



Programme de durabilité du tourisme suisse.

Glossaire.

12 février 2020, v.01

Contact

Suisse Tourisme
Morgartenstrasse 5a
8004 Zurich
swisstainable@switzerland.com

Accessibilité	Les produits, services ou installations sont «accessibles» si leur accessibilité est aussi libre que possible, indépendamment d'une éventuelle restriction ou maladie. Le terme utilisé anciennement était «accessible aux personnes handicapées». ¹
Acteurs	Les acteurs (ou parties prenantes) sont les groupes de personnes internes et externes qui sont directement ou indirectement touchés par les activités de l'entreprise. Les parties prenantes internes comprennent les propriétaires, la direction et les collaborateurs, tandis que les parties prenantes externes comprennent, par exemple, les bailleurs de fonds, les fournisseurs, les hôtes, les concurrents, les autorités et le grand public. ²
Aménagement du territoire	Le terme générique d'aménagement du territoire englobe tous les plans d'aménagement des collectivités publiques de la Confédération, des cantons et des communes, dans tous les domaines sectoriels: transports, habitat, environnement, économie, sport, culture, etc. Un aménagement durable du territoire concilie les exigences sociales et économiques du territoire avec ses fonctions pertinentes pour l'environnement. Les entreprises peuvent apporter une contribution à un aménagement territorial correspondant aux attentes sociétales, notamment lors d'investissements. ³
Authenticité	L'authenticité est synonyme de sincérité, d'intégrité, de crédibilité, de sécurité, de confiance, de vérité, de fiabilité. Dans le tourisme, l'authenticité désigne l'authenticité des expériences, des sites touristiques, des coutumes, du folklore ou même du contact entre les touristes et la population locale. ⁴
Besoins spécifiques des hôtes	On entend par besoins spécifiques des hôtes des besoins orientés vers les exigences et attentes spécifiques de certains groupes d'hôtes, tels que les personnes âgées, les familles, les personnes d'autres cultures, les personnes porteuses de handicaps ou ayant d'autres habitudes alimentaires ou des intolérances alimentaires.
Biodiversité	La biodiversité comprend les différentes formes de vie (espèces d'animaux, de plantes, de champignons, de bactéries), les différents habitats dans lesquels vivent les espèces (écosystèmes tels que la forêt ou les lacs et cours d'eau), et la diversité génétique au sein de ces espèces. ⁵
Conditions de travail équitables	Selon la Commission européenne, des conditions de travail équitables couvrent les quatre domaines suivants: <ul style="list-style-type: none"> • Conditions de travail: p. ex. diligence dans la nature, la quantité ou la durée du travail • Salaires et traitements: p. ex. salaire minimum, allocations familiales • Sécurité au travail: p. ex. protection contre les accidents du travail et les maladies professionnelles • Dialogue social: implication des salariés ⁶

1 Stiftung MyHandicap. Bedeutung von Barrierefreiheit. Online verfügbar unter:

<https://www.myhandicap.ch/barrierefrei-wohnen/barrierefreiheit/>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

2 Wirtschaftslexikon Gabler:

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/anspruchsgruppen-27010>

3 Raumentwicklungen.ch, <https://raumentwicklungen.ch/news/22/raumplanung-raumentwicklung-definition.html#:~:text=Die%20Raumentwicklung%20umfasst%20alle%20r%C3%A4umlichen,Funktionen%20im%20Raum%20aufeinander%20ab.>

4 Wertesysteme: <https://www.wertesysteme.de/authentizität/C3%A4/>

Vester, Heinz-Günter: „Authentizität 1: Theoretische Abgrenzung“. In: Mörth, Ingo / Steckenbauer, Georg Christian (2018): „VU Grundlagen der Freizeit- und Tourismussoziologie: Texte zu Theorie und Empirie.“ S.1-2.

5 BAFU. Faktenblatt 1 Biodiversität – Definition und Bedeutung: <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/17883.pdf>

6 Europäische Kommission (2016). Faire Arbeitsbedingungen. Online verfügbar unter:

https://ec.europa.eu/commission/fair-working-conditions_de, zuletzt aktualisiert am 04.01.2021, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

Conventions collectives de travail	Les conventions collectives sont négociées entre les associations d'employeurs et de salariés. Elles réglementent les conditions de travail telles que les dispositions relatives aux contrats de travail individuels, les droits et obligations des parties contractantes ainsi que les dispositions normatives (salaires, congés, règlement de travail, protection contre le licenciement, etc.). ¹
Culture / héritage culturel	La culture, au sens le plus large, peut être décrite comme ce qui est typique d'une région. Il s'agit donc de l'ensemble des aspects spirituels, matériels, intellectuels et émotionnels qui caractérisent une société ou un groupe social. Cela inclut non seulement l'art ou la littérature, mais aussi les modes de vie, les droits fondamentaux, les systèmes de valeurs, les traditions ou les croyances. La culture fait partie de «l'offre originale», qui existe localement même sans tourisme (p. ex. la langue, les coutumes, l'architecture, etc.), mais qui exerce une attraction sur les touristes. En parallèle, la culture fait également partie de «l'offre dérivée», c'est-à-dire les services et équipements culturels qui ont été mis en place spécifiquement pour le tourisme (p. ex. les événements, les musées). ²
Culture architecturale / qualités architecturales	La culture architecturale se définit par la somme des réalisations humaines qui modifient l'environnement naturel ou bâti. La culture architecturale va bien au-delà de la construction et de la conception de bâtiments individuels (architecture/art architectural), elle comprend également le plan d'aménagement, l'art dans la construction ou l'art dans les espaces publics. Les entreprises peuvent apporter une contribution à la préservation ou au développement des qualités architecturales, notamment lors d'investissements. ³
Cycles régionaux / création de valeur régionale	La création de valeur régionale est comprise comme le total des performances économiques d'une région et des bénéfices générés dans la région, moins les performances importées d'autres régions. Les cycles régionaux peuvent être renforcés si l'on veille à prendre en compte les prestataires régionaux. Un franc de valeur ajoutée est ainsi généré dans la région pendant plusieurs cycles. ⁴
Délégué-e à la durabilité / équipe responsable de la durabilité	Un délégué à la durabilité est une personne qui a pour tâche d'agir en tant que coordinateur et personne de contact en matière de durabilité. La tâche principale est le contrôle de la gestion de la durabilité, respectivement des mesures de durabilité de l'entreprise. Outre la mise en réseau et la coordination, les tâches centrales comprennent également la communication interne et externe, la visualisation et la mise en relation des activités de durabilité et, si nécessaire, la gestion d'un processus de certification. Ces fonctions peuvent également être organisées au sein d'une équipe responsable de la durabilité et les tâches réparties en conséquence.
Égalité des chances	Dans les sociétés modernes, l'égalité des chances fait référence au droit à l'égalité d'accès aux chances dans la vie. Il s'agit notamment de l'interdiction de toute discrimination fondée, par exemple, sur le sexe, l'âge, la religion, l'appartenance culturelle, le handicap ou l'origine sociale, qui est inscrite dans les droits de l'homme.

1 SECO, Staatssekretariat für Wirtschaft: Gesamtarbeitsverträge. Online verfügbar unter:

https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/Gesamtarbeitsvertraege_Normalarbeitsvertraege.html

2 UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (1983). Weltkonferenz über Kulturpolitik. Schlussbericht der von der UNESCO vom 26. Juli bis 6. August 1982 in Mexiko-Stadt veranstalteten internationalen Konferenz. Hrsg. von der Deutschen UNESCO-Kommission. UNESCO-Konferenzberichte, Nr. 5, S. 121. München: K. G. Saur.

Müller, H.R., (2008). Freizeit und Tourismus. Eine Einführung in Theorie und Politik. Berner Studien zu Freizeit und Tourismus, Heft. 41. Universität Bern.

3 Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Baukultur>

4 Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Wertsch%C3%B6pfung_\(Wirtschaft\)#Regionale_Wertsch%C3%B6pfung](https://de.wikipedia.org/wiki/Wertsch%C3%B6pfung_(Wirtschaft)#Regionale_Wertsch%C3%B6pfung)

Émissions / gaz à effet de serre nuisibles au climat	Selon le protocole de Kyoto, les émissions nuisibles au climat comprennent notamment les gaz à effet de serre suivants: le dioxyde de carbone (CO ₂), le méthane (CH ₄), le protoxyde d'azote (N ₂ O) et les gaz à effet de serre fluorés (gaz F) tels que les hydrofluorocarbures (HFC) contenant de l'hydrogène, les perfluorocarbures (PFC) et l'hexafluorure de soufre (SF ₆). Ces gaz à effet de serre sont naturellement présents en faibles concentrations dans l'atmosphère. Toutefois, en raison de divers facteurs d'origine humaine, cette proportion a considérablement augmenté depuis le début du siècle dernier. ¹
Énergies / sources d'énergie renouvelables	En général, les énergies renouvelables sont des énergies fondées sur l'utilisation des éléments naturels, soit pour la fourniture d'énergie finale utilisable, soit directement en tant qu'énergie finale. Il s'agit notamment de l'énergie hydraulique, solaire et éolienne. ²
Équilibre de vie	L'équilibre de vie englobe l'équilibre individuel, en particulier entre les deux domaines de la vie: la vie professionnelle et la vie privée. Pour les entreprises, elle peut également être considérée comme un instrument permettant d'accroître la productivité, d'augmenter l'attractivité des employeurs, de renforcer la fidélisation et la motivation des collaborateurs ainsi que de promouvoir l'allongement de la vie active. Pour les collaborateurs, l'équilibre de vie signifie une qualité de vie et de travail plus harmonieuse, un sens de l'objectif, une réduction du stress, une augmentation du bien-être et un mode de vie qui tente de réduire les conflits d'intérêts entre le travail et la vie privée et de les amener à un équilibre plus harmonieux. ³
Exigences organisationnelles	Les exigences organisationnelles sont avant tout des ressources en personnel. Elles peuvent également impliquer des ressources financières ou des aspects organisationnels tels que la mise en place d'un groupe de travail ou l'adaptation des processus décisionnels.
Exigences spécifiques des organisations faitières	Les organisations faitières du tourisme peuvent fixer certaines normes minimales ou des exigences spécifiques. Des informations à ce sujet peuvent être obtenues directement auprès des organisations concernées.
Gestion des réclamations / feedbacks	La gestion des feedbacks (également appelée gestion des réclamations) est une expression de l'orientation des hôtes et décrit un dialogue complet avec les hôtes. Elle comporte cinq étapes: 1) Sensibiliser à l'importance des réclamations, 2) encourager les réclamations, 3) les recevoir consciemment, 4) les traiter, et 5) les évaluer et les analyser. La gestion des feedbacks couvre tout l'éventail de la communication et est consacrée aux suggestions, aux éloges et aux critiques constructives. ⁴
Gestion du stationnement	Par gestion du stationnement, on entend le contrôle de l'utilisation des places de stationnement, généralement par le biais des frais de stationnement. L'objectif est de concilier l'offre et la demande ou de réduire la densité du trafic. Cela peut également être réalisé par le biais de critères d'attribution. ⁵

1 Umweltbundesamt.de: <https://www.umweltbundesamt.de/themen/klima-energie/klimaschutz-energiepolitik-in-deutschland/treibhausgas-emissionen/die-treibhausgase>

2 Strom.ch: <https://www.strom.ch/de/energiewissen/erneuerbare-energien>

3 hrmbooks.ch (2021). Work-Life-Balance. Massnahmen und Konzept. Online verfügbar unter: <https://www.hrmbooks.ch/work-life-balance-massnahmen-und-konzept>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

4 Wikipedia:

<https://de.wikipedia.org/wiki/Feedbackmanagement#:~:text=Das%20Enterprise%20Feedback%20Management%20ist,Relationship%20Management%20und%20des%20Marketing.&text=Das%20Feedbackmanagement%20ist%20Ausdruck%20der,Wort%20melden%20dar%2C%20ja%20soll.>

5 Mobilservice: <https://www.mobilservice.ch/de/home/praxis/parkplatzbewirtschaftung-in-unternehmen-63.html>

Groupes d'hôtes et marchés volatils	La volatilité est la mesure statistique des fluctuations sur une période de temps donnée. Les groupes d'hôtes ou marchés volatils se caractérisent par des changements rapides, tandis que ceux dont la volatilité est faible restent plus stables. Les clients fidèles sont généralement considérés comme plus loyaux et donc moins volatils. ¹
Hospitalité	Dans la relation entre l'hôtelier et ses hôtes, des émotions positives peuvent être déclenchées par l'empathie, la courtoisie, la cordialité, la générosité ou l'estime. L'hospitalité signifie que l'hôtelier assure le bien-être et le confort des hôtes. Il est important que l'hôte et ses besoins soient réellement perçus et que l'on y réponde. L'hospitalité vécue conduit à une plus grande satisfaction générale des hôtes et donc à une plus grande fidélité. ²
Intolérance alimentaire	L'intolérance alimentaire est un terme collectif regroupant différentes réactions à des aliments. Il s'agit essentiellement de réactions allergiques ou d'autres mécanismes tels que l'intolérance alimentaire (p. ex. intolérance au lactose). ³
Liquidité	La liquidité constitue un jugement sur la solvabilité d'une entreprise. Une entreprise est liquide si elle dispose de fonds suffisants pour faire face à ses obligations de paiement actuelles. ⁴
Mobilité / offres de mobilité / formes de mobilité écologiques	Par mobilité écologique, on entend les formes de mobilité qui entraînent un faible impact environnemental. Outre les transports publics, cela comprend également l'électromobilité, le covoiturage et la mobilité douce (Human Powered Mobility). ⁵
Mobilité douce / moyens de transport individuels écologiques	On entend par mobilité douce le fait de se déplacer à pied, sur roues ou sur roulettes, à la seule force musculaire humaine (Human Powered Mobility). Les moyens les plus répandus sont la marche à pied, la randonnée, le vélo et l'utilisation d'engins assimilés à des véhicules, comme le roller. ⁶
Offres combinées	Les offres combinées sont celles proposées au sein d'une communauté de trafic. Le nombre de correspondances (fréquence), la coordination des différents modes de transport (liaisons) ou les abonnements communs, par exemple, contribuent à la convivialité.
Optimisation des ressources	Optimiser les ressources, c'est utiliser efficacement les ressources naturelles telles que les sols, l'eau ou l'air. L'objectif est de réaliser le plus grand bénéfice possible avec le moins de ressources possibles. Moins on utilise de matériaux pour le bénéfice qui en résulte, meilleure sera l'efficacité des ressources. ⁷
Optimisation environnementale	L'optimisation environnementale consiste à minimiser les émissions de gaz à effet de serre – en particulier les émissions de CO ₂ – par des économies (amélioration de l'efficacité ou abandon) ou par le remplacement par des énergies renouvelables afin de contribuer positivement à la réduction de l'effet de serre. ⁸

1 Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Volatilit%C3%A4t>

2 Gastfreundschaft-Zentralschweiz: <http://gastfreundschaft-zentralschweiz.ch/>

3 Beobachter Gesundheit. Nahrungsmittelunverträglichkeit. Online verfügbar unter:

<https://www.beobachter.ch/gesundheits/krankheit/nahrungsmittelunvertraeglichkeit-lebensmittelunvertraeglichkeit>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

4 Sage: <https://www.sage.com/de-de/blog/lexikon/liquiditaet/>

5 Umweltbundesamt.de: <https://www.umweltbundesamt.de/themen/verkehr-laerm/nachhaltige-mobilitaet>

6 UVEK. Leitbild Langsamverkehr:

[https://www.astra.admin.ch/dam/astra/de/dokumente/langsamverkehr/lv_m104_leitbildlangsamverkehrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf](https://www.astra.admin.ch/dam/astra/de/dokumente/langsamverkehr/lv_m104_leitbildlangsamverkehrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf.download.pdf/lv_m104_leitbildlangsamverkehrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf)

7 ifu hamburg (2021): Was ist Ressourceneffizienz? Definition, Ziele und Methodik. Online verfügbar unter <https://www.ifu.com/ressourceneffizienz/>, zuletzt aktualisiert am 28.12.2020, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

8 BAFU: <https://www.bafu.admin.ch/bafu/de/home/themen/klima/inkuerze.html>

Qualité de service	La qualité de service comprend tous les facteurs qui influencent la façon dont un hôte évalue le service ou la prestation d'un prestataire. L'accent est mis sur la fiabilité, la performance et la compétence professionnelle, la convivialité et la complaisance, les compétences d'introduction et l'environnement matériel. Une qualité de service élevée contribue de manière décisive à la satisfaction des hôtes et à leurs recommandations. ¹
Rentabilité / viabilité économique	La rentabilité est un indicateur qui représente la capacité d'une entreprise à réaliser des bénéfices à partir des moyens mis en œuvre. Si l'on ne considère qu'une partie du capital investi, on parle de la rentabilité des fonds propres ou de la rentabilité des fonds étrangers. Inversement, si le chiffre d'affaires est utilisé comme base au lieu du bénéfice, on parle de rendement sur le chiffre d'affaires. La viabilité économique est donnée lorsqu'une entreprise atteint une rentabilité suffisante sur une longue période.
Services de transport multimodal	Les systèmes de transport sont multimodaux (ou multi-optionnels) si les usagers de la route ont à leur disposition au moins deux moyens de transport différents pour leurs besoins de mobilité spécifiques. Il devrait être possible de combiner différents moyens de transport de la manière la plus simple possible. ²
Stakeholder Management	Le Stakeholder Management est compris comme l'engagement ciblé et continu d'une entreprise avec ses parties prenantes. Cela comprend l'identification des parties prenantes, l'analyse des parties prenantes quant à leurs objectifs, leurs motifs et leurs attitudes, ainsi que la communication avec les parties prenantes, c'est-à-dire l'échange régulier d'informations entre l'entreprise et ses parties prenantes. ³
Stratégie d'entreprise / stratégie commerciale	En économie, la stratégie fait référence aux comportements planifiés à moyen ou long terme (quatre ans ou plus) des entreprises pour atteindre leurs objectifs. La stratégie d'entreprise/commerciale définit la direction dans laquelle les objectifs d'entreprise à moyen ou long terme doivent être atteints. ⁴
Substances nuisibles à l'environnement	Les substances ou préparations (p. ex. les mélanges, les détergents ou les produits phytopharmaceutiques) sont considérées comme nocives pour l'environnement si, en cas de pénétration dans l'environnement, elles provoquent ou sont susceptibles de provoquer un danger immédiat ou différé pour un ou plusieurs éléments environnementaux (p. ex. l'eau, le sol, l'air ou les plantes). ⁵
Zone à protéger	La zone à protéger est généralement une zone de protection de la nature, du paysage, de la flore et de la faune. Les biotopes et paysages marécageux, les zones de chasse, les réserves naturelles sauvages et zones protégées ou les sites du patrimoine naturel mondial de l'UNESCO en sont des exemples. ⁶

1 Business-wissen.de: <https://www.business-wissen.de/hb/was-zeichnet-servicequalitaet-aus/>

2 Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Multimodaler_Verkehr

<https://de.wikipedia.org/wiki/Multimodalit%C3%A4t>

3 t2informatik: <https://t2informatik.de/wissen-kompakt/stakeholdermanagement/#:~:text=Sie%20ist%20die%20Basis%20f%C3%BCr,die%20Grundlage%20f%C3%BCr%20die%20Stakeholderkommunikation.>

4 Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Strategie_\(Wirtschaft\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Strategie_(Wirtschaft))

5 Amt für Natur und Umwelt Graubünden (2021): Umweltgefährdende Stoffe. Hg. v. Kanton Graubünden. Online verfügbar unter: https://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/ekud/anu/dokumentation/glossar/Seiten/Umweltgefaehrdende_Stoffe.aspx, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

6 Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Schutzgebiete_in_Natur-_und_Landschaftsschutz

Éditeur

Suisse Tourisme, Morgartenstrasse 5a, 8004 Zurich Suisse

Concept | Texte | Illustrations

Partenaire scientifique: Haute Ecole Spécialisée de Lucerne

Prof. Dr. Fabian Weber, Prof. Dr. Jürg Stettler

Expert consultant

Prof. em. Dr. Hansruedi Müller, Université de Berne

Suisse Tourisme

Letizia Elia | Samuel Wille | Helena Videtic

Copyright

Suisse Tourisme, tous droits réservés.

Zurich 2021

Initiant



Suisse Tourisme.

Partenaires



Partenaire scientifique

Lucerne University of Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Business
Institute of Tourism and Mobility
ITM

