reconnus (p.ex. UNWTO). Ensuite, le système a été soumis à plusieurs reprises à des consultations publiques avant sa publication en 2013. Il se base principalement sur l'aspect managérial du développement durable avec des indicateurs tels que : « Existence d'une stratégie spécifique de marketing pour les événements durant la basse-saison afin d'attirer des visiteurs tout au long de l'année ». (Global Sustainable Tourism Council, 2013)

L'organisation Sustainable Seattle a également mis sur pied un système d'indicateurs nommé B-Sustainable.org. Cette organisation a une expérience de longue date concernant la mise en place de telles mesures. En effet, le premier système créé en 1995 a été renouvelé à plusieurs reprises. Depuis 2003, Sustainable Seattle collecte même des données au niveau des quartiers de la ville. Ce système a été créé grâce à la participation de membres de la communauté et l'appui d'experts techniques. (Van Gelder, N/A)

Destination 21 est un organisme de labellisation développé par l'Office national du tourisme danois. Huit objectifs de durabilité ont été fixés. Afin d'atteindre ceux-ci, 38 indicateurs ont été développés. Destination 21 utilise des indicateurs afin d'analyser la situation de la destination et son degré de durabilité. (Ramm, 2001)

The United Nation Environment Program (UNEP) ainsi que the Priority Actions Programme ont développés ensemble le *guide to good practice in tourism carrying capacity assessment* (guide de bonnes pratiques du tourisme pour l'évaluation de la capacité de charge). Ce document évalue les différentes techniques qui permettent d'estimer la capacité de charge d'une destination. Certains indicateurs sont proposés et se concentrent sur les destinations de la côte méditerranéenne. (Klaric, Mangion, Satta, & Travis, 2003)

Faisant suite à la stratégie méditerranéenne sur le développement durable³, Plan Bleu propose un set de 34 indicateurs découlant de neuf problématiques prioritaires. Des fiches méthodologiques accompagnent les indicateurs. Elles renseignent, de manière détaillée, les utilisateurs sur l'objectif poursuivi, la justification du choix et la définition de l'indicateur. (Plan Bleu, N/A)

Bien d'autres systèmes, qui ne touchent pas obligatoirement au domaine du tourisme existent. Voici certains des plus reconnus cités par l'Office fédéral de la statistique (2014):

- L'empreinte écologique (Footprint Network)
- Eurostat indicateurs de développement durable
- OCDE statistique sur le développement durable
- Système d'indicateurs de la Commission de développement durable de l'ONU

3.1.2.2. SYSTÈMES SUISSES

En Suisse, la Confédération a mis sur place plusieurs systèmes permettant la mesure de la durabilité. Le système *Cercle Indicateurs* développé par l'Office fédéral du développement du territoire (ARE) propose deux systèmes distincts pour les cantons et les villes suisses. À ce jour, 20 cantons et 18 villes y participent (Office fédéral du développement territorial ARE, N/A). Le deuxième système proposé par la confédération, MONET, mesure quant à lui la durabilité de la Suisse dans son ensemble. Le système MONET propose 75 indicateurs dont 17 indicateurs clés, ceux-ci sont actualisés chaque année et démontrent les évolutions positives et négatives de la Suisse sur le chemin du développement durable. (Office fédéral de la statistique, 2014)

³ Document développé par l'UNEP et le Plan d'Action pour la Méditerranée

Pour mesurer la durabilité du tourisme en Suisse L'Office fédéral de la statistique, section tourisme a mis en place un set d'indicateurs en se basant sur la méthodologie de Statistics Sweden. Le constat que le tourisme a un impact le tourisme et vice versa est la base de cette démarche. Les indicateurs sont alors catégorisés non pas selon les piliers du développement durable mais selon leur rôle dans le processus (par exemple pression, impact ou réponse). (Office fédéral de la statistique - section tourisme, 2007)

Plusieurs cantons mettent également à disposition des outils de mesure du développement durable. Par exemple, le canton de Berne propose un outil de ce type qui permet à ses communes d'évaluer leurs performances dans ce domaine. Cet outil, le profilographe communal, est composé de plus de 100 indicateurs que les communes commencent par juger. Les réponses sont alors évaluées afin d'établir un profil de la commune dans le but d'émettre un second jugement par rapport à celui-ci. La version du profilographe actuellement disponible date de 2011 et a été développée par l'Office de la coordination environnemental et de l'énergie (OCEE) du canton de Berne. (Office de la coordination environnementale et de l'énergie, 2011)

3.1.2.3. SYSTÈME ACADÉMIQUE

Si l'on s'intéresse aux systèmes développés dans le monde académique, le document *Sustainability indicators for managing community tourism* utilise une approche intéressante dans la création d'un système d'indicateurs. La méthode qualitative « Delphi »⁴ a été utilisée afin de créer ce système. Pour ce faire, trente-huit experts de ce domaine venant du monde académique ont participé à la sélection de 125 indicateurs divisés en six dimensions : politique, social, écologique, économique, technologique et culturel. Un point négatif de ce travail est que les techniques de mesures des indicateurs ne sont pas mentionnées. Alors que les moyennes des résultats à atteindre sont en revanche relativement claires. (HwanSuk & Ercan, 2006)

⁴ Méthode visant à collecter des données de la part d'experts d'un certain domaine dans le but d'arriver à un consensus (pareonline.net/pdf/v12n10.pdf)

3.2. CRÉATION D'UN SYSTÈME D'INDICATEURS

« Les types d'indicateurs sont aussi variés que les systèmes qu'ils mesurent » (Van Gelder, N/A). Le besoin de définir le type d'indicateurs nécessaires à la création de ce système est donc cruciale. Pour ce faire, les spécificités et les particularités décrites dans la littérature ont été résumées dans ce chapitre afin de donner une vision plus claire de ce qu'un bon indicateur devrait être et de quelle manière celui-ci devrait être sélectionné.

3.2.1. PROCESSUS

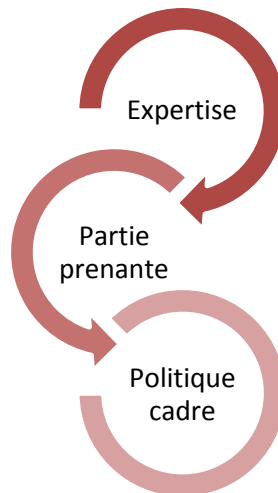
Afin d'élaborer un set d'indicateurs adapté, des experts de divers domaines ainsi que des représentants de tous les groupes de parties prenantes ; c'est-à-dire, les résidents de la destination en question, certains membres du gouvernement, les décideurs politiques et des organisations non-gouvernementales devraient être consultés (HwanSuk & Ercan, 2006). En effet, l'intérêt d'inclure la communauté dans le processus de création du système est capital. Ceci permet de refléter des valeurs communes et de propager l'information. Sustainable Seattle a inclus la communauté dans le processus de création de système d'indicateurs au fil du temps et considère cette méthode participative comme très puissante (Van Gelder, N/A).

Un problème récurrent se pose lors de l'élaboration d'un système d'indicateurs du tourisme durable : sa validité scientifique tout en le rendant facilement utilisable à des fins décisionnels, politiques et de communication. Cette question a été largement discutée dans la littérature. L'article *Sustainability indicator development – Science or political negotiation* souligne que les aspects sociaux-politiques devraient être pris en considération autant que les aspects scientifiques. En effet, les auteurs posent la question de la précision et de l'exhaustivité des systèmes scientifiques et de ceux qualifiés de socio-politiques. Cet article démontre non seulement que la précision des données est autant importante que leur utilisation et leur intérêt au niveau décisionnel, mais également que les systèmes scientifiques n'établissent pas forcément plus de connaissances. (Rametsteiner, Pülzl, Alkan-Olsson, & Frederiksen, 2011)

Dans la même idée, le document *Stratégie de sélection d'indicateurs de tourisme durable pour les régions de la Gaspésie et des Îles de la Madeleine* applique cette théorie à la région Québécoise de la manière suivante : des indicateurs reconnus par les experts sont sélectionnés et ensuite adaptés à la politique-cadre de la région afin de répondre à la fois aux exigences scientifiques et politiques qu'un tel système implique. (Rajaonson & Tanguay, 2012)

Le schéma suivant permet de visualiser ce processus impliquant experts, acteurs du tourisme et politique.

Figure 4 : processus de création d'un système de mesure



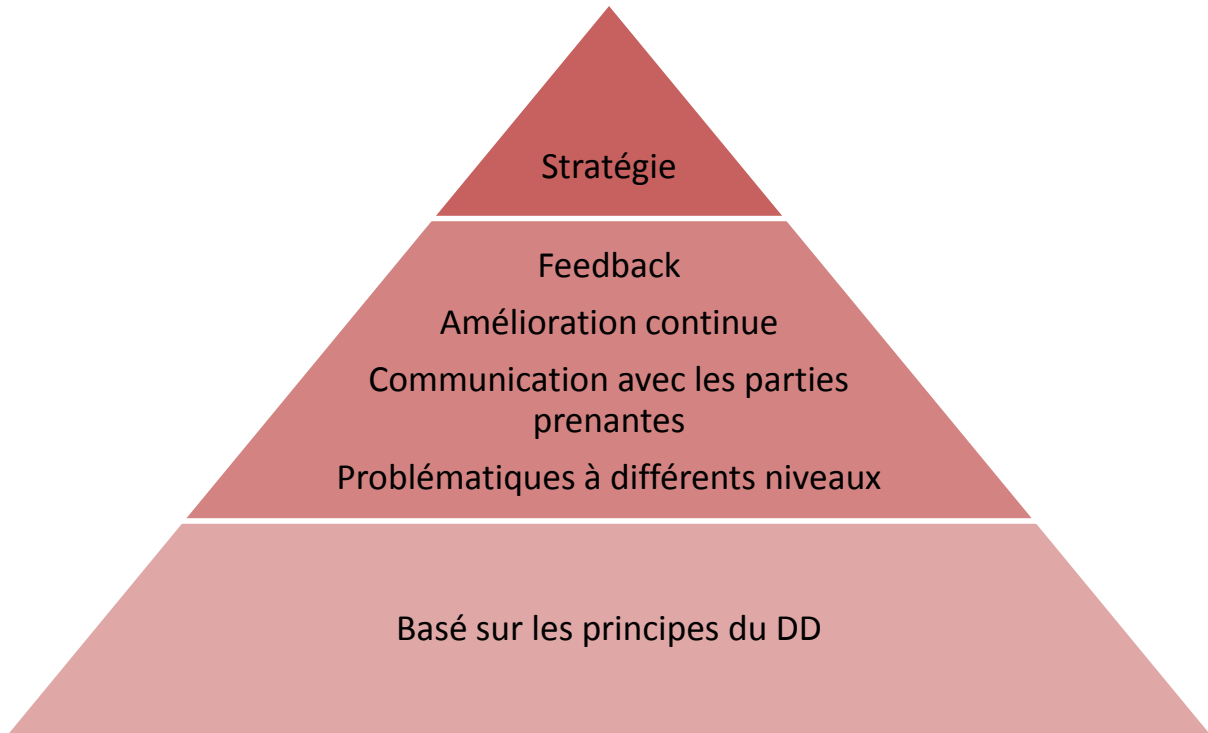
Source : Adapté de Rajaonson & Tanguay (2012)

Cette représentation cyclique met l'accent sur le fait que le système parfait n'existe pas. Celui-ci se doit donc d'être adaptatif et permettre des évolutions au fil du temps et des expériences (Van Gelder, N/A).

L'accent est également mis sur la nécessité d'informer les parties prenantes. En effet, il semble que cet aspect représente l'un des échecs majeur de l'implantation de système d'indicateurs au niveau local. (HwanSuk & Ercan, 2006)

Certains principes clés sont identifiés pour assurer une mesure efficace du développement durable, ceux-ci peuvent être résumés de la manière suivante :

Figure 5 : Principes pour la mesure du développement durable



Source : Adapté de Münster , Gigon, & Wachter (2005) et de Busch et Trexler (cité dans Miller et Twining-Ward, 2005)

Cette représentation démontre que les principes de base du développement durable doivent être au centre de la démarche. Ensuite, par des feedback, un processus d'amélioration continu devrait être garanti. Il est aussi souligné que les problématiques traitées sont de différents niveaux et peuvent toucher tant la commune dans son ensemble, les touristes ou encore les prestataires de service ou la communauté. Un point crucial souligné à maintes reprises est l'importance de développer le système de mesure selon la stratégie de la commune ou de la région.

3.2.2. SPÉCIFICITÉS DES INDICATEURS

Penchons-nous, à présent, sur les spécificités des indicateurs eux-mêmes. Le terme indicateur doit tout d'abord être défini. Selon Clivaz (2009), celui-ci englobe toutes les mesures tels que signes, signaux, symptômes, index, mesures, prévisions, etc. Il s'agit donc de ne pas se limiter à des mesures quantitatives et de laisser de la place à certaines mesures plus qualitatives et parfois plus subjectives. L'OCDE a cependant défini certains termes plus précisément :

Indicateurs : un paramètre, ou une valeur dérivée de paramètres, qui désigne, informe et décrit l'état d'un phénomène/un environnement/une région, avec une signification qui va au-delà de celle associée à une valeur paramètre.

Index : un set de paramètres ou d'indicateurs agrégés ou pondérés.

Paramètre : une propriété mesurée ou observée.(citée dans Miller & Twining-Ward, 2005, p. 111)

La définition du terme indicateur est donc particulièrement large, et comme souligné par Van Gelder (N/A) « les types d'indicateurs sont aussi variés que les systèmes qu'ils mesurent ». Voyons à présent si certaines spécificités communes peuvent néanmoins être identifiées.

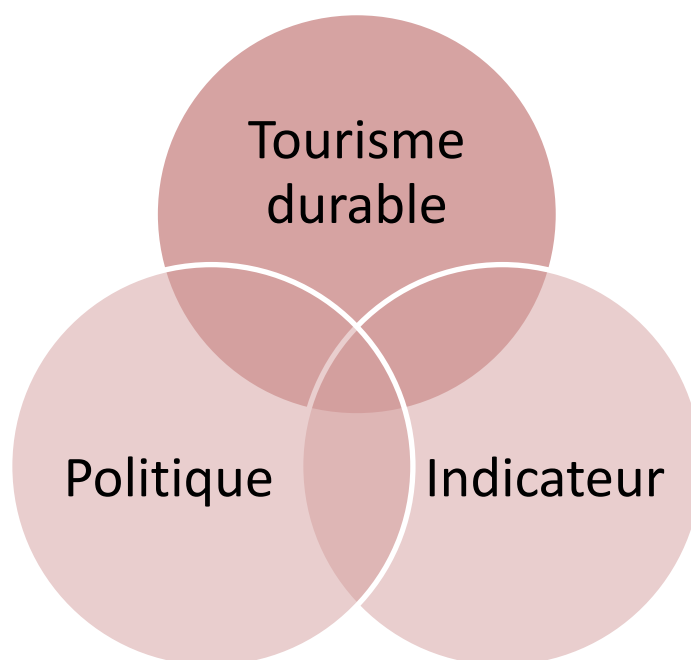
Premièrement, selon HwanSuk & Ercan (2006), les différences de chaque communauté devraient être prises en compte et mener à la sélection d'indicateurs correspondant aux spécificités et à la situation particulière de chacune d'entre elles.

Deuxièmement, l'utilité de l'approche holistique des systèmes d'indicateurs est discutée par Baumgartner & Röhrer (1998). Ceux-ci entendent que chaque industrie en relation avec le secteur du tourisme devrait idéalement être prise en compte. Par exemple, les secteurs de l'agriculture, de l'économie forestière, des infrastructures, etc.

Finalement, l'efficacité d'un indicateur est déterminée par sa pertinence, son reflet des valeurs de la communauté, son intérêt pour les médias locaux, sa mesurabilité statistique, sa légitimité logique ou scientifique, sa fiabilité ainsi que son influence et pertinence politique (Van Gelder, N/A).

Ce chapitre démontre que le développement durable est d'ores et déjà bien connu tant en Europe, en Suisse, que dans le canton du Valais. Les collectivités publiques prennent de nombreuses actions et établissent des stratégies sur le long terme qui influencent les actions des touristes, des membres des communautés d'accueil ainsi que des prestataires touristiques. La nécessité de mesurer l'impact de ces stratégies a également été démontrée. Le champ de recherche de ce travail peut donc être représenté comme suit :

Figure 6 : Champ de recherche



Source : Données de l'auteur

Comme souligné auparavant, l'auteur cherche à développer un système qui permette à une commune touristique de soutenir ou mettre sur pied une stratégie durable. Les trois éléments ci-dessus représentent la base de ce travail et l'objectif est de prendre chacun d'entre eux en considération.

3.3. QUESTIONS DE RECHERCHE

La mesure d'un phénomène est le moyen le plus adapté afin d'identifier les possibilités d'améliorations et d'en combattre les effets négatifs. De nombreux systèmes existent déjà et couvrent la question du développement durable de manière détaillée. Au fil de ce travail, l'auteur cherche à évaluer de quelle manière, une région alpine telle que le Valais peut utiliser les indicateurs existants. Sur la base de la revue de la littérature, les questions de recherche suivantes sont énoncées :

- Dans quelle mesure l'OVT peut mettre à disposition des communes valaisannes un système d'indicateurs à la fois facile d'utilisation et scientifiquement valable ?
- Évaluer les institutions compétentes à la mise en place d'un système d'indicateurs du développement durable dans une commune, et à la collection des données nécessaires.
- Dans quelle mesure un système unique, composé d'un nombre réduit d'indicateurs peut-il être adapté à l'ensemble des destinations touristiques valaisannes?

4. MÉTHODOLOGIE

4.1. MÉTHODE DE RECHERCHE

La démarche sélectionnée pour ce travail de recherche est inductive. En effet, l'objectif touchant à une problématique spécifique à chaque région. Il a été décidé d'observer et de tenter de comprendre le contexte par un cas d'étude. Pour ce faire, la méthode qualitative a été choisie. Le développement durable étant un concept complexe et multidimensionnel, la flexibilité de cette approche représente un atout. (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2009) La technique de recherche sélectionnée est l'entretien individuel. Plusieurs d'entre eux ont été menés. Ils se sont déroulés en deux phases, tout d'abord l'auteur a contacté des experts du domaine pour ensuite consulter les parties prenantes de la destination pour l'étude de cas.

4.2. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

4.2.1. EXPERTS

Les experts ont été contactés par email et se sont penchés sur deux aspects. Premièrement, la légitimité et l'utilité des indicateurs sélectionnés pour des destinations valaisannes. Deuxièmement, les moyens pour mesurer ceux-ci. La liste des indicateurs leur a été transmise et un espace « commentaire » était à leur disposition pour leur évaluation.

Trois experts ont accepté de commenter le système sous sa première forme. Il s'agit du Dr. Christophe Clivaz, professeur à l'Institut Universitaire Kurt Bösch (IUKB) et spécialiste des questions de gouvernance de lieux touristiques, du Dr. Roland Schegg professeur HES et chargé de recherche auprès de l'Institut de tourisme basé à Sierre ainsi que du Dr. Dominik Siegrist professeur HES et chargé de recherche à la HSR (Hochschule für Technik Rapperswil) et spécialiste du tourisme dans les milieux alpins. La participation de ces trois experts a été primordiale afin de poser un regard à la fois scientifique et avisé sur la corrélation entre le système développé et les problématiques du tourisme valaisan.

4.2.2. ÉTUDE DE CAS

Une destination pilote a été désignée afin de confronter les indicateurs sélectionnés aux problématiques du terrain. Pour ce faire, plusieurs entretiens personnels ont été menés au début du mois de juin dans la commune de Saas-Fee. L’auteur a souhaité s’entretenir avec des personnes appartenant à différents types de groupe de parties prenantes. Le directeur d’une agence de location d’appartements de vacances, le directeur général de la société des remontées mécaniques, un membre de l’administration communale, un habitant de Saas-Fee et la directrice de l’Office de tourisme Saas-Fee – Saastal Tourismus ont donc été rencontrés. Les entretiens d’environ 30 minutes ont permis aux personnes concernées d’établir les priorités des indicateurs dans chacune des catégories et de commenter ceux-ci. Des questions plus générales concernant leur vision du développement durable dans le tourisme ainsi que certaines tendances dans ce domaine ont également été discutées. Outre la détermination de l’importance de chaque indicateur, les thèmes principaux suivants ont été abordés :

1. Qu’est-ce que le tourisme durable pour vous ? Quelle est votre vision d’une communauté durable ?
2. Quelles sont pour vous les priorités/inquiétudes à ce sujet ?
3. Tendance/issues émergentes
4. Est-ce qu’un pilier du développement durable vous semble plus important que les autres ?
5. Discussion autour des lois existantes et de leur impact.

Comme discuté dans le chapitre du cadre théorique, ce processus de consultation des parties prenantes est un important facteur de réussite pour un tel projet. Cependant, la consultation de la communauté pose plusieurs problèmes. Premièrement, il apparaît fréquemment que lorsque l’avis d’une communauté est demandé, celui-ci n’est pas pris en compte lors de décisions politiques. Deuxièmement, il est erroné de penser que la communauté souhaite particulièrement participer à la planification du tourisme ; les habitants ont une vie bien chargée et à moins qu’ils ne voient un intérêt direct à leur participation, il est difficile de susciter leur intérêt. Finalement, la population tend à penser que son gouvernement est le mieux placé

pour prendre ce type de décision. Par exemple, en Suisse, la population bénéficie d'une voix et son avis est sollicité de manière régulière au niveau national, cantonal et communal. On constate cependant une faible participation de celle-ci lors de ces diverses votations. Le taux de participation se monte rarement au-dessus de 40% (Département fédéral des affaires étrangères, N/A). Pour cette raison, on peut juger au vu de l'intérêt relatif porté à des votations, que la participation massive de la population à la création d'un système d'indicateurs serait une démarche fastidieuse, voir même irréaliste.

4.3. ANALYSE DES DONNÉES

4.3.1. CRÉATION DU SYSTÈME

Afin de présenter un premier set d'indicateurs de base aux experts et parties prenantes, certains systèmes existants ont été analysés afin d'en ressortir les indicateurs les plus notables. Cette sélection s'est faite dans le même temps que l'état de l'art et sous les conseils de personnes travaillant à la conception de tels systèmes. L'auteur a souhaité disposer de différents types de systèmes afin de travailler avec une base d'indicateurs aussi variée que possible, ils peuvent être catégorisés de la manière suivante :

Table 1 : Synthèse des systèmes analysés

Organisation internationale	UNWTO : <i>Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook</i>
	European Tourism Indicators System (ETIS)
	Global Sustainable Tourism Council (GSTC)
	Global Reporting Initiative (GRI)
Confédération helvétique	SWEDEN
	MONET
Théorie	HwanSuk & Ercan : <i>Sustainability indicators for managing community tourism</i>

Source: Données de l'auteur

Le système proposé par l'UNWTO a été sélectionné pour sa reconnaissance au niveau international ainsi que pour les indicateurs consacrés aux régions de montagne. Le système ETIS est particulièrement intéressant du fait qu'il a été développé sur la base d'un projet de la convention alpine. Le système mis sur pied par le GSTC a été retenu car il s'agit d'un projet des nations unies, garantissant donc un haut niveau qualitatif. Sous le conseil du Professeur Daniel Amrein les indicateurs développés par le GRI ont été intégrés. Ce système se révèle particulièrement intéressant au point de vue de la précision, car chaque indicateur est accompagné d'une page explicative.

Au niveau Suisse, le système SWEDEN a été sélectionné car la méthodologie employée met en avant le rôle des thématiques traitées. Les indicateurs du système MONET ont également été utilisés. Ce dernier ne cherche pas à mesurer la durabilité du tourisme en particulier. Cependant, sa précision et le fait qu'il s'agit d'un système suisse développé par la Confédération représente un avantage, notamment au niveau des techniques de mesure proposées.

Le système qui émane de la recherche *Sustainability indicators for managing community tourism* a été retenu car la liste d'indicateurs développés est particulièrement expansive et détaillée. De plus, l'auteur a souhaité porter renforcer le pilier de l'équité sociale.

4.3.2. SÉLECTION D'INDICATEURS

Chaque indicateur des sept systèmes cités ci-dessus a été listé selon le pilier traité. La dimension de la gestion a été ajoutée aux trois piliers habituellement utilisés dans le domaine du développement durable (viabilité économique, durabilité écologique et équité sociale). Ceci, en raison de l'inclusion du système GSTC qui traite abondamment de ce sujet. De plus, l'office fédérale du développement territorial, dans son document *Tourisme et développement durable. Bonnes pratiques et pistes d'action*, divise également les pistes d'actions proposées en quatre dimensions au lieu des trois habituellement proposées et ajoute la dimension du management durable, les questions relatives à la gestion d'une région, d'une commune ou d'une entreprise sont alors traitées (Siegrist, et al., 2012).

Cette première liste contient un total de 321 indicateurs, ceux-ci ont été triés selon le pilier du développement durable discuté. De cette manière, il est possible de visualiser quels sujets sont les plus importants en regard de la fréquence de leur signalement.

La première étape est de mettre de côté tous les indicateurs relatifs à un pays en voie de développement. Ceci a permis un premier tri important qui a lui-même facilité la lecture du document. La deuxième étape consiste à regrouper les indicateurs en catégories plus générales. Les systèmes sélectionnés étant très complets beaucoup d'indicateurs traitent de problématiques précises. Cette deuxième catégorisation terminée, il est alors possible de

déterminer quels sujets sont soulevés le plus fréquemment par les systèmes sélectionnés. Ce qui nous mène à la dernière étape durant laquelle l’auteur a sélectionné 29 indicateurs (huit pour le pilier « viabilité économique », douze pour le pilier « durabilité écologique », deux relatifs au « management » et sept touchant au domaine « équité sociale »). Ceux-ci sont apparus au minimum à deux reprises dans les systèmes observés.

La mise en œuvre de ce système étant importante, les différentes mesures proposées ont été répertoriées afin de proposer la technique la plus adaptée aux ressources disponibles. Dans la mesure du possible, les techniques de mesure proposées par les systèmes suisses ont été sélectionnées afin de garantir la facilité de leur application.

5. RÉSULTATS

Les indicateurs sélectionnés dans un premier temps émanent majoritairement de systèmes internationaux. De ce fait, l'importance de présenter ceux-ci à des experts du tourisme durable ou de l'arc alpin s'est fait ressentir. De cette manière, des problématiques spécifiques à cette région qui ne sont potentiellement pas soulevées par les indicateurs sélectionnés peuvent être identifiées et, au contraire, certains sujets traités qui n'ont pas lieu d'être intégrés dans cette liste peuvent en être retirés.

5.1. ANALYSE DES SYSTÈMES SÉLECTIONNÉS

La première constatation suite à l'analyse des sept systèmes sélectionnés est le nombre impressionnant d'indicateurs proposés. Les thématiques de l'utilisation des ressources, du respect des cultures locales, de l'emploi, des performances du tourisme, des méthodes de tri et de recyclage utilisées et de la gestion durable de la destination sont les plus représentées. De très nombreux indicateurs sont proposés afin de mesurer les performances dans ces domaines.

Deuxièmement, certains systèmes accordent une grande importance à la mesure des indicateurs et fournissent une véritable fiche explicative avec chaque indicateur, le meilleur exemple est présenté par le système GRI. Au contraire d'autres systèmes ne donnent qu'une indication limitée à ce niveau. Comme discuté avec le Professeur Daniel Amrein une grande précision est nécessaire si un système veut proposer des comparaisons au fil des années. En effet, si la personne effectuant les mesures change d'une année à l'autre, les informations doivent être très précises et ne pas laisser de place à l'interprétation.

Troisièmement, cette première phase a permis de déterminer par quelle institution le système devra être destiné. Deux options principales s'offrent alors à nous, soit l'office de tourisme d'une destination soit son administration communale. Pour plusieurs raisons, les administrations communales sont plus aptes à remplir cette tâche. Premièrement, la majorité des actions dans le domaine du tourisme et plus généralement du développement durable émanent des collectivités publiques. Une forte volonté politique de se diriger vers un

développement soutenable est perçue. Deuxièmement, de nombreux articles et systèmes consultés par l’auteur sont adressés aux milieux politiques et visent à permettre le développement et l’évaluation de stratégies. Hors une stratégie affectant l’entier d’une destination est généralement produite par l’État, que ce soit la commune, le canton ou même la Confédération. Finalement, appliquer un système à une destination présente de nombreux challenges. En effet, une destination peut s’étendre au-delà des frontières communales, dès lors la récolte de données en devient plus ardue et peut potentiellement compliquer les mesures sélectionnées.

5.2. RÉVISION DES EXPERTS

Les experts ont identifié deux problématiques manquantes. La première concerne l’utilisation de l’eau. En effet, mesurer l’utilisation de l’eau de manière globale, c’est-à-dire avec l’utilisation des autres ressources (notamment énergétique) n’est pas une mesure assez précise. La deuxième concerne l’emploi des locaux, cet indicateur se révèle crucial afin de démontrer l’intérêt des habitants pour cette branche. Ces deux thématiques ont donc été ajoutées au système dans les catégories correspondantes. Les sous-chapitres suivants présentent de manière plus détaillée les indicateurs aillant soulevé des commentaires.

CATÉGORIE: VIABILITÉ ÉCONOMIQUE

Table 2: Révision des indicateurs par les experts, viabilité économique

#	Indicateur	Sous-catégorie	Commentaires
1	Partenariat public-privé/Soutien du gouvernement	Coopération	Une destination recevant une aide importante de la collectivité publique est-elle vraiment durable ?
2	Formation continue	Emploi	Cet indicateur mesure-t-il la durabilité ou un moyen pour l'atteindre ?
4	Produits locaux/bio/du commerce équitable/durable	Linkage vs leakage/consommation	

Source : Données de l'auteur

Dans cette catégorie, la question du soutien du gouvernement est posée. En effet, un soutien important de celui-ci peut être le signe de mauvaises performances sur le plan économique. L'objectif à atteindre (plus ou moins de participation du domaine public) devrait donc être prudemment déterminé.

La mesure de la formation continue a été considéré comme un moyen d'atteindre la durabilité plutôt que comme un indicateur de celle-ci. En effet, l'indicateur correspondant serait alors la satisfaction des clients (indicateur # 7).

Enfin, l'indicateur #4 (produits locaux/bio/du commerce équitable/durable) vendus par les entreprises touristiques de la région a été qualifié de non-prioritaire. De plus, il est difficile de mesurer celui-ci.

CATÉGORIE : DURABILITÉ ÉCOLOGIQUE

Table 3: Révision des indicateurs par les experts, durabilité écologique

#	Indicateur	Sous-catégorie	Commentaires
9	Processus de planification de la gestion et du développement du territoire en matière de tourisme	Aménagement du territoire	Cet indicateur sous-entend que toutes extensions de la destination ne sont pas durables alors que cela dépend du type de développement opéré. Un indicateur global traitant de la gestion du développement durable serait suffisant.
10	Volume des déchets produits	Déchets	Est-il utile d'avoir deux indicateurs sur le thème du recyclage et des déchets ?
12	Energie renouvelable	Energie	Un seul indicateur est suffisant quant à l'énergie, plutôt choisir celui concernant la consommation totale énergétique.
20	Volume des déchets recyclés/récupérés	Recyclage	Vu le nombre restreint d'indicateurs totaux, il n'est pas nécessaire d'avoir deux indicateurs sur les déchets. Retenir plutôt le volume total des déchets.

Source : Données de l'auteur

Dans cette catégorie, deux indicateurs (#10 et #12) ont été considérés comme répétitifs et trop précis. Il s'agit du volume de déchets recyclés et de la consommation d'énergie renouvelable.

L'indicateur #9 a été discuté pour deux raisons. Premièrement, il faut veiller à ce que le résultat obtenu ne soit pas automatiquement négatif en cas d'extension de la destination. Deuxièmement, cet indicateur touche à la gestion de la destination, hors ce principe est déjà discuté par les indicateurs de la catégorie « management ».

CATÉGORIE: MANAGEMENT

Dans cette catégorie, aucun indicateur n'a soulevé de questionnement particulier. La nécessité de mesurer cet aspect à plusieurs reprises est remise en question ; un seul indicateur plus général couvrant ce sujet serait plus approprié. Par exemple, un indicateur de type oui/non traitant de l'existence ou non d'une gestion ou planification du développement durable au niveau du tourisme dans la commune concernée.

CATÉGORIE: ÉQUITÉ SOCIALE

Table 4: Révision des indicateurs par les experts, équité sociale

#	Indicateur	Sous-catégorie	Commentaires
23	Pollution lumineuse et sonore	Bruit/lumière/qualité de l'habitat	Bruit et pollution lumineuse sont deux indicateurs différents ; de plus leur pertinence dans un contexte touristique n'est pas convaincante.
26	Relation communauté/touristes	Communauté/impact social	Selon la situation l'évolution souhaitable de cet indicateur peut être différente.

Source : Données de l'auteur

La problématique de la pollution lumineuse et sonore ne semble pas importante aux yeux de certains experts et ces deux aspects étant différents, ils doivent être mesurés séparément. Déterminer un objectif concernant l'indicateur #26 traitant de la relation de la communauté face aux touristes devrait également être adapté au cas par cas.

5.3.ÉTUDE DE CAS

Comme discuté par Miller et Twining-Ward (2005), la consultation des parties prenantes du tourisme dans une commune est cruciale lors de la création d'un système de mesure. Ces parties prenantes peuvent être les entreprises, les consommateurs, le gouvernement ainsi que la communauté. Les différents types de parties prenantes sont identifiés :

- Membres de la communauté locale
- Représentants de l'industrie
- Décideurs politiques
- Administrateurs
- Experts (Miller & Twining-Ward, 2005)

L'étude de cas dans la commune de Saas-Fee a permis de réviser les indicateurs avec plusieurs personnes intéressées à ce projet.

5.3.1. DESTINATION PILOTE : SAAS-FEE

La première étape qui a permis de sélectionner une destination pilote a été de définir ce que l'on entend par ce terme. La définition de l'UNWTO (2009) comme spécifiée dans le document, recommandations internationales 2008 sur les statistiques du tourisme est la suivante « *La destination principale d'un voyage de tourisme se réfère au lieu visité qui est au cœur de la décision de faire le voyage en question* » (Organisation mondiale du tourisme, 2009, p. 108). Cependant, cette définition est peu précise et ne donne pas de limites géographiques au terme destination, celui-ci peut autant désigner une commune, qu'une région ou même un pays. Comme expliqué auparavant, les frontières communales ont été considérées comme les frontières de la destination pour ce travail. La récolte de données en sera facilitée. Par exemple, le degré de régionalisation de la statistique de l'hébergement touristique (HESTA) est communal (Office fédéral de la statistique, 2014).

La deuxième étape fut d'établir des critères afin de sélectionner la destination du cas d'étude. Le premier critère consiste à l'importance du tourisme dans la commune. Elle doit au minimum abriter deux établissements hôteliers, plusieurs restaurants et proposer des infrastructures de loisirs (tels que des remontées mécaniques, par exemple). Le deuxième critère est la participation de la commune choisie à *l'Alliance dans les Alpes*. Ceci garantit un intérêt et une compréhension des principes du développement durable par les décideurs ainsi que les parties prenantes de cette même commune.

L'Alliance dans les Alpes est un réseau de communes situées dans l'arc alpin. Celles-ci souhaitent collaborer afin de développer les régions alpines de manière durable en se basant sur la *Convention alpine*. Grâce à cette collaboration, les projets menés par certaines communes profitent de l'expérience d'autres déjà réalisés. Les membres du réseau ont pour mot d'ordre « Échanger, s'engager et réaliser ». (Alliance dans les Alpes, N/A)

Dans le canton du Valais, sept communes ont d'ores et déjà rejointes l'Alliance dans les Alpes comptant 300 communes de tous les pays alpins⁵ il s'agit de :

- Blatten
- Fully
- Isérables
- La région du bois de Finges (communes de Varen, Loèche/Leuk et Salgesch/Salquenen)
- Saas-Fee
- Saint-Martin
- Salgesch/Salquenen (Alliance dans les Alpes, N/A)

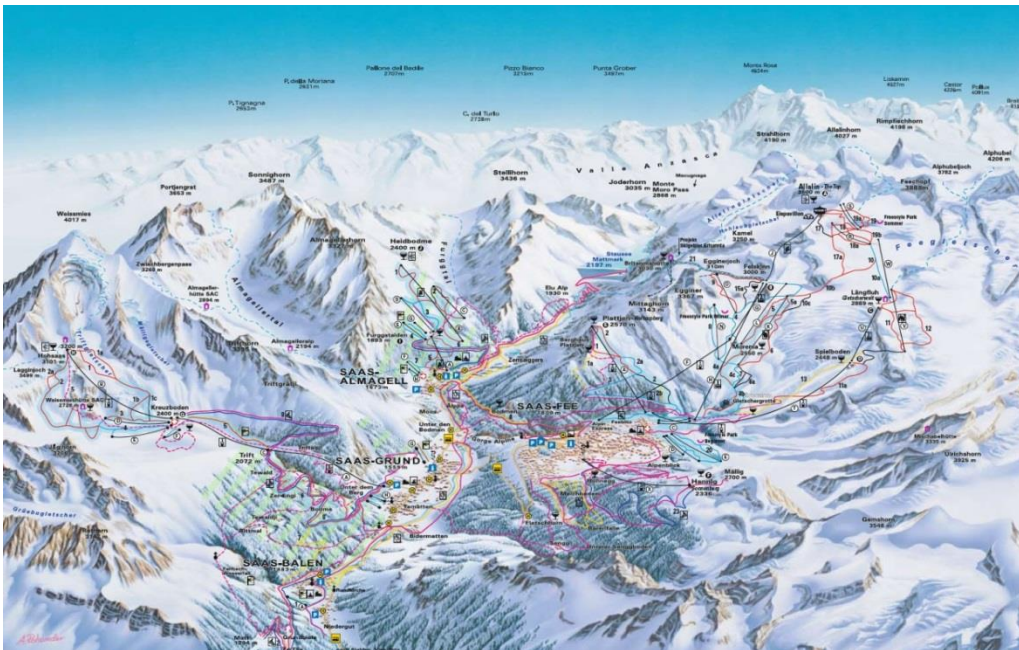
Saas-Fee s'est profilé comme choix le mieux adapté afin de récolter les commentaires de parties prenantes avisées. La commune haut-valaisanne est celle regroupant le plus d'établissements hôteliers et bénéficie d'un domaine skiable important et reconnu.

⁵ Les pays alpins sont les suivants ; Allemagne, Autriche, France, Italie, Liechtenstein, Slovaquie et Suisse

5.3.2. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Saas-Fee est une commune du Haut-Valais de 1'700 habitants qui peut accueillir jusqu'à 12'000 personnes durant la haute saison touristique entre Noël et Nouvel An et durant la période de Carnaval. Aussi connu sous le nom de *Freie Ferienrepublik* (République libre des vacances) ou *Perle des Alpes*, le village se situe dans le Saastal (vallée de Saas) et vit principalement de l'activité touristique. Le marketing de la destination est organisé autour des communes de Saas-Fee, Saas-Grund, Saas-Almagell et Saas-Baden, la carte ci-dessous permet de visualiser la région.

Figure 7: carte de la région de Saas-Fee



Source: skiinfo (2014)

5.3.3. SAAS-FEE ET LE TOURISME DURABLE

Saas-Fee est une commune dans laquelle le développement durable a pris de l'importance depuis plusieurs années déjà. Voici un historique des principales actions prises dans ce domaine :

Table 5 : Historique du tourisme durable dans la commune de Saas-Fee

Année	Actions prises ou récompenses
1994	Introduction de la taxe au sac afin de sensibiliser les habitants et visiteurs au tri des déchets.
1996	Commune pilote pour le projet <i>Alliance dans les Alpes</i> .
2001	GaST (Gemeinschaft autofreier Schweizer Tourismusorte (association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse)), seul des véhicules électriques y sont utilisés.
2002	Obtention du label <i>Cité de l'énergie</i> . Les communes labellisées bénéficient d'une politique énergétique durable.
2003	Nomination en tant que <i>Wintersportdiamant</i> pour ses efforts dans le domaine du développement durable par le ski-club hollandais.
2004	Labellisation Valais Excellence de l'office de tourisme.
2008	Emplacement Mobility car sharing, les visiteurs tout comme les habitants de la commune peuvent profiter d'un système de transport à la fois économique et écologique.
2011	Étude de cas sur les répercussions des changements climatiques, vallée de Saas.
Non précisé	Production de chauffage à distance.
Non précisé	Label Q-Club
Non précisé	Protection des caractéristiques du site et l'aménagement territoire très stricts.

Source : Gemeinde Saas-Fee (2011)

5.4. RÉVISION PAR LES PARTIES PRENANTES

Tout comme pour la révision du système par les experts, une constatation peut être faite, les personnes interrogées ne s'accordent que sur très peu de points. Une similitude peut toutefois être notée et elle concerne les emplois des locaux dans la destination. En effet, l'exode des jeunes et le manque d'intérêt pour les métiers du tourisme sont des inquiétudes partagées par la plupart des personnes interrogées. Un fait intéressant est que cette problématique avait également été soulevée par l'un des experts.

CATÉGORIE: VIABILITÉ ÉCONOMIQUE

Table 6: Révision des indicateurs par les parties prenantes, viabilité économique

#	Indicateur	Sous-catégorie	Commentaires
1	Partenariat public-privé/Soutien du gouvernement	Coopération	La majorité s'accorde à dire qu'il s'agit d'un point important, mais pas sous son aspect financier. La mise en place de collaboration est par exemple bien plus importante.
3	Emplois	Emploi	Cet indicateur est directement lié au nombre d'arrivée.
5	Dépenses journalières moyennes par touriste	Performance	Ne semble pas être un élément important.

Source : Données de l'auteur

Les deux points principaux concernent d'abord le soutien du gouvernement, celui-ci devrait être mesuré en termes d'actions prises plutôt qu'en termes de budget. Ensuite, l'indicateur #3 pourrait être retiré car il reflète la même réalité que le nombre d'arrivée.

CATÉGORIE : DURABILITÉ ÉCOLOGIQUE

Table 7: Révision des indicateurs par les parties prenantes, durabilité écologique

#	Indicateur	Sous-catégorie	Commentaires
13	Émissions de CO2 (ou substances appauvrissant la couche d'ozone)	Impact sur le climat	Il s'agit d'un phénomène global et non pas local.
17	Niveau de diminution de la végétation, coupe de bois, état des forêts protectrices	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	La commune manque de moyens pour agir à ce niveau-là, des actions doivent être prises au niveau cantonal ou national.
18	Si la destination est un lieu de nidification/habitat d'espèces au bord de l'extinction/en danger/vulnérable : degré d'exposition aux activités touristiques et impacts	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	La commune manque de moyen pour agir à ce niveau-là. Des actions doivent être prises au niveau cantonal ou national.

Source : Données de l'auteur

Pour cette catégorie deux problèmes majeurs peuvent être perçus. L'impact des activités de la destination sur le climat est certes important, mais il s'agit d'un phénomène global qui peut difficilement être mesuré au niveau communal. Le deuxième problème concerne le budget restreint de la commune. Selon certaines personnes interrogées les indicateurs #17 et 18 relèvent du canton ou de la Confédération.

CATÉGORIE: MANAGEMENT

Cette catégorie n'a pas soulevé particulièrement de remarques. Les personnes interrogées ont soulevé que les jeunes et les touristes doivent être sensibilisés au concept du développement durable.

CATÉGORIE: ÉQUITÉ SOCIALE

Table 8: Révision des indicateurs par les parties prenantes, équité sociale

#	Indicateur	Sous-catégorie	Commentaires
26	Relation communauté/touristes	Communauté/impact social	Ce ne devrait pas être perçu comme une problématique, une communauté qui vit du tourisme est forcément confronté à la présence des touristes, ceci fait partie du modèle d'affaire.

Source : Données de l'auteur

Dans cette catégorie, seul l'indicateur # 26 a soulevé des commentaires. Presque chaque personne interrogée a considéré cet indicateur comme malvenu. Dû à la nature même du domaine du tourisme.

5.5. RÉSULTATS : CONCLUSION

Pour conclure, le rôle important de la commune au niveau de la planification stratégique est confirmé par les experts tout comme les parties prenantes. Cependant, plusieurs indicateurs traitant de ce sujet lui accorde trop d'importance. Les questions de l'énergie et des déchets sont également apparues comme importante mais pas au point de consacrer deux mesures à chacune d'entre elles.

Une problématique importante a été soulevée par chacune des personnes interrogées à Saas-Fee. Il s'agit de l'exode des jeunes vers des lieux moins retirés proposant de nombreux emplois intéressants et mieux rémunérés que dans le domaine du tourisme, ce qui souligne également le manque d'intérêt général pour des emplois dans ce domaine. L'ajout de l'indicateur concernant l'emploi des locaux suggéré par un des experts est donc confirmé. De la même manière, la « monoculture » du tourisme telle que discutée par Baumgartner & Röhrer (1998) représente un danger car une économie se doit d'être diversifiée pour des raisons évidentes de sécurité de l'emploi en cas de ralentissement dans l'un des secteurs d'activité. De plus, cette omniprésence du tourisme dans l'économie de certaines communes ou même région

peut également mener à l'exode des jeunes en manque de place de travail correspondant à leurs attentes et à leurs connaissances.

La légitimité de trois indicateurs en particuliers est discutée:

- # 17 : Niveau de diminution de la végétation, coupe de bois, état des forêts protectrices (qualité écologique de la forêt)
- # 18 : Degré d'exposition aux activités touristiques et impacts (si la destination est un lieu de nidification/habitat d'espèces au bord de l'extinction/en danger/vulnérables)
- # 26 : Relation communauté/touristes

Les personnes interrogées ont toutes reconnu l'importance des aspects traités par les deux premiers indicateurs (#17 et 18). Néanmoins, la question de l'impact qu'une commune peut réellement avoir sur de tels aspects a été soulevée. Considérant le budget limité de communes de petite taille ainsi que le fait que les prestataires de service peuvent peu influencer ces deux indicateurs, il est recommandé de les retirer de la liste.

L'indicateur #26 traitant de la relation quantitative entre la communauté et le tourisme a engendré de nombreuses discussions. Trois des cinq prestataires de service de la commune de Saas-Fee interrogés ont considérés cet indicateur comme malvenu. Selon eux pour une région, ou le cas échéant une commune, économiquement dépendante du tourisme cet indicateur n'est pas important. Les experts avaient également questionné l'utilité de celui-ci.

6. FAISABILITÉ

Ce chapitre se penche sur la faisabilité du système proposé. L'objectif est de soumettre une technique de mesure pour chaque indicateur. La préférence est donnée aux mesures qui peuvent être facilement collectées. Comme souligné dans le *Guide to good practice in tourism carrying capacity assessment*, la disponibilité des données nécessaires à la mesure d'indicateurs est désignée comme un point crucial. En effet, il est avancé que si les données ne sont pas disponibles ou de mauvaise qualité, l'utilité de l'indicateur en question en sera diminuée. (Klaric, Mangion, Satta, & Travis, 2003) Dans un souci de ne pas réinventer la roue, les mesures proposées par les systèmes existants sont appliquées aux communes valaisannes. Ce chapitre permet également de présenter le système d'indicateurs dans son ensemble.

CATÉGORIE: VIABILITÉ ÉCONOMIQUE

#	Indicateur	Sous-catégorie	Mesures proposées
1	Partenariat public-privé/Soutien du gouvernement	Coopération	Part de l'impôt communal dédié au tourisme.
2	Formation continue	Emploi	Moyenne du nombre d'heures de formation continue par employé et par année.
3	Emplois	Emploi	Pourcentage de l'emploi total lié au tourisme.
4	Produits locaux/bio/du commerce équitable	Consommation	Part de dépenses des restaurateurs consacrée aux produits bio, locaux ou du commerce équitable.
5	Dépenses journalières moyennes par touriste	Performance	Chiffre en CHF
6	Nombre total d'arrivées	Performance	Nombre total d'arrivées par année
7	Satisfaction des visiteurs	Performance	Pourcentage des visiteurs qui s'estiment satisfait de leur séjour.
8	Saisonnalité du tourisme	Saisonnalité	Comparaisons mensuelles basées sur les nuitées d'HESTA ou le taux d'occupation.

CATÉGORIE: DURABILITÉ ÉCOLOGIQUE

#	Indicateur	Sous-catégorie	Mesures proposées
9	Processus de planification de la gestion et du développement du territoire en matière de tourisme	Aménagement du territoire	Existence de régulations quant à l'aménagement du territoire, zonage protection de ressources naturelles et culturelles. Existence de régulations quant à l'aménagement durable du territoire en matière de design, construction et démolition.
10	Volume des déchets produits	Déchets	Poid total des déchets par type et méthode d'élimination.
11	Consommation énergétique	Énergie	1. Totale de la consommation énergétique par personne et de toutes sources 2. Pourcentage des entreprises participant à un programme de réduction de la consommation énergétique.
12	Énergie renouvelable	Énergie	Pourcentage de l'énergie de source renouvelable utilisée dans la destination.
13	Émissions de CO2 (ou substances appauvrissant la couche d'ozone)	Impact sur le climat	Émissions de CO2 par rapport aux prestations de transport.
14	Trajet	Impact sur le climat	Évaluation des kilomètres parcourus selon la provenance de la clientèle.
15	Concentration de particules fines/ index de qualité de l'air	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	Index de qualité de l'air
16	Utilisation de l'eau	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	Quantité d'eau utilisée dans la commune en mètre cube.
17	Niveau de diminution de la végétation, coupe de bois, état des forêts protectrices	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	Estimation de la "valeur biotope" de la forêt
18	Si la destination est un lieu de nidification/habitat	Paysage, biodiversité et	Santé des populations d'espèces clés (décompte nombre d'observations).

	d'espèces au bord de l'extinction/en danger/ vulnérable : degré d'exposition aux activités touristiques et impacts	ressources naturelles	
19	Protection/ habitats protégés ou restaurés	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	Pourcentage du territoire de la commune protégé ou restauré. Évaluation du succès de la protection ou restauration du territoire.
20	Volume des déchets recyclés (ou récupérés)	Recyclage	Masse de déchets récupérés par rapport à la masse de déchets produits.

CATÉGORIE: MANAGEMENT

#	Indicateur	Sous-catégorie	Mesures proposées
21	Promotion des standards du développement durable	Sustainable Tourism Public Policy	Existence d'une stratégie visant à promouvoir les standards du développement durable.
22	Stratégie/plan d'action pour le développement du tourisme durable	Sustainable Tourism Public Policy	Existence d'une stratégie de développement du tourisme durable récente et rendue publique.

CATÉGORIE: ÉQUITÉ SOCIALE

#	Indicateur	Sous-catégorie	Mesures proposées
23	Pollution lumineuse et sonore	Qualité de l'habitat	Existence de réglementations et de marche à suivre afin de minimiser la pollution lumineuse et sonore.
24	Satisfaction des résidents face au tourisme	Communauté/Impact social	Niveau de satisfaction des résidents (questionnaire)
25	Résidences secondaires	Communauté/Impact social	Pourcentage de résidences secondaires dans la commune.
26	Relation communauté/touristes	Communauté/impact social	Ratio du nombre de touristes par rapport au nombre de résidents.
27	Implication des résidents	Communauté/impact social	Pourcentage des résidents satisfait de leur implication dans la planification du tourisme
28	Emplois des locaux	Emploi	Pourcentage de locaux employés dans le domaine du tourisme.
29	Maintien/la restauration/la promotion d'un héritage culturel et historique	Héritage culturel & identité locale	Pourcentage des dépenses de la commune dédiée au maintien/la restauration/la promotion d'un héritage culturel et historique
30	Accès aux transports publics	Mobilité	Pourcentage des visiteurs utilisant les transports publics/moyens de mobilité douce

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes sont adressées à l'OVT pour la mise en place du système d'indicateurs.

Premièrement, on constate que tant les experts que les prestataires de service ne s'accordent que peu sur les indicateurs présentés. Même si certaines observations ont été partagées, il est difficile d'établir un jugement tranché. Pour cette raison, chaque destination devra non seulement prendre en compte l'avis de la communauté mais également sélectionner les indicateurs selon une stratégie claire afin de ne pas se perdre en route. Cependant, il se peut qu'une commune amorçant un processus de développement durable ne possède pas encore de stratégie. Pour ce faire l'*Agenda 21* du canton du Valais peut être utilisé dans un premier temps.

Deuxièmement, l'institution la plus apte à récolter les données et à instaurer une collaboration au sein d'une destination pour appliquer cet outil de mesure est l'administration communale. En effet, la collecte d'informations se fait généralement au niveau des communes et les offices de tourisme ne respectent pas forcément ces limites. Comme par exemple, pour la destination de Saas-Fee qui comprend plusieurs communes de la vallée de Saas.

Troisièmement, la mise en place d'un seul système de 20 indicateurs uniques pour toutes les communes valaisannes ne semble pas adaptée pour deux raisons. Tout d'abord, les entretiens menés auprès des parties prenantes de la commune de Saas-Fee laissent penser que chaque destination, selon ses spécificités (location, taille, attractivité), fait face à des problématiques différentes. De plus, chaque commune devrait disposer d'une stratégie de développement unique, à laquelle le système doit être adapté.

Les remarques précédentes permettent de formuler deux hypothèses :

Hypothèse 1 : Chaque commune touristique valaisanne fait face à des problématiques différentes et appréhende le développement durable de manière distincte.

Hypothèse 2 : Peu de communes possèdent une stratégie de développement durable.

Ces observations suggèrent qu'une phase de test plus approfondie est nécessaire avant la mise en place du système. L'auteur préconise une recherche quantitative afin de corroborer ou d'infirmer les hypothèses précédentes.

CONCLUSION

Ce travail de bachelor vise à analyser les possibilités de mesure du développement durable par les communes valaisannes. La mise en place d'un tel système requiert certaines précautions. D'abord, la crédibilité scientifique doit être garantie. Pour ce faire, la littérature recommande de soumettre le système à un groupe d'experts. Cette méthode c'est révélée d'une grande aide pour ce projet, car ils ont amenés un regard avisé sur le système conçu.

Ensuite, les indicateurs doivent permettre une analyse claire de la situation. Ils doivent également être compris par tous et mesurés facilement. Si les systèmes analysés dans ce travail proposent des techniques de mesures, celles-ci ne sont pas toujours très précises. C'est pourquoi la mise en œuvre d'un tel système requiert une certaine souplesse.

Enfin, il ne semble pas exister de « bons » ou de « mauvais » indicateurs. L'important est de proposer un système évolutif et d'ajuster celui-ci au fil du temps et des apprentissages. Des systèmes de mesure sont perpétuellement en cours de développement, l'auteur suggère de garder cet aspect à l'esprit et de profiter des mises à jour disponibles.

L'application d'indicateurs existant au cas de Saas-Fee a révélé plusieurs faits intéressants. Au début de ce travail, l'auteur présumait que les indicateurs proposés ne correspondaient pas aux besoins des destinations valaisannes. Hors, les deux étapes de révision auprès des experts et des parties prenantes de la commune prouvent le contraire. Il n'est donc pas nécessaire de

créer d'indicateurs spécialisés mais d'utiliser ceux existants à bon escient. La littérature suggère que les indicateurs se doivent de représenter la stratégie de la commune. Cette méthode de sélection est donc adaptée.

Les systèmes analysés dans ce travail sont soumis à de nombreuses phases de test avant d'être abouti. Les résultats de ce travail représentent donc une première réflexion et ouvrent des pistes pour des plus amples analyses. Les hypothèses ci-dessus pourraient tout d'abord être testées avant de mener une deuxième phase de révision du système.

De par le choix de la commune pilote, l'auteur a délibérément compliqué le processus. Saas-Fee se situant dans le Haut-Valais, les entretiens qualitatifs se sont donc déroulés en allemand. Malgré une préparation minutieuse, il était difficile pour l'auteur de mener les entretiens de la même manière qu'en français. Ce point négatif est néanmoins atténué par la qualité des informations récoltées. Les personnes interrogées ont montré un grand intérêt pour ce projet.

TRAVAUX CITES

Alliance dans les Alpes. (N/A). *Membres*. Consulté le 17 mai 2014, sur Alliance dans les Alpes: www.alpenallianz.org

Baumgartner, C., & Röhrer, C. (1998). *Nachhaltigkeit im Tourismus : Umsetzungsperspektiven auf regionaler Ebene*. Vienne: Manz-Verl. Schulbuch.

Briassoulis, H. (2002). Sustainable tourism and the question of the commons. *Annals of tourism research*, 1065-1085.

Buchs, J.-P. (2014, 4 mars). *Sports d'hiver: la guerre des stations*. Récupéré sur Bilan: www.bilan.ch/economie-les-plus-de-la-redaction/sports-dhiver-la-guerre-des-stations

CIPRA. (2014). *Nous connaître/ Climat & énergie - activités de la CIPRA*. Consulté le 26 juin 2014, sur CIPRA - vivre dans les alpes: www.cipra.org

CIPRA International. (s.d.). *Flyer - CIPRA vivre dans les Alpes*. Schaan: CIPRA International.

Clarimont, S., & Vlès, V. (2008). *Tourisme durable en montagne - Entre discours et pratiques*. La Plaine Saint-Denis Cedex: AFNOR.

Clivaz, C. (2009). Indicators of sustainable development in Switzerland : between technological and politico-normative logics. Dans S. Nahrath, & F. Varone, *Rediscovering Public Law and Public Administration in Comparative Policy Analysis: a Tribute to Peter Knoepfel* (pp. 279-296). Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.

Commission européenne. (2010, 30 juin). Europe, the world's No 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe. Brussels. Consulté le 23 juin 2014, sur: eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0352:FIN:EN:PDF

Darbellay, C. (N/A). *Fondation*. Consulté le 11 juin 2014, sur Fondation pour le développement durable des régions de montagne: www.fddm.ch/foundation

- Dehoorne, O., & Transler, A.-L. (2007, 6 avril). *Autour du paradigme d'écotourisme*. Consulté le 1 juin 2014, sur Études caribéennes: DOI : 10.4000/etudescaribeennes.414
- Département fédéral des affaires étrangères. (N/A). *Politique : participation*. Consulté le 16 juin 2014, sur Swissworld: www.swissworld.org/fr/politique/droits_populaires/participation/
- European Commission. (2014, 22 avril). *European Tourism Indicators System : for Sustainable Management at Destination Level*. Consulté le 10 mai 2014, sur European Commission - Enterprise and Industry: ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm
- Fondation pour les développement durable des régions de montagne. (N/A). *Répertoire de bonnes pratiques valaisannes*. Consulté le juin 10 2014, sur Fondation pour le développement durable des régions de montagne: www.fddm.ch/redirection.php?redirection=skills/36-40-160
- Gemeinde Saas-Fee. (2011). Consulté le 19 mai 2014, sur Gemeinde Saas-Fee: www.3906.ch/
- Global Sustainable Tourism Council. (2013, 1 novembre). *Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations*. Consulté le 24 mai 2014, sur Global Sustainable Tourism Council: www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/criteria-for-destinations.html
- HwanSuk, C., & Ercan, S. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism Management*, pp. 1274-1289.
- Kämpf, R., & Kuhn, C. (2013, avril). Tourisme suisse: contexte concurrentiel et situation sur le marché. *La Vie économique - Revue de politique économique*.
- Kester, J. G. (2014). 2013 International Tourism Results and Prospects for 2014. *UNWTO news conference*. Madrid: UNWTO-world tourism barometer.
- Klaric, Z., Mangion, M.-L., Satta, A., & Travis, A. (2003). *Guide to good practice in tourism carrying capacity assessment*. Split: Priority Actions Programme Regional Activity Center.

- Laubacher, C. (2012). *Agenda 21 du canton du Valais pour la législature 2013-2017*. Consulté le 19 mai 2014, sur Site officiel du canton du Valais: www.vs.ch/Press/DS_3/CP-2012-12-06-20619/fr/brochure_agenda21_2013-2017_fr.pdf
- Miller, G., & Twining-Ward, L. (2005). *Monitoring for a sustainable tourism transition - The challenge of developing and using indicators*. Oxfordshire: CABI Publishing.
- Münster, M., Gigon, N., & Wachter, D. (2005). *Critères de qualité pour une démarche de développement durable*. Berne: Office fédéral du développement territorial (ARE), Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC).
- Observatoire Valaisan du Tourisme. (2014). *Mission et buts de l'Observatoire Valaisan du Tourisme*. Consulté le 19 mai 2014, sur Observatoire Valaisan du Tourisme: www.tourobs.ch/fr-ch/pied-de-page/l_observatoire.aspx
- Office de la coordination environnementale et de l'énergie. (2011). *Profilographe communal*. Consulté le 26 juin 2014, sur Direction des travaux publics, des transports et de l'énergie du canton de Berne: www.bve.be.ch/bve/fr/index/direktion/ueber-die-direktion/dossiers/nachhaltige_entwicklung/ne_in_der_gemeinde/gemeindeprofilograf.html#middlePar_linkdownload
- Office fédéral de la statistique - section tourisme. (2007). *Les indicateurs du développement durable. Journées statistiques suisses*.
- Office fédéral de la statistique. (2014). *Développement durable, indicateurs - Le système d'indicateurs MONET*. Consulté le Mai 2, 2014, sur Statistique suisse: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/21/02/01.html>
- Office fédéral de la statistique. (2014). *Enquêtes, sources – Statistique de l'hébergement touristique (HESTA)*. Consulté le 17 mai 2014, sur Office fédéral de la statistique: www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/infothek/erhebungen__quellen/blank/blank/ehesta/02.html

Office fédéral de la statistique. (2014). *Systèmes d'indicateurs internationaux*. Consulté le 24 juin 2014, sur Office fédéral de la statistique: www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/21/05/01.html

Office fédéral du développement territorial ARE. (N/A). *Indicateurs de développement durable pour les cantons et les communes : Cercles Indicateurs*. Consulté le 2 mai 2014, sur Département de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication: www.are.admin.ch/themen/nachhaltig/00268/00552/index.html?lang=fr

Okazaki, E. (2008). A Community Based Tourism Model : Its conception and Use. *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 511-529.

Organisation Internationale de normalisation (ISO). (N/A). *Liste des normes*. Consulté le 7 juin 2014, sur ISO: www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_ics.htm

Organisation mondiale du tourisme. (2009). *Recommandations internationales 2008 sur les statistiques du tourisme*. Madrid: Nations Unies.

Plan Bleu. (N/A). *Indicateurs*. Récupéré sur Plan Bleu - Environnement et développement en Méditerranée: <http://planbleu.org/fr/outils-et-methodes/indicateurs>

Rajaonson, J., & Tanguay, G. A. (2012). Stratégie de sélection d'indicateurs de tourisme durable pour les régions de la Gaspésie et des îles de la Madeleine. *Téoros [en ligne]*.

Rametsteiner , E., Pülzl, H., Alkan-Olsson, J., & Frederiksen, P. (2011). Sustainability indicator development - Science or political negotiation? *Ecological Indicators - Spatial information and indicators for sustainable management of natural resources*, pp. 61-70.

Ramm, N. (2001). *Destination 21 - a labelling scheme for tourist destinations with sustainable development*. Copenhagen: Destination 21.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students - Fifth edition*. Harlow: Pearson Education Limited.

Siegrist, D., Spahn, J., Trombitas, M., DuPasquier, A., Richard, C., & Barman, F. (2012). *Tourisme et développement durable. Bonnes pratiques et pistes d'action*. Berne: Office fédéral du développement territorial ARE.

UNWTO. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook*. Madrid: World Tourism Organization.

UNWTO. (2014, 27 mai). *Sustainable Development of Tourism*. Récupéré sur UNWTO: sdt.unwto.org/fr/content/ecotourisme-et-des-aires-protegees

Valais Excellence. (N/A). *Label Valais Excellence*. Consulté le 28 mai 2014, sur Valais Excellence: <http://www.valais-excellence.ch/>

Van Gelder, S. (N/A). *Fourth set of indicators*. Consulté le 25 juin 2014, sur Sustainable Seattle: hwww.sustainableseattle.org/programs/regional-indicators/124-fourth-set-of-indicators

ANNEXE I: ENTREPRISES TOURISTIQUES CERTIFIÉES VALAIS EXCELLENCE

Valais Excellence. (N/A). *Label Valais Excellence*. Consulté le 28 mai, 2014, sur Valais Excellence: <http://www.valais-excellence.ch/>

Administration :

- Association hôtelière du Valais
- Canton du Valais, Service du développement économique
- Fondation pour le développement durable des régions de montagne

Transport :

- Transports publics Loèche - Loèche-les-Bains et environs LLB
- CarPostal Suisse SA / région Valais
- Compagnie de Chemin de Fer et d'Autobus SMC SA
- RegionAlps SA
- TMR SA

Remontées mécaniques :

- Aletsch Riederalp Bahnen AG
- Bergbahnen Hohsaas AG
- Bettmeralp Bahnen AG
- Luftseilbahnen Fiesch-Eggishorn AG
- Services Techniques Alpains SA
- Télé Champéry - Crosets Portes du Soleil SA
- Téléverbier SA
- Torrent-Bahnen, Leukerbad-Albinen AG

Agences immobilières :

- Aletsch Service GmbH

Hébergement :

- Camping Bella-Tola

- Camping Santa Monica
- Esprit Energie Sàrl
- Ferienart Resort & Spa
- Hotel des alpes AG
- Hôtel Ibis Sion
- Hôtel Olympic / Amadays
- Hotel Relais Bayard

Office de tourisme :

- Crans-Montana Tourisme & Congrès
- Nendaz Tourisme
- Touristische Unternehmung Grächen AG
- Vallée du Trient Tourisme SA

Sport, loisir, exposition :

- Ecole Suisse de Ski de Nendaz
- FVS Group / CERM
- Loisirs'Live Sàrl
- Neige Aventure SA
- No Limits Canyon
- Regionaler Naturpark Pfyn-Finges
- Sport Ferienresort Fiesch
- Valrando

Agrotourisme :

- Fol'terres Sàrl
- Gîte rural des Vergers
- Restauration :
- Fondation du Château de Villa

Event :

- SlowUp Valais

ANNEXE I : ENTREPRISES TOURISTIQUES CERTIFIÉES VALAIS EXCELLENCE (SUITE)

Transport (en voie de certification) :

- May taxi & limousine SA

Remontées mécaniques (en voie de certification) :

- Aletsch Riederalp Bahnen AG
- Bergbahnen Hohsaas AG
- Bettmeralp Bahnen AG
- Luftseilbahnen Fiesch-Eggishorn AG
- Services Techniques Alpains SA
- Télé Champéry - Crosets Portes du Soleil SA
- Téléverbier SA
- Torrent-Bahnen, Leukerbad-Albinen AG

Agences immobilières (en voie de certification) :

- Espace Locations

Hébergement (en voie de certification) :

- Wellnesshotel Salina Maris - Kurort Breiten

Office de tourisme (en voie de certification) :

- Anzère Tourisme
- Grimentz/St.Jean Tourisme
- Office du Tourisme de Sierre, Salgesch et Environs
- Office du tourisme de St-Luc
- Office régional du Tourisme de Martigny
- Pays du Saint - Bernard
- Sierre Anniviers Tourisme
- Sierre-Anniviers Marketing
- Sion Tourisme

- Valais/Wallis Promotion
- Vercorin Tourisme

Wellness (en voie de certification):

- Hans Kalbermatten Thermalbad AG

Event (en voie de certification) :

- Ecurie Michel Darioly

ANNEXE II: COLLECTION DE TOUS LES INDICATEURS DES SEPT SYSTÈMES ANALYSÉS PAR CATÉGORIE

Viabilité économique

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
1	Percent of managerial employment from local residents	Employment				x			
2	Total workforce by employment type, employment contract, and region	Employment			x				
3	Total number and rate of employee turnover by age group, gender, and region	Employment	x		x	x			
4	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations	Employment			x				
5	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	Employment			x				
6	Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements.	Employment			x				
7	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs	Employment			x				
8	Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities by region.	Employment			x				
9	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.	Employment			x				

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
10	Average hours of training per year per employee by employee category/ participation aux activités de formation continue	Employment			x	x		x	
11	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	Employment			x				
12	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Employment			x				
13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	Employment			x				
14	Percentage of jobs in tourism that are seasonal	Employment	x						
15	Direct tourism employment as percentage of total employment	Employment	x	x					x
16	Promotion to women and local residents/ promotion to women and local residents/	Employment				x	x	x	
17	Pauvreté des actifs occupés	Employment						x	
18	to local average wage/ Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at	Employment			x	x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
19	Unemployment rate (au sens du BIT) et chômage des jeunes	Employment				x		x	
20	Employment growth in general & in tourism	Employment				x			
21	Number of local people (and ratio of men and women) employed in tourism (also ratio of tourism employment to total employment)	Employment							x
22	Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement	Indirect economic impact			x				
23	Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.	Indirect economic impact				x			
24	taking steps to source local, sustainable, and fair trade goods and services./Consommation	Linkage vs leakage	x					x	
25	Percentage of the destination covered by a policy promoting local, sustainable and/or fair trade products and services	Linkage vs leakage	x			x			
26	Percentage of tourism enterprises sourcing a minimum of 25% of food and drink from local/regional producers	Linkage vs leakage	x						
27	community	Linkage vs leakage				x			
28	Intersectoral linkages/partnership in tourism	Linkage vs leakage				x			
29	Employment and income multipliers on tourism expenditures	Linkage vs leakage				x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
30	Rate change of purchase of local products/value and variety	Linkage vs leakage				x			
31	Import contents	Linkage vs leakage				x			
32	Percent of foreign ownership of tourist establishments and of business in general	Linkage vs leakage				x			
33	Percent of profit/revenue reinvestment in community development	Linkage vs leakage				x			
34	Availability of local credit to local business	Linkage vs leakage				x			
35	Entrepreneurial opportunities for local residents	Linkage vs leakage				x			
36	Percent of profit/revenue reinvestment in reserved natural and cultural area management and protection	Linkage vs leakage				x			
37	Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.	Linkage vs leakage			x				
38	Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation.	Linkage vs leakage			x				
39	Program to support and build capacity of local and small- and medium-sized enterprises	Linkage vs leakage					x		
40	Program to promote and develop local sustainable products based on local nature and culture	Linkage vs leakage					x		
41	Program to include local artisans, farmers, and suppliers in the tourism value chain	Linkage vs leakage					x		

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
42	Daily spending per tourist (accommodation, food and drinks, other services) / daily spending per same day visitors	Performance	x						
43	Average length of stay of tourists (nights)	Performance		x					
44	Relative contribution of tourism to the destination's economy (% GDP)	Performance	x	x		x			
45	Average price per room in the destination	Performance	x						
46	Percentage of ten largest tourism enterprises involved in destination management/cooperative marketing	Performance	x						
47	New GDP (index of sustainable economic welfare)	Performance				x			
48	Local community economic stability	Performance				x			
49	Social cost/benefit at community level for examining net benefit to local economy	Performance				x			
50	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	Performance			x				
51	Perception of value for money	Performance							x
52	Revenues generated by tourism as % of total revenues generated in the community	Performance							x
53	Number of tourists per square metre of the site (e.g. at beaches, attractions), per square kilometre of the destination, - mean number/peak period average	Performance							x
54	Average length of stay of same day visitors (hours)	Performance - arrivals	x						

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
55	Number of 'same day' visitors in high season and low season	Performance - arrivals	x						
56	Total number of tourist arrivals (mean, monthly, peak periods) / number of tourist nights	Performance - arrivals	x	x					x
57	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	Performances			x				
58	Percentage of visitors that are satisfied with their overall experience in the destination / level of satisfaction	Performance-satisfaction	x			x	x		x
59	Percent of repeat visitors	Performance-satisfaction	x			x			x
60	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	Risks			x				
61	Seasonality of tourism/tourist visitation/seasonality mgmt/ arrival by month/quarter (distribution throughout the year)	Seasonality				x	x		x
62	Occupancy rates for licensed (official) accommodation by month (peak period relative to low season) and % of all occupancy in peak quarter or month /Occupancy rate in commercial accommodation per month and average for the year	Seasonality	x						x
63	% of business establishments open all year	Seasonality							x

			ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
#	Indicateur	Catégorie							
64	Number and % of tourist industry jobs which are permanent or full-year (compared to temporary jobs)	Seasonality							x
65	Nombre de lits dans les hôtels	Supply chain		x					
66	Dépenses touristiques d'un ménage	Tourism Flow (volume & value) at Destination		x					

ANNEXE II: COLLECTION DE TOUS LES INDICATEURS DES SEPT SYSTÈMES ANALYSÉS PAR CATÉGORIE (SUITE)

Durabilité écologique

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
1	Materials used by weight or volume.	Aspect: Materials			x				
2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	Aspect: Materials			x				
3	Continues use of environmental impact assessment	Assessment of environmental impacts of tourism activity				x			
4	Natural environment accounting and life cycle analysis	Assessment of environmental impacts of tourism activity				x			
5	Number of endangered species	Assessment of environmental impacts of tourism activity				x			
6	Level of contamination per 100 ml (faecal coliforms, campylobacter)	Bathing Water Quality	x						
7	Percentage of tourism enterprises involved in climate change mitigation schemes– such as: CO2 offset, low energy systems, etc. – and “adaptation” responses and actions	Changement climatique	x						
8	Percentage of the destination included in climate change adaptation strategy or planning	Changement climatique	x						
9	Percentage of tourism accommodation and attraction infrastructure located in “vulnerable zones”	Changement climatique	x						

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
10	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	Compliance			x				
11	Fresh water consumption per tourist night compared to general population water consumption per person night	Energy & water usage	x						
12	Energy consumption per tourist night compared to general population energy consumption per person night	Energy & water usage	x						
13	Percentage of tourism enterprises with low-flow shower heads and taps and/or dual flush toilets/waterless urinals	Energy & water usage	x						
14	Percentage of tourism enterprises using recycled water	Energy & water usage	x						
15	Percentage of water use derived from recycled water in the destination	Energy & water usage	x		x				
16	Percentage of tourism enterprises that have switched to low-energy lighting	Energy & water usage	x						
17	Annual amount of energy consumed from renewable sources (Mwh) as a percentage of overall energy consumption	Energy & water usage	x					x	x
18	Direct energy consumption by primary energy source	Energy & water usage			x	x		x	x
19	Indirect energy consumption by primary source.	Energy & water usage			x				
20	Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	Energy & water usage			x				

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
21	Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy-based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.	Energy & water usage			x				
22	Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.	Energy & water usage			x				
23	Total water withdrawal by source.	Energy & water usage			x				
24	Water sources significantly affected by withdrawal of water.	Energy & water usage			x				
25	Percentage of businesses participating in energy conservation programs, or applying energy saving policy and techniques	Energy & water usage							x
26	Water use:(total volume consumed and liters per tourist per day)	Energy & water usage		x					x
27	Percentage of sewage from site receiving treatment (to primary, secondary, tertiary levels)/ % sewage from key sites which receives treatment to meet standards	Energy & water usage	x						x
28	% local streams, lakes which are contaminated by sewage;	Energy & water usage							x
29	Water saving (% reduced, recaptured or recycled)	Energy & water usage							x
30	Frequency of water-borne diseases: number/percentage of visitors reporting water-borne illnesses during their stay	Energy & water usage							x
31	% area reserved as protected watersheds	Energy & water usage							x

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
32	Formal control required over development of sites and use densities	Health of human population (residents/visitors)				x			
33	Use intensity	Health of human population (residents/visitors)				x			
34	Group size in sites (carrying capacity)	Health of human population (residents/visitors)				x			
35	Infrastructures touristiques participant à un schéma environnemental reconnu	Infrastructure		x					
36	Infrastructures touristiques avec label "éco"	Label	x	x					
37	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight./Program to assist enterprises to measure, monitor, minimize, and publicly report greenhouse gas emissions	Landscape, biodiversity & natural resources			x		x		
38	Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				
39	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				
40	NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				
41	Total number and volume of significant spills.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
42	Emissions de gaz à effet de serre	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
43	Emissions de CO2 (or ozone-depleting substances)	Landscape, biodiversity & natural resources		x	x			x	
44	Percentage of destination (area in km2) that is designated for protection/ habitats protected or restored	Landscape, biodiversity & natural resources	x	x	x				
45	Percentage of local enterprises in the tourism sector actively supporting protection, conservation, and management of local biodiversity and landscapes.	Landscape, biodiversity & natural resources	x						
46	Percentage of destination covered by a biodiversity management and monitoring plan	Landscape, biodiversity & natural resources	x						
47	Terrain couvert de forêt et autres territoires boisés, qualité écologique de la forêt	Landscape, biodiversity & natural resources		x		x		x	
48	Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				
49	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
50	Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.	Landscape, biodiversity & natural resources			x				
51	Empreinte écologique	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
52	Surfaces d'habitat et d'infrastructure(et par habitant)	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
53	Morecellement du paysage	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
54	Sols cultivables	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
55	Concentration de particules fines/ air quality index	Landscape, biodiversity & natural resources				x		x	
56	Concentration de nitrates dans le seaux souterraines	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
57	Concentration de phosphore dans les lacs	Landscape, biodiversity & natural resources						x	
58	Counts of key species (e.g. raptors, mammals, native trees, flowers)	Landscape, biodiversity & natural resources							x
59	Road kill counts by species (particularly where tourist traffic is the main user of roads)	Landscape, biodiversity & natural resources							x

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
60	% of surface in eroded state (can be categorized as site disturbance due to tourist activity - compaction, denuding and erosion from other uses such as clear cutting, road construction)	Landscape, biodiversity & natural resources							x
61	% of surface without tree or shrub cover (differentiate natural and human/tourist sources if possible)	Landscape, biodiversity & natural resources							x
62	Turbidity readings from streams	Landscape, biodiversity & natural resources							x
63	Stress level and loss of endangered species/Frequency of sightings of key species (from outfitters, guides, or exist surveys) Population des oiseaux nicheurs Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.	Landscape, biodiversity & natural resources			x	x		x	x
64	Site attractivity	Landscape, biodiversity & natural resources				x			
65	Amount of erosion on the natural sites	Landscape, biodiversity & natural resources				x			
66	Number of good air quality days	Landscape, biodiversity & natural resources				x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
67	Frequency of environmental accidents related to tourism	Landscape, biodiversity & natural resources				x			
68	Number of contaminated sites	Landscape, biodiversity & natural resources				x			
69	Availability, size and condition of urban forest	Landscape, biodiversity & natural resources				x			
70	The destination has policies in place that require tourism enterprises to minimise light and noise pollution/ action taken to reduce noise and light pollution	Light and Noise Management	x				x		
71	Percentage of the destination and percentage of population covered by local strategy and/or plans to reduce noise and light pollution	Light and Noise Management	x	x					
72	Total environmental protection expenditures and investments by type	Overall			x				
73	Empreinte matérielle des importations	Production et consommation						x	
74	Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	Products and services			x				
75	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	Products and services			x				
76	Level of protection (IUCN classification e.g. parks, beaches, species, fragile ecosystem)	Rate of ecosystem destruction/degradation				x			

			ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
#	Indicateur	Catégorie							
77	Percent under protection designation or environmentally managed	Rate of ecosystem destruction/degradation				x			
78	Renewable resources used	Reuse/recycling rates				x			
79	Terrain utilisé pour des activités de loisirs	Territory planning		x					
80	Average travel (km) by tourists to and from home or average travel (km) from the previous destination to the current destination/ Average travel by same day visitors from and to destination	Transport	x					x	
81	Répartition modale des transports (personnes et marchandises) Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce. Percentage of visitors using local/soft mobility/public transport services to get around the destination	Transport	x	x	x			x	
82	Intensité de CO2 du trafic individuel motorisé	Transport						x	
83	% of visible slopes without tree or shrub cover	Visual pollution							x
84	Tourist opinion of state of vistas and see indicators sections on visual pollution perception of destination quality. Image may be more important to decisions than actual physical state	Visual pollution							x

			ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
#	Indicateur	Catégorie							
85	Waste volume (by type and disposal method) produced by destination (tonnes per resident per year or per month) déchets urbains	Waste	x	x	x	x		x	x
86	Volume of waste recycled (ou récupéré) (percent or per resident per year)	Waste	x			x		x	x
87	Quantité d'eaux usées générées par les touristes	Waste		x	x				
88	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.	Waste			x				
89	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.	Waste			x				
90	Percentage of tourism establishments (or accommodation) on treatment system(s)	Waste							x
91	Quantity of waste strewn in public areas (garbage counts)	Waste							x
92	Local & visitor perception of level of litter (subset: - litter attributable to tourists)	Waste							x

ANNEXE II: COLLECTION DE TOUS LES INDICATEURS DES SEPT SYSTÈMES ANALYSÉS PAR CATÉGORIE (SUITE)

Équité sociale

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
1	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust and monopoly practices and their outcomes	Anti-Competitive Behavior			x				
2	Comparability of new construction with local vernacular	Building/architecture				x			
3	Types of building material and décor	Building/architecture				x			
4	Inégalité de la répartition des revenus	Cohésion sociale						x	
5	Percentage of tourists who register a complaint with the police	Community health and safety	x						
6	Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.	Community health and safety			x				
7	Litter/pollution (air, water, etc.)	Community health and safety				x			
8	Overcrowding	Community health and safety				x			
9	congestion (road)	and safety				x			
10	Crime rate, infractions, violence	Community health and safety				x		x	
11	Public awareness toward value of tourism	Community health and safety				x			
12	Number of incidents of vandalism reported	Community health and safety				x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
13	Community health (availability of health policy related to tourism)	Community health and safety				x			
14	Loss of traditional lifestyle and knowledge via modernization Loss of authenticity and becoming impersonal	Community health and safety				x			
15	Type and amount of environmental education training given to employee (guide)	Community health and safety				x			
16	Percent satisfied with cultural integrity/sense of security	Community health and safety				x			
17	Degradation/erosion of natural and cultural resource	Community resource				x			
18	Cultural sites maintenance level	Community resource				x			
19	Availability of cultural site maintenance fund and resource	Community resource	x			x			
20	Commodification	Community resource				x			
21	Number of officially designated sites and its management	Community resource				x			
22	Number of tourists/visitors per 100 residents	Community/Social Impact	x						
23	Percentage of residents who are satisfied with tourism in the destination (per month/season)	Community/Social Impact	x			x			x

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
24	Number of beds available in commercial visitor accommodation per 100 residents/Ratio of tourists to locals (average and peak period/days)/For small and traditional communities, ratio of tourist to locals (by month, season, peak day)	Community/Social Impact	x						x
25	Number of second/rental homes per 100 homes	Community/Social Impact	x			x			
26	% who believes that tourism has helped bring new services or infrastructure.	Community/Social Impact							x
27	Number and capacity of social services available to the community (% of which are attributable to tourism)	Community/Social Impact							x
28	% hunting or fishing in destination by locals, tourists	Community/Social Impact							x
29	Host community attitude toward tourism development	Community/Social Impact				x			
30	Continuance of traditional activities by local residents	Community/Social Impact				x			
31	Stress in visitors/host relationship	Community/Social Impact				x			
32	Level of congruency among stakeholders	Community/Social Impact				x			
33	Change in social cohesion	Community/Social Impact				x			
34	Change in community structure evident of a community breakdown and alienation	Community/Social Impact				x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
35	Change in family cohesion	Community/Social Impact				x			
36	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	Compliance			x				
37	Coûts du logement	Conditions de vie						x	
38	Satisfaction dans la vie	Conditions de vie				x		x	
39	Shift in social structure (e.g. power shift and its socio-economic implications)	Distribution of resources/power				x			
40	Percentage of commercial accommodation with rooms accessible to people with disabilities and/or participating in recognised accessibility schemes	Equality/Accessibility	x						
41	Percentage of visitor attractions that are accessible to people with disabilities and/or participating in recognised accessibility schemes	Equality/Accessibility	x						
42	Percentage of destination served by public transport that is accessible to people with disabilities and people with specific access requirements	Equality/Accessibility	x						
43	Percentage of visitors satisfied with the accessibility of the destination for those with disabilities or specific access requirements	Equality/Accessibility	x						

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
44	Usage régulier d'une 2ème langue nationale	Formation et culture						x	
45	Participation à des activités culturelles	Formation et culture						x	
46	Percentage of residents who have positive or negative views on the impact of tourism on destination identity	Protecting and Enhancing Cultural Heritage, Local	x						
47	Percentage of the destination's biggest events that are focused on traditional/local culture and assets	Enhancing Cultural Heritage, Local Identity and Assets	x						
48	Dépenses pour le maintien/la restauration/la promotion d'un héritage culturel et historique	Protecting and Enhancing Cultural Heritage, Local Identity and Assets	x	x					
49	Retention of local customs and language	Protecting and Enhancing Cultural Heritage, Local Identity and Assets				x			
50	Shift in level of pride in local cultural heritage	Protecting and Enhancing Cultural Heritage, Local Identity and Assets				x			
51	Type of information given to visitors before and during site visits (e.g. tourist in-flight video or public awareness print)	Protecting and Enhancing Cultural Heritage, Local Identity and Assets				x			
52	Level of sensitivity of interpretive material and activities pursued	Protecting and Enhancing Cultural Heritage, Local Identity and Assets				x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
53	Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	Public Policy			x				
54	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.	Public Policy			x				

ANNEXE II: COLLECTION DE TOUS LES INDICATEURS DES SEPT SYSTÈMES ANALYSÉS PAR CATÉGORIE (SUITE)

Management

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
1	Cost of entry (for controlled access areas such as parks or protected areas) or transport access expressed in hours work at local wage	Access							x
2	Perception of ease of access to key sites (both visitors and locals) using questionnaire	Access							x
3	% national (or regional residents for larger nations) who have visited the destination in	Access							x
4	Traffic levels (see transportation p. 210)	Access							x
5	Price of real estate in destination (many mountain community lack living space and	Access							x
6	Regular collection, monitoring, recording, and public reporting of data on resident aspirations, concerns, and satisfaction with destination management	Collection of local community opinion					x		
7	Collection, monitoring, recording, and public recording of data occurs in a timely manner	Collection of local community opinion					x		
8	System for involving public, private, and community stakeholders in destination management planning and decision making	Collection of local community opinion					x		
9	Public meeting(s) to discuss destination management issues each year	Collection of local community opinion					x		
10	Level of cooperation among stakeholder	Cooperation				x			
11	Public-private sector partnership/Significant financial assistance received from	Cooperation		x		x			
12	to all, including women, youth, disabled people, minorities, and other vulnerable populations	Employment-related policies					x		

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
13	Legislation or policies supporting occupational safety for all	Employment-related policies					x		
14	for all, including women, youth, disabled people, minorities, and other vulnerable populations	Employment-related policies					x		
15	Sustainability assessment of the destination within the last five years, identifying environmental risks	Environmental risks (system)					x		
16	System in place to address identified risks	(system)					x		
17	The percentage of visitors who note that they are aware of destination sustainability efforts	Information and Communication	x						
18	communicate their sustainability efforts to visitors in their products, marketing, or branding	Information and Communication	x						
19	Laws, regulations or programs to protect intellectual property rights of local individuals and communities	Intellectual property rights preservation					x		
20	higher entrance fee for tourists and low entrance fee for locals and additional donations)	Labor/company and job conditions		x					
21	Laws and a program to prevent commercial, sexual, or any other form of exploitation, discrimination	Law preventing exploitation					x		
22	Laws and program are publicly communicated	Law preventing exploitation					x		
23	Local resident participation in planning process	Local community participation	x			x			
24	Strength and duration of local advisor and planning group	Local community participation				x			

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
25	Incorporation and implementation of local idea in community/site management	Local community participation				x			
26	Availability of resident advisory board	Local community participation				x			
27	Hotel/motel tax	income		x					
28	Availability of development control policy	Local oriented control policy				x	x		
29	Legal compliance (prosecutions, fines, etc.)	Local oriented control policy				x			
30	Availability of air, water, pollution, waste management and policy	Local planning policy				x	x		
31	Availability and level of land zoning policy	Local planning policy				x	x		
32	Inclusion of tourism into a community planning process as one of major components	Local planning policy				x			
33	Formal evaluation of implementation or/and process of sustainable tourism plan	Local planning policy				x			
34	Availability of visitor safety, security (respond to crime), and health policy and funding	Local planning policy				x	x		
35	Building permits issued (overall and directly tourism related)	Local planning policy				x	x		
36	Code of ethics	Local planning policy				x			
37	Safety precautions such as first aid stations at beaches/tourist attraction sites	Local planning policy					x		
38	Public reporting of safety and security	Local planning policy					x		
39	Publicly available crisis and emergency response plan that considers the tourism	Local planning policy					x		
40	Financial and human capital to implement the crisis and emergency response plan	Local planning policy					x		

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
41	Crisis and emergency response plan developed with input from the tourism private sector and includes communication procedures for	Local planning policy					x		
42	Crisis and emergency response plan provides resources and training for staff, visitors, and residents	Local planning policy					x		
43	Crisis and emergency response plan is updated	Local planning policy					x		
44	Program to increase the use of low-impact transportation	Low-impact transportation					x		
45	Program to make sites of visitor interest more accessible to active transportation (e.g., walking and cycling)	Low-impact transportation					x		
46	System to monitor sustainable tourism	Monitoring					x		
47	Inventory of tourism assets and attractions	Monitoring					x		
48	Regular monitoring and reporting of visitor expenditure data, revenue per available room, employment and investment data	Monitoring					x		
49	Regular monitoring and reporting at least annually of direct and indirect contributions of	Monitoring					x		
50	Collection and public reporting at least annually of tourism-related employment data,	Monitoring					x		
51	Programs to monitor, protect, and rehabilitate or restore public access by locals and domestic	Monitoring					x		
52	Monitoring of behaviour and characteristics of local, domestic and foreign visitors to tourist sites and	Monitoring					x		
53	Property acquisition (policy/enforcement,	Policy					x		

			ETIS ^a	SWEDEN ^a	GRI ^a	CTR ^a	GSTC ^c	MONET ^d	UNWTO ^e
#	Indicateur	Catégorie							
54	Awareness of meaning and implications of sustainable (define) tourism.Promotion of sustainability standards	Policy				x	x		
55	Incorporation and implementation of local idea in community/site management	Policy				x			
56	Attitude of local political and NGO leaders towards development and conservation	Policy				x			
57	Two way communication between residents and local government	Policy							
58	Level of support for conservation/development projects at local	Policy				x			
59	Availability and types of performance-based incentive programs	Policy				x			
60	Level of support for conservation/development projects at	Policy				x			
61	Availability, type and level fo committee/training program	Policy				x			
62	Level of support for conservation/development projects at	Policy				x			
63	Availability of affordable funding resources	Policy				x			
64	Policies supporting access to sites for individuals with disabilities	Policy					x		
65	Program to raise awareness of tourism's role and potential contribution held in communities,	Policy					x		
66	Management system to protect natural and cultural sites, including build heritage and rural and urban	Resources management					x		
67	Management system to monitor, measure, and	Resources management					x		

			ETIS ^a	SWEDEN ^a	GRI ^a	CTR ^a	GSTC ^c	MONET ^d	UNWTO ^e
#	Indicateur	Catégorie							
68	Laws or regulations to protect historical and archaeological artefacts including those located under	Resources management					x		
69	Program to protect and celebrate intangible cultural heritage (e.g., includes song, music, drama, skills	Resources management					x		
70	Program to promote energy conservation and measure, monitor, reduce, and publicly report energy	Resources management					x		
71	Policies and incentives to reduce reliance on fossil fuels, improve energy efficiency, and encourage the adoption and use of renewable energy	Resources management					x		
72	Program to assist enterprises to measure, monitor, reduce, and publicly report water	Resources management					x		
73	Management system to ensure that water use by enterprises and water requirements of the	Resources management					x		
74	Management system to monitor and publicly report on drinking and recreational water	Resources management					x		
75	Monitoring results are publicly available	Resources management					x		
76	System to respond in a timely manner to water	Resources management					x		
77	Percentage of tourism enterprises inspected for fire safety in the last year	Safety and Health	x						
78	Interpretive information available to visitors in	Site interpretation					x		
79	Interpretive information is culturally	Site interpretation					x		
80	Interpretive information is available in languages	Site interpretation					x		

			ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
#	Indicateur	Catégorie							
81	Tour guide training in the use of interpretive information	Site interpretation					x		
82	Processus de planification de la gestion et du développement du territoire en matière de tourisme	Spatial planning		x			x		x
83	Existence of a land use or development planning process, including tourism	Spatial planning							x
84	Climate change adaptation (strategy)	Strategy					x		
85	Destination promotional messages that represent local communities and visitors authentically and respectfully	Strategy					x		
86	Destination promotional messages that are accurate in their description of products and services	Strategy					x		
87	Sustainable tourism strategy/action plan	Strategy	x			x	x		
88	Presence of a destination management	Strategy	x			x	x		
89	Number of tourism enterprises with sustainability reports	Sustainable Tourism Management in Tourism Enterprises	x						
90	Maintained and updated inventory of sensitive and threatened wildlife and habitats	System to protect sensitive environments					x		
91	Management system to monitor impacts and to protect ecosystems, sensitive environments, and species	System to protect sensitive environments					x		
92	System prevents the introduction of invasive species	System to protect sensitive environments					x		
93	Programs for enterprises, visitors, and the public to contribute donations to community and biodiversity conservation initiatives and/or	System to support community					x		

			ETIS ^a	SWEDEN ^b	GRI ^c	CTR ^d	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
#	Indicateur	Catégorie							
94	Accurate data collection and tourism information change	Technology				x			
95	Adoption and use of new and low-impact	Technology				x			
96	Benchmarking - generic and competitive (input/output efficiency)	Technology				x			
97	Administrative mechanism responsible for implementing visitor management plans and operations	Visitor management					x		
98	Cultural and environmental guidelines for visitor	Visitor management					x		
99	Code of practice for tour guides and tour operators	Visitor management					x		
100	Regulations for the siting, maintenance, and testing of discharge from septic tanks and wastewater treatment systems, and evidence of their enforcement	Waste management					x		
101	Regulations to ensure the size and type of waste water treatment is adequate for the location,	Waste management					x		
102	Program to assist enterprises to effectively treat	Waste management					x		
103	Program to ensure proper treatment of wastes and safe reuse or release with minimal	Waste management					x		
104	Waste collection system that maintains public records on the amount of waste generated	Waste management					x		
105	Solid waste management plan that is implemented, and has quantitative goals to minimize, and ensure safe sustainable disposal of waste that is not reused or	Waste management					x		

#	Indicateur	Catégorie	ETIS ^a	SWEDEN ^a	GRI ^c	CTR ^a	GSTC ^e	MONET ^f	UNWTO ^g
106	Program to assist enterprises to reduce, reuse,	Waste management					x		
107	Program to reduce the use of bottled water by	Waste management					x		
108	Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora	Wildlife protection					x		
109	Regulations and standards for controlling harvesting or capture, display, sale, of plants and animals	Wildlife protection					x		

Source : Tableaux de l'auteur provenant de sources multiples

a. European Commission. (2014, avril 22). *European Tourism Indicators System : for Sustainable Management at Destination Level – Destination Dataset*. Consulté sur European Commission - Enterprise and Industry: ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm

b. Office fédéral de la statistique - section tourisme. (2007). Les indicateurs du développement durable. *Journées statistiques suisses*.

c. Global Reporting Initiative (GRI). (2000-2006). *G3 Indicator protocols set*. Consulté sur Global Reporting Initiative (GRI) : www.globalreporting.org/search/Pages/default.aspx?k=indicators

d. HwanSuk, C., & Ercan, S. (2006). *Sustainability indicators for managing community tourism. Tourism Management*, pp. 1274-1289.

e. Global Sustainable Tourism Council. (2013). *Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations*. Consulté le 24 mai, 2014, sur Global Sustainable Tourism Council: www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/criteria-for-destinations.html

f. Office fédéral de la statistique. (2014). *Développement durable, indicateurs - Le système d'indicateurs MONET*. Consulté sur Statistique suisse: www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/21/02/01.html

g. UNWTO. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook*. Madrid: World Tourism Organization.

ANNEXE III: FEED-BACK DES EXPERTS, SYNTHÈSE

#	Indicateur	Catégorie	Sous-catégorie	Feed-back des experts			Commentaires
				R.Schegg	C. Clivaz	D. Siegrist	
1	Partenariat public-privé/Soutien financier/en nature reçu du gouvernement	Economie	Coopération	✗	✗	✓	Une destination recevant une aide importante de la collectivité publique est-elle vraiment durable?
2	Formation continue	Economie	Emploi	✓	✗	✓	Cet indicateur mesure-t-il vraiment la durabilité? Ou plutôt un moyen pour atteindre la durabilité
3	Emplois	Economie	Emploi	✓	✓	✓	Est-ce qu'une destination avec 100% d'emploi dans le tourisme est plus durable qu'une destination à 10%?
4	Produits locaux/bio/du commerce équitable/durable	Economie	Consommation	✗	✓	✓	
5	Dépenses journalières moyennes par touriste	Economie	Performance	✓	✓	✓	
6	Nombre total d'arrivée	Economie	Performance	✓	✓	✓	
7	Satisfaction des visiteurs	Economie	Performance	✓	✓	✓	
8	Saisonnalité du tourisme	Economie	Saisonnalité	✓	✓	✓	
9	Processus de planification de la gestion et du développement du territoire en matière de tourisme	Environnement	Aménagement du territoire	⚠	⚠	⚠	Cet indicateur sous-entend que toute extension de la destination n'est pas durable alors que cela dépend du type de développement opéré..
10	Volume des déchets produits	Environnement	Déchets	✓	✓	⚠	Est-il utile d'avoir deux indicateurs sur le thème du recyclage et des déchets ?
11	Consommation énergétique	Environnement	Energie	-	✓	✓	
12	Energie renouvelable	Environnement	Energie	✓	✗	✓	Un seul indicateur est suffisant quant à l'énergie, plutôt celui concernant la consommation totale énergétique.
13	Emissions de CO2 (ou substances appauvrissant la couche d'ozone)	Environnement	Impact sur le climat	✓	✓	✓	
14	Trajets	Environnement	Impact sur le climat	✓	✓	✓	Tous les modes de transport n'ont pas le même impact sur l'environnement.
15	Concentration de particules fines/ index de qualité de l'air	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✓	✓	
16	Quantité d'eau utilisée	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	-	✓	✓	Ajouter dans un deuxième temps selon le commentaire de Christophe Clivaz
17	Niveau de diminution de la végétation, coupe de bois, état des forêts protectrices	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✓	✓	
18	Si la destination est un lieu de nidification/habitat d'espèces au bord de l'extinction/en danger/vulnérable: degré d'exposition aux activités touristiques et impacts	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✓	✓	
19	Protection/ habitats protégés ou restaurés	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✓	✓	

ANNEXE III: FEED-BACK DES EXPERTS, SYNTHÈSE (SUITE)

#	Indicateur	Catégorie	Sous-catégorie	Feed-back des experts			Commentaires
				R. Schegg	C. Clivaz	D. Siegrist	
20	Volume des déchets recyclés (ou récupérés)	Environnement	Recyclage	✓	✗	⚠	Au vu du nombre restreint d'indicateurs totaux, il n'est pas nécessaire d'avoir deux indicateurs sur les déchets. Retenir plutôt le volume total des déchets.
21	Promotion des standards du développement durable	Management	Politiques publiques	✓	✓	✓	Un seul indicateur concernant l'existence d'une stratégie serait suffisant.
22	Stratégie/plan d'action pour le développement du tourisme durable	Management	Politiques publiques	✓	✓	✓	Un seul indicateur concernant l'existence d'une stratégie serait suffisant.
23	Pollution lumineuse et sonore	Socio-culturel	Bruit/lumière/qualité de l'habitat	✓	✗	✓	Bruit et pollution lumineuse sont deux indicateurs différents; pas convaincu par leur pertinence dans un contexte touristique
24	Satisfaction des résidents face au tourisme	Socio-culturel	Communauté/Impact social	✓	✓	✓	
25	Résidences secondaires	Socio-culturel	Communauté/Impact social	✓	✓	✓	Un taux de résidence secondaire élevé peut être bien utilisé, le taux d'occupation devrait être pris en compte.
26	Relation communauté/touristes	Socio-culturel	Communauté/Impact social	✓	✗	✓	Certains doutes face à cet indicateur, selon la situation son évolution souhaitable peut être différente.
27	Implication des résidents	Socio-culturel	Communauté/Impact social	✓	✓	✓	
28	Emplois locaux	Socio-culturel	Emploi	✓	-	-	Ajouté selon le commentaire de Roland Schegg
29	Maintien/la restauration/la promotion d'un héritage culturel et historique	Socio-culturel	Héritage culturel & identité locale	✓	✓	✓	
30	Accès aux transports publics	Socio-culturel	Mobilité	✓	✓	✓	

ANNEXE IV: FEED-BACK DES PARTIES PRENANTES, SYNTHÈSE

#	Indicateur	Catégorie	Sous-catégorie	Feed-back des parties prenantes					Commentaires
				1	2	3	4	5	
1	Partenariat public-privé/Soutien financier/en nature reçu du gouvernement	Economie	Coopération	✓	✓	✗	⚠	✓	Ce n'est pas le soutien financier qui doit être calculé mais les actions prises par exemple.
2	Formation continue	Economie	Emploi	⚠	-	✓	✓	✓	
3	Emplois	Economie	Emploi	⚠	✓	✓	⚠	✓	Est en corrélation avec le nombre d'arrivées, c'est indicateur est donc répétitif et peu utile.
4	Produits locaux/bio/du commerce équitable/durable	Economie	Consommation	✓	✓	✓	✓	✓	Spécialement les produits locaux.
5	Dépenses journalières moyennes par touriste	Economie	Performance	✗	-	✓	✗	✓	N'est pas forcément considéré comme un point important. Par exemple, une clientèle familiale consomme relativement moins que d'autres.
6	Nombre total d'arrivée	Economie	Performance	✓	✓	✓	⚠	✓	
7	Satisfaction des visiteurs	Economie	Performance	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Saisonnalité du tourisme	Economie	Saisonnalité	✓	✓	✓	⚠	✓	
9	Processus de planification de la gestion et du développement du territoire en matière de tourisme	Environnement	Aménagement du territoire	⚠	✓	✓	⚠	⚠	
10	Volume des déchets produits	Environnement	Déchets	✓	✓	✓	⚠	✓	
11	Consommation énergétique	Environnement	Energie	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Energie renouvelable	Environnement	Energie	✓	✗	✓	-	✓	
13	Emissions de CO2 (ou substances appauvrissant la couche d'ozone)	Environnement	Impact sur le climat	✗	✓	✓	✓	✓	La commune peut-elle vraiment avoir une influence sur cet indicateur?
14	Trajets	Environnement	Impact sur le climat	✓	⚠	✓	⚠	✓	
15	Concentration de particules fines/ index de qualité de l'air	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✗	✓	✓	✓	✓	La commune peut-elle vraiment avoir une influence sur cet indicateur?
16	Quantité d'eau utilisée	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✓	✓	✓	✓	
17	Niveau de diminution de la végétation, coupe de bois, état des forêts protectrices	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✗	⚠	✗	✓	Cette mesure devrait plutôt se faire au niveau cantonal qu'au niveau communal.
18	Si la destination est un lieu de nidification/habitat d'espèces au bord de l'extinction/en danger/vulnérable: degré d'exposition aux activités touristiques et impacts	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	⚠	✓	⚠	✓	Cette mesure devrait plutôt se faire au niveau cantonal qu'au niveau communal.
19	Protection/ habitats protégés ou restaurés	Environnement	Paysage, biodiversité et ressources naturelles	✓	✓	✓	⚠	✓	Le lien avec l'agriculture peut être fait ici.
20	Volume des déchets recyclés (ou récupérés)	Environnement	Recyclage	✓	✓	✓	✓	✓	
21	Promotion des standards du développement durable	Management	Politiques publiques	⚠	✓	-	⚠	✓	
22	Stratégie/plan d'action pour le développement du tourisme durable	Management	Politiques publiques	⚠	✓	-	✓	✓	

ANNEXE IV: FEED-BACK DES PARTIES PRENANTES, SYNTHÈSE (SUITE)

#	Indicateur	Catégorie	Sous-catégorie	Feed-back des parties prenantes					Commentaires
				1	2	3	4	5	
23	Pollution lumineuse et sonore	Socio-culturel	Bruit/lumière/qualité de l'habitat	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	Pas la lumière mais spécialement le bruit.
24	Satisfaction des résidents face au tourisme	Socio-culturel	Communauté/Impact social	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	C'est la base du succès pour le tourisme.
25	Résidences secondaires	Socio-culturel	Communauté/Impact social	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	
26	Relation communauté/touristes	Socio-culturel	Communauté/Impact social	🔴	🔴	-	🔴	🟢	Cette thématique n'est pas importante pour une industrie telle que le tourisme.
27	Implication des résidents	Socio-culturel	Communauté/Impact social	🟢	🟢	🟡	🔴	🟢	Cet indicateur semble difficile à mesurer.
28	Emplois des locaux	Socio-culturel	Emploi	-	-	-	-	-	
29	Maintien/la restauration/la promotion d'un héritage culturel et historique	Socio-culturel	Héritage culturel & identité locale	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	
30	Accès aux transports publics	Socio-culturel	Mobilité	🟢	🟢	-	🟢	🟢	

ANNEXE V : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS MENÉS À SAAS-FEE LE 6 JUIN 2014

Synthèse entretien numéro 1

Question	Réponse
<p>Was heisst nachhaltiger Tourismus für Sie? <i>Qu'est-ce que le tourisme durable pour vous ?</i></p> <p>Was ist Ihre Vision von einer nachhaltigen Gemeinschaft? <i>Quelle est votre vision d'une communauté durable ?</i></p>	<p>C'est un tourisme proche de l'environnement, ou l'écologie joue un rôle important et qui cherche à réduire les émissions de CO2. La conservation des traditions afin de garder un positionnement clair sur le marché est un facteur important.</p> <p>Une vision d'une communauté durable est liée à la gestion du personnel. Les politiciens doivent réfléchir au développement des compétences (notamment sociales) du personnel de la station. Comment peut-on offrir un environnement favorable à l'épanouissement de ces compétences ?</p>
<p>Was denken Sie, sind die Priorität/Sorgen um dieses Thema? <i>Quelles sont à votre avis les priorités/inquiétudes à ce sujet ?</i></p>	<p>Les conditions cadres pour Saas-Fee sont l'enneigement et l'ensoleillement. Mais ces aspects sont séquentiels (donc saisonniers) ce qui crée des difficultés au niveau de la gestion du tourisme.</p>
<p>Was sind die aufkommende Trends/Probleme/Fragen? <i>Tendances/problèmes/questions émergentes</i></p>	<p>La promotion auprès des jeunes. L'intérêt pour les sports d'hiver est incertain et il est important de redonner une impulsion pour qu'ils retrouvent de l'intérêt pour les sports d'hiver. De plus, que doit faire une société de remontées mécaniques pour survivre dans un tel environnement ou l'intérêt est séquentiel. Il est important de s'adapter aux besoins de la clientèle, de la comprendre (notamment la génération montante) et de trouver un positionnement fort. Un problème de créativité se fait ressentir à ce niveau, il est important que les employés fassent preuve d'inspiration et puissent apporter de nouveaux projets attractifs. Il faut beaucoup de capacités au niveau du personnel pour mener une politique de développement durable (à n'importe quel niveau).</p>

Questions	Réponse
<p>Denken Sie, dass einige Kategorien sind wichtiger wie andere?</p>	<p>Non, elles doivent être au même niveau.</p>

ANNEXE V : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS MENÉS À SAAS-FEE LE 6 JUIN 2014 (SUITE)

Synthèse entretien numéro 2

Fragen	
<p>Was heisst nachhaltiger Tourismus für Sie?</p> <p><i>Qu'est-ce que le tourisme durable pour vous ?</i></p> <p>Was ist Ihre Vision von einer nachhaltigen Gemeinschaft?</p> <p><i>Quelle est votre vision d'une communauté durable ?</i></p>	<p>Il est très important que l'eau soit de bonne qualité mais ce qui importe le plus est la qualité de l'air. C'est un capital de la destination que l'on peut promouvoir auprès de la clientèle. Ma vision est donc plutôt axée sur l'aspect environnemental du tourisme durable. Une communauté durable est une communauté qui investit dans le développement de ces aspects et qui parvient à réunir tous les acteurs autour de ces problématiques. La promotion du climat alpin est aussi un argument marketing majeur.</p>
<p>Was denken Sie, sind die Priorität/Sorgen um dieses Thema?</p> <p><i>Quelles sont à votre avis les priorités/inquiétudes à ce sujet ?</i></p>	<p>Une meilleure utilisation de l'énergie est un aspect majeur, la communauté pourrait évidemment faire bien plus à ce niveau-là. Par exemple, certains systèmes de turbinage (comme celui fait au Châble) permettant de créer de l'énergie en turbinant les eaux usées lorsqu'elles sont renvoyées vers le fond de la vallée.</p>
<p>Was sind die aufkommende Trends/Probleme/Fragen?</p> <p><i>Tendances/problèmes/questions émergentes</i></p>	<p>Le dialogue et la collaboration entre la commune, les remontées mécaniques et l'office de tourisme. Au final tous les acteurs visent les mêmes objectifs, il paraît donc logique de travailler ensemble à la réalisation de ceux-ci.</p> <p>Un autre problème actuel est le manque de tolérance face aux personnes de l'extérieur venant travailler à Saas-Fee, dans le monde globalisé dans lequel nous vivons on a plus le choix.</p>

ANNEXE V : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS MENÉS À SAAS-FEE LE 6 JUIN 2014 (SUITE)

Synthèse entretien numéro 3

Question	Réponse
<p>Was heisst nachhaltiger Tourismus für Sie?</p> <p><i>Qu'est-ce que le tourisme durable pour vous ?</i></p> <p>Was ist Ihre Vision von einer nachhaltigen Gemeinschaft?</p> <p><i>Quelle est votre vision d'une communauté durable ?</i></p>	<p>Il est important de sensibiliser les hôtes quant à la spécificité de l'environnement de la station. Il est également nécessaire de leur montrer qu'à Saas-Fee cet aspect a de l'importance, et c'est notamment dû à la présence des glaciers.</p> <p>⇒ Sensibilisation des hôtes face à l'environnement dans lequel ils évoluent</p>
<p>Was denken Sie, sind die Priorität/Sorgen um dieses Thema?</p> <p><i>Quelles sont à votre avis les priorités/inquiétudes à ce sujet ?</i></p>	<p>Sensibiliser les hôtes et les générations futures. Essayer de faire naître de l'intérêt pour ces thématiques notamment chez les jeunes. Certaines actions sont déjà prises au niveau de la sensibilisation de la jeunesse dans la destination.</p>
<p>Was sind die aufkommende Trends/Probleme/Fragen?</p> <p><i>Tendances/problèmes/questions émergentes</i></p>	<p>Une baisse au niveau de l'engagement peut être notée. S'il n'y a pas de personnes hautement motivées au niveau de la commune pour « mener le bateau » l'intérêt tend à disparaître. La commune a mené de nombreuses actions comme par exemple EnergieStadt, élimination des particules fines dans l'air, etc.</p>

Question	Réponse
<p>Unter welchen Umständen denken Sie, die geltenden Gesetze (für welchen Indikatoren) ausreichend sind? <i>Dans quels cas (pour quels indicateurs) pensez-vous que les lois en vigueur sont suffisantes?</i></p>	<p>Le but est que tout le monde soit content, les lois ne sont pas si importantes au final, il faut trouver son propre équilibre. Parfois les lois pourraient être plus strictes. Il faut générer un engagement aussi grand que possible et se demander si on veut être plus strict et aller plus loin que les lois actuelles.</p>
<p>Denken Sie, dass einige Kategorien sind wichtiger wie andere?</p>	<p>La protection de l'environnement est le pilier le plus important.</p>

ANNEXE V : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS MENÉS À SAAS-FEE LE 6 JUIN 2014 (SUITE)

Synthèse entretien numéro 4

Question	Réponse
<p>Was heisst nachhaltiger Tourismus für Sie? <i>Qu'est-ce que le tourisme durable pour vous ?</i></p> <p>Was ist Ihre Vision von einer nachhaltigen Gemeinschaft? <i>Quelle est votre vision d'une communauté durable ?</i></p>	<p>Il s'agit de penser aux générations suivantes en prenant tout particulièrement soin de la nature et des ressources. Afin de leur permettre de vivre dans un environnement aussi propice que possible.</p>
<p>Was denken Sie, sind die Priorität/Sorgen um dieses Thema? <i>Quelles sont à votre avis les priorités/inquiétudes à ce sujet ?</i></p>	<p>Actuellement la priorité est de sensibiliser les gens aux problèmes environnementaux et de faire naître de l'intérêt chez les jeunes à ce sujet. Il faut leur apprendre à gérer cette problématique au mieux.</p>
<p>Was sind die aufkommende Trends/Probleme/Fragen? <i>Tendances/problèmes/questions émergentes</i></p>	<p>Dans le passé la forêt a été surexploitée pour construire à tout va. Maintenant, il est difficile (notamment pour les touristes) de voir cette forêt presque « vide ».</p> <p>Les précipitations de plus en plus inconstantes et extrêmes (extrêmement peu ou beaucoup) représentent aussi un sujet inquiétant spécialement dans une destination tellement dépendantes de celles-ci.</p>

Question	Réponse
<p>Unter welchen Umständen denken Sie, die geltenden Gesetze (für welchen Indikatoren) ausreichend sind? <i>Dans quels cas (pour quels indicateurs) pensez-vous que les lois en vigueur sont suffisantes?</i></p>	<p>Par exemple, la lex weber n'était pas positive car l'initiative est venue de l'extérieur, ce qui n'est pas très accepté (spécialement en Valais). Il faut prioritairement que les nouvelles législations soient acceptées par les communautés et adaptées à la situation de la destination.</p>
<p>Denken Sie, dass einige Kategorien sind wichtiger wie andere?</p>	<p>Le pilier économique est le plus important.</p>

ANNEXE V : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS MENÉS À SAAS-FEE LE 6 JUIN 2014 (SUITE)

Synthèse entretien numéro 5 (par email)

Question	Réponse
Was heisst nachhaltiger Tourismus für Sie? <i>Qu'est-ce que le tourisme durable pour vous ?</i> Was ist Ihre Vision von einer nachhaltigen Gemeinschaft? <i>Quelle est votre vision d'une communauté durable ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Un travail pour tous - Durabilité des sources de revenus - Prévention de l'exode rurale - Préserver les traditions et une nature intacte
Was denken Sie, sind die Prioritäten/Sorgen rund um dieses Thema? <i>Quelles sont à votre avis les priorités/inquiétudes à ce sujet ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Trop peu de valeur ajoutée - Pas de nouveaux investissements sont fait à cause des revenus insuffisants
Was sind die aufkommenden Trends/Probleme/Fragen? <i>Tendances/problèmes/questions émergentes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - La génération montante n'est pas prête à investir dans des entreprises vieillissantes.

Question	Réponse
Unter welchen Umständen denken Sie, sind die geltenden Gesetze (für die oben genannten Indikatoren) ausreichend? <i>Dans quels cas (pour quels indicateurs) pensez-vous que les lois en vigueur sont suffisantes?</i>	L'initiative des résidences secondaires diminue l'intérêt d'investir dans la rénovation de bâtiments anciens.
Denken Sie, dass einige Kategorien wichtiger sind als andere?	Chaque pilier représente une pièce importante du puzzle. Quand celui-ci est bien assemblé un bel avenir ou une belle image en ressort. Je vois un grand potentiel dans le pilier socio-culturel.

"Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de bachelor ci-annexé seul, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré".

Chloé Humbert-Droz

