

# **PERCEPTION DE LA QUALITE, RÉGLEMENTATION, ET EXIGENCES DANS LES HÉBERGEMENTS DU TOURISME RURAL EN SUISSE ROMANDE ET LATINE**

Travail de Bachelor pour l'obtention du Bachelor of science HES-SO en Tourisme

## **Auteur**

Olalla Seoane

## **Professeur responsable**

Marie Françoise  
Perruchoud-Massy

## **Experte**

Nicole Houriet

Déposé, le 20 décembre 2010 à Sierre

HES-SO Valais  
Domaine Économie & Services, filière Tourisme

# RÉSUMÉ

En Europe, le tourisme rural connaît un essor important depuis les années septante. Toutefois, en Suisse, celui-ci peine à se développer. On déplore plusieurs freins à sa croissance. Un manque de collaboration, une législation trop sévère, une mauvaise promotion et distribution ainsi que des éléments liés au monde agricole sont, parmi d'autres, les raisons qui ralentissent l'agritourisme. De nombreux efforts sont encore à fournir en termes de qualité pour concurrencer les pays frontaliers de la Suisse.

Afin d'avoir une meilleure perception de la qualité et d'améliorer l'offre dans l'agritourisme, l'association « tourisme-rural.ch » a demandé à ses membres, sous la forme de questionnaires, leurs opinions sur la qualité, les connaissances légales, les labels et les mesures possibles d'amélioration.

Les principaux éléments ressortant de cette analyse montrent que les membres sont mal informés de manière générale. Concernant la formation, il s'agirait de faciliter la pratique des langues étrangères. De plus, les procédures administratives et la législation des cantons ont tendance à ralentir le processus d'amélioration de la qualité. Il est important de souligner que la moitié des membres serait favorable à un label de qualité unique et spécifique aux besoins de l'agritourisme.

Les résultats des questionnaires sont des pistes à explorer pour accroître la qualité. La nouvelle plateforme nationale de l'agritourisme en Suisse (AT.ch), sous la conduite de l'union Suisse des paysans (USP), servira de tremplin pour le développement de l'agritourisme. Actuellement en phase de création, elle permettra d'améliorer l'offre agritouristique existante, de créer une meilleure collaboration entre les prestataires du tourisme rural et d'obtenir une meilleure visibilité à l'étranger.

Mots clés : agritourisme, tourisme rural, qualité, hébergement, gîte rural.

# AVANT PROPOS ET REMERCIEMENTS

L'Institut de Tourisme a été mandaté par l'association « tourisme-rural.ch » afin de réaliser un travail sur la réglementation, les exigences et la perception de la qualité dans les hébergements du tourisme rural pour la région de la Suisse romande et du Tessin. Effectuant mon stage au sein de l'Institut de Tourisme, ma responsable de stage m'a donc suggéré de réaliser ce mandat dans le cadre du travail de Bachelor.

Pour avoir un aperçu de la qualité et de la réglementation dans les hébergements du tourisme rural, un questionnaire qualitatif a été envoyé aux membres de l'association.

Afin de comprendre comment fonctionne le monde de l'agritourisme et de pouvoir analyser les différents problèmes liés à la qualité, les premiers chapitres présentent la situation actuelle du tourisme rural.

Dans la conception de ce travail, j'ai rencontré quelques difficultés notamment dans le chapitre de la réglementation. Au vu de ma formation touristique et non dans le domaine du droit, il était difficile de décrypter les lois; d'autant plus que de nombreuses différences existent entre cantons. Par conséquent, dans ce chapitre, l'analyse est générale et uniquement les éléments les plus importants ont été comparés.

Je souhaite tout d'abord remercier la mandataire de l'étude, Madame Nicole Houriet de l'association « tourisme-rural.ch », ainsi que ma professeure de stage, Madame Marie Françoise Perruchoud-Massy, pour son soutien et ses précieux conseils tout au long de mon travail. J'utilise la présente pour remercier également toutes les personnes interrogées qui m'ont aidée à la réalisation de ce travail.

Pour finir, je tiens à remercier mes relecteurs qui ont consacré du temps pour la correction de mon travail.

# TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ .....	II
AVANT PROPOS ET REMERCIEMENTS.....	III
LISTE DES FIGURES .....	VI
LISTE DES TABLEAUX .....	VII
INTRODUCTION .....	1
1.1 DÉFINITION DU TOURISME RURAL ET AGRITOURISME.....	2
<b>2 PROBLÉMATIQUE DE L'AGRITOURISME EN SUISSE .....</b>	<b>4</b>
2.1 LE POTENTIEL RÉEL DE L'AGRITOURISME EN SUISSE .....	4
<b>3 LA DEMANDE DU TOURISME RURAL.....</b>	<b>5</b>
3.1 ATTENTES DE LA CLIENTÈLE .....	5
3.2 TYPE DE CLIENTÈLE.....	5
<b>4 L'OFFRE DU TOURISME RURAL .....</b>	<b>6</b>
4.1 COMPARAISON DES TROIS PRINCIPALES ASSOCIATIONS DANS LE TOURISME RURAL EN SUISSE .....	8
4.2 NUITÉES DES ASSOCIATIONS « AVENTURE SUR LA PAILLE » ET « FERIEIN AUF DEM BAUERNHOF » ....	10
4.3 AUTRES ASSOCIATIONS EN SUISSE.....	13
4.4 VISIBILITÉ DE L'OFFRE DU TOURISME RURAL PAR CANTON .....	15
4.4.1 PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS POUR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DE L'OFFRE .....	15
4.5 DESCRIPTION DE L'OFFRE EN SUISSE .....	16
4.6 CONSTATATION DE L'OFFRE AGRITOURISTIQUE.....	17
<b>5 AGRITOURISME SUISSE (AT.CH).....</b>	<b>17</b>
<b>6 ANALYSE DE LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS DU TOURISME RURAL.....</b>	<b>19</b>
6.1 CLASSIFICATION AU SEIN DE LA FÉDÉRATION SUISSE DU TOURISME.....	19
6.2 PRÉSENTATION DES LABELS DANS L'AGRICULTURE ET DANS LE TOURISME .....	20
6.3 LES LABELS « AGRICULTURE » .....	21
6.3.1 MARQUES D'ORIGINES ET DE PROVENANCE.....	21
6.3.2 LABELS RÉGIONAUX.....	22
6.3.3 LABELS POUR LES PRODUITS VÉGÉTAUX ET ANIMAUX.....	23
6.3.4 LABELS BIOS .....	24
6.3.5 LABELS DES GRANDS DISTRIBUTEURS .....	25
6.3.6 LABELS DES AUTRES DISTRIBUTEURS .....	26
6.4 PRÉSENTATION DES LABELS POUR LA QUALITÉ DU TOURISME SUISSE .....	27
6.4.1 LABELS Q1 /Q2/Q3 .....	27
6.4.2 PROJET DU LABEL VERT .....	28
6.4.3 L'ÉCOLABEL EUROPÉEN.....	28
6.4.4 LABEL BOUQUETIN.....	29
6.4.5 QUEL LABEL POUR L'AGRITOURISME ? .....	29
6.5 FORMATIONS EN AGRITOURISME.....	29
<b>7 RÉGLEMENTATION DE L'AGRITOURISME EN SUISSE .....</b>	<b>31</b>
7.1 LA DIVERSIFICATION AGRICOLE .....	31
7.2 LA LOI SUR L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE (LAT).....	32
7.2.1 CHANGEMENT D'AFFECTATION.....	34
7.3 AIDES PUBLIQUES.....	34
7.3.1 CRÉDITS D'INVESTISSEMENT INDIVIDUELS .....	34
7.3.2 CRÉDITS D'INVESTISSEMENT COLLECTIFS.....	34

7.3.3	PROJETS DE DÉVELOPPEMENT RURAL RÉGIONAL (PDR) .....	35
7.3.4	LE CAS D'URNÄSCH .....	35
7.4	AIDES PRIVÉES .....	36
7.4.1	AIDE SUISSE AUX MONTAGNARDS (ASM).....	36
7.4.2	PARRAINAGE COOP .....	36
7.5	RECOMMANDATIONS POUR LA LÉGISLATION .....	36
7.6	COMPARAISON DES PATENTES, LICENCES, PERMIS ENTRE CANTONS.....	37
<b>8</b>	<b>ANALYSE DE LA QUALITÉ DANS LES HÉBERGEMENTS EN SUISSE ROMANDE ET LATINE .....</b>	<b>39</b>
8.1	MÉTHODOLOGIE .....	39
8.2	DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON .....	39
8.3	PARTIE I : CARACTÉRISTIQUES DU LOGEMENT .....	40
8.4	PARTIE II : QUALITÉ DU LOGEMENT .....	44
8.5	PARTIE III : LABELS DE QUALITÉ .....	53
8.6	PARTIE IV : CANTONS .....	55
8.7	PARTIE V : SYNTHÈSE .....	58
<b>9</b>	<b>PARTIE VI : CONCLUSION DE L'ANALYSE .....</b>	<b>61</b>
9.1	PRINCIPALES CONSTATATIONS .....	61
9.2	SUGGESTIONS D'AMÉLIORATIONS POUR L'ASSOCIATION « TOURISME-RURAL.CH » .....	62
<b>10</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>64</b>
<b>11</b>	<b>DÉCLARATION DE L'AUTEUR .....</b>	<b>66</b>
<b>12</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>67</b>
	<b>ANNEXE I : QUESTIONNAIRE POUR LES MEMBRES DE L'ASSOCIATION « TOURISME-RURAL.CH » .....</b>	<b>70</b>
	<b>ANNEXE II : TABLEAUX DU RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE .....</b>	<b>75</b>
	<b>ANNEXE III : DÉFINITION DES PRESTATIONS DE « TOURISME-RURAL.CH » .....</b>	<b>76</b>
	<b>ANNEXE IV : CONDITIONS MINIMALES POUR LES CHAMBRES D'HÔTES CLASSIFIÉES .....</b>	<b>77</b>
	<b>ANNEXE V : FORMATIONS PROPOSÉES PAR CANTON .....</b>	<b>79</b>

# LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : VUE D'ENSEMBLE DU TOURISME RURAL .....	3
FIGURE 2 : EVOLUTION DES NUITÉES DE « AVENTURE SUR LA PAILLE » .....	11
FIGURE 3 : EVOLUTION DES NUITÉES DE « FERIEEN AUF DEM BAUERNHOF ».....	11

# LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : PRÉSENTATION DES 3 ASSOCIATIONS PRINCIPALES DANS LE TOURISME RURAL EN SUISSE	7
TABLEAU 2 : EVOLUTION DES NUITÉES 2005-2009 DES ASSOCIATIONS « AVENTURE SUR LA PAILLE » ET « FERIEN AUF DEM BAUERNHOF	10
TABLEAU 3 : AUTRES ASSOCIATIONS AVEC OFFRES AGRITOURISTIQUES	13
TABLEAU 4 : VISIBILITÉ DE L'OFFRE AGRITOURISTIQUE PAR CANTON	14
TABLEAU 5 : DESCRIPTION DE L'OFFRE AGRITOURISTIQUE EN SUISSE	16
TABLEAU 6 : TYPE DE DIVERSIFICATION AGRICOLE	31
TABLEAU 7 : SOMMES INVESTIES POUR LES DIFFÉRENTS TYPES D'INVESTISSEMENTS	32
TABLEAU 8 : COMPARAISON DES PATENTES, LICENCES, PERMIS ENTRE CANTONS	38
TABLEAU 9 : IMPLANTATION DU LOGEMENT	40
TABLEAU 10 : MOYENNE DES NUITÉES DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES DES MEMBRES	40
TABLEAU 11 : NOMBRE DE LITS	41
TABLEAU 12 : TYPES DE LOGEMENT	41
TABLEAU 13 : NOMBRE DE MOIS OUVERT DE L'HÉBERGEMENT	42
TABLEAU 14 : SIGNALISATION POUR SE RENDRE À L'HÉBERGEMENT	43
TABLEAU 15 : ACCÈS HANDICAPÉ DANS L'HÉBERGEMENT	43
TABLEAU 16 : ACTIONS CONCRÈTES QUI PERMETTRAIENT D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'HÉBERGEMENT	44
TABLEAU 17 : COURS DE PERFECTIONNEMENT, QUEL DOMAINE ?	45
TABLEAU 18 : AIDES PERMETTANT D'AMÉLIORER L'ASPECT QUALITÉ DE VOTRE HÉBERGEMENT	46
TABLEAU 19 : DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DES DIFFÉRENTES DÉMARCHES D'OUVERTURE POUR L'HÉBERGEMENT	47
TABLEAU 20 : RELATION ENTRE RÉGIONS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES À L'OUVERTURE DE L'HÉBERGEMENT	48
TABLEAU 21 : PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DES DÉMARCHES D'OUVERTURE	49
TABLEAU 22 : CARACTÉRISATION DU DEGRÉ DE DIFFICULTÉ DES DIFFÉRENTES DÉMARCHES POUR L'OUVERTURE DE L'HÉBERGEMENT	50
TABLEAU 23 : OBTENTION D'AIDES POUR L'OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT	52
TABLEAU 24 : RELATION ENTRE LES RÉGIONS/OBTENTION D'AIDES POUR L'OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT	52
TABLEAU 25 : AIDES OBTENUES À L'OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT	53
TABLEAU 26 : HÉBERGEMENT CLASSIFIÉ PAR LA FÉDÉRATION SUISSE DU TOURISME	53
TABLEAU 27 : EST-CE QUE VOTRE HÉBERGEMENT POSSÈDE L'ÉCOLABEL ?	54
TABLEAU 28 : SI VOUS N'ÊTES PAS FAVORABLE À L'ÉCOLABEL, QUELLES EN SONT LES RAISONS ?	54
TABLEAU 29 : AVIS DE L'INTRODUCTION D'UN LABEL DE QUALITÉ	54
TABLEAU 30 : CONNAISSANCES SUR LA RÉGLEMENTATION DANS LE CANTON DES MEMBRES	55
TABLEAU 31 : IMPLICATION DU CANTON DANS L'AGRITOURISME	56
TABLEAU 32 : CONTRÔLES SANITAIRES	57
TABLEAU 33 : SYNTHÈSE	58
TABLEAU 34 : SATISFACTION DE LA QUALITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT	60
TABLEAU 35 : ÉQUIPEMENT DES CHAMBRES	75
TABLEAU 36 : CONNAISSANCES DE L'ÉCOLABEL	75
TABLEAU 37 : RAISONS DU MANQUE D'INTÉRÊT DU LABEL ÉCOLOGIQUE « ÉCOLABEL »	75

# INTRODUCTION

L'agritourisme s'est fortement développé ses dernières années. La demande étant plus élevée que l'offre, cela montre le réel intérêt pour cette forme de tourisme. Toutefois, ce créneau a de la difficulté à se développer en Suisse.

L'agritourisme en Suisse est confronté à différents problèmes. En effet, son offre est dispersée, peu de structures de promotion existent et aucun signe de qualité ne distingue l'agritourisme.

L'association « tourisme-rural.ch » a mandaté l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais pour réaliser un travail concernant la réglementation, les exigences et la perception de la qualité dans les hébergements du tourisme rural. Le but est d'améliorer la qualité de l'offre proposée par l'association mais aussi de mieux comprendre les besoins et la vision des membres par rapport à la qualité.

Ce travail est divisé en trois parties. La première partie se focalisera sur l'analyse de la tendance de l'offre et de la demande afin de mieux comprendre le contexte dans lequel évolue la branche du tourisme rural. Pour améliorer la qualité dans différents aspects touchants directement à l'agritourisme, différents labels dans le milieu de l'agriculture et du tourisme seront expliqués.

Dans la deuxième partie, un aperçu de la réglementation en vigueur dans l'agritourisme sera réalisé en comparant les cantons de Suisse romande et le Tessin.

Afin de connaître l'avis des membres de Suisse romande de l'association « tourisme-rural.ch », un questionnaire leur a été envoyé. Il sera analysé dans la troisième partie de ce travail. Des recommandations et propositions seront faites à « tourisme-rural.ch » dans le but d'améliorer la qualité des prestations et services.



## 1.1 DÉFINITION DU TOURISME RURAL ET AGRITOURISME

Dans la plupart des références utilisées dans ce travail donnent une définition du tourisme rural. Chacun de ces travaux a une vision et une interprétation différentes de ce que représente le tourisme rural. Il peut se définir par rapport à sa situation géographique (la campagne) ou par rapport à son type d'hébergement (à la ferme, en chambres d'hôtes etc), (Petite & Aubry, 2002, p. 1). Il n'est pas clairement défini et il est difficile de le délimiter. Cette forme de tourisme englobe-t-elle aussi les loisirs, la restauration, la vente de produits et les offres sans lien avec une exploitation agricole ? De nombreux termes comme « tourisme rural », « tourisme doux », « tourisme vert », « écotourisme » et « agritourisme » sont utilisés pour parler du tourisme rural et il existe plusieurs définitions. Ils sont souvent confondus et utilisés comme des synonymes par la plupart des personnes. Toutefois, il est important de bien les différencier :

**Tourisme vert ou écotourisme:** « *Ecotourism is: Responsible travel to natural areas that conserves the environment and improves the well-being of local people.* » (The International Ecotourism Society, 1990)

**Tourisme doux:** « *le tourisme doux se démarque des formes artificielles et impersonnelles du tourisme de masse* » (Source - centre national de ressources du tourisme et du patrimoine rural)

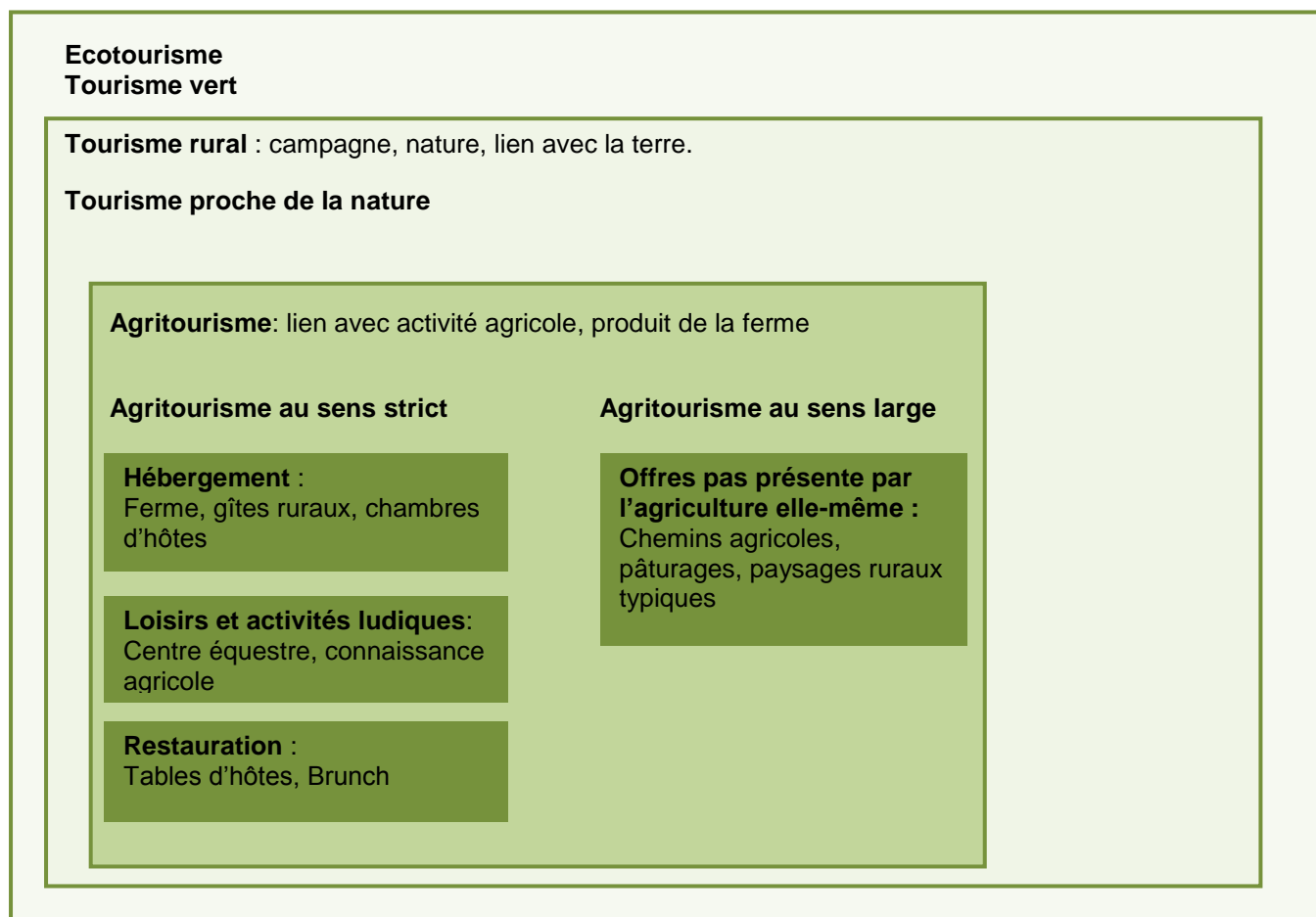
**Agrotourisme ou agritourisme :** Selon l'Office fédéral du service de l'agriculture (OFAG), cité dans (Regiosuisse - centre de réseau du développement régional) « l'agrotourisme est un secteur d'activité qui a une relation étroite et objective avec l'exploitation agricole. Il comprend une importante offre de prestations ainsi que des produits de l'exploitation. L'agrotourisme se caractérise de par ses multiples activités dans les exploitations et permet aux hôtes et visiteurs de participer à la vie agricole et fermière ».

Le terme « agritourisme » peut être vu au « sens large » ou au « sens strict ». Au sens strict, l'agritourisme englobe les offres qui participent directement à l'agriculture. La définition au sens large englobe les offres qui participent indirectement à l'agriculture. Par exemple, les randonneurs utilisent les chemins agricoles pour découvrir le paysage rural. (Röösli, 2010)

**Le tourisme rural** comprend les prestations offertes dans l'espace rural, sans que ces prestataires ne soient liés à une exploitation agricole.

Contrairement à la définition du tourisme rural qui englobe les prestataires liés ou non à une exploitation agricole, l'agritourisme comprend uniquement les prestations offertes par des exploitations agricoles. « *L'agrotourisme est la colonne vertébrale du tourisme rural. Sans agriculture, il n'y a pas de campagne attrayante pour la population locale et les hôtes* » (Helbling, 2006). La figure 1 montre que L'agritourisme fait partie d'une composante de l'offre du tourisme rural.

**Figure 1 : Vue d'ensemble du tourisme rural**



Source : Tableau reprenant les définitions citées aux pages 1-2

## **2 PROBLÉMATIQUE DE L'AGRITOURISME EN SUISSE**

Malgré l'essor du tourisme rural ces dix dernières années, il existe de nombreuses contraintes pour développer davantage ce secteur. En effet, contrairement à ses pays voisins, la Suisse a de la peine à accroître le marché de l'agritourisme. Les principales causes du ralentissement du développement de l'agritourisme sont le manque de collaboration des différents acteurs touristiques et le peu d'unification entre les offres proposées. Par exemple, il n'existe à ce jour aucun label ni signalisation communs dans le milieu de l'agritourisme. Une faible communication et une qualité insuffisante sont aussi des facteurs qui ralentissent le développement de l'agritourisme. (Egger, 2009, pp. 45-48)

Tous ces problèmes n'ont-ils pas tendance à freiner la croissance de l'agritourisme ?

### **2.1 LE POTENTIEL RÉEL DE L'AGRITOURISME EN SUISSE**

Ces dernières années, l'agritourisme a pris de plus en plus d'importance ; et avec ce fort potentiel de croissance, la concurrence et les exigences vis-à-vis de la qualité des prestations proposées augmentent.

Se lancer dans l'agritourisme engendre des coûts supplémentaires en termes d'investissements, de travail et de temps. Pour les prestataires de l'agritourisme la situation idéale serait que les coûts liés à l'agritourisme soient dans le moyen et long terme couverts par les recettes et que les investissements génèrent du revenu. Malheureusement, cette situation ne reflète pas la réalité. Cela dépend de la région dans laquelle se trouve le prestataire. Certaines régions peu connues et peu touristiques auront plus de peine à attirer des clients que dans des régions très développées touristiquement. (Chételat, 2002)

Au final, le potentiel existe mais faire de l'agritourisme n'est pas une activité qui convient à toutes les exploitations agricoles. Il dépend principalement du lieu dans lequel se trouve l'exploitation agricole. L'économie rurale ne peut pas uniquement s'appuyer sur l'agritourisme pour accroître son marché. (Röösli, 2010, p. 24)

### **3 LA DEMANDE DU TOURISME RURAL**

La Suisse ne dispose pas de véritables données statistiques concernant le type de clientèle et leurs attentes dans le milieu de l'agritourisme. D'autres pays comme l'Autriche, l'Allemagne ou la France se sont bien développés comparés à la Suisse. Par conséquent, l'analyse de la demande de l'agritourisme en Suisse se calquera sur les études réalisées dans les pays voisins.

#### **3.1 ATTENTES DE LA CLIENTÈLE**

Au fil des années, les attentes des touristes ont évolué. Les clients actuels recherchent avant tout la tranquillité et de la détente. Vivant dans une société de plus en plus stressante, le calme devient une nécessité. La clientèle souhaite de l'aventure et faire ses propres expériences. Elle désire aussi faire de nouvelles rencontres et a besoin de relations humaines. On constate qu'avec la sensibilisation à l'environnement et au réchauffement climatique, les clients recherchent aujourd'hui des vacances proches de la nature, de l'authenticité du monde agricole. (Röösli, 2010, p. 22)

#### **3.2 TYPE DE CLIENTÈLE**

Selon les études autrichienne (Cizek, 2007) et allemande (Grimm, Meinken, Winkler, & Ziesemer, 2006), ce sont principalement les familles avec enfants qui font de l'agritourisme. Pour l'association suisse pour le développement de l'agriculture et de l'espace rural, le type de clientèle est large. Les personnes à haut revenus autant que les personnes avec des revenus plus modestes sont intéressées par l'agritourisme. Il englobe aussi les sportifs et les jeunes retraités. Pour répondre aux attentes, les prestataires doivent miser sur l'accueil personnalisé et le partage de leurs expériences. Les tendances de la clientèle suisse et européenne sont des vacances de courte durée mais plus fréquentes. De ce fait, les destinations proches du lieu d'habitation des touristes seront favorisées. Le moyen de transport pour les courtes durées est souvent la voiture.

## 4 L'OFFRE DU TOURISME RURAL

L'offre de l'agritourisme en Suisse est très dispersée. Il existe de nombreuses associations nationales, régionales ainsi que des prestataires indépendants.





Sur le plan national, trois associations se dévouent à l'agritourisme : l'association « **tourisme-rural.ch** », l'association « **Ferien auf dem Bauernhof** » et l'association « **Aventure sur la paille** ». Leurs activités sont principalement la promotion de l'agritourisme, la communication et la gestion avec les différents membres, la démarche qualité et l'apport de formation.

Selon Monsieur Dominic Blätter, professeur à la haute école d'agronomie<sup>1</sup>, ces trois associations ne représenteraient qu'environ 20% de l'offre agritouristique totale. En plus des 801 membres des trois associations, s'ajouteraient 3000 offres indépendantes. En effet, de nombreux prestataires de l'agritourisme travaillent seuls ou avec l'office du tourisme de leurs régions. Par conséquent, il n'existe pas de véritables données sur ces prestataires.

---

<sup>1</sup> Entretien téléphonique du 9.12.2010 par l'intermédiaire de M. Schnyder, professeur HES-SO, Institut de tourisme, Sierre  
Olalla Seoane

**Tableau 1 : Présentation des 3 associations principales dans le tourisme rural en Suisse**

Nom de l'association	Ferien auf dem Bauernhof	Aventure sur la paille	Tourisme-rural.ch
logo			
Année de création	1988	1995	2005
Siège	Altnau, dans le canton de Thurgovie	Canton du Jura	Lausanne dans le canton de Vaud
But de l'association	Inventaire des offres Commercialisation des vacances à la ferme via une centrale de réservation Marketing pour les offres Acquisition de nouveaux membres Formation et formation continue Contrôle de la qualité Attribution d'un signe de qualité	Créer une offre de logement d'un bon rapport qualité-prix Facile à installer et peu cher, flexible et adaptable aux réglementations futures	Contribuer au développement durable des régions rurales Participer à la valorisation et à la conservation du patrimoine et de l'environnement Favoriser les synergies entre acteurs et partenaires du monde rural Encourager les échanges entre personnes d'horizons différents.
Nombre de membres (2009)	220	182	406
Nuitées engendrées année 2009	102'229	41'764	Selon Mme Houriet 140'000 nuitées véhiculées entre 2008 et 2009 /Moyenne de 75'000 nuitées par année
Coûts pour les membres	CHF 250 1 <sup>ère</sup> année + CHF 200 par année pour la publication sur le catalogue et sur internet	CHF 480 cotisation d'entrée. Comprend 1 <sup>er</sup> contrôle qualité, matériel publicitaire et présence sur internet	CHF 100 par an (CHF 150 la 1 <sup>ère</sup> année)
Outils promotionnels	Catalogue en 65'000 exemplaires, site internet	Brochure, site internet	Site internet, catalogue en 2003 et en 2005 tiré à 30'000 et 35'000 exemplaires (financé par RegioPlus)
Collaboration /partenariat	REKA, Suisse Tourisme, Foires, Canaux agricoles	Collaboration avec Suisse mobil	Internet avec référencement, prospectus présents dans les offices de tourisme
Critères de qualité	 Label de qualité	Charte de qualité sur le site internet (page d'accueil)	Charte de qualité pour les membres, pas bien mis en valeur pour les clients (pas dans page d'accueil)

Source : Données tirées des différents sites internet des associations et de l'étude « L'agritourisme en Suisse » (Egger, Favre, & Passaglia, 2008)

## **4.1 COMPARAISON DES TROIS PRINCIPALES ASSOCIATIONS DANS LE TOURISME RURAL EN SUISSE**

Cette analyse se base sur le tableau 1 ci-dessus. Ces trois associations regroupent principalement les offres agritouristiques en Suisse. Il faut distinguer les deux associations « aventure sur la paille » et « Ferien auf dem Bauernhof » avec l'association « tourisme-rural.ch ». Les deux premières associations regroupent uniquement les offres agritouristiques tandis que l'association « tourisme-rural.ch » englobe aussi des offres qui ne sont pas reliées à une exploitation agricole. L'association « Ferien auf dem Bauernhof » est très présente dans la région Suisse allemande, « tourisme-rural.ch » se concentre, quant à elle, particulièrement en Suisse romande et au Tessin.

### **❖ Signe de qualité**

Les trois associations ont chacune un signe de qualité. Les prestataires « Aventure sur la paille » et « tourisme-rural.ch » doivent signer une charte de qualité. Des contrôles sont effectués par l'association pour s'assurer que la charte est respectée. D'un point de vue client, cette charte n'est pas assez mise en valeur sur le site internet des deux associations et elle est très générale. Quant à l'association « Ferien auf dem Bauernhof », elle octroie un label de qualité selon des critères comme des hébergements soignés, différentes sortes d'animaux, des produits de la ferme, un contact personnalisé. Le label est plus précis que les chartes des deux autres associations mais il manque tout de même des directives plus approfondies pour les trois associations.

### **❖ Coût des membres**

Concernant le coût pour les membres, l'association « tourisme-rural.ch » est la moins chère des trois. Les membres paient CHF 150.-- la première année et CHF 100.-- les années suivantes. Les deux autres associations sont plus chères que « tourisme-rural.ch » mais elles offrent une visibilité accrue : en plus du site internet, la promotion se fait sous forme de brochures et/ou prospectus. De plus, ayant été créées bien avant « tourisme-rural.ch », elles ont différents partenaires avec lesquels elles améliorent la visibilité de leurs offres agritouristiques. Par exemple, « Aventure sur la paille » a développé une collaboration avec

Suisse mobil<sup>2</sup> pour promouvoir la mobilité douce. « tourisme-rural.ch » a édité un catalogue en 2003 et 2005 financés par RegioPlus<sup>3</sup>. Actuellement son offre se trouve uniquement sur internet.

#### ❖ **Méthode pour le calcul des nuitées des associations**

La méthode pour calculer le nombre de nuitées n'est pas la même pour les trois associations. « Aventure sur la paille » se base sur la cotisation de ses membres. Ceux-ci versent un franc suisse de solidarité par nuitée à l'association. La centrale de « Ferien auf dem Bauernhof » est gérée par la caisse de voyage REKA. « tourisme-rural.ch » n'apparaît pas dans la brochure « le tourisme suisse en chiffre ». Contrairement aux deux autres associations, « tourisme-rural.ch » n'a pas d'outil qui lui permette de connaître précisément le nombre de nuitées. Toutefois, Madame Nicole Houriet, secrétaire générale de l'association « tourisme-rural.ch » a demandé à ses membres le nombre de nuitées par année. Il en ressort que 140'000 nuitées ont été véhiculées entre 2008 et 2009.

#### ❖ **Nombre de prestataires agritouristiques**

Selon la brochure « le tourisme suisse en chiffres 2009 » (p. 25), le nombre des membres proposant uniquement de l'agritourisme dans toute la Suisse est de 402 établissements. Il faut y ajouter « tourisme-rural.ch ». Le site internet fournit ces informations. On y trouve des services uniquement agritouristiques comme « ferme/chez les agriculteurs », « fermes pédagogiques », « Brunchs, pique-niques chez des agriculteurs », « maison vigneronne/chez des vignerons » et « restauration/chez des agriculteurs » qui comptent environ 185 inscrits<sup>4</sup>. Au total, le nombre réel de membres des trois associations serait de 587 membres.

#### ❖ **Nombre de nuitées des trois associations**

Afin d'avoir le nombre de nuitées réelles, les nuitées de « tourisme-rural.ch » doivent être incluses dans le calcul. On prendra comme chiffre estimatif 70'000 nuitées pour une année. Le total des trois associations représente donc 213'995 nuitées par an.

---

<sup>2</sup> Suisse mobile est un réseau national destiné à la mobilité douce en particulier pour les loisirs et le tourisme

<sup>3</sup> « Regiosuisse est le Centre national du réseau de développement régional; il a été créé au début de 2008 par le Secrétariat d'Etat à l'économie SECO en tant que mesure d'accompagnement de la mise en œuvre de la Nouvelle politique régionale (NPR). » Source : <http://www.regiosuisse.ch/qui-sommes-nous>

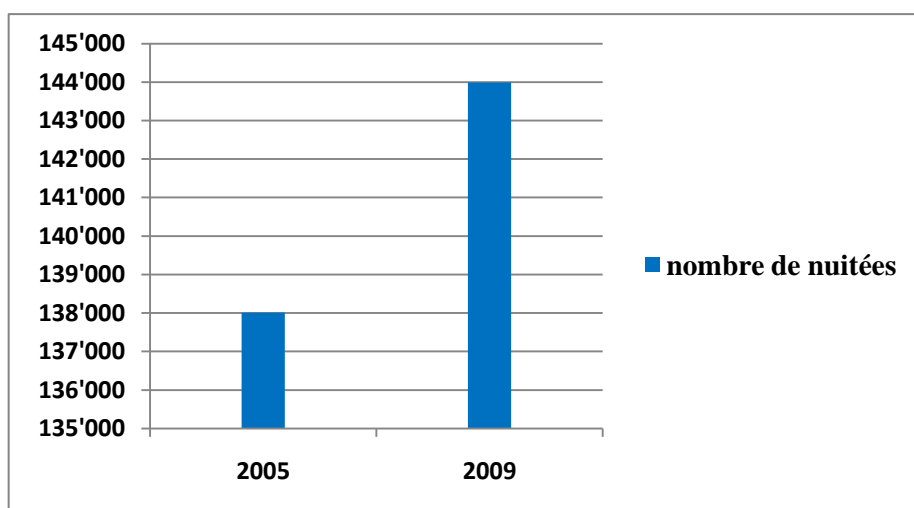
<sup>4</sup> Les doublons ont été enlevés mais il est toutefois possible que des oublis soient restés.



## 4.2 NUITÉES DES ASSOCIATIONS « AVENTURE SUR LA PAILLE » ET « FERIEN AUF DEM BAUERNHOF »

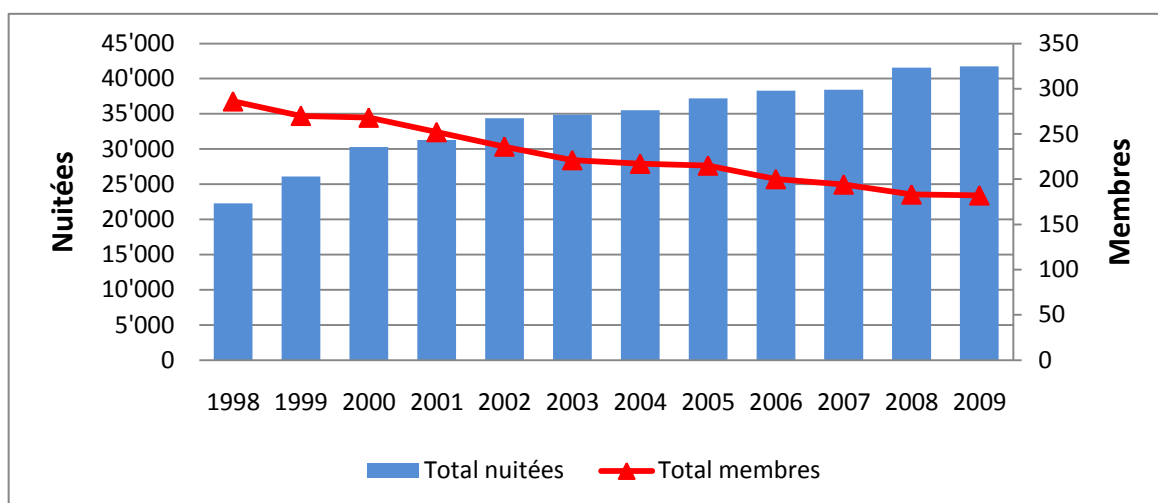
L'hébergement dans le tourisme rural prend de plus en plus d'importance. En 2009, 143'993 nuitées ont été recensées par les associations « Aventure sur la paille » et « Ferien auf dem Bauernhof », soit 10 fois plus qu'en 1995 avec les premières offres de l'association de « Aventure sur la paille » (Zelenka, 2010). En 2005, le total des nuitées de ces deux associations étaient de 138'011. Entre 2005 et 2009, le nombre de nuitées a augmenté de 4.33%. (Fédération suisse du tourisme, 2010, p. 25). Etant donné que « tourisme-rural.ch » n'a pas d'outils à disposition pour le calcul des nuitées de ses membres, ce résultat ne peut pas être considéré comme réellement pertinent.

**Tableau 2 : Evolution des nuitées 2005-2009 des associations « Aventure sur la paille » et « Ferien auf dem Bauernhof »**



Source : Fédération suisse du tourisme, 2010, p.25

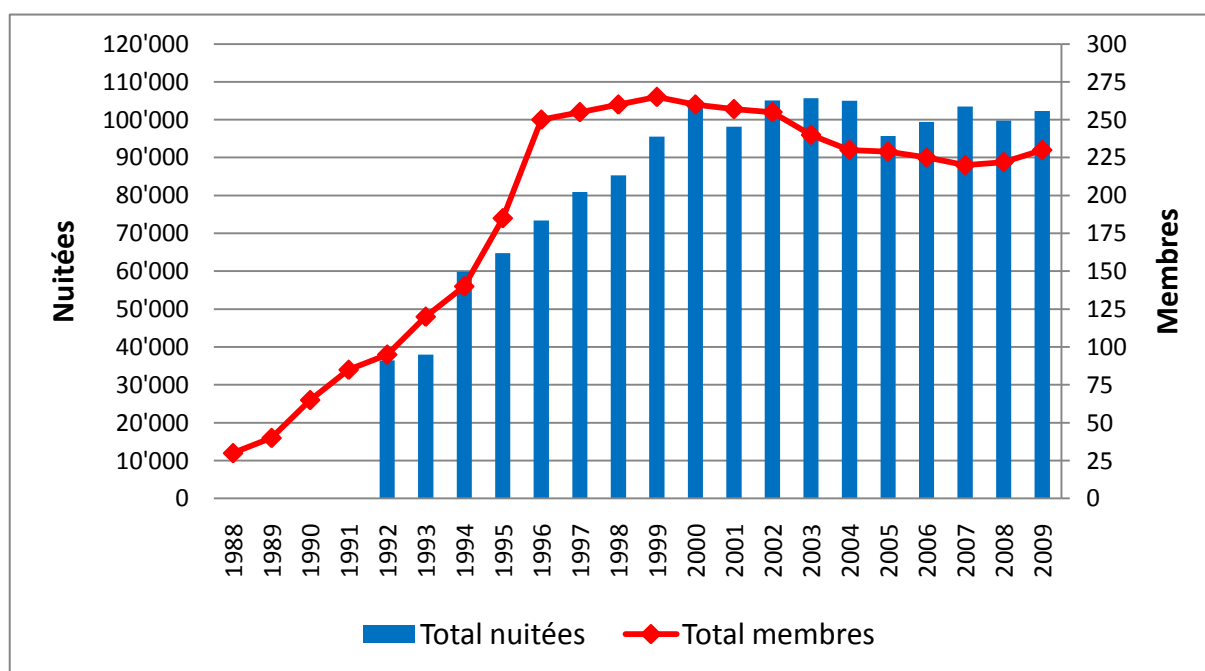
**Figure 2 : Evolution des nuitées de « Aventure sur la paille »**



Source : Données de l'association « Schlaf im Stroh! / Aventure sur la paille »

Comme on peut le constater, le nombre de prestataires de l'offre agritouristique a diminué au fil des années alors que le nombre de nuitées a augmenté.

**Figure 3 : Evolution des nuitées de « Ferien auf dem Bauernhof »**



Source : Données de l'association « Ferien auf dem Bauernhof »

« Ferien auf dem Bauernhof » dispose des données statistiques sur ses membres à partir de 1988 (année de sa création) ainsi que sur les nuitées dès 1992. On constate une forte croissance du nombre de nuitées entre 1988 - 1992 et l'année 1999. Entre 1994 et 2001, le nombre de prestataires était plus élevé que le nombre de nuitées. Depuis l'année 2002, le nombre de prestataires a baissé et le nombre de nuitées a augmenté.

Pour les deux associations, on constate que le nombre de membres a diminué. Différentes raisons en sont la cause. Tout d'abord, le service s'est professionnalisé, les clients sont plus exigeants et, vu l'intérêt grandissant pour le tourisme rural, la concurrence est forte. (Röösli, 2010, p. 23). De plus, c'est une charge de travail conséquente pour les prestataires. Dans la plupart des cas, l'agritourisme n'est pas l'activité principale. Il est souvent difficile de concilier les deux activités : agriculture et tourisme. La rentabilité joue aussi un rôle décisif dans la continuation de l'agritourisme. Les membres proposant des offres attrayantes et jouissant d'une exploitation agricole de grande taille ont une rentabilité plus intéressante que les petites exploitations. Enfin l'agritourisme dépend de la saisonnalité : la majorité des touristes préférant les saisons estivales du printemps et de l'été plutôt que la saison d'hiver. C'est aussi à cette période que les agriculteurs ont une charge travail agricole plus élevée qu'en hiver. Par conséquent, l'agritourisme ne convient pas à toutes les exploitations agricoles (Chételat, 2002, pp. 77-87).

### 4.3 AUTRES ASSOCIATIONS EN SUISSE

D'autres associations en Suisse comprennent dans leurs offres des prestataires du milieu agritouristique. Voici les principales :

**Tableau 3 : autres associations avec offres agritouristiques**

<b>Autres associations</b>	<b>Description</b>
<b>Gîtes de Suisse</b>	Association répertoriant les chambres à titre individuelles de toute la Suisse. L'offre de cette association est uniquement visible par le « Guide national Chambres d'hôtes de Suisse » payant. Ce guide répertorie cent treize adresses parmi les quelque 2000 chambres d'hôtes de Suisse (D'alessio, 2009)
<b>Bed &amp; Breakfast Switzerland</b>	Association à responsabilité limitée (Sàrl) englobant tous types d'hébergement qui proposent un accueil, un logement et un petit déjeuner. Elle est composée de 953 offres: 9 châteaux, 547 maisons, 79 appartements, 114 chalets, 113 fermes, 42 auberges, 43 hôtels et 6 inclassables.
<b>Bioterra</b>	Association faisant de la promotion de l'agriculture biologique. Dans son offre, elle propose des vacances à la ferme (les fermes sont bios). Il y a 12 fermes en Suisse.
<b>www.trekkingland.ch</b>	Ce site internet propose des offres en relation avec la nature par du tourisme doux. Diverses activités « outdoor » sont proposées, par exemple des randonnées.  Il existe trois offres sous « dormir dans la paille ».
<b>www.knospehof.ch</b>	Le site de bio suisse propose d'acheter des produits dans des fermes bio. Il y a 667 fermes dans toute la Suisse. Le site propose aussi une liste de restaurants bios.

Source : « L'agritourisme en Suisse » (Egger, Favre, & Passaglia, 2008, pp. 33-34)

**Tableau 4 : Visibilité de l'offre agritouristique par canton**

Cantons	Sites internet des offices du tourisme	Autres sites internet proposant l'agritourisme
<b>Valais</b>	<a href="http://www.valais.ch">http://www.valais.ch</a> sous « hébergement » onglet « agritourisme »	<a href="http://www.valais-terroir.ch/fr/">http://www.valais-terroir.ch/fr/</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produits agritouristiques</li> <li>• hébergement dans le tourisme rural</li> </ul> <b>Brochure</b> de l'offre agritouristique de tout le Valais comprenant les loisirs, la restauration et l'hébergement
<b>Vaud</b>	<a href="http://www.lake-geneva-region.ch/fr/">http://www.lake-geneva-region.ch/fr/</a> sur la page agritouristique 3 liens internet des 3 associations les plus importantes en Suisse (tourisme-rural.ch, aventure sur la paille, et Ferien auf Bauernhof)	<a href="http://www.terroir-vaudois.ch">http://www.terroir-vaudois.ch</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uniquement une offre sur les produits agritouristique (vente directe, paniers)</li> </ul>
<b>Fribourg</b>	<a href="http://www.fribourgtourisme.ch">http://www.fribourgtourisme.ch</a> Pas d'onglet « agritourisme » ou « tourisme rural ». C'est classifié selon le type d'hébergement et le type de restauration	<a href="http://www.terroir-fribourg.ch">www.terroir-fribourg.ch</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produits agritouristiques</li> <li>• vente directe</li> <li>• différents types d'hébergements</li> <li>• auto cueillette</li> </ul>
<b>Jura</b>	<a href="http://www.juratourisme.ch">http://www.juratourisme.ch</a> sous « hébergement », onglet « agritourisme »	<a href="http://www.terroir-jurabernois.ch">http://www.terroir-jurabernois.ch</a> <a href="http://www.terroir-jura.ch/">http://www.terroir-jura.ch/</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produits, paniers</li> <li>• chevaux</li> <li>• prestataires agritouristiques (page en construction)</li> </ul>
<b>Genève</b>	<a href="http://www.geneve-tourisme.ch">http://www.geneve-tourisme.ch</a> sous « hébergement », onglet « hébergement à la ferme » sous « gastro et vin », onglet « tourisme rural » → lien de la brochure	<a href="http://www.agrigeneve.ch">http://www.agrigeneve.ch</a> <b>Brochure</b> tourisme rural. Pour apparaître sur ce guide il faut être agriculteur, membre d'agri genève et signer une convention garantissant la qualité. La brochure regroupe 45 prestataires.  <a href="http://espace-terroir.ch/">http://espace-terroir.ch/</a> vente online de l'agriculture
<b>Neuchâtel</b>	<a href="http://www.neuchateltourisme.ch">http://www.neuchateltourisme.ch</a> sous « hébergement », il y a la proposition de cliquer sur agritourisme.	<a href="http://www.neuchateltourismevert.ch/">http://www.neuchateltourismevert.ch/</a> Hébergements parahôtelières (appartements de vacances, chambres d'hôtes, hébergements collectifs et aventure sur la paille) <b>Brochure</b> édité par Tourisme neuchâtelois, Jura bernois Tourisme et Jura Tourisme. Des cours sont proposés « Valoriser l'accueil, le paysage et l'environnement par l'agritourisme »
<b>Tessin</b>	<a href="http://www.ticino.ch/">http://www.ticino.ch/</a> onglet « vacances à la ferme »	<a href="http://www.agriturismo.ch">http://www.agriturismo.ch</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vente directe des produits</li> <li>• différents types d'hébergements</li> <li>• loisirs (chevaux etc...)</li> </ul>

Source : tiré des différents sites internet mentionnés dans le tableau

## **4.4 VISIBILITÉ DE L'OFFRE DU TOURISME RURAL PAR CANTON**

Afin d'avoir une vue d'ensemble sur l'offre de la Suisse romande, les sites des offices du tourisme et d'autres sites en relation avec l'agritourisme ont été analysés.

A travers le tableau 4, on s'aperçoit du manque d'homogénéisation. Sous les sites des offices du tourisme, l'offre du tourisme rural est généralement présente sous l'onglet « hébergement ». Tous les cantons n'ont pas de brochure sur le tourisme rural ou l'agritourisme. Le contenu des brochures diffère. Par exemple, dans la brochure de Neuchâtel, l'offre est très large (parahôtellerie) alors qu'à Genève, il s'agit essentiellement d'une offre agritouristique qui concerne des fermes. Dans d'autres cantons comme Fribourg ou Vaud, il n'existe pas de brochure regroupant une quelconque offre du tourisme vert, rural ou agritouristique. Pour le canton de Vaud, la communication se fait majoritairement par l'association « tourisme-rural.ch ».

Les autres sites proposant une offre agritouristique sont des sites internet faisant la promotion des produits du terroir et la vente directe chez le producteur. Ces sites internet « terroirs », comme par exemple celui de Genève, ne proposent pas tous une offre d'hébergement.

### **4.4.1 PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS POUR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DE L'OFFRE**

Afin d'améliorer la visibilité de l'offre et d'éviter les incohérences entre l'agritourisme et le tourisme rural, la terminologie devrait être standardisée. De même, la création d'une brochure commune unique pour toute la Suisse qui inclut les membres des associations pour le tourisme rural serait souhaitable.

## 4.5 DESCRIPTION DE L'OFFRE EN SUISSE

**Tableau 5 : Description de l'offre agritouristique en Suisse**

Description	
<b>Hébergement</b>	
Hébergement chez des particuliers, agriculteurs ou non-agriculteurs	Chambres d'hôte chez l'habitant avec ou sans petit déjeuner Dortoirs Sur la paille Gîtes équestres : hébergement des cavaliers et de leurs montures Campings à la ferme chez l'habitant sous tente ou sous tipi Appartements indépendants en milieu rural
Hébergement dans des établissements à caractère public	Auberges de campagnes Colonies, cabanes, refuges Camping, tipi, yourtes
<b>Restauration</b>	
Restauration chez des particuliers, agriculteurs ou non-agriculteurs, proposant des produits du terroir et des spécialités régionales	Tables d'hôtes Petits déjeuners, brunchs, collations, pique-niques, goûters, apéritifs et dégustations de produits du terroir et de spécialités régionales
Restauration dans des établissements proposant des produits du terroir et des spécialités régionales	Auberges de campagne, métairies, buvettes d'alpage, caveaux, etc. Service de petits déjeuners, collations, pique-niques, goûters, apéritifs et dégustations de produits du terroir
<b>Loisirs</b>	
Loisirs verts	Visites d'exploitations Randonnées à pied, à cheval, à vélo, à dos d'âne, etc. Sports de plein air Sensibilisation à la faune, à la flore, au patrimoine Activités culturelles, pédagogiques ou ludiques en milieu rural
<b>Wellness</b>	
	Whirpool, Bains de petit lait, Bain de lait bio, Sauna, Hydrothérapie...
<b>Vente directe</b>	
	Vente online, produits venant de la ferme

Source : inspiré des informations provenant de l'association « tourisme-rural.ch » et de l'auteur Helbling

## **4.6 CONSTATATION DE L'OFFRE AGRITOURISTIQUE**

On constate que l'offre de l'agritourisme est dispersée entre différentes associations, spécialisées pour certaines dans ce domaine, et des prestataires indépendants ne faisant partie d'aucune association. Il est très difficile de connaître précisément l'offre de l'agritourisme et du tourisme rural et on manque de statistiques. Souvent les termes « tourisme rural » et « agritourisme » sont confondus et par conséquent les chiffres ne reflètent pas la réalité. Il serait plus intéressant de distinguer les prestataires de l'agritourisme (hébergement, loisirs, restauration liés à l'exploitation agricole) et les autres prestataires qui proposent du tourisme rural mais qui ne sont pas liés à une exploitation agricole.

Souvent par « tourisme rural » les personnes s'imaginent des séjours à la ferme. Pourtant, sur les 60'034 exploitations agricoles suisses (Fédération suisse du tourisme, 2010) seulement environ 3'500 fermes (Lymann, 2010) soit, 5.83% offrent des prestations touristiques. Ainsi, les agriculteurs pratiquant l'agritourisme restent une minorité. L'offre du tourisme rural est davantage pratiquée en dehors d'une exploitation agricole.

## **5 AGRITOURISME SUISSE (AT.CH)<sup>5</sup>**

De nombreux problèmes ont été évoqués dans les chapitres précédents concernant l'offre de l'agritourisme, notamment le manque de données statistiques, la dispersion des prestations dans le domaine du tourisme rural et le manque de visibilité de l'offre.

Conscient de ces différents problèmes, l'Office fédéral de l'agriculture a demandé aux trois associations principales dans l'agritourisme (« Aventure sur la paille », « Tourisme-rural.ch » et « Ferien auf dem Bauernhof ») de créer une organisation faîtière nationale afin de n'avoir qu'un seul et unique référent dans le milieu de l'agritourisme. La fusion des trois associations est prévue pour 2014. Une plateforme internet nationale en cours de développement regroupera toutes les offres en relation avec l'agritourisme. La commercialisation sera optimisée à travers la plateforme internet et une collaboration avec Suisse Tourisme et la Fédération suisse de tourisme est prévue. La plateforme sera accessible par les membres du domaine agritouristique et elle englobera les prestataires de services à tous les niveaux : les organisations régionales, les collectivités cantonales, ainsi que les exploitations agricoles.

---

<sup>5</sup> Informations fournies lors d'un entretien avec Madame Houriet du 26.10.2010  
Olalla Seoane



Les avantages d'une telle disposition sont évidents.. Sous le regroupement d'une seule plateforme, le logo, les critères de qualité et la signalisation seront uniformisés. Une communication optimisée, une unité au niveau de l'offre et des moyens de promotion communs, permettront de se faire connaître davantage auprès des clients potentiels. La plateforme offrira une meilleure visibilité des offres présentées au niveau national mais aussi hors des frontières grâce à Suisse Tourisme.

Comparée à « Ferien auf dem Bauerhof » et « Aventure sur la paille » déjà connues à l'étranger, l'association « tourisme-rural.ch », fondée il y a seulement 5 ans, bénéficiera grandement de ce regroupement.

## **6 ANALYSE DE LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS DU TOURISME RURAL**

En forte progression, la clientèle de l'agritourisme est exigeante et veut un certain standing. Quelle est la situation actuelle ? La qualité proposée correspond-t-elle aux attentes ? Dans ce chapitre seront analysés les classifications existantes, et les labels concernant l'agriculture et le tourisme. De plus, les différentes formations possibles agritouristiques seront exposées.

### **6.1 CLASSIFICATION AU SEIN DE LA FÉDÉRATION SUISSE DU TOURISME**

Depuis 2008, les appartements de vacances et les chambres d'hôtes peuvent être classifiés de manière officielle en se voyant attribuer des étoiles comme pour les hôtels. Environ 18'000 objets sont classifiés par la Fédération suisse du tourisme (FST). Jusqu'à ce jour, on compte 199<sup>6</sup> chambres d'hôtes.

Des exigences minimales différentes pour chaque catégorie sont demandées et contrôlées par sondage. Ces exigences sont contrôlées par l'organe de classification indépendant et non la FST. Les avantages d'être classifié sont de meilleures comparaisons des prix et des services proposés.

Les objets classifiés sont mieux positionnés sur la plate-forme de Suisse Tourisme et figurent en priorité dans les systèmes de réservation. La FST donne la possibilité aux appartements de vacances et chambres d'hôtes d'avoir une double certification avec le label de qualité du tourisme suisse.

Pour les propriétaires des chambres d'hôtes qui désirent se faire recenser par la Fédération Suisse du Tourisme (FST), ils doivent prendre contact avec un organe de révision. Il a le rôle d'intermédiaire et d'interlocuteur direct entre les propriétaires et la FST. Il existe différents types d'organes de révisions (STV - Organes de classification) :

- « les sociétés de développement et offices du tourisme locaux ou régionaux
- prestataires d'appartements de vacances (par ex. Caisse suisse des voyages REKA, Interhome SA)
- agences d'appartements de vacances
- régies immobilières »

---

<sup>6</sup> E- mail du 19 octobre 2010 de Madame Nadja Meier, Product Manager, Fédération suisse du tourisme  
Olalla Seoane

La FST a distingué cinq catégories de classifications. Le signe de classification est comme pour les hôtels sous forme d'étoiles, 5 étoiles pour les chambres luxueuses, 4 étoiles pour les chambres de classe supérieure, 3 ou 2 étoiles pour les chambres de classe moyenne, 1 étoile pour les chambres simples.

Pour déterminer quelle catégorie leur sera attribuée, les propriétaires des chambres d'hôtes doivent répondre à un questionnaire. De nombreuses conditions doivent être remplies afin d'obtenir la classification. Plus d'informations concernant les exigences minimales sont présentées dans l'annexe IV.

## **6.2 PRÉSENTATION DES LABELS DANS L'AGRICULTURE ET DANS LE TOURISME**

Contrairement aux labels touristiques, il existe dans le domaine de l'agriculture de nombreux labels. La 3<sup>ème</sup> éditions des « labels et autres dénominations similaires en Suisse » (Bureau fédéral de la consommation BFC, 2009, p. 1), classifient les labels selon quatre catégories :

- Les labels écologiques ou labels environnementaux
- Les labels sociaux
- Les labels de qualité
- Les labels régionaux ou labels d'origine

Les labels présentés dans ce travail sont tirés de la 3<sup>ème</sup> édition du Bureau fédéral de la consommation (BFC) et de la brochure « Labels sur le marché alimentaire suisse » (Agence d'information agricole romande , 2009).



« Les labels sont un instrument des politiques environnementale et sociale, conforme au marché, qui mise sur l'information, la motivation et le militantisme des producteurs et des consommateurs en faveur de l'environnement et du contrat social. ». (Comité interdépartemental Rio, 2000, p. 37)

Les labels se distinguent des étiquetages obligatoires. Ceux-ci ont l'obligation légale d'y être apposés. Ils doivent donner des informations aux consommateurs sur le produits comme la nature, les propriétés, les caractéristiques du produit contrairement aux labels qui eux sont apposés de manière volontaire. Ils informent le consommateur de certaines caractéristiques de qualité d'un produit, répondant à certaines normes de garanties / qualités par le producteur. (Bureau fédéral de la consommation BFC, 2009).

## 6.3 LES LABELS « AGRICULTURE »

En Suisse, dans le domaine de l'agriculture il existe de nombreux labels promouvant différents aspects de l'agriculture. De plus, chaque canton de Suisse romande possède son label qui promeut les produits du terroir comme par exemple, « produits du terroir du pays de Fribourg », ou « produits du Terroir Neuchâtel ». Ci-dessous, voici les labels agricoles classés selon leur spécification.

### 6.3.1 MARQUES D'ORIGINES ET DE PROVENANCE

	<p><b>AOC et IGP</b></p> <p>Créée le 24 février 1999, à Berne, l'Association suisse des AOC-IGP a pour objectif de faire connaître aux consommateurs suisses ce que signifient AOC (Appellation d'origine contrôlée) et IGP (Indication géographique protégée). Les produits possédant ces labels ont une identité forte en relation avec leur origine géographique. Ce sont des signes de qualité protégés par la loi Suisse. Seules les denrées alimentaires qui sont issues d'un terroir avec une tradition particulière peuvent prétendre à ces labels.</p> <p>Le label IGP a été introduit en 1997. Toutes les étapes de l'élaboration du produit doivent être conformes à un cahier des charges et réalisées dans la région de provenance. Des contrôles sont effectués par un organisme indépendant.</p> <p>Les denrées alimentaires labellisées sont en vente auprès du commerce de détail et vente directe à la ferme. (Association suisse des AOC-IGP)</p>
	<p><b>Suisse garantie</b></p> <p>Cette marque introduite en 2004 garantie aux consommateurs l'origine suisse et la transformation en Suisse des denrées alimentaires. Des contrôles sont effectués par des organismes indépendants. (Suisse garantie)</p>

### 6.3.2 LABELS RÉGIONAUX

Les cantons de Suisse romande et du Jura bernois font de la promotion groupée de leurs produits régionaux sous la bannière « Pays Romand – Pays Gourmand » depuis 2004. Ils forment une fédération éponyme. C'est Agridea (développement de l'agriculture et de l'espace rural) qui coordonne les activités des marques. Cette collaboration améliore la vente par une meilleure visibilité et publicité des produits régionaux.



Avec l'aide financière aux projets suprarégionaux par l'Office fédéral de l'agriculture (OFAG), une stratégie de promotion et de publicité s'est développée. D'ailleurs, « Pays Romand – Pays Gourmand » a participé à deux manifestations importantes : la BEA (<http://www.beapferd.ch>) et la Foire de Genève (<http://www.foiredeneveve.ch/>). Un prospectus «Les paniers des produits régionaux » a aussi été créé. (pays romand - pays gourmand)

Les différents labels régionaux regroupés sous le label « Pays Romand – Pays Gourmand » doivent être issus de la production locale, la traçabilité doit pouvoir être garantie, et les étapes de transformation doivent se réaliser dans leur canton.

### 6.3.3 LABELS POUR LES PRODUITS VÉGÉTAUX ET ANIMAUX

	<p><b>IP-Suisse</b></p> <p>Depuis 1999, l'association « IP-Suisse » promeut une agriculture respectueuse de l'environnement des animaux. Les intérêts des membres sont représentés par l'association. Les tâches principales de l'association sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La promotion d'une agriculture respectueuse de l'environnement et des principes en matière de protection des animaux.</li> <li>• La représentation des intérêts de ses membres sur le plan national et international.</li> <li>• L'établissement de directives pour la production labellisée (label de qualité).</li> <li>• La promotion de la production et de la commercialisation des produits labellisés.</li> <li>• La défense des intérêts vis-à-vis des partenaires commerciaux, des autorités et des organes exécutifs.</li> </ul> <p>Des contrôles sont effectués par des organismes indépendants.</p>
	<p><b>Viande de nos Monts</b></p> <p>L'objectif de cette association est d'offrir une viande de qualité. La viande provient d'élevages de proximité prévue par des bouchers. Ce label a été introduit en 1999. Les contrôles sont réalisés par les abattoirs de Clarens.</p>
	<p><b>Natura-Beef et Natura-Beef Bio</b></p> <p>La viande de bœuf provient d'animaux issus de l'élevage allaitant, détenus en plein air et nourris de fourrages produits sur l'exploitation</p>
	<p><b>Natura-Veal</b></p> <p>Natura-Veal est le nouveau programme de Vache mère Suisse: viande de veau sous la mère.</p>
	<p><b>SwissPrimGourmet</b></p> <p>Introduite en 2006, cette marque regroupe les produits carnés « SwissPrimBeef », « SwissPrimVeal », « SwissPrimPork » et SwissPrimLamb. Les produits carnés doivent remplir les conditions SRPA. Cela signifie que l'agriculteur laisse au minimum pendant 26 jours ses animaux au pâturage. En période de mauvaise saison, les animaux doivent pouvoir sortir au minimum 13 jours par mois. Des contributions supplémentaires sont octroyées aux agriculteurs qui respectent ces règles.</p>

### 6.3.4 LABELS BIOS

	<p><b>Bio Suisse, le Bourgeon Bio</b></p> <p>Existant depuis 1981, ce label rassemble 30 organisations professionnelles paysannes. Les exploitations possédant ce label sont intégralement destinées à la culture biologique. Le label Bio Suisse est plus sévère que les prescriptions de la loi fédérale.</p>
	<p><b>Demeter</b></p> <p>L'introduction de ce label date de 1928. Les produits du label « Demeter » doivent être issus de l'agriculture biodynamique. Leurs règles sont semblables à celles du label le « Bourgeon Bio ». Les agriculteurs de « Demeter » sont aussi membres de « BioSuisse » et pour la plupart, ils vendent leurs produits sous le label « Bourgeon »</p>
	<p><b>Fidélío</b></p> <p>Depuis 1994, les animaux sous le label « fidelio » proviennent exclusivement d'entreprises bio exploitées conformément aux directives de « BioSuisse ». Les conditions d'élevage sont très strictes.</p>
	<p><b>Bœuf de pâturage BIO</b></p> <p>Depuis 2001, ce label bio Migros concerne la viande de bœuf.</p>
	<p><b>KAGfreiland</b></p> <p>En ce qui concerne la détention d'animaux, c'est le label le plus sévère. Seulement les exploitations certifiées « bio » peuvent y prétendre.</p>

### 6.3.5 LABELS DES GRANDS DISTRIBUTEURS

	<p><b>Coop Naturaplan</b></p> <p>Pour obtenir ce label il faut que les produits proviennent de l'agriculture biologique. Datant de 1993, il existent 1600 produits de Naturaplan de la Coop, qui ont aussi la nomination « Bourgeon Bio Suisse ».</p>
	<p><b>Coop Naturafarm</b></p> <p>A travers son label, la Coop veut que les différentes tâches concernant l'élevage, l'abattage et la préparation de la viande s'exécutent en Suisse. Introduit en 2007, les étapes de production sont contrôlées à quoi s'ajoute des contrôles internes complémentaires.</p>
	<p><b>Coop Pro Montagna</b></p> <p>C'est un label, introduit en 2007, qui regroupe les produits agricoles conformes aux normes ODMA7 ou fabriqués dans les zones de montagne. Une partie des revenus engendrés sert pour le parrainage les familles paysannes suisse de montagne.</p>
	<p><b>Migros Bio</b></p> <p>Ce label a les mêmes prescriptions que le label « Bio Suisse »</p>
	<p><b>Terra Suisse</b></p> <p>Ce label remplace le label M-7 de Migros. Il est aussi le canal de vente des produits IP-Suisse.</p>
	<p><b>De la région, pour la région</b></p> <p>Sous ce label, sont regroupés les produits provenant de la région où se déroule la vente. De nombreuses coopératives de Migros utilisent ce label.</p>

ODMA : ordonnance fédérale sur les dénominations montagne et alpage. Source : (Agence d'information agricole romande , 2009)



### 6.3.6 LABELS DES AUTRES DISTRIBUTEURS

	<p><b>Nature active (Aktiv Natur)</b> Créé en 2007, label des magasins Aldi.</p>
	<p><b>Biotrend</b> Label des magasins Lidl. Il assure que les prescriptions de la loi concernant la culture biologique en Suisse sont respectées.</p>
	<p><b>Agri Natura</b> Depuis 1989, ce label remplit les conditions SRPA<sup>8</sup> et est conforme à l'ordonnance fédérale sur la protection des animaux.</p>
	<p><b>ProSpecieRara</b> Créé en 1982, le but de ce label est de sauvegarder les troupeaux de race suisse pure qui sont menacés de disparition.</p>

On remarque qu'il existe une grande variété de labels. Vu la tendance du marché bio, les labels bios se démarquent des autres. En tant que consommateur, il devient difficile de s'y retrouver.

Selon une étude britannique publiée par le journal anglais « The Guardian », (Smithers, 2010) les consommateurs sont désorientés par tous les labels, faisant la promotion de l'écologie et du développement rural. Ces labels doivent permettre aux consommateurs d'acheter de manière écologique, éthique et durable. L'association des consommateurs « Which ? » a réalisé l'enquête auprès de 1000 britanniques. Il en ressort que 7 personnes sur 10 disent qu'elles achèteraient davantage de produits qui réduiraient l'impact environnemental s'il y avait une meilleure clarté des étiquetages. Il ne faut pas moins d'information mais une meilleure information. Il serait nécessaire d'effectuer une clarification du monde des labels et des certifications.

<sup>8</sup> SPRA : Sorties régulières en plein air. Au min. pendant 26 jours, pendant l'été, au min. pendant 13 jours/mois pendant la mauvaise saison, l'agriculteur laisse ses animaux au pâturage. Source : (Agence d'information agricole romande, 2009, p. 43)

## 6.4 PRÉSENTATION DES LABELS POUR LA QUALITÉ DU TOURISME SUISSE

Différents labels de qualité dans le tourisme existent et sont soutenus par la Fédération suisse du tourisme (FST). Elle est aussi l'organe de contrôle pour la vérification. Uniquement les labels intéressants pour le milieu du tourisme rural sont présentés. Le label « bouquetin » n'est pas un label de la Fédération suisse du tourisme.

### 6.4.1 LABELS Q1 /Q2/Q3



Il existe trois niveaux de labels dans le programme de qualité du tourisme. Le label qualité niveau 1 permet d'avoir un certain niveau de qualité plus particulièrement dans le domaine du service. En travaillant dans une entreprise qui recherche la qualité, les employés se sentent plus concernés et par conséquent sont motivés à maintenir ce niveau d'excellence dans l'entreprise. Ainsi des meilleures prestations de services seront fournies.



Après avoir obtenu le label qualité niveau 1, il est possible d'accéder au label qualité niveau 2 si l'entreprise désire améliorer la qualité. Il existe de nombreuses conditions pour obtenir le label qualité niveau 2. Une évaluation de la qualité au sein de l'entreprise doit être réalisée. Il s'agit par exemple de demander aux clients, sous forme de questionnaires, d'évaluer les prestations fournies par l'entreprise touristique. Des contrôles sont aussi réalisés par une « mystery person ».



Pour obtenir le label qualité niveau 3, un système de gestion de la qualité doit être inséré au sein de l'entreprise touristique. Une formation comme « Quality-Coach », la disposition d'un système de management de la qualité et une certification par une entreprise externe sont les conditions pour obtenir le label qualité Q3.

## 6.4.2 PROJET DU LABEL VERT <sup>9</sup>

Depuis la création du label Q, il y a maintenant treize ans, différentes conditions concernant la durabilité existaient déjà. Par exemple, l'implication des employés à tous les niveaux de l'entreprise, l'évaluation de satisfaction des employés ou encore des mesures d'économies d'énergie et des déchets permettent d'améliorer la durabilité au sein d'une entreprise. (Müller, 2009)

Toutefois, au vu de la situation de départ prometteuse et de la difficulté de développer un label vert pour désigner la durabilité, la Fédération suisse du tourisme (FST) a décidé de ne pas créer un label « vert » mais de conserver le label Q actuel en lui donnant plus d'importance pour les aspects environnementaux et de durabilité. L'actualisation du programme de qualité du tourisme suisse incite les systèmes de management à s'orienter vers la durabilité. (Müller, 2009).

Ce programme instaure davantage de durabilité dans les labels Q1, Q2 et Q3. Les plans d'actions des entreprises doivent contenir au moins une mesure pour la protection de l'environnement. Selon le niveau du label Q, la notion du développement durable est davantage prise en considération. Pour le niveau Q1, il s'agira de rendre la chaîne de services d'une entreprise en accord avec l'écologie alors que pour obtenir le niveau Q3, il sera nécessaire d'obtenir le label « Bouquetin », présenté au chapitre 6.4.4. (Müller, 2009).

## 6.4.3 L'ÉCOLABEL EUROPÉEN



Ce label européen vise à inciter d'une manière générale au respect de l'environnement par des mesures d'optimisation de la consommation en eau et énergie, de réduction des déchets, d'utilisation de produits régionaux et de sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise et des clients au respect de l'environnement. Ce label convient pour toutes sortes d'entreprises dans le secteur de l'hébergement ; notamment dans les hôtels, les appartements de vacances, les auberges de jeunesse, les Bed and Breakfast (B&B), les entreprises agrotouristiques, les refuges de montagne et les centres de formation.

---

<sup>9</sup> Les informations dans ce chapitre ont été confirmées selon un entretien téléphonique avec M. Dominic Müller, Product Manager QI, le 13.12.2010.

A ce jour, les entreprises distinguées sont au nombre de 40. Ce sont principalement des auberges de jeunesse. En Suisse romande et au Tessin, sept objets sont classifiés dont cinq sont des auberges de jeunesse (une à Locarno), un hôtel-pension (hôtel Beau site à Martigny VS) et un gîte (gîte du Charron à Chavornay VD). Le gîte du Charron est le premier gîte à avoir été certifié par le label écologique. (Fédération suisse du tourisme)

#### **6.4.4 LABEL BOUQUETIN**

D'autres labels nationaux font référence au développement durable.



Le label du bouquetin distingue depuis 1994 les établissements hôteliers de Suisse qui ont adopté une approche durable. Il peut être considéré comme complémentaire aux labels de qualité Q1, Q2 et Q3. « L'entreprise qui a obtenu ce label sert des prestations supérieures à la moyenne dans les domaines de la rentabilité, de la gestion de l'environnement, de la qualité sociale ainsi que de la création de valeur ajoutée régionale et de la culture. » (Gmür, 2009). A ce jour, pour la partie Suisse romande et latine, 3 hôtels et 7 auberges de jeunesse ont le label bouquetin. (Steinbock-Label)

#### **6.4.5 QUEL LABEL POUR L'AGRITOURISME ?**

Comme mentionné précédemment, l'agritourisme est un mélange d'agriculture et de tourisme. Il n'existe à ce jour aucun label avec ces deux composantes. Si ce label agritourisme devait voir le jour, il devra tenir compte des besoins très spécifiques de l'agritourisme. Pour cela, une bonne coordination entre l'agriculture et le tourisme sera nécessaire.

### **6.5 FORMATIONS EN AGRITOURISME**

Pour les prestataires du tourisme rural, il est de plus en plus important de se former afin d'améliorer la qualité et les prestations. Les informations ont été transmises par Madame Michèle Zufferey qui s'occupe de la diversification et développement régional à Agridea. L'association « Agridea » propose des cours pour les professionnels de la branche mais aussi pour les prestataires responsables d'une association.

Pour la Suisse romande, le groupe intercantonal des conseillères et conseillers organisent des formations romandes notamment la formation « d'entrepreneur en tourisme rural » (formation européenne du réseau « Rural Tourism international – training network »).

Les cantons proposent différentes formations pour toute personne ou familles travaillant dans l'agritourisme. Chaque canton édite annuellement une brochure avec l'offre globale des formations qu'il propose.

Le prestataire intéressé par une formation doit se renseigner auprès du conseiller-ère de son canton du service de la vulgarisation agricole de son canton. D'autres possibilités lui sont offertes. Il peut suivre des modules d'une école de tourisme et des modules de la formation d'agriculteurs. (Zufferey, 2010)

L'offre des formations en matière d'agritourisme (annexe V) existe mais elle est toutefois faible. Dans les formations continues en agriculture, il n'existe que peu d'offres sur l'agritourisme ou le tourisme rural. Les formations sont souvent axées sur la restauration et l'accueil des hôtes. Pour avoir une meilleure perception des formations existantes dans le tourisme rural, ces offres pourraient par exemple être regroupées sous une même brochure ou les mêmes cours pourraient être proposés dans chaque canton.

## 7 RÉGLEMENTATION DE L'AGRITOURISME EN SUISSE

L'agritourisme est régit par de nombreuses lois comme par exemple loi fédérale sur l'aménagement du territoire (LAT) et la loi fédérale sur le droit foncier rural. Depuis le changement du 1<sup>er</sup> septembre 2007 de la loi sur l'aménagement du territoire, l'agritourisme peut davantage se développer par la diminution de contraintes. En effet, Avant la révision de la nouvelle loi, pour faire de l'agritourisme, il fallait démontrer que cette activité était indispensable pour la survie de l'exploitation. Par exemple, le propriétaire peut engager du personnel pour cette nouvelle activité et même agrandir ses locaux (100m<sup>2</sup>). (Egger, Favre, & Passaglia, 2008, p. 40).

### 7.1 LA DIVERSIFICATION AGRICOLE

On parle de « diversification agricole » lorsqu'un exploitant peut élargir ces activités dans le domaine agricole qui investira dans des installations et/ou des constructions pourront profiter des aides d'investissement de la confédération. Pour ce faire il faudra respecter les conditions de l'art. 89 de la loi sur l'agriculture. L'aide est accordée seulement si la diversification permet de générer une nouvelle source de revenu. (Amsler, Wildisen, Brunner, & Munz, 2008).

**Tableau 6 : Type de diversification agricole**

Type de diversification (nombre de demandes qui ont été autorisées)	2005	2006	2007
Production, transformation et entreposage de denrées alimentaires	8	6	7
Locaux pour la vente, la présentation, le commerce et la restauration	7	10	13
Installations de production d'énergie (biogaz, chauffage aux pellets de bois, photovoltaïque)	17	9	26
Pensions pour chevaux, installations de loisir	4	3	8
Autres projets	3	3	1
Somme	39	31	55

Source : Informations 2008 des secteurs Développement rural, Améliorations foncières ainsi que Bâtiments ruraux et aides aux exploitations.

Depuis l'entrée de la révision partielle de la loi sur l'aménagement du territoire, de nouvelles possibilités de diversifications s'offrent aux agriculteurs notamment dans l'énergie à base de biomasse et dans le tourisme agricole. Le tableau 6 montre les types de diversification ainsi que le nombre de demandes autorisées. La plus forte progression concerne les installations de production d'énergie. « Vu l'indemnisation garantie pour l'électricité produite à partir d'énergies renouvelables, ce sont avant tout les installations de productions d'énergie qui ont gagné du terrain » (Amsler, Wildisen, Brunner, & Munz, 2008). Une tendance à la hausse est aussi remarquée pour les « locaux pour la vente, la présentation, le commerce et la restauration ».

**Tableau 7 : Sommes investies pour les différents types d'investissements**

Sommes investies	2005	2006	2007
Montant des investissements de construction	16.2 mio. de fr	9.4 mio. de fr.	16.0 mio. de fr.
Montant des crédits d'investissement pour la diversification	4.3 mio. de fr	2.6 mio. de fr	5.0 mio. de fr.
Montant moyen du crédit d'investissement par demande acceptée	110'200 fr.	82'600 fr.	90'700 fr.

Source : Informations 2008 des secteurs Développement rural, Améliorations foncières ainsi que Bâtiments ruraux et aides aux exploitations.

En 2007, les montants des crédits d'investissement pour la diversification se montaient à 5 millions de francs. Les montants investis en 2006 étaient de 2.6 millions.

## 7.2 LA LOI SUR L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE (LAT)

La LAT est la base pour chaque canton qui l'interprète à sa manière. Cette loi s'occupe de la réglementation des zones à bâtir et des zones non constructibles (zones agricoles). La réglementation des zones agricoles est spécialement restrictive étant donné qu'elles sont protégées. « *Les zones agricoles servent à garantir la base d'approvisionnement du pays à terme, à sauvegarder le paysage et les espaces de délasserment et à assurer l'équilibre écologique...* » (Loi fédérale sur l'aménagement du territoire, art. 16, p6)

Pour tous les prestataires de service dans le milieu agricole et non agricole qui veulent construire, rénover un bâtiment en zone à bâtir, ils doivent obtenir un permis de construire ainsi qu'effectuer les démarches administratives.

En hors zone à bâtir, (en zone agricole), uniquement les prestataires en milieu agricole sont

les seuls à pouvoir construire, rénover un bâtiment utilisé à des fins agritouristiques. Il y a bien évidemment de nombreuses restrictions et des conditions en relation avec la notion de conformité à la zone agricole.

Selon l'article 16a de la LAT, les constructions et les rénovations conformes à la zone agricole, sont autorisées si elles sont nécessaires à l'exploitation agricole ou à l'horticulture productrice (LAT, art. 16a). « Les constructions ou rénovations doivent être les suivantes : (Flückiger, Gigandet, & Zufferey, 2010)

- « la préparation, stockage ou vente de produits agricoles
- l'exploitation tributaire du sol (granges, écuries, fosses, installations de stockage, etc.)
- les logements nécessaires à l'exploitation
- le développement interne : garde d'animaux et cultures
- la production d'énergie
- l'agriculture intensive »

Des exceptions sont parfois autorisées pour les zones agricoles pour des éventuelles constructions, rénovations, installation qui ne sont pas en règle avec la loi. Pour cela, une autorisation exceptionnelle doit être octroyée. Par exemple, pour les prestations de l'agritourisme comme nuits dans la paille, repas à la ferme, chambre d'hôtes ainsi que les prestations socio-thérapeutiques et pédagogiques peuvent obtenir une autorisation exceptionnelle. Les activités accessoires étroitement liées à l'entreprise agricole impliquent les conditions suivantes : (Flückiger, Gigandet, & Zufferey, 2010)

- « entreprise agricole (LDFR)
- utilisation des bâtiments centraux de l'exploitation agricole
- liens étroits avec l'entreprise agricole
- agrandissements de 100 m<sup>2</sup> au plus, y compris en dehors du volume bâti existant
- aucune limitation de la surface si l'activité accessoire se déroule exclusivement à l'intérieur du volume bâti
- activité exercée de manière prépondérante par la famille de l'exploitant-e (engagement de main d'œuvre possible)
- Inscription au registre foncier »



### **7.2.1 CHANGEMENT D’AFFECTATION**

Un permis de construire doit aussi être délivré pour un changement d’affectation. Cela signifie que si en tant qu’agriculteur, je loue les chambres de mes enfants (qui n’habitent plus dans la ferme) à des touristes, je dois demander un changement d’affectation et une procédure de l’autorisation de construire doit être demandée. La démarche est la même que lors d’une construction ou d’une rénovation.

Afin d’éviter la concurrence, les activités para-agricole sont soumises aux mêmes exigences légales que les entreprises commerciales ou artisanales.

## **7.3 AIDES PUBLIQUES**

### **7.3.1 CRÉDITS D’INVESTISSEMENT INDIVIDUELS**

Selon la l’ordonnance des améliorations structurelles (OAS), art 44, d un crédit d’investissement individuel peut être octroyé. Il s’agit d’un prêt sans intérêt. Il est mis à disposition pour des constructions ou installations qui sont prévues pour diversifier les activités dans le secteur agricoles et les branches connexes. Le montant a disposition est de CHF 200’000.— mais au max 50% des coûts imputables. Le remboursement du prêt varie entre 8 et 15 ans. Il est nécessaire que les besoins en travail soient de 1 à 1.25 UMOS (unités de main-d’œuvre standard). Les UMOS varient selon les cantons.

### **7.3.2 CRÉDITS D’INVESTISSEMENT COLLECTIFS**

Selon l’art. 18 de l’ordonnance sur les améliorations structurelles dans l’agriculture (OAS) :

« Des contributions sont allouées pour la construction en commun de bâtiments et d’équipement destinés à la transformation, au stockage et à la commercialisation de produits agricoles régionaux, tels que les installations d’économie laitière, des bâtiments destinés à la commercialisation d’animaux de rente et de bétail de boucherie, les installations de séchage, ainsi que les locaux de réfrigération de stockage. »

Des crédits d’investissements sont aussi octroyés aux petites entreprises artisanales.

### **7.3.3 PROJETS DE DÉVELOPPEMENT RURAL RÉGIONAL (PDR)**

Des projets peuvent être soutenus qui favorisent le développement régional et la vente de produits. Ces projets ont pour objectifs créer de la valeur ajoutée, mais aussi d'améliorer la collaboration entre l'agriculture, le tourisme, l'artisanat et la filière du bois et la foresterie. Ces projets doivent aussi tenir compte des aspects écologiques, culturels et sociaux.

De nombreuses conditions doivent être respectées. Il doit s'agir d'une initiative de plusieurs entités régionales et être en rapport avec l'agriculture. Des études préliminaires doivent aussi cerner les besoins des locaux sous forme de sondage ainsi que le potentiel commercial. Un business plan dans cette phase initiale devra aussi être créé. La clé de réussite des projets de développement rural est souvent due par des initiatives des participants au projet. Cela ne fonctionne pas si c'est la commune qui impose ses décisions aux autres participants par exemple. Le PDR d'Urnäsch (AR) est un exemple de réussite. (Amsler, Wildisen, Brunner, & Munz, 2008, p. 36).

### **7.3.4 LE CAS D'URNÄSCH**

Lancé par le canton d'Appenzell Rhodes extérieures, un projet de développement régional s'est réalisé à Urnäsch. C'est grâce à la loi sur l'agriculture entrée en vigueur en 2007 qui a permis la réalisation de ce projet. Le projet déclencheur a été la création d'un village de vacances REKA. Huit exploitations agricoles se sont regroupées afin de créer des offres agritouristiques (Amsler, Wildisen, Brunner, & Munz, 2008, p. 36). La PDR d'Urnäsch englobe les sous-projets comme les fermes-découvertes, un sentier paysan pour les familles, une nouvelle laiterie, la rénovation d'une cave d'affinage du fromage et le projet de découverte de la protection de la nature pour les familles avec sa cabane de découverte de la nature. (Jaun, 2010, pp. 4-6).

Pour l'étude préliminaire, la confédération a accordé une contribution pour l'encadrement professionnel (coaching) jusqu'à la moitié de leur coût et jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 20'000.-- Le village d'Urnäsch a reçu le prix européen de la rénovation des villages en 2008. (Amsler, Wildisen, Brunner, & Munz, 2008, p. 36).

## **7.4 AIDES PRIVÉES**

### **7.4.1 AIDE SUISSE AUX MONTAGNARDS (ASM)**

Cette association soutient financièrement des projets touristiques dans des populations de montagne. Elle favorise les projets sur le long terme qui sont innovants. Tout prestataire peut faire sa demande à l'association.

### **7.4.2 PARRAINAGE COOP**

L'association « parrainage coop » a pour mission d'aider les exploitants et les familles qui rencontrent des difficultés. Leur but est d'améliorer la richesse naturelle et culturelle qu'apportent les régions de montagne. Sous forme d'aide financière, « parrainage coop » soutient les exploitants et les familles. (Egger, Favre, & Passaglia, L'agritourisme en Suisse - Analyse de la situation actuelle et recommandations, 2008, p. 40)

## **7.5 RECOMMANDATIONS POUR LA LÉGISLATION**

La législation en Suisse sur l'agriculture est très complexe. Chaque canton ayant ses propres lois, cela ne facilite pas un développement en faveur de l'agritourisme. Voici quelques recommandations pour la législation :

- Reconnaître l'activité agritouristique comme une activité agricole. Cela signifie que les prestations agritouristiques fournies par l'exploitant ne sont pas exprimées en UMOS.
- Appliquer une loi unique de manière fédérale et pas cantonale
- Ancrer l'agritourisme dans la loi cantonale
- Diminuer le nombre de restrictions pour la LAT et l'ordonnance
- Simplifier la procédure si c'est un changement d'affectation

## **7.6 COMPARAISON DES PATENTES, LICENCES, PERMIS ENTRE CANTONS**

Une autorisation cantonale doit être décernée pour toute personne proposant de l'hébergement et/ou du service de mets et de boissons. De nombreux types d'autorisation existent. Leur utilité, leur nombre d'hôtes et leur type d'établissement définira quelle autorisation sera attribuée à l'établissement. Comme chaque canton possède sa propre législation, de nombreuses différences existent et les exigences ne sont pas les mêmes.

On remarque par le tableau 8 que chaque canton a sa manière de fonctionner. Les cantons n'utilisent pas les mêmes termes concernant l'autorisation délivrée. Dans le canton de Vaud, on parle de « licence » alors qu'au Jura, on parle de « permis ».

### **Pour l'hébergement**

Des limites différentes sont constatées quant au nombre de lits soumis ou non à une autorisation. Dans le canton de Neuchâtel, un hébergement n'est pas soumis à la loi si l'établissement a une capacité inférieure ou égale à 10 lits. Par contre dans le canton de Fribourg, la capacité maximum est de 5 lits. Si l'établissement dépasse les 5 lits, il est soumis à la loi (LED).

### **Pour la restauration**

On remarque de grandes disparités entre les cantons. Dans le canton de Neuchâtel par exemple, il n'existe pas de réglementation concernant les tables d'hôtes. Par conséquent, soit elles se créent de manière illégale, soit il n'y a pas de création du tout puisque la loi n'en parle pas.

Toutefois, il existe des points communs pour la licence patente. Les appartements de vacances ne sont en général pas soumis à l'obligation d'avoir une licence ou patente. Cela dépend des prestations proposées. Dès que le propriétaire propose des services équivalents à ceux d'un hôtel-restaurant, l'appartement doit être soumis à la loi (hôtellerie et restauration).

**Tableau 8 : comparaison des patentes, licences, permis entre cantons**

<b>Patentes/ licences</b>	<b>Vaud</b>	<b>Valais</b>	<b>Jura</b>	<b>Neuchâtel</b>	<b>Fribourg</b>	<b>Genève</b>	<b>Tessin<sup>10</sup></b>
<b>Noms</b>	Licence	Autorisation P (gîtes ruraux)	permis	Patente B (hébergement)	Patente I (para hôtelier)	Patente/licence	
<b>Référence</b>	LADB /RLABD	LHR	LAUB	LEP/ RLEP	LED/RELED	LRDBH	LEAR
<b>Durée patentes/licence (se renouvellent)</b>	5 ans	3 ans	1 an	1 an	5 ans		
<b><u>Pour l'hébergement</u> : Non soumis à une licence /patente</b>	Moins de 10 lits	-	-	Moins de 10 lits	Jusqu'à 5 lits	Moins de 8 lits	
<b>Soumis à une licence/patente</b>	Jusqu'à 12 lits	sans formation obligatoire mais avec autorisation jusqu'à 6 lits	Max 10 places. Si plus de 10 places= demande d'une patente	+ de 10 lits Obligation certificat de capacité			
<b>Appartement de vacances, chalets</b>	Sans licence	Sans autorisation	Non soumis à la loi	Non soumis à la loi si pas de petit déjeuner	Non soumis à la loi	Sans patente	
<b><u>Pour la restauration</u> : non soumis à une licence/patente</b>	Jusqu'à 10 places  La licence de table d'hôtes : vingt hôtes.	Autorisation de la commune pour toute vente occasionnelle ou permanente	-	Pas de base légale pour les tables d'hôtes	Jusqu'à 5 places -de 20 places assises à l'intérieur= patente I sans formation + de 20 places assises =certificat de capacité professionnel	Jusqu'à 8 places	
<b>Patente/ restauration occasionnelle</b>	5x par année max	Demande à chaque occasion		5x par année max CHF 25 – CHF 80 /jour dépend du genre de boissons	Demande à chaque occasion	Demande à chaque occasion (50CHF/jour)	

<sup>10</sup>Ne sont pas soumises dans la loi de l'hôtellerie et de la restauration du Tessin, les entreprises agricoles et alpages pratiquant l'agritourisme.

## 8 ANALYSE DE LA QUALITÉ DANS LES HÉBERGEMENTS EN SUISSE ROMANDE ET LATINE

### 8.1 MÉTHODOLOGIE

Afin d'analyser les exigences, la réglementation et la perception de la qualité des hébergements dans le tourisme rural, un questionnaire a été créé. Il a été élaboré en collaboration avec « tourisme-rural.ch » à l'attention des membres de l'association en Suisse romande et latine. Il se compose en cinq parties. Les deux premières parties tentent d'établir les caractéristiques et les améliorations de la qualité des hébergements des membres. Les parties 3 et 4 traitent des connaissances sur les labels de qualité et de la réglementation au sein des cantons. Pour finir, la dernière partie est une synthèse globale de l'évaluation de la qualité. Les questionnaires ont été envoyés sous forme papier et avec la possibilité de les remplir par internet. 176 questionnaires ont été envoyés durant le mois de juillet et août 2010 (29 pour le Tessin et 147 pour la Suisse romande).

### 8.2 DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON

Le nombre de questionnaires reçus en retour est de 90 (14 pour le Tessin et 76 pour la Suisse romande) ce qui représente un taux de réponses de 51,1%.

**Nombre de questionnaires envoyés par canton**

Membres par canton	Nombre	%
BE	3	1.7%
FR	21	11.9%
GE	6	3.4%
JU	15	8.5%
NE	18	10.2%
TI	29	16.5%
VD	61	34.7%
VS	23	13.1%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

**Nombre de questionnaires en retour par canton**

Membres par canton	Nombre	%
BE	2	2,3%
FR	10	11,4%
GE	2	2,3%
JU	7	8,0%
NE	9	10,2%
TI	11	12,5%
VD	32	36,4%
VS	15	17,0%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

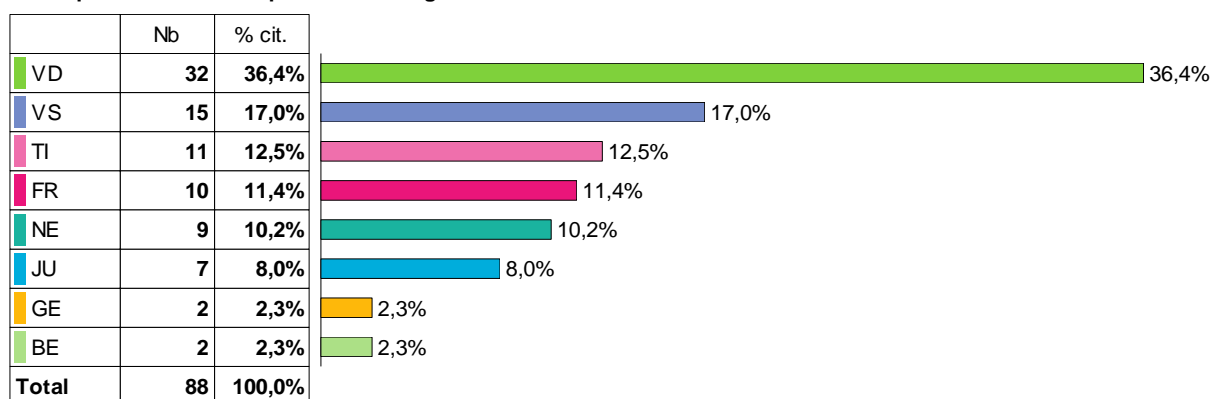
Ces deux tableaux montrent que la proportion est presque similaire entre les questionnaires envoyés par canton (JU 8.5%) et les questionnaires en retour par canton (JU 8%). En ayant presque la même proportionnalité, une bonne analyse et interprétation des résultats peuvent être

effectuées.

Dans certains tableaux, des variables ont été regroupées afin que les résultats soient plus significatifs et représentatifs. Pour les réponses aux questions ouvertes ou « autres », seules les réponses en relation avec le thème ont été analysées et les réponses hors sujet n'ont pas été prises en considération. Certains points de l'analyse ont été complétés par le rapport « enquête auprès des membres de l'association « tourisme-rural.ch », réalisé par l'Institut d'Economie & Tourisme de la HES-SO Valais de mars 2010.

### 8.3 PARTIE I : CARACTÉRISTIQUES DU LOGEMENT

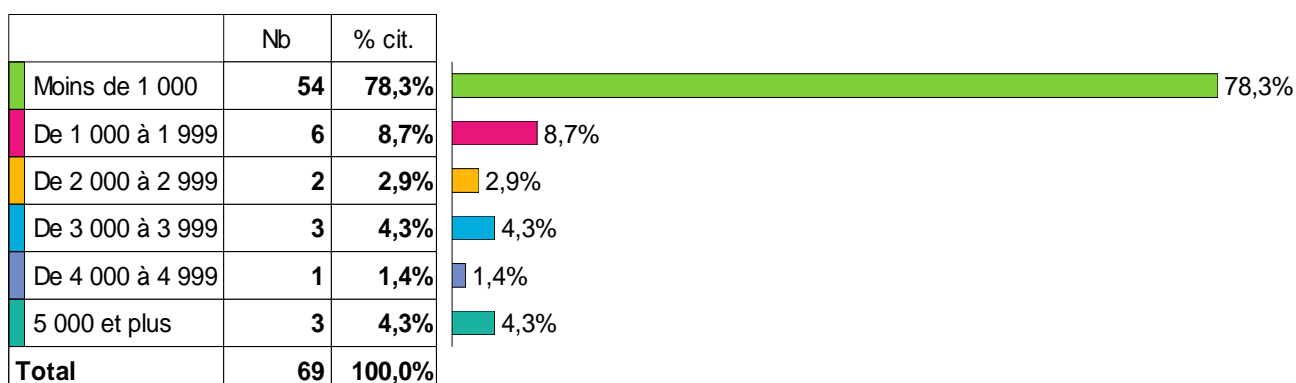
Dans quel canton est implanté votre logement?



**Tableau 9 : Implantation du logement**

Plus d'un tiers des membres de « tourisme-rural.ch » ayant répondu au questionnaire proviennent du canton de Vaud. Peu de membres sont représentés dans le canton de Genève et de Berne.

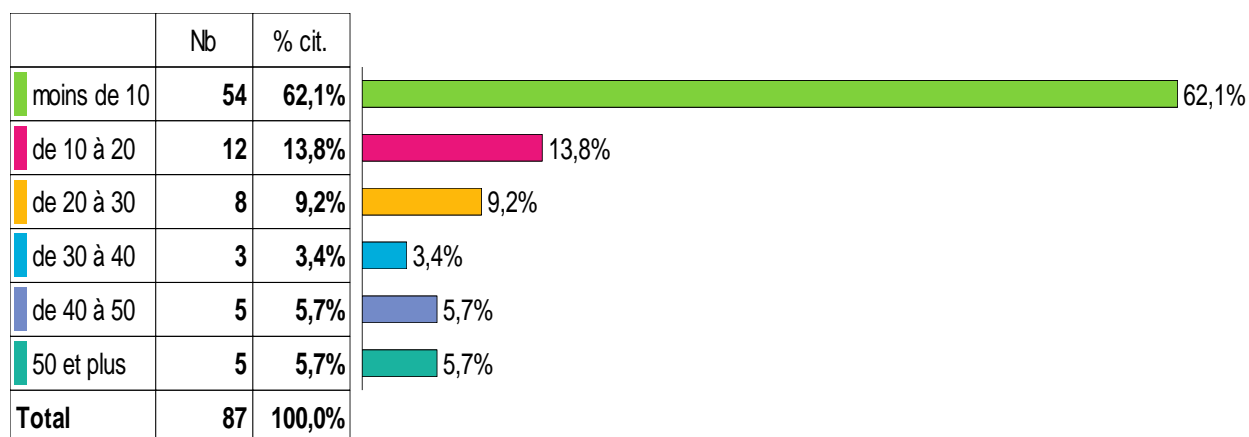
**Combien de nuitées avez-vous enregistrées en moyenne ces 2 dernières années? ( exemple: 300 nuitées correspondant à 100 personnes ayant logées chacune 3 jours dans l'hébergement) A estimer si le nombre exact de nuitées n'est pas connu.**



**Tableau 10 : Moyenne des nuitées des deux dernières années des membres**

On remarque qu'environ 80% des membres ont enregistrés en moyenne ces deux dernières années moins de 1000 nuitées. Les membres de l'association du tourisme rural sont principalement de petites infrastructures qui proposent peu de chambres ou bien il ne s'agit pas de leur activité principale. Uniquement 15 établissements de l'échantillon ont plus de 1000 nuitées. Les résultats de ce tableau doivent être analysés avec précaution. Il est probable que la question ait été mal interprétée par les membres, ce qui implique un biais dans les réponses données.

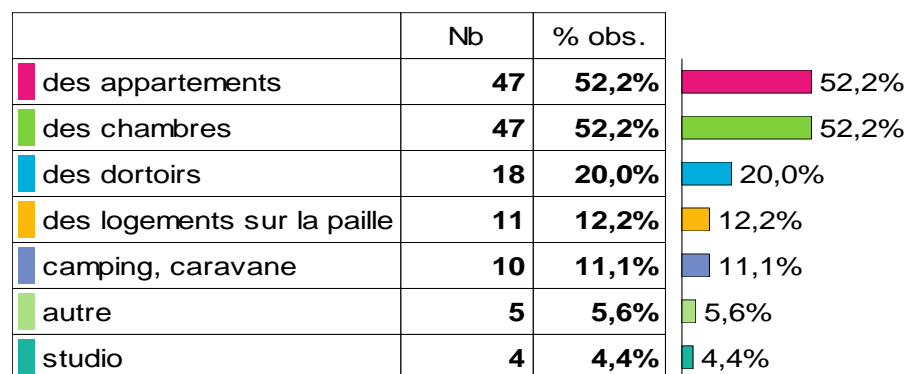
#### Au total, de combien de lits disposez-vous?



**Tableau 11 : Nombre de lits**

Par ce tableau, on s'aperçoit clairement que les 2/3 des membres ont moins de 10 lits à offrir. Ce sont donc majoritairement de petites infrastructures qui proposent de l'hébergement dans le milieu agritouristique.

#### Quel(s) type(s) de logement(s) proposez-vous?



**Tableau 12 : Types de logement**

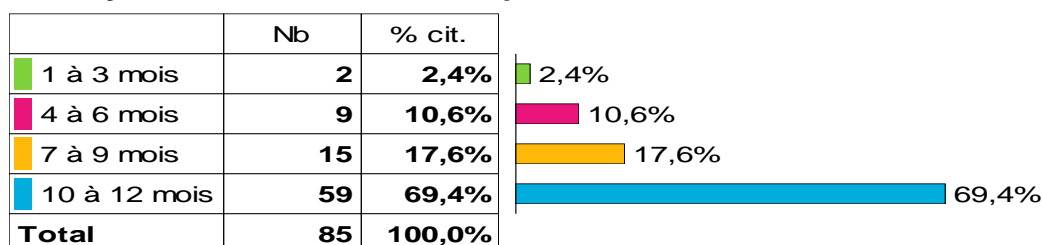


Pour cette question, les membres avaient la possibilité de cocher plusieurs variables. Cela explique pourquoi le total est supérieur à 100%.

Les types de logements proposés par les membres de « tourisme-rural.ch » de Suisse romande sont composés à 52,2%, des hébergements en chambres (chez l’habitant) et avec le même pourcentage des appartements. Dans la rubrique « autre » ressortent des hébergements plutôt atypiques : une roulotte et des tipis indiens. Ne s’arrêtant pas à la définition propre de l’agritourisme (voir chapitre 1), on s’aperçoit que l’offre pour l’hébergement de l’association « tourisme-rural.ch » est assez large. Il y a par exemple autant de chambres que d’appartements, 18 dortoirs et 10 campings – caravanes.

Le questionnaire met en évidence que 44.4% des chambres possèdent une salle de bains ou une douche individuelles. Les chambres restantes disposent d’une salle de bains ou d’une douche commune (tableau 25 en annexe). Au total, le nombre de chambres qui proposent une cuisine est de 47.8%. Moins d’un tiers des chambres ont une cuisine individuelle contre 20% avec une cuisine commune. Pour les chambres qui n’ont pas de cuisine, c’est le prestataire qui s’occupe de la restauration ou bien une seule cuisine commune est à disposition pour toutes les chambres.

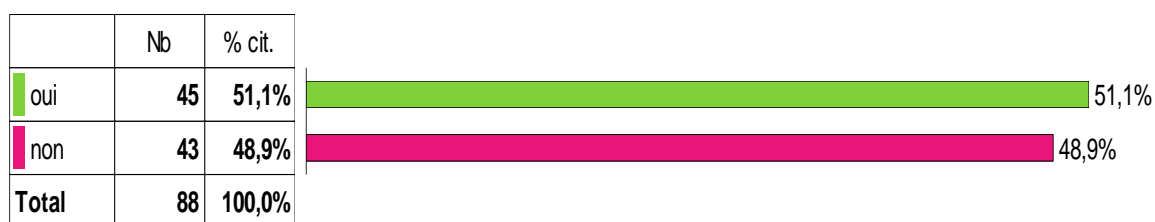
**En moyenne, combien de mois par année êtes-vous ouvert?**



**Tableau 13 : Nombre de mois ouvert de l’hébergement**

69.4% des hébergements des membres sont ouverts pratiquement toute l’année. 28.2% sont ouverts de 4 à 9 mois. L’agritourisme se pratiquant davantage pendant les saisons de printemps, d’été et d’automne, on peut en déduire que plusieurs propriétaires ont tendance à fermer leur établissement pendant la basse saison.

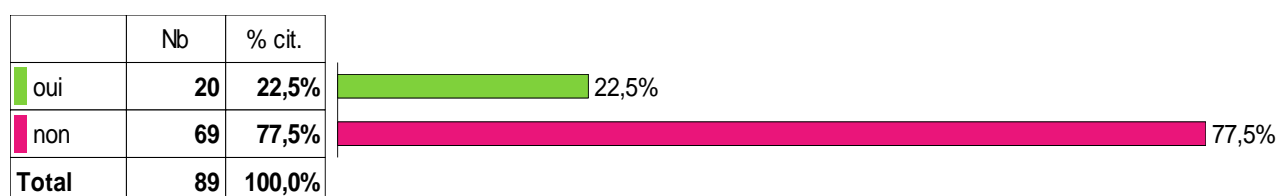
#### Y a-t-il une signalétique claire pour se rendre à votre hébergement?



**Tableau 14 : Signalisation pour se rendre à l'hébergement**

La moitié des membres ne possèdent pas de signalisation. Cela s'explique par les contraintes administratives. Selon le premier rapport réalisé par la HES-SO, il s'est avéré que certains d'entre eux (surtout pour les petites infrastructures) n'ont pas besoin de signalisation. Les informations sont transmises par e-mail ou par téléphone si nécessaire.

#### Votre hébergement est-il équipé pour l'accès aux handicapés?



**Tableau 15 : Accès handicapé dans l'hébergement**

Les  $\frac{3}{4}$  des infrastructures du tourisme rural ne possèdent pas d'accès adapté aux handicapés. Toutefois, lors de la demande d'une autorisation de construire, certaines conditions générales applicables aux bâtiments publics doivent être respectées dans l'agritourisme. L'accès aux personnes à mobilité réduite en fait partie. Les établissements n'étant pas équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite mais qui pratiquent tout de même l'agritourisme sont entrés en fonction bien avant que la nouvelle législation des constructions n'entre en vigueur<sup>11</sup>.

Les autorisations de construire sont publiées dans le bulletin officiel. L'association « Procap », réseau pour les personnes avec handicap, vérifie que les normes pour les handicapés soient appropriées. Si ce n'est pas le cas, l'association ne fait pas opposition mais elle écrit à la commune (certaines sections de l'association de « Procap » écrivent directement au canton). La commune prend en général acte et les décisions qui s'imposent.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Informations fournies par M. René Gex-Fabry, Office des améliorations structurelles, entretien téléphonique le 25.10.2010

<sup>12</sup> Informations fournies par Madame Clorinde Dussex, architecte HES, « Procap », entretien téléphonique du 5 décembre 2010

## 8.4 PARTIE II : QUALITÉ DU LOGEMENT

Quelles seraient les actions concrètes que vous pourriez encore réaliser et qui permettraient d'améliorer l'aspect qualité de votre logement?

	Nb	% obs.	
plate-forme unique regroupant toutes les offres concernant l'agritourisme en Suisse	19	21,1%	21,1%
obtention d'un label "vert"	19	21,1%	21,1%
cours de perfectionnement	19	21,1%	21,1%
obtention d'une classification par la Fédération Suisse du Tourisme	17	18,9%	18,9%
autre	15	16,7%	16,7%
création d'un site internet (si vous n'en avez pas)	15	16,7%	16,7%
obtention d'un label qualité	15	16,7%	16,7%
création de partenariats ( par ex avec l'office du Tourisme...)	14	15,6%	15,6%

**Tableau 16 : Actions concrètes qui permettraient d'améliorer la qualité de l'hébergement**

Il s'agit d'évaluer ici les actions que les membres seraient prêt à réaliser pour améliorer la visibilité de leur activité et la qualité de l'accueil et du logement. Plusieurs propositions leur ont été soumises. Les actions comme « les cours de perfectionnement », « une plate-forme unique regroupant toutes les offres concernant l'agritourisme en Suisse » et « obtention d'un label vert » sont les trois actions proposées où le pourcentage est un peu plus élevé. Cependant, aucune de ces actions ne se démarquent largement d'une autre.

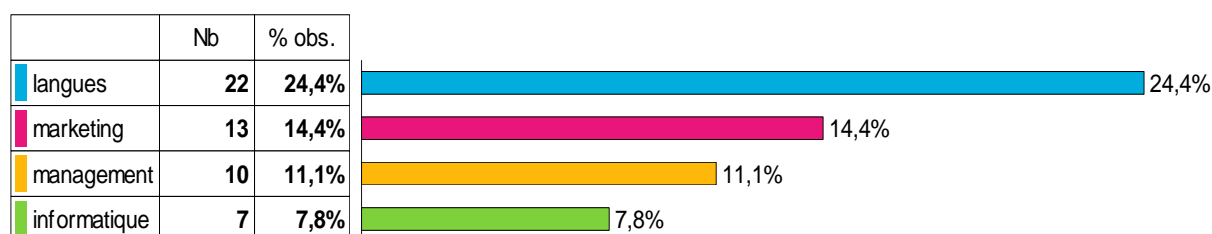
15.6% des membres seraient prêts à intensifier leur collaboration au travers de différents partenariats par exemple avec l'office du tourisme de leur région. Environ 80% des membres collaborent déjà en partenariat, la collaboration avec d'autres prestataires n'est alors pas une priorité pour améliorer la qualité. Cela coïncide avec l'enquête de la HES-SO Valais. 80.1% des membres ont un partenariat avec l'office du tourisme ou avec d'autres prestataires. Seulement 7.5% travaillent de manière indépendante.

Seuls les membres qui n'ont pas de site internet ont coché la variable, « création d'un site internet ». On peut en déduire que 80% des membres ont un site internet ou alors que ce n'est pas une priorité pour eux. Ils peuvent par exemple ne pas avoir de site internet mais être présents sur internet à travers les pages internet de l'office du tourisme.

Les membres ayant cochés « autre » ont soumis différentes propositions :

- Création d'une association faîtière pour les chambres d'hôtes et gîtes ruraux
- Amélioration du confort
- Cours d'accueil et conseil par Gastrosuisse
- Cours fabrication de confiture
- Les labels sont intéressants mais cela coûte cher
- Il manque un certificat de qualité
- Pancarte à la ferme
- Plus de publicité

**Si cours de perfectionnement: dans quel(s) domaine(s) en priorité?**



**Tableau 17 : Cours de perfectionnement, quel domaine ?**

Les personnes qui ont cochés « cours de perfectionnement » dans la question précédente ont dû préciser dans quel(s) domaine(s) ils voulaient se perfectionner en priorité. Entre les domaines de l'informatique, du management, du marketing et des langues, c'est le domaine linguistique qui a le plus grand intérêt avec 24,4%. Les membres sont confrontés aux touristes venant de cantons non francophones et de différents pays. Il est essentiel d'avoir un niveau en langues étrangères suffisant qui pouvoir communiquer correctement avec ses hôtes.

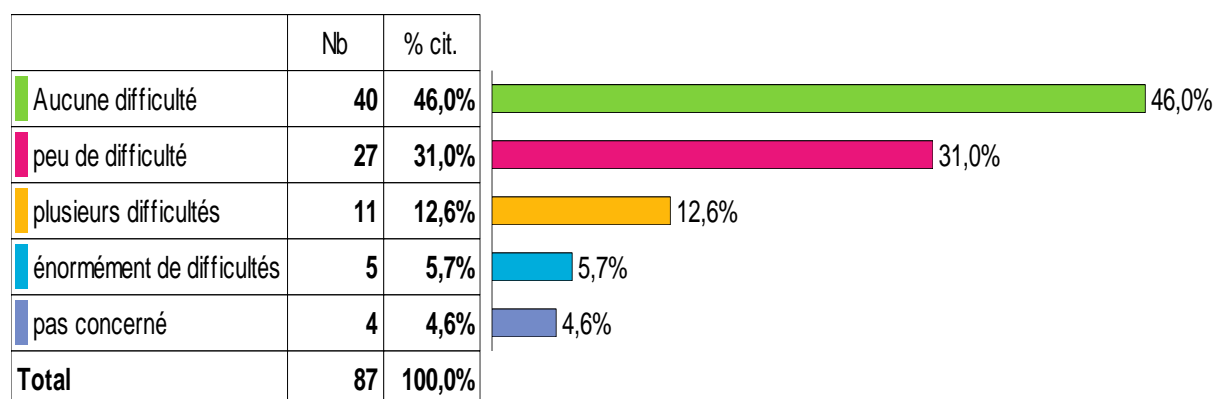
**Quelles seraient les aides qui permettraient d'améliorer encore l'aspect qualité de votre gîte ?**

	Nb	% obs.	
des aides à fonds perdus pour améliorer les infrastructures	31	34,4%	34,4%
des crédits d'investissements sans intérêts pour améliorer les infrastructures	19	21,1%	21,1%
des heures de conseils gratuites de la part de spécialistes	12	13,3%	13,3%
des procédures de labellisation partiellement prises en charge	11	12,2%	12,2%
autre	10	11,1%	11,1%
des cours spécifiques pour les hébergements ruraux (langues, accueil, entretien...)	10	11,1%	11,1%
des cours de création d'offres et de produits "agritourisme"	8	8,9%	8,9%

**Tableau 18 : Aides permettant d'améliorer l'aspect qualité de votre hébergement**

Parmi les propositions faites, 34,4% des personnes ont répondu que les aides qui leur permettraient d'améliorer la qualité de leur hébergement seraient « des aides à fonds perdus pour améliorer les infrastructures ». Suivent avec 21,1%, « les crédits d'investissements sans intérêts pour améliorer les infrastructures ». Si on regroupe les deux pourcentages les plus élevés, on constate qu'au total 55,5% des membres pensent que les aides qui leur permettraient d'améliorer davantage la qualité sont d'ordre financier. Pour les autres propositions, les avis sont partagés entre les différentes variables. Pour les membres ayant répondu « autre », (dix réponses) les réponses sont très variées. Deux membres proposent de faciliter la loi (par exemple que l'agritourisme soit compté pour les UMOS (unités de main œuvre standard)). Deux autres proposent des éléments intéressants à savoir : un regroupement des offres touristiques et une meilleure collaboration entre le public et le privé.

**Lors des différentes démarches d'ouverture pour votre hébergement, avez-vous rencontré des difficultés ?**



**Tableau 19 : Difficultés rencontrées lors des différentes démarches d'ouverture pour l'hébergement**

En ce qui concerne les démarches d'ouverture pour l'hébergement en milieu rural, le résultat est positif puisque 46% des sondés trouvent qu'ils n'ont eu aucune difficulté pour l'ouverture de leur hébergement. 77% (46%+31%) ont rencontré aucune ou peu de difficultés. Seulement 18.3% (12.6%+5.7%) ont rencontré plusieurs ou énormément de difficultés. Différentes explications sont possibles. De nombreuses exploitations ou infrastructures existent depuis bien des années et autrefois, les contraintes de création étaient moins lourdes. Cela dépend aussi des besoins en financement ou des travaux qui ont dû être effectués. Etant donné qu'il s'agit souvent de petites infrastructures, il n'y a de ce fait que peu de difficultés.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Informations fournies par M. René Gex-Fabry, Office des améliorations structurelles, entretien téléphonique le 03.11.2010  
Olalla Seoane

### Régions / difficultés à l'ouverture de l'hébergement

	Aucune difficulté	peu de difficulté	plusieurs difficultés	énorm ément de difficultés	pas concerné	Total
Arc lémanique	21	8	2	2	0	33
FR	2	4	2	1	1	10
Mitteland	9	4	2	1	1	17
VS	1	9	2	1	2	15
TI	5	2	3	0	0	10
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>85</b>

$p = 8,2\%$  ;  $\chi^2 = 24,35$  ; ddl = 16 (PS)

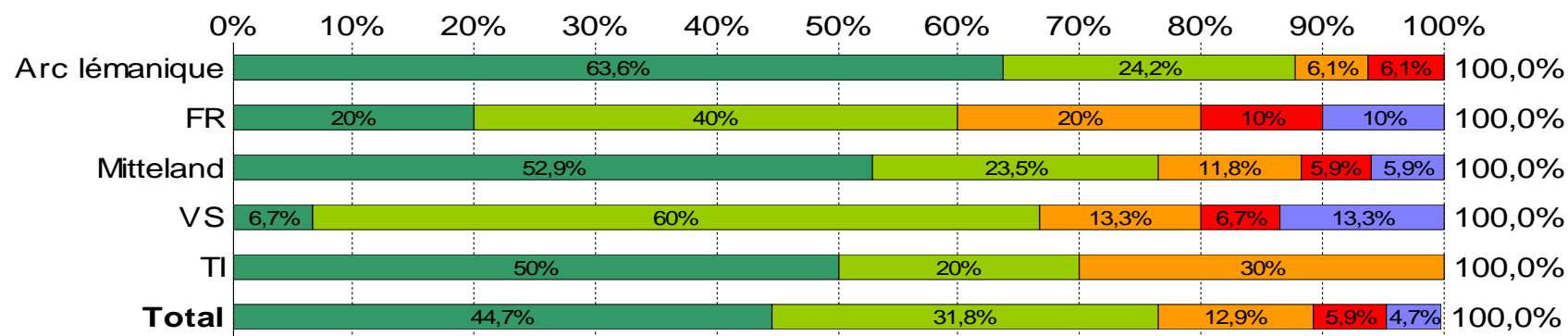











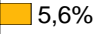


Tableau 20 : Relation entre régions et difficultés rencontrées à l'ouverture de l'hébergement

Après avoir analysé si les membres de l'association avaient rencontré des difficultés à l'ouverture de leur établissement, on pourrait se demander s'il existe des différences entre cantons. L'analyse statistique du  $\chi^2$  p-value=8.2% montre que la relation entre les régions et la difficulté est peu significative. Dans le tableau croisé ci-dessus, si l'on regroupe « aucune difficulté » et « peu de difficultés », la région de l'arc lémanique avec 87.2% (29/33) et la région de Mitteland avec 76.4% (13/17) ont les pourcentages les plus élevés. Les cantons qui ont rencontré le plus de difficultés (addition des variables « plusieurs difficultés » et « énormément de difficultés ») sont ceux de Fribourg (30%), du Valais (20%) et du Tessin (30%). Les valeurs du canton de Fribourg et du Tessin doivent être relativisées étant donné le nombre faible d'effectifs dans l'échantillon (seulement 10).

**Si oui, quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées lors de ces démarches ?**

	Nb	% obs.	
 beaucoup de travail administratif	16	17,8%	 17,8%
 manque d'information sur le protocole à suivre pour l'ouverture d'un gîte	12	13,3%	 13,3%
 autorisation de construire	8	8,9%	 8,9%
 problème de langue	7	7,8%	 7,8%
 manque de connaissances informatiques	7	7,8%	 7,8%
 difficultés financières	5	5,6%	 5,6%

**Tableau 21 : Principales difficultés rencontrées lors des démarches d'ouverture**

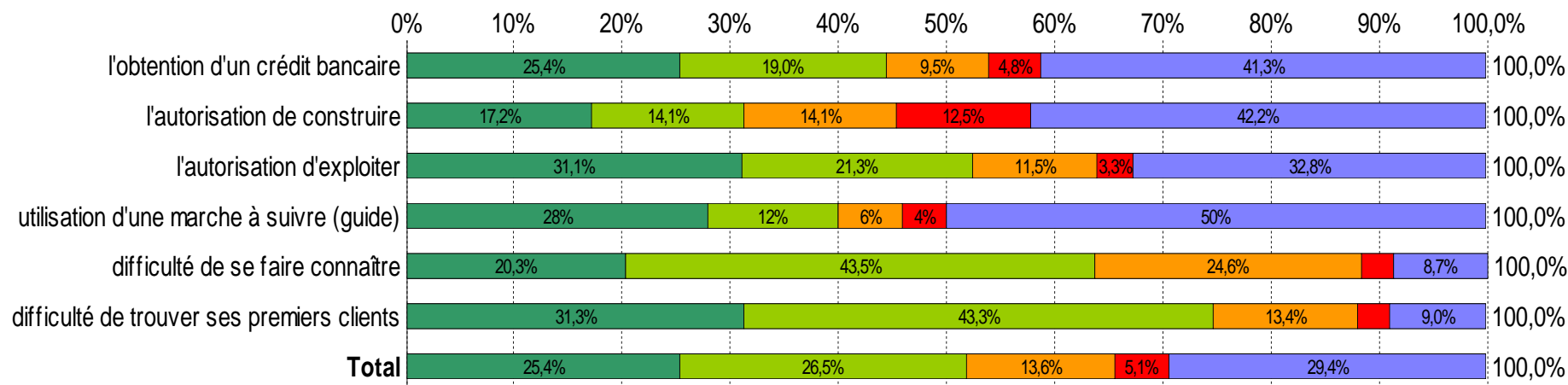
Pour les membres ayant rencontré des difficultés, 17,8% ont trouvé que la principale difficulté était la quantité de travail administratif. 13,3% des membres ont relevé un manque d'information sur le protocole à suivre pour l'ouverture d'un gîte. Concernant l'autorisation de construire, il s'agit de problèmes liés à la transformation de leur infrastructure ainsi que l'aspect légal en zone agricole.



**Pouvez-vous caractériser le degré de difficulté des différentes démarches pour l'ouverture de votre hébergement?**

	Aucune difficulté	peu de difficultés	plusieurs difficultés	énormément de difficultés	pas concerné	Total
l'obtention d'un crédit bancaire	16	12	6	3	26	63
l'autorisation de construire	11	9	9	8	27	64
l'autorisation d'exploiter	19	13	7	2	20	61
utilisation d'une marche à suivre (guide)	14	6	3	2	25	50
difficulté de se faire connaître	14	30	17	2	6	69
difficulté de trouver ses premiers clients	21	29	9	2	6	67
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>99</b>	<b>51</b>	<b>19</b>	<b>110</b>	<b>374</b>

p = <0,1% ; chi2 = 80,11 ; ddl = 20 (TS)



**Tableau 22 : Caractérisation du degré de difficulté des différentes démarches pour l'ouverture de l'hébergement**

Le but est de mettre ici en relation les démarches d'ouverture d'un hébergement avec le degré de difficulté et déterminer quel degré de difficulté est associé aux différentes variables. Le test  $X^2$  est très significatif ( $p\text{-value} < 0.1\%$ ). Il existe une relation entre les niveaux de difficulté (y compris la catégorie « pas concerné ») et les différents aspects à la démarche pour l'ouverture de l'hébergement.

Pour l'obtention d'un crédit bancaire, 44.4% (28/63) des sondés n'ont apparemment pas rencontré ou ont rencontré peu de difficulté. 41.3% (26/63) ne sont pas concernés, par conséquent cela sous-entend qu'ils n'ont pas eu besoin d'un crédit bancaire. Seulement 14.3% (9/63) ont rencontré plusieurs ou énormément de difficultés.

31.3% (20/64) des membres n'ont rencontré aucune ou peu de difficultés pour obtenir une autorisation de construire. 26.6% (17/64) ont rencontré plusieurs ou énormément de difficulté. 42.2% (27/64) ne sont pas concernés par des difficultés liées à l'autorisation de construire. Il peut y avoir plusieurs explications. La personne qui s'occupe de l'hébergement n'est pas le propriétaire, ou bien que l'infrastructure à disposition a été construite bien avant la venue de l'exploitant.

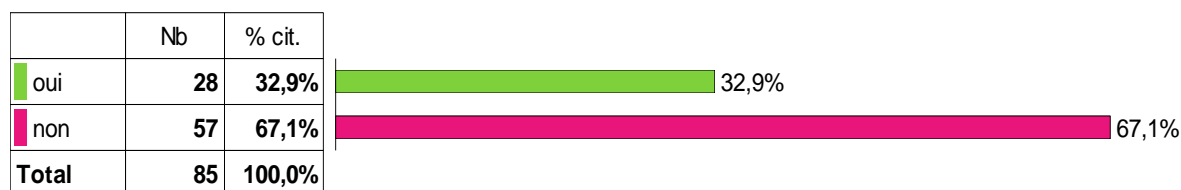
Parmi les autres variables proposées aux membres, la variable « autorisation de construire » est significativement surreprésentée par rapport aux autres variables sur la base du test  $X^2$  du tableau. Comparée aux autres, elle est pour les membres celle qui a représenté le plus de difficultés.

52.4% (32/61) n'ont eu aucune ou peu de difficulté à obtenir une autorisation d'exploiter. 32.8% ne sont pas concernés par la difficulté d'en obtenir une. Cela peut aussi vouloir dire que selon la loi sur l'hôtellerie et la restauration mise en vigueur dans chaque canton, l'hébergement selon sa taille n'est pas forcément soumis à la loi et donc n'a pas besoin d'avoir une autorisation d'exploiter pour ouvrir son hébergement.

Il en ressort que la variable « difficulté de se faire connaître » est statistiquement surreprésentée par rapport aux autres variables proposées. C'est la variable qui représente peu ou plusieurs difficultés pour les membres. Pratiquement tout le monde est concerné par cette question. Seulement 6 personnes ont coché « pas concerné ».

Le même phénomène est ressorti pour la variable « difficulté de trouver ses premiers clients ». Sans clientèle, il n’y aurait pas d’agritourisme. Les membres se sentent directement impliqués.

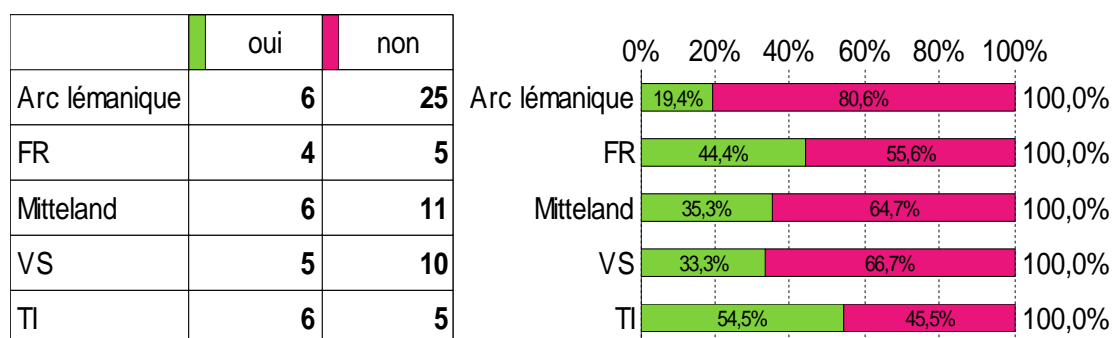
#### Avez-vous obtenu des aides pour l'ouverture de votre établissement?



**Tableau 23 : Obtention d’aides pour l’ouverture de l’établissement**

67,1 %, soit les 2/3 n’ont pas obtenu d’aide pour l’ouverture de leur hébergement. Il peut s’agir d’un manque d’information concernant certaines aides qui auraient pu leur être accordées. Certains critères comme l’année de l’ouverture ou le canton d’habitation influencent ce résultat et doivent être pris en compte.

#### Régions / obtention d’aides pour l’ouverture de l’établissement des membres



$p = 23,7\%$  ;  $\chi^2 = 5,53$  ; ddl = 4 (NS)

**Tableau 24 : Relation entre les régions/obtention d’aides pour l’ouverture de l’établissement**

Ce tableau souligne que le nombre d’obtention d’aides pour l’ouverture de l’établissement des membres varie d’une région à l’autre. On constate que c’est majoritairement la région de l’arc lémanique (80.6%) qui a reçu le moins d’aide pour l’ouverture d’hébergements. La région ayant reçue le plus d’aide est celle du Tessin. Cela pourrait s’expliquer par le fait que le

canton du Tessin a ancré l'agritourisme dans la loi tout comme le canton du Valais. Et pourtant, seuls 33.3% des membres du Valais ont obtenu de l'aide pour l'ouverture de leur établissement. Etant donné le sens général du mot « aide », il peut s'agir de toutes sortes d'aides qui ne sont pas forcément des aides impliquant le canton.

#### Si oui, quelles étaient ces aides ?

	Nb	% obs.	
aides financières	19	21,1%	21,1%
autre	6	6,7%	6,7%
aides pour la communication et le marketing	3	3,3%	3,3%
aides informatiques	3	3,3%	3,3%
Prêt LIM	2	2,2%	2,2%
aides administratives (procédure)	1	1,1%	1,1%

**Tableau 25 : Aides obtenues à l'ouverture de l'établissement**

Pour les 32, 9% (voir tableau 24) ayant obtenu une aide, il s'agissait pour 21.1% d'une aide financière dont 8.9% était une aide financière du canton. Dans la rubrique « autre », les membres ont mentionné des aides d'amis, des fonds pour le développement rural, des aides de la Fédération suisse des Amis de la Nature (FSAN) et de fondations et conseils de la vulgarisation agricole.

## 8.5 PARTIE III : LABELS DE QUALITÉ

#### Est-ce que votre hébergement est classifié par la Fédération Suisse du Tourisme ?

	Nb	% cit.	
oui	25	32,9%	32,9%
non	51	67,1%	67,1%
Total	76	100,0%	

**Tableau 26 : Hébergement classifié par la Fédération Suisse du Tourisme**

Selon les résultats, 67,1% des hébergements des membres de « tourisme-rural.ch » ne sont pas classifiés par la Fédération Suisse du Tourisme.

### Est-ce que votre hébergement possède l'écocertification ?

	Nb	% cit.	
oui	1	1,2%	1,2%
non	83	98,8%	98,8%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>	

**Tableau 27 : Est-ce que votre hébergement possède l'écocertification ?**

La majorité des membres (98%) ne possèdent pas l'écocertification. Les 2/3 n'ont jamais entendu parler de ce label (voir tableau 27 en annexe). Pour le 1/3 qui connaît un peu l'écocertification, ils sont 36,7% à le trouver « assez important ». Les membres qui trouvent que l'écocertification est « importante », « assez importante » et « très importante » sont au total 54,4%. Les personnes trouvant l'écocertification « sans importance » et « peu importante » comptabilisent 46,6%.

### Si vous n'êtes pas favorable à l'écocertification, quelles en sont les raisons ?

	Nb	% obs.	
manque d'information	19	21,1%	21,1%
trop coûteux vu la grandeur de mon gîte	13	14,4%	14,4%
trop de contraintes	10	11,1%	11,1%
trop de contrôles	5	5,6%	5,6%

**Tableau 28 : Si vous n'êtes pas favorable à l'écocertification, quelles en sont les raisons ?**

Le 21% des hébergements n'étant pas favorables à « l'écocertification » trouvent qu'il y a un manque d'information sur ce label. 14% pensent que ce label serait trop cher pour une infrastructure de petite taille. Aussi, ils ont peur d'avoir trop de contraintes à respecter.

### Seriez-vous favorable à l'introduction d'un label qualité nouveau et spécifique pour l'agritourisme ?

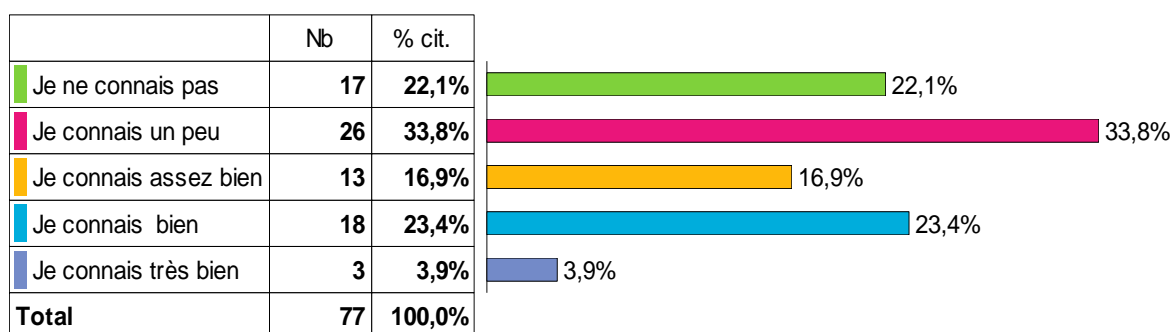
	Nb	% cit.	
Pas du tout	12	14,8%	14,8%
Plutôt non	15	18,5%	18,5%
Cela dépend	14	17,3%	17,3%
Plutôt oui	31	38,3%	38,3%
Tout à fait	9	11,1%	11,1%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0%</b>	

**Tableau 29 : Avis de l'introduction d'un label de qualité**

49,4% des membres sont favorables à l'introduction d'un label qualité nouveau et spécifique pour l'agritourisme. Pour 17,3%, cela dépend de différents critères. Les raisons pour lesquelles 33,3% ont répondu négativement à l'introduction de ce label sont variées (tableau 29 en annexe). Pour 23,3% d'entre eux, ce label est une contrainte et 12,2% pensent que le prix serait trop élevé.

## 8.6 PARTIE IV : CANTONS

**Connaissez-vous bien la réglementation en vigueur dans votre canton concernant l'agritourisme ?**



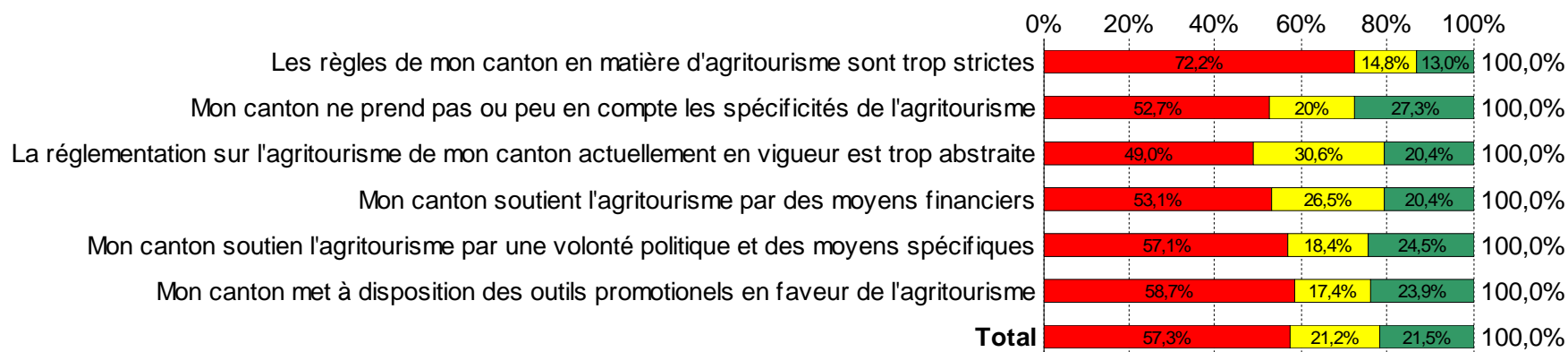
**Tableau 30 : Connaissances sur la réglementation dans le canton des membres**

L'agritourisme étant réglementé, il est donc important de savoir si les membres connaissent bien les différentes règles et lois qui régissent ce secteur. Il est ressorti que 55,9% ne connaissent pas ou un peu la réglementation de l'agritourisme. Les membres qui ont été confrontés directement un jour à la réglementation ont obligatoirement acquis des connaissances. Souvent, cela fait des années que les membres travaillent dans l'agritourisme et ils ont eu affaire de manière ponctuelle à la réglementation. Les prestataires ne sont pas confrontés quotidiennement à des problèmes de législation.

**Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'implication de votre canton dans l'agritourisme ?**

	Pas du tout / plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt / tout à fait d'accord	Total
Les règles de mon canton en matière d'agritourisme sont trop strictes	39	8	7	54
Mon canton ne prend pas ou peu en compte les spécificités de l'agritourisme	29	11	15	55
La réglementation sur l'agritourisme de mon canton actuellement en vigueur est trop abstraite	24	15	10	49
Mon canton soutient l'agritourisme par des moyens financiers	26	13	10	49
Mon canton soutient l'agritourisme par une volonté politique et des moyens spécifiques	28	9	12	49
Mon canton met à disposition des outils promotionnels en faveur de l'agritourisme	27	8	11	46
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>302</b>

p = 40,6% ; chi2 = 10,41 ; ddl = 10 (NS)

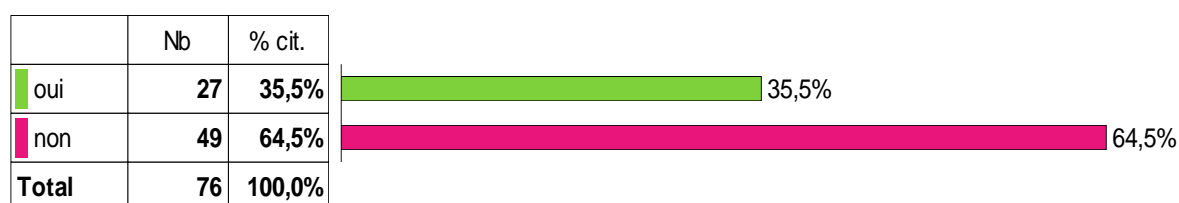


**Tableau 31 : Implication du canton dans l'agritourisme**

Afin d'améliorer la lisibilité, les paramètres « pas du tout d'accord », « plutôt pas d'accord », « d'accord », « plutôt d'accord » et « tout à fait d'accord » ont été regroupés. De ce fait, on voit plus clairement la tendance positive ou négative.

Environ les  $\frac{3}{4}$  des membres ne pensent pas que les règles sur l'agritourisme dans leurs cantons soient strictes. C'est l'une des seules variables où l'on remarque une réelle tendance. Pour les autres variables, la tendance est peu marquée. Un peu plus de la moitié des membres n'est « pas du tout / plutôt pas d'accord » pour la majorité des variables. Ils trouvent que leur canton ne met pas suffisamment de moyens financiers ainsi que des outils promotionnels à leur disposition. Ces moyens supplémentaires favoriseraient l'agritourisme. En outre, les sondés se sentent délaissés par les politiques, ils souhaiteraient que le soutien de l'agritourisme passe par une volonté politique.

#### Des contrôles sanitaires ont-ils été effectués lors de ces 12 derniers mois?



**Tableau 32 : Contrôles sanitaires**

2/3 des membres n'ont pas eu de contrôles sanitaires. Pour une grande majorité, il s'agit de petites infrastructures qui ne sont pas forcément soumises à des lois qui exigent un quelconque contrôle. Comme cité précédemment, cela dépend des conditions de la loi sur la restauration et l'hôtellerie de chaque canton.



## 8.7 PARTIE V : SYNTHÈSE

**Pensez-vous qu'il serait important d'améliorer dans votre hébergement...**

	Pas / peu import ant	Impor tant	Assez / très import ant	Total
la qualité de l'accueil?	17	19	27	63
la signalisation de l'hébergement?	18	24	30	72
la qualité des infrastructures?'	17	26	22	65
l'entretien?	21	18	28	67
le site internet?	15	28	24	67
l'offre existante?	18	25	18	61
la qualité du mobilier et de la décoration?	25	23	17	65
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>163</b>	<b>166</b>	<b>460</b>

p = 43,6% ; chi2 = 12,12 ; ddl = 12 (NS)

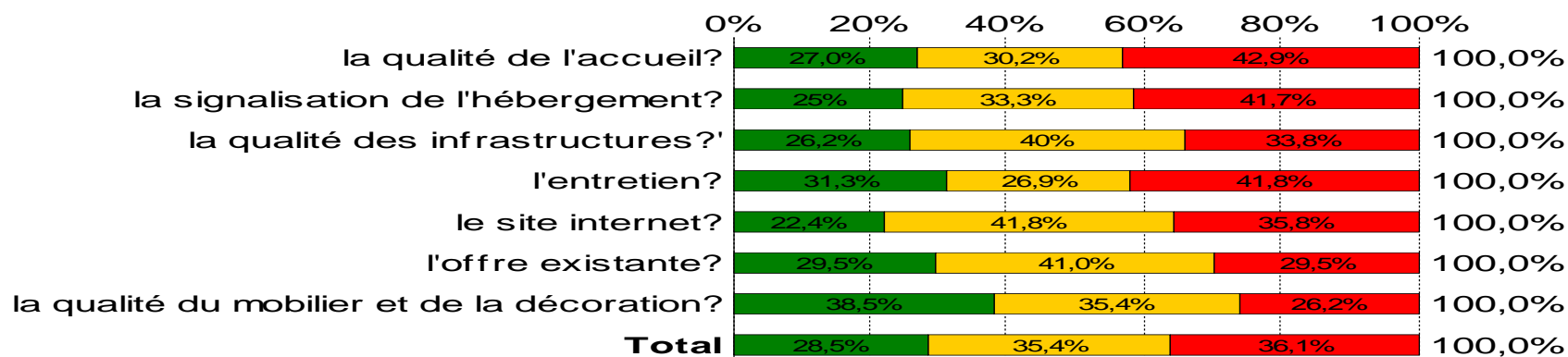


Tableau 33 : Synthèse

Les paramètres « sans importance », « peu important », « important », « assez important » et « très important » ont été regroupées en trois afin d'avoir une tendance plus visible.

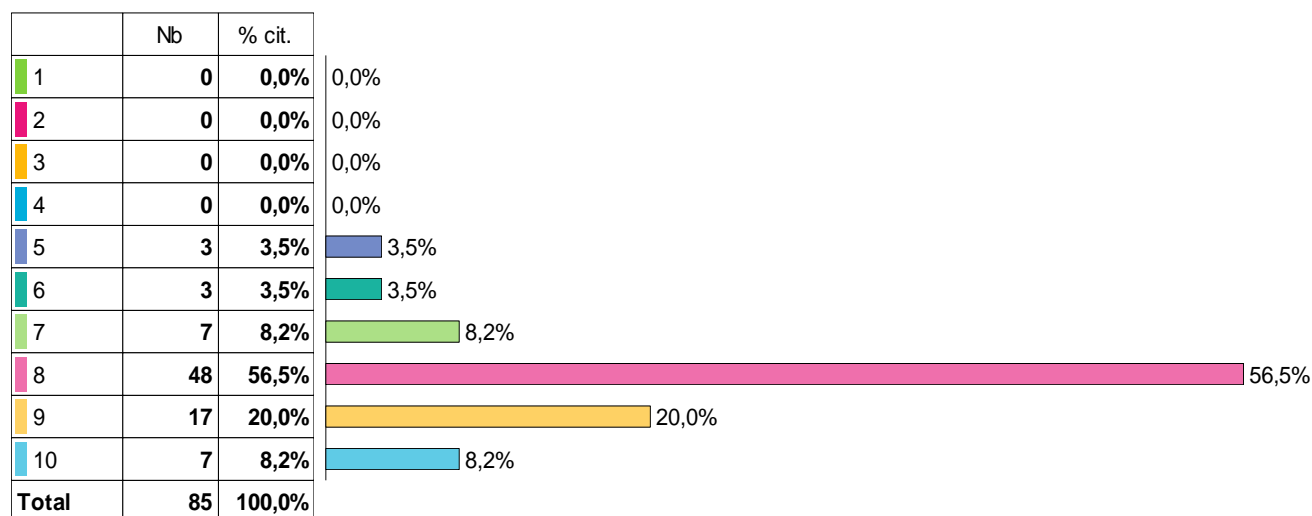
Toutes les variables s'avèrent importantes pour les exploitants. On ressent donc fortement une tendance positive et une volonté d'amélioration.

### **Quels autres points vous sembleraient-il importants d'améliorer ?**

Les membres avaient la possibilité d'indiquer ce qui leur semble important d'améliorer au niveau de la qualité au sens large. Voici les résultats :

- Protection des sites
- Avoir les mêmes lois et conditions pour toute la Suisse
- Flexibilité dans l'offre touristique générale
- Gérer les réclamations
- L'offre touristique du Gros de Vaud et Plateau du Jorat est à développer. Pas seulement en matière organisationnel mais aussi d'un point de vue marketing, ouverture au monde.
- La convivialité, le côté familial, mettre à l'aise
- La table d'hôtes et les informations aux clients. Très apprécié.
- Le marketing
- Le soutien de Valais Tourisme
- Les alentours (fleurs, parcs à petits animaux, etc)
- Les liens entre tourisme rural et B&B.ch : harmonisation des labels, étoiles, critères, etc
- Connexion internet
- Publicité locale, entretien de l'extérieur, jardin, terrasse
- Seulement avec une bonne contribution d'argent
- C'est toujours important d'être au top

Globalement, sur une échelle de 1 (peu satisfaisant) à 10 (très satisfaisant), comment évaluez-vous la qualité de votre établissement?



**Tableau 34 : Satisfaction de la qualité dans l'établissement**

Les membres ont évalué leur propre hébergement sur une échelle de 1 (peu satisfaisant) à 10 (très satisfaisant). La moyenne est de 8. Par conséquent, la plupart estiment offrir des prestations de qualité. Cependant, les jugements sont altérés par l'opinion du propriétaire. En effet, celui-ci auto-évalue son établissement et il faut prendre en compte sa perception émotionnelle. A noter également la perception ou les critères concernant la qualité ne sont pas les mêmes chez tout le monde. Pour comparer la perception entre le prestataire de service et celle du client, Il serait intéressant de refaire un sondage similaire mais pour les hôtes.

## 9 PARTIE VI : CONCLUSION DE L'ANALYSE

### 9.1 PRINCIPALES CONSTATATIONS

#### ❖ Manque d'information aux membres

Que ce soit en ce qui concerne la qualité ou la réglementation, il apparaît un manque cruel d'information générale aux membres. C'est notamment le cas pour les labels. Les 2/3 des membres n'ont jamais entendu parler de « l'écolabel ». La moitié des membres serait favorable à un label de qualité unique et spécifique aux besoins de l'agritourisme, encore faut-il communiquer avec les prestataires pour que le label soit un outil utile et pratique.

#### ❖ Problèmes liés à la signalisation routière et à l'accès aux handicapés

Comme cité dans l'analyse, seulement 50% des sondés ont une signalisation indiquant l'hébergement. Pour l'accès aux handicapés 77% des membres ne possèdent pas d'accès pour les handicapés. C'est des aspects sur lesquels il semble nécessaire de réagir pour améliorer l'accessibilité aux lieux d'hébergement et donc la qualité de l'accueil et de la prestation au sens large. Un questionnaire rempli par les hôtes soulignerait sans nul doute ce point. Les dispositions finales pour la signalisation sont du ressort des communes et il y a énormément de différences de fonctionnement.

#### ❖ Aides et actions principales permettant d'améliorer la qualité

Selon les membres, les principales actions permettant d'améliorer la qualité sont une plateforme regroupant tous les prestataires et offres de l'agritourisme, l'obtention d'un label vert et des cours de perfectionnement. Concernant les cours de perfectionnement il s'agirait d'améliorer les cours de langues. Les membres trouvent que des aides financières leur permettraient d'améliorer la qualité au sein de leur hébergement.

### ❖ **Complexité de la législation**

Les membres ne connaissent que très peu la législation, les règles à respecter. Comme expliqué dans l'analyse, la réglementation est complexe (il faut tenir compte de différents éléments) mais nul ne peut l'ignorer. Il serait intéressant et très profitable pour les membres que des cours sur la réglementation, pour des questions d'ordre général, soient proposés régulièrement dans le cadre d'une formation par exemple.

### ❖ **Pas de liens entre le canton et la difficulté d'ouverture d'un établissement**

Il n'apparaît pas au travers des réponses fournies par les sondés que des différences significatives existent entre les cantons pour l'ouverture d'un établissement. 46% n'ont pas eu de difficulté pour l'ouverture de l'hébergement. Aucune difficulté n'est recensée dans la région de l'arc lémanique et de la région de Mitteland. Même si des cantons favorisent davantage l'agritourisme que d'autres, cela ne ressort pas dans l'analyse réalisée.

## **9.2 SUGGESTIONS D'AMÉLIORATIONS POUR L'ASSOCIATION « TOURISME-RURAL.CH »**

Suite aux analyses de la situation du tourisme rural et du résultat de l'enquête, voici des pistes à explorer pour améliorer la visibilité et la qualité de l'association :

- Utiliser un moyen de promotion autre que le site internet comme la création d'une brochure (offre détaillée de tous les membres)
- Création d'une newsletter. Le but étant d'informer les membres sur les nouveautés, les éventuels changements de la loi, etc.
- La charte doit être plus visible pour le client sur le site internet de l'association.
- Mettre en place un système permettant de calculer les nuitées.
- Collaboration entre les membres d'une même région pour créer des packages.
- Améliorer les collaborations de l'association avec, par exemple, les offices du tourisme régionaux afin de créer des partenariats.
- Dans la mesure du possible, inciter les membres à installer une signalisation (dans l'idéal uniformisé pour tous les prestataires).
- Attirer la clientèle par des offres promotionnelles et des packages proposant par

exemple l'hébergement, les activités et la restauration dans une région.

- Promotion à l'étranger qui a pour but d'élargir la clientèle.

## 10 CONCLUSION

Ce travail a permis de constater que l'agritourisme est une branche plus complexe qu'on ne l'imagine. Pour améliorer la qualité dans le tourisme rural, ce secteur est confronté à de nombreux obstacles. La législation diffère entre les cantons et de ce fait ne facilite pas une homogénéisation. Une mauvaise information sur la véritable signification du tourisme rural ≠ agritourisme ne clarifie pas le domaine du tourisme rural et il est, par conséquent, important de fixer des limites quant à la définition de ce dernier .

L'analyse de l'enquête auprès des membres de « tourisme-rural.ch » a fait ressortir différents éléments. L'offre de l'hébergement est large. Du camping aux appartements de vacances en zone rurale, l'association a différentes infrastructures laissant un choix varié à la clientèle existante. Les procédures administratives et les règlements des cantons sont montrés du doigt par les propriétaires. Elles sont un frein au bon développement de la qualité dans le tourisme rural. Les prestataires aimeraient améliorer la qualité dans leurs établissements mais confrontés à de nombreuses contraintes, ils n'ont pas le courage de se lancer dans de longues procédures administratives.

Selon le rapport de la HES-SO Valais, de l'Institut du Tourisme (2010, p. 36) peu de clients viennent par l'association. Cela confirme qu'il manque à « tourisme-rural.ch » des outils marketing pour mieux faire connaître son offre. A l'interne, une collaboration plus étroite entre les membres d'une même région pourrait se créer par l'intermédiaire de packages. A l'externe, améliorer la collaboration avec les différents offices du tourisme ou alors créer des partenariats seraient certainement favorables pour promouvoir l'offre existante. L'association doit mettre en avant ses points forts soit, une offre large et variée dans un environnement proche de la nature, des installations propres, une ambiance conviviale et des prestations conformes à l'offre.

Dans ce travail, on constate que peu d'informations existent concernant la demande du tourisme rural. Le questionnaire réalisé évalue la qualité perçue par les prestataires du tourisme rural. Il serait intéressant de pouvoir évaluer la qualité perçue par les hôtes.

La plateforme « AT.ch » en phase de réalisation, serait véritablement une avancée dans le milieu du tourisme rural. L'association n'a aucun intérêt à réaliser un changement majeur dans sa manière de fonctionner mais plutôt d'effectuer des petits changements à l'interne. La plateforme « AT.ch » apportera une meilleure visibilité de l'offre de l'association en Suisse comme à l'étranger avec des normes de qualité uniques pour tous les prestataires présents sur la plateforme. Il est évident que l'avenir du tourisme rural repose dans les synergies !



## 11 DÉCLARATION DE L'AUTEUR

*"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, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après : Madame Nicole Houriet, Madame Eva Flückiger, Madame Pauline Gigandet, Madame Michèle Zufferey et Monsieur René-Gex Fabry "*

Olalla Seoane

Lundi 20 décembre 2010

## 12 BIBLIOGRAPHIE

- Agence d'information agricole romande . (2009). Labels sur le marché alimentaire suisse. Lausanne: Agence d'information agricole romande.
- Amsler, J., Wildisen, M., Brunner, S., & Munz, G. (2008). *Informations 2008 des secteurs Développement rural, Améliorations foncières ainsi que Bâtiments ruraux et aides aux exploitations*. Berne: Office fédéral de l'agriculture OFAG, Secteurs Développement rural, Améliorations foncières, Bâtiments ruraux et aides aux exploitations.
- Association suisse des AOC-IGP. (s.d.). Consulté le octobre 5, 2010, sur <http://www.aoc-igp.ch>
- Blätter, D. (2010, novembre). Verein Wirtschaftsforum Oberwallis. (M. Schnyder, Intervieweur)
- Bureau fédéral de la consommation BFC. (2009, mars). Labels et autres dénominations similaires en Suisse. Berne, Suisse.
- Chételat, T. (2002). *L'agritourisme comme potentiel de diversification*. Neuchâtel: Institut de géographie, université de Neuchâtel.
- Cizek, B. (2007). *Urlaub am Bauernhof aus der Sicht von Gästen und Anbietern*. Wien.
- Comité interdépartemental Rio. (2000). *Mise en oeuvre de la stratégie du Conseil fédéral sur le développement durable Mesure 6: "Reconnaissance et promotion des labels*. Berne: Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (OFEFP).
- Confédération Suisse. (1979, juin 22). Loi fédérale sur l'aménagement du territoire.
- D'alessio, E. (2009, avril 23). Une lacune a été «comblée». *Hotelrevue* , p. 6.
- Egger, T. (2009, juin). Regrouper les forces autour de l'agritourisme. *La Vie économique, Revue de politique économique* , pp. 45-48.
- Egger, T., Favre, G., & Passaglia, M. (2008). *L'agritourisme en Suisse - Analyse de la situation actuelle et recommandations*. Berne: Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB).
- Fédération suisse du tourisme. (2010). *Le tourisme suisse en chiffres 2009*. Berne.
- Fédération suisse du tourisme. (s.d.). *STV - Ces documents vous montrent la voie*. Consulté le octobre 5, 2010, sur LA FST: une voie forte en faveur du tourisme suisse: [http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents\\_id=1089](http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=1089)
- Fédération suisse du tourisme. (s.d.). *STV - Organes de classification*. Consulté le octobre 19, 2010, sur La FST: la voix forte du tourisme suisse: [http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?fuseaction=sprachewechseln&sprache=fr&parents\\_id=1154](http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?fuseaction=sprachewechseln&sprache=fr&parents_id=1154)
- Ferien auf dem Bauernhof. (s.d.). Consulté le novembre 2, 2010, sur <http://www.bauernhof-ferien.ch/franz/index.html>
- Flückiger, E., Gigandet, P., & Zufferey, M. (2010). *Se lancer dans l'agritourisme, pourquoi pas moi?* Lausanne: Groupe intercantonal Agritourisme, c/o Agridea .
- Gmür, F. (2009, Hiver). Développement durable dans le domaine du tourisme: projets. *Innotour Insight* , p. 6.

- Grimm, B., Meinken, I., Winkler, K., & Ziesemer, K. (2006). *Urlaub auf dem Bauernhof / Urlaub auf dem Lande, Studie für das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz auf der Basis der Reiseanalyse*. Kiel: Institut für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa GmbH.
- Helbling, M. (2006). *Agrotourisme en Valais, recommandations pour la reconnaissance de l'offre existante et le développement des activités para-agricoles*. Vollèges.
- IP Suisse. (s.d.). *IP SUISSE - Objectifs*. Consulté le 11 1, 2010, sur IP SUISSE - Home: <http://www.ipsuisse.ch/?id=632>
- Jaun, S. (2010, octobre). Pensée globale, action locale, vente régionale! *Bioactualités - le magazine du mouvement bio*, pp. 4-6.
- l'Office fédéral de la statistique (OFS). (2010). *La statistique suisse du tourisme 2009*. Neuchâtel.
- Lyman, R. (2010, Mai 31). Création d'une organisation faîtière de l'agrotourisme. Suisse.
- Moinet, F. (2000). *Le tourisme rural: comment créer et gérer?* Paris: Ed. France agricole.
- Müller, H. (2009). Le label Q bleu devient plus vert. *Innotour Insight*, p. 5.
- Office fédéral de la statistique. (s.d.). *Statistique suisse - Indicateurs*. Consulté le novembre 2, 2010, sur Statistique suisse - Office fédérale de la statistique: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/07/03/blank/ind24.indicator.240201.2402.htm>
- pays romand - pays gourmand. (s.d.). *Unies pour le meilleur*. Consulté le octobre 1, 2010
- Petite, G. (2002). *Mise en place d'un observatoire rural en Suisse romande*. Lausanne: Service romand de vulgarisation agricole.
- Petite, G., & Aubry, M. (2002). *Mise en place d'un observatoire du tourisme rural en Suisse romande*. Lausanne: Service romand de la vulgarisation agricole.
- Regiosuisse - centre de réseau du développement régional. (s.d.). *Communauté du savoir-faire «Economie rurale, tourisme et espace vital»*. Consulté le octobre 6, 2010, sur [www.regiosuisse.ch](http://www.regiosuisse.ch)
- Röösli, B. (2010). *L'agritourisme: Un potentiel encore largement en friche*. Berne: OFAG, Développement rural.
- Smithers, R. (2010, septembre 27). *Food labelling confuses ethical shoppers, says survey/Environment/*. Consulté le octobre 15, 2010, sur <http://www.guardian.co.uk/environment/2010/sep/27/ethical-food-labelling-which-survey>
- Source - centre national de ressources du tourisme et du patrimoine rural. (s.d.). *source: Tourisme vert, tourisme à la campagne?* Consulté le octobre 6, 2010, sur source: Tourisme et patrimoine rural: <http://www.source.asso.fr>
- Steinbock-Label. (s.d.). *ein Label für Hotelbetriebe, die für Nachhaltigkeit einstehen*. Consulté le octobre 06, 2010, sur <http://www.steinbock-label.ch/pages/hotelfinder/>
- Suisse garantie. (s.d.). *Suisse garantie - intérêt de suisse garantie*. Consulté le octobre 5, 2010
- The International Ecotourism Society. (1990). *What is ecotourism? The International Ecotourism Society*. Consulté le novembre 6, 2010, sur The International Ecotourism Society - Uniting Conservation, Communities and Sustainable Travel: [http://www.ecotourism.org/site/c.orLQKXPCLmF/b.4835303/k.BEB9/What\\_is\\_Ecotourism\\_\\_The\\_International\\_Ecotourism\\_Society.htm](http://www.ecotourism.org/site/c.orLQKXPCLmF/b.4835303/k.BEB9/What_is_Ecotourism__The_International_Ecotourism_Society.htm)

Zelenka, A. (2010, Juillet). *La campagne fait rêver les citadins et les familles*. Consulté le novembre 5, 2010, sur <http://www.terrenature.ch/editorial/soci%C3%A9t%C3%A9/la-campagne-fait-r%C3%A9ver-les-citadins-et-les-familles>

Zufferey, M. (2010, décembre 15). Formations dans le tourisme rural.

## Annexe I : Questionnaire pour les membres de l'association « tourisme-rural.ch »

### Réglementation, exigences et perception de la qualité dans les hébergements du tourisme rural

Madame, Monsieur,

Je suis étudiante à l'Ecole Suisse de Tourisme et j'effectue mon stage final à l'Institut de Tourisme.

L'association tourisme-rural.ch a mandaté l'Institut pour réaliser un travail concernant la réglementation, les exigences et la perception de la qualité dans les hébergements du tourisme rural. Réalisant ce travail, je vous serais reconnaissante de prendre quelques minutes afin de compléter ce questionnaire.

Je vous remercie d'avance pour votre aide.

#### Caractéristiques du logement

1. Quel(s) type(s) de logement(s) proposez-vous ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> des chambres                | <input type="radio"/> des appartements |
| <input type="radio"/> des logements sur la paille | <input type="radio"/> des dortoirs     |
| <input type="radio"/> camping, caravane           | <input type="radio"/> autre            |

Plusieurs réponses possibles

2. Si 'autre', précisez :

3. Pour les chambres que vous proposez, de quoi sont-elles équipées ?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> salle de bain ou douche individuelle | <input type="radio"/> salle de bains ou douche commune |
| <input type="radio"/> cuisine individuelle                 | <input type="radio"/> cuisine commune                  |

Plusieurs réponses possibles

4. En moyenne, combien de mois par année, êtes-vous ouvert ?

- |                         |                         |                         |                          |                          |                          |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4  | <input type="radio"/> 5  | <input type="radio"/> 6  |
| <input type="radio"/> 7 | <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 9 | <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 11 | <input type="radio"/> 12 |

5. Y'a-t-il une signalétique claire pour se rendre à votre hébergement ?

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> oui | <input type="radio"/> non |
|---------------------------|---------------------------|

6. Votre hébergement est-il équipé pour l'accès aux handicapés ?

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> oui | <input type="radio"/> non |
|---------------------------|---------------------------|

#### Qualité du Logement

7. Quelles seraient les actions concrètes que vous pourriez encore réaliser qui permettraient d'améliorer l'aspect qualité de votre logement ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> cours de perfectionnement   | <input type="radio"/> création d'un site internet (si vous n'en avez pas)                 |
| <input type="radio"/> création de partenariats ( par ex avec l'office du Tourisme...)           | <input type="radio"/> obtention d'un label qualité  |
| <input type="radio"/> obtention d'un label "vert"   | <input type="radio"/> obtention d'une classification par la Fédération Suisse du Tourisme |
| <input type="radio"/> plate-forme unique regroupant toutes les offres concernant l'agritourisme | <input type="radio"/> autre   |

4 réponses possibles au maximum

8. Si 'autre', précisez :

9. Si cours de perfectionnement: dans quel(s) domaine(s) en priorité ?

- |                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> informatique | <input type="radio"/> marketing |
| <input type="radio"/> management   | <input type="radio"/> langues   |

2 réponses possibles au maximum

**10. Quelles seraient les aides qui permettraient d'améliorer encore l'aspect qualité de votre gîte?**

- ☐ des aides à fonds perdus pour améliorer les infrastructures ☐ des crédits d'investissements sans intérêts pour améliorer les infrastructures
- ☐ des heures de conseils gratuits de la part de spécialistes ☐ des procédures de labellisation partiellement prises en charge
- ☐ des cours de création d'offres et de produits "agritourisme" ☐ des cours spécifiques pour les hébergements ruraux (langues, accueil, entretien...)
- ☐ autre

4 réponses possibles

**11. Si 'autre', précisez :**

**12. Lors des différentes démarches d'ouverture pour votre hébergement, avez-vous rencontré des difficultés?**

- ☐ Aucune difficulté ☐ peu de difficulté ☐ plusieurs difficultés ☐ énormément de difficultés ☐ pas concerné

**13. Si oui, quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées lors de ces démarches?**

- ☐ manque d'information sur le protocole à suivre pour l'ouverture d'un gîte ☐ beaucoup de travail administratif
- ☐ difficultés financières ☐ manque de connaissances informatiques
- ☐ problème de langue ☐ autre

3 réponses possibles au maximum

**14. Si 'autre', précisez :**

**Pouvez-vous caractériser le degré de difficulté des différentes démarches pour l'ouverture de votre hébergement?**

	Aucune difficulté	peu de difficultés	plusieurs difficultés	énormément de difficultés	pas concerné
15. l'obtention d'un crédit bancaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. l'autorisation de construire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. l'autorisation d'exploiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. utilisation d'une marche à suivre (guide)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. difficulté de se faire connaître	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. difficulté de trouver ses premiers clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**22. Avez-vous obtenu des aides pour l'ouverture de votre établissement?**

- ☐ oui ☐ non

**23. Si oui, quelles étaient ces aides?**

- ☐ aides financières ☐ aides administratives (procédure)
- ☐ aides informatiques ☐ aides pour la communication et le marketing
- ☐ obtention d'une aide cantonale ☐ autre

3 réponses possibles au maximum

**24. Si 'autre', précisez :**

## Labels de qualité

25. Est-ce que votre hébergement est classifié par la Fédération Suisse du Tourisme?

- ☐ oui ☐ non

26. Est-ce que votre hébergement possède l'écolabel?

- ☐ oui ☐ non

27. Si non, avez-vous déjà entendu parler de cet écolabel?

- ☐ oui ☐ non

28. Si oui, quel est votre avis concernant l'écolabel?

- ☐ Sans importance ☐ Peu important ☐ Important ☐ Assez important ☐ Très important

29. Si vous n'êtes pas favorable, quelles en sont les raisons?

- ☐ trop de contraintes ☐ manque d'information ☐ trop coûteux vu la grandeur de mon gîte ☐ trop de contrôles ☐ autre

30. Si 'autre', précisez :

31. Seriez-vous favorable à l'introduction d'un label qualité nouveau et spécifique pour l'agritourisme?

- ☐ Pas du tout ☐ Plutôt non ☐ Cela dépend ☐ Plutôt oui ☐ Tout à fait

32. Si non, quelles seraient les raisons?

- ☐ trop de contraintes ☐ trop cher ☐ trop de contrôles ☐ autre

3 réponses possibles

33. Si 'autre', précisez :

34. Connaissez-vous bien la réglementation en vigueur dans votre canton concernant l'agritourisme?

- ☐ Je ne connais pas ☐ Je connais un peu ☐ Je connais assez bien ☐ Je connais bien ☐ Je connais très bien

## Cantons

Selon vous, l'implication de votre canton dans l'agritourisme...

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
35. Les règles de mon canton en matière d'agritourisme sont trop strictes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Mon canton ne prend pas ou peu en compte les spécificités de l'agritourisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. La réglementation sur l'agritourisme de mon canton actuellement en vigueur est trop abstraite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Mon canton soutien l'agritourisme par des moyens financiers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Mon canton soutien l'agritourisme par une volonté politique et des moyens spécifiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Mon canton met à disposition des outils promotionnels en faveur de l'agritourisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Des contrôles sanitaires ont-ils été effectués lors de ces 12 derniers mois?

☐ oui ☐ non

## Synthèse

Pensez-vous qu'il serait important d'améliorer dans votre hébergement...

	Sans importance	Peu important	Important	Assez important	Très important
42. la qualité des infrastructures?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. la qualité de l'accueil?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. la signalisation de l'hébergement?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. l'entretien?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. le site internet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. l'offre existante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. la qualité du mobilier et décoration?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. Quels autres points vous semblerait-il important d'améliorer?

50. Globalement, sur une échelle de 1 (peu satisfaisant) à 10 (très satisfaisant), comment évaluez-vous la qualité de votre établissement?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

## Données complémentaires

51. Au total, de combien de lits disposez-vous?

52. Combien de nuitées avez-vous enregistré en moyenne ces 2 dernières années? (exemple: 300 nuitées correspondant à 100 personnes ayant logés chacune 3 jours dans l'hébergement) A estimer si le nombre exact de nuitées n'est pas connu.

53. Dans quel canton est implanté votre logement?

☐ VD ☐ FR ☐ GE ☐ JU ☐ VS ☐ NE ☐ BE ☐ TI



41. Des contrôles sanitaires ont-ils été effectués lors de ces 12 derniers mois?

☐ oui ☐ non

## Synthèse

Pensez-vous qu'il serait important d'améliorer dans votre hébergement...

	Sans importance	Peu important	Important	Assez important	Très important
42. la qualité des infrastructures?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. la qualité de l'accueil?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. la signalisation de l'hébergement?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. l'entretien?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. le site internet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. l'offre existante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. la qualité du mobilier et décoration?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. Quels autres points vous semblerait-il important d'améliorer?

50. Globalement, sur une échelle de 1 (peu satisfaisant) à 10 (très satisfaisant), comment évaluez-vous la qualité de votre établissement?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

## Données complémentaires

51. Au total, de combien de lits disposez-vous?









52. Combien de nuitées avez-vous enregistré en moyenne ces 2 dernières années? (exemple: 300 nuitées correspondant à 100 personnes ayant logés chacune 3 jours dans l'hébergement) A estimer si le nombre exact de nuitées n'est pas connu.

53. Dans quel canton est implanté votre logement?

☐ VD ☐ FR ☐ GE ☐ JU ☐ VS ☐ NE ☐ BE ☐ TI





## Annexe II : Tableaux du résultat de l'enquête

**Pour les chambres que vous proposez, de quoi sont-elles équipées ?**

	Nb	% obs.	
 salle de bain ou douche individuelle	40	44,4%	 44,4%
 salle de bains ou douche commune	33	36,7%	 36,7%
 cuisine individuelle	25	27,8%	 27,8%
 cuisine commune	18	20,0%	 20,0%


**Tableau 35 : équipement des chambres**

**Si non, avez-vous déjà entendu parler de cet écolabel ?**

	Nb	% cit.	
 oui	30	37,5%	 37,5%
 non	50	62,5%	 62,5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>	

**Tableau 36 : connaissances de l'écolabel**

**Si non, quelles seraient les raisons ?**

	Nb	% obs.	
 trop de contraintes	21	23,3%	 23,3%
 trop cher	11	12,2%	 12,2%
 trop de contrôles	9	10,0%	 10,0%
 autre	11	12,2%	 12,2%

**Tableau 37 : raisons du manque d'intérêt du label écologique « écolabel »**

## Annexe III : Définition des prestations de « tourisme-rural.ch »



Annexe aux Statuts de tourisme-rural.ch

<p style="text-align: center;"><b>tourisme-rural.ch</b> <b>Association pour le développement et la promotion du tourisme rural en Suisse</b></p>
--

### DEFINITION DES PRESTATIONS

Toutes les prestations qui suivent doivent être compatibles avec la mission et conformes aux exigences minimales de l'association tourisme-rural.ch.

#### **Hébergement chez des particuliers, agriculteurs ou non-agriculteurs :**

- Chambres d'hôte : hébergement en chambre chez l'habitant avec ou sans petit déjeuner
- Dortoirs : hébergement chez l'habitant, avec ou sans petit déjeuner
- Sur la paille : hébergement chez un agriculteur, avec petit déjeuner
- Gîtes équestres : hébergement des cavaliers et de leurs montures, avec ou sans petit déjeuner
- Campings à la ferme ou chez l'habitant : sous tente ou sous tipi
- Appartements indépendants en milieu rural

#### **Hébergement dans des établissements à caractère public :**

- Auberges de campagnes : hébergement en chambre
- Colonies, cabanes, refuges : hébergements collectifs
- Camping à la campagne : sous tente ou sous tipi

#### **Restauration chez des particuliers, agriculteurs ou non-agriculteurs, proposant des produits du terroir et des spécialités régionales :**

- Tables d'hôtes
- Service de petits déjeuners, brunchs, collations, pique-niques, goûters, apéritifs et dégustations de produits du terroir et de spécialités régionales

#### **Restauration dans des établissements proposant des produits du terroir et des spécialités régionales :**

- Auberges de campagne, métairies, buvettes d'alpage, caveaux, etc.
- Service de petits déjeuners, collations, pique-niques, goûters, apéritifs et dégustations de produits du terroir

#### **Loisirs verts :**

- Visites d'exploitations
- Randonnées à pied, à cheval, à vélo, à dos d'âne, etc.
- Sports de plein air
- Sensibilisation à la faune, à la flore, au patrimoine
- Activités culturelles, pédagogiques ou ludiques en milieu rural

#### **Toute autre activité compatible avec la mission de tourisme-rural.ch**

tourisme-rural.ch	T +41 21 619 44 37
Avenue des Jordils 1	F +41 21 617 02 61
Case postale 128	info@tourisme-rural.ch
CH-1000 Lausanne 6	www.tourisme-rural.ch

Source : site internet, [www.tourisme-rural.ch](http://www.tourisme-rural.ch) consulté le 7.09.2010

## Annexe IV : Conditions minimales pour les chambres d'hôtes classifiées



Schweizer Tourismus-Verband  
Fédération suisse du tourisme  
Federazione svizzera del turismo  
Federaziun svizra dal turissem

### Conditions minimales pour les chambres d'hôtes classifiées

(Période de classification 2008-2012)

Les conditions minimales doivent au moins être respectées pour qu'un objet puisse être classifié. Elles sont valables pour toutes les catégories.

#### Généralités

- L'objet ne compte pas plus de 24 lits et pas de dortoirs avec plus de 10 lits.
- Les chambres d'hôtes constituent une **unité fermée** avec porte pouvant être verrouillée (pas de passage dans la chambre, pas de porte accordéon/rideau)
- Les chambres d'hôtes ne se trouvent pas au sous-sol et sont éclairées par la **lumière du jour**.
- En dehors de la chambre, tout est bien en **ordre et rangé**.
- Pendant la période de location, une **température agréable** règne dans toutes les pièces.
- L'immeuble porte le **nom** et/ou un numéro.

#### Equipeurment intérieur/salle d'eau

- Les **portes et fenêtres (volets et stores inclus)** sont intactes et disposent d'un mécanisme de fermeture en état de fonctionner.
- Stores / volets ou rideaux **occultants**
- Le **meubler** est intact et en état de fonctionner.
- Les **sols, parois, carrelages** sont propres et soignés. Il ne doit y avoir ni dégât d'eau ni moisissure.
- Un **local sanitaire pouvant être fermé** est à disposition (au moins une douche & WC).
- **Au minimum 1 douche et 1 WC par 6 personnes.**
- Les **baignoirs et lavabos** ne présentent pas de dégâts fondamentaux.
- L'**eau chaude** est disponible en quantité suffisante en pleine occupation.
- L'**éclairage** est suffisant dans chaque pièce.
- Tous les lits sont équipés d'un **cadre, d'un sommier à lattes ou similaire** intacts, de **matelas** propres et intacts munis d'un protège matelas.
- **Poubelle** dans la chambre.
- **Armoire à habits ou rayonnages à habits et surface de rangement** pour habits par chambre.
- **Tablette** (table de nuit ou similaire) et **lumière individuelle** pour chaque personne

#### Service

- Le **loueur se trouve à proximité** pour accueillir l'hôte.
- **Lits préparés à l'arrivée.**
- **Serviettes de bain** pas disponibles.
- Lors d'un séjour prolongé, le **linge du lit et les serviettes de bains** sont **changés au moins une fois par semaine.**
- La **chambre et les salles d'eau** sont **nettoyées au moins une fois par semaine et avant l'arrivée de l'hôte.**
- Les **objets oubliés** sont retournés immédiatement au client sur demande.

#### Information / contact

- Les **demandes d'offre** sont traitées par le loueur en règle générale dans les 2 jours.
- Les **confirmations/contrats** sont établis en règle générale par écrit et contiennent :
  - Description de l'objet
  - Prix, frais annexes, taxes de séjour, possibilités de paiement
  - Conditions de résiliation du contrat
  - Modalités pour le jour d'arrivée et de départ
  - Description de la situation avec plan et indication des distances jusqu'aux magasins, aux transports publics, aux télécabines, etc.

**STV FST**



Schweizer Tourismus-Verband  
Fédération suisse du tourisme  
Federazione svizzera del turismo  
Federaziun svizra dal turissem

- Une liste contenant les **principaux numéros de téléphone** (personne de contact, médecin, hôpital, pompier, pharmacie, taxi, etc.) est à portée de main.
- Un **dossier contenant des informations actuelles**, possibilités d'excursions et programme en cas de mauvais temps est disponible.

Source : (Fédération suisse du tourisme)

## Annexe V : Formations proposées par canton

Cantons	Formations, cours proposés
<b>Vaud</b> Prométerre – FormaPro	<b>Sur le site internet :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation à la pratique de la cuisine du terroir vaudois</li> <li>• Terrines de viande et pâtés</li> <li>• Accords mets et vins : quel vin pour accompagner quel plat ?</li> <li>• Accueil de personnes âgées pour les repas de midi</li> <li>• Entretenir et profiter de mon jardin potager tout au long de l'année</li> <li>• Choix et entretien des fleurs toute l'année</li> <li>• ABC de la lessive en 2012</li> <li>• Word &amp; Excel en direct pour faciliter le travail de secrétariat</li> </ul>
<b>Jura</b> Fondation rurale interjurassienne	<b>Sur le site internet :</b> Cours « tourisme rural » <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un accueil de qualité</li> <li>• Le contrôle de qualité personnel dans la vente directe et la restauration</li> <li>• La redécouverte de l'art de la décoration florale</li> <li>• L'art de recevoir en dressant une belle table</li> <li>• Valoriser l'accueil, le paysage et l'environnement par l'agritourisme</li> <li>• Entrepreneur(e) en tourisme rural: Hébergement &amp; restauration</li> <li>• Evénements pour enfants à la ferme</li> </ul>
<b>Fribourg</b> Institut agricole de Grangeneuve - IAG	<b>Brochure</b> « formation continue en agriculture 2010-2011 » <b>Thèmes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon activité para-agricole est-elle rentable ?</li> <li>• Accueil spécialisé à la ferme – un gain annexe pour nous ?</li> <li>• Economie familiale / Agritourisme</li> <li>• Cuisine pour les nuls</li> <li>• Je cuisine, nous nous régaloons</li> <li>• Vente directe : rédaction des étiquettes de commercialisation</li> <li>• Echange d'expériences entre agritouristes - Excursion en Valais</li> <li>• Un accueil de qualité</li> </ul>
<b>Neuchâtel</b> Chambre neuchâteloise d'agriculture et de viticulture	<b>Brochure</b> « formation continue en agriculture et viticulture » Cours uniquement en rapport avec l'agriculture. Rien pour l'agritourisme
<b>Neuchâtel tourisme vert</b> <a href="http://www.neuchatel-tourismevert.ch">http://www.neuchatel-tourismevert.ch</a>	Sur le site internet, propositions de cours : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La redécouverte de l'art de la décoration florale</li> <li>• L'art de recevoir en dressant une belle table</li> <li>• Valoriser l'accueil, le paysage et l'environnement par l'agritourisme</li> <li>• Entrepreneur(e) en tourisme rural : Hébergement &amp; restauration</li> <li>• Evénements pour enfants à la ferme</li> </ul>
<b>Genève</b>	

AgriGenève Office de promotion des produits agricoles de Genève /Maison du terroir	<b>Brochure</b> « maison du terroir ». produits du terroir
<b>Valais</b> <a href="http://www.ritzinfo.ch">www.ritzinfo.ch</a>  Programme de formation continue du Service Cantonal de l'Agriculture	Examen LHR et formation continue permet aux hôteliers, restaurateurs ou propriétaires de camping et à leurs collaborateurs de se procurer le plaisir du perfectionnement professionnel.  →uniquement formation pour agriculture <b>1 cours</b> concernant l'agritourisme : « Vendre ses produits dans l'agritourisme »
<b>Tessin</b> Istituto Agrario Cantonale di Mezzana	Des cours sous forme de module sont proposés 1 module traite de l'agritourisme : « corso di agriturismo / Turismo rurale »

Source : Consultation des différents sites internet et brochures des cantons.