



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Raumentwicklung ARE
Office fédéral du développement territorial ARE
Ufficio federale dello sviluppo territoriale ARE
Uffizi federal da svilup dal territori ARE

b a s e s

Résidences secondaires

**Guide pour la planification directrice
cantonale**

**Mesures pour améliorer le taux
d'occupation des résidences secon-
daires existantes**

Boîte à outils: complément

Impressum

Editeur

Office fédéral du développement territorial (ARE)

Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication DETEC

Berne, décembre 2011

Auteurs

Ivo Willimann, Haute-Ecole de Lucerne – Economie, Institut d'économie régionale et d'entreprise IBR

Giovanni Danielli, Haute-Ecole de Lucerne – Economie, Institut de promotion de l'économie touristique ITW

Séance d'atelier

Thomas Ammann, arcalpin

Frédéric Bumann, Bellwald tourisme

Bruno Fläcklin, Caisse suisse de voyage Reka

Bernhard Imoberdorf, centre économique et régional, Haut-Valais

Ronnie Moretti, Office du développement territorial, canton du Tessin

Roger Müller, Interhome

Daniel Oberholzer, Service de l'aménagement local et régional, canton de Berne

Philippe Sproll, Jungfrau Region Marketing AG

Berno Stoffel, Touristische Unternehmung Grächen AG

Mila Trombitas, Fédération suisse du tourisme FTV

Lorenzo Zanetti, Office de l'économie et du tourisme, canton des Grisons

Eduardo Zwyssig, Lenk-Simmental Tourismus AG

Représentation de l' ARE

Martin Vinzens, ARE

Production

Rudolf Menzi, Etat-major de l'information ARE

Diffusion

www.are.admin.ch

12.2011

Résidences secondaires

Guide pour la planification directrice

**Mesures pour améliorer le taux
d'occupation des résidences secon-
daires existantes**

Boîte à outils: complément

Table des matières

	Avant-propos	4
1	Intérêt globale d'un taux d'occupation élevé des résidences secondaires existantes	5
2	Facteurs d'amélioration du taux d'occupation	6
2.1	Disposition à louer sa résidence secondaire	6
2.2	Fourniture des prestations de location	7
2.3	Demande potentielle de location	7
3	Mesures et actions envisageables	9
A	Interaction et information	11
B	Offres et incitations	17
C	Dispositions et amélioration du contexte	31

Avant-propos

Maîtrise du développement
des résidences secondaires
art. 8, al. 2 et 3 LAT
en vigueur depuis le
1^{er} juillet 2011

Le 17 décembre 2010, les Chambres fédérales ont adopté une modification de la loi sur l'aménagement du territoire (LAT; RS 700) visant à canaliser le développement des résidences secondaires. Cette modification est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2011.

Selon l'art. 8, al. 2, les cantons sont désormais tenus de désigner dans leur plan directeur cantonal les territoires où des mesures particulières doivent être prises en vue de maintenir une proportion équilibrée de résidences principales et de résidences secondaires. L'alinéa 3 précise les buts visés par les mesures prises par les cantons, notamment en priorité:

- a) limiter le nombre de nouvelles résidences secondaires;
- b) promouvoir l'hôtellerie et les résidences principales à des prix abordables
- c) améliorer le taux d'occupation des résidences secondaires.

Selon les dispositions transitoires de la modification adoptée, les cantons concernés sont tenus d'adapter leur plan directeur pour le 1^{er} juillet 2014 et de veiller à ce que les communes concernées prennent les mesures nécessaires dans le même délai. A l'expiration de ce délai, aucune nouvelle résidence secondaire ne sera autorisée tant que les cantons et les communes n'auront pas pris les dispositions nécessaires.¹

L'Office fédéral du développement territorial (ARE) a publié en juin 2010 une étude de base de référence : « Résidences secondaires - guide pour la planification cantonale »². Cette publication montre aux cantons et aux communes les mesures qu'ils peuvent prendre pour orienter l'évolution de la construction de résidences secondaires. Le présent document complète cette publication, notamment le descriptif de la mesure 1.3 « Amélioration de la commercialisation des résidences secondaires » et le chapitre 7.1 « Lits commercialisés à des fins touristiques et lits non commercialisés ».

La question centrale est de savoir comment améliorer le taux d'occupation des résidences secondaires existantes, une problématique régulièrement abordée dans les discussions sur les résidences secondaires et nécessitant des mesures particulières (cf. art. 8 al. 3 lit. c LAT). Le catalogue de mesures présentées ci-après a été élaboré avec le soutien de spécialistes des domaines de l'aménagement du territoire et du tourisme. Il donne un large aperçu des différentes approches envisageables.

¹ RO 2011 2913

² Ci-après: « ARE - Guide 2010 pour la planification cantonale ».

1 Intérêt globale d'un taux d'occupation élevé des résidences secondaires existantes

La capacité des infrastructures est adaptée aux périodes d'occupation maximale

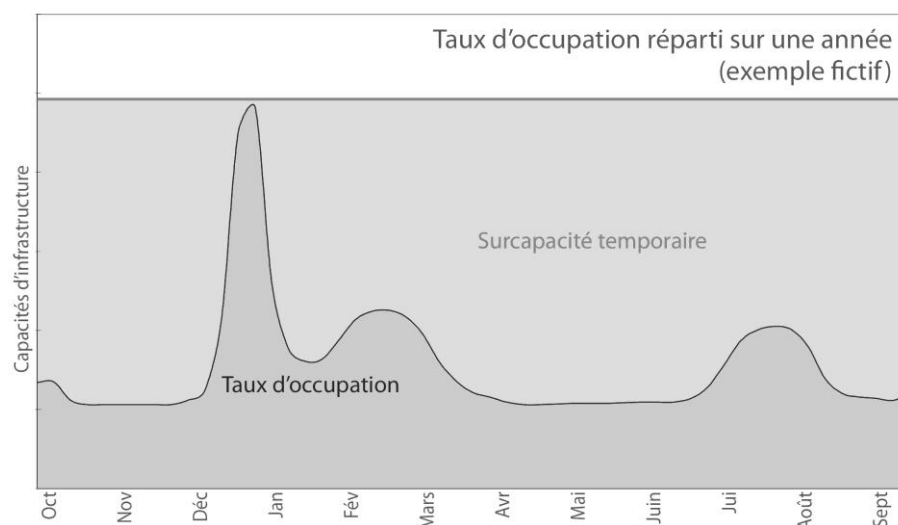
Du point de vue du secteur touristique – mais aussi du développement communal et régional – augmenter le taux actuel d'occupation des résidences secondaires³ répond à un intérêt public majeur. Plus la part de résidences secondaires est élevée dans une commune touristique, plus cette préoccupation est importante.

En principe, les infrastructures tant publiques que touristiques sont adaptées à une occupation maximale. Les pics touristiques étant très marqués, les infrastructures sont en surcapacité durant une longue période chaque année (cf. Figure 1).

Les possibilités d'améliorer l'occupation des résidences secondaires sont limitées. Il est par conséquent nécessaire de présenter une large palette de solutions pratiques. Une meilleure compréhension de ce qui est à l'origine de ces faibles taux d'occupation ainsi que du contexte de la location de résidences secondaires est un préalable nécessaire à l'élaboration de recommandations.

Figure 1

Périodes de surcapacité : exemple



³ Les deux tiers des résidences secondaires sont occupés moins de huit semaines par année, ce qui correspond à un taux d'occupation de 15% par année. (cf. ARE - Guide 2010 pour la planification cantonale, p. 34 s.)

2 Facteurs d'amélioration du taux d'occupation

Trois conditions fondamentales pour la location

Les propriétaires de résidences secondaires ne parviennent pas tous à occuper leur résidence secondaire durant de longues périodes annuelles. Il serait donc souhaitable d'augmenter le taux d'occupation des résidences secondaires peu occupées par leur propriétaire grâce à la location à des tiers. Pour que la location d'une résidence secondaire puisse se faire régulièrement, trois conditions doivent être satisfaites:

1. *Disposition à louer*: le propriétaire est prêt à louer sa résidence secondaire.
2. *Prestations*: s'assurer que les prestations de location peuvent être fournies à satisfaction de la commercialisation à la restitution du logement.
3. *Potentiel de location*: la résidence secondaire doit pouvoir être mise en location, c'est-à-dire que le logement et la localité touristique doivent attirer suffisamment de touristes intéressés.

2.1 Disposition à louer sa résidence secondaire

2.1.1 Motifs de refus de louer son bien à des tiers

Lors d'une enquête effectuée à Bellwald⁴, les propriétaires de résidences secondaires qui ne louent pas leur bien ont été invités à expliquer pourquoi ils préfèrent agir ainsi. Le dépouillement des réponses a donné les résultats suivants:

Principaux motifs dissuasifs: flexibilité d'utilisation et protection de la sphère privée

La raison essentielle avancée est que la location à des tiers limite la flexibilité d'utilisation de la résidence secondaire (83%). Autres raisons importantes: la protection de la sphère privée (67%) et la peur de dommages locatifs (39%). Motifs moins importants: les moyens à mettre en œuvre pour une mise en location (14%), un rendement insuffisant (7%) ou une offre insuffisante de prestations de mise en location (2%).

La limitation de la flexibilité, l'atteinte à la sphère privée, la dégradation d'objets personnels et d'aménagements ainsi que le travail supplémentaire occasionné sont également les motifs essentiels cités par une étude de l'Université de St. Gall⁵ pour refuser de mettre en location sa résidence secondaire.

2.1.2 Disposition à louer son bien: différences régionales

Résultat des enquêtes

Il n'existe aucune statistique à l'échelle suisse qui donne des indications sur les résidences secondaires commercialisées. Une compilation des résultats de diverses études ponctuelles est donc nécessaire.

⁴ cf.: Willmann, I. (2011) *Résidences secondaires à Bellwald: rapport de synthèse de l'enquête effectuée auprès de tous les propriétaires de résidences secondaires*. Lucerne: Haute-Ecole de Lucerne, Economie.

⁵ cf.: Bieger, T., Beritelli, P. & Weinert, R. (2005) *HotBeds. Überwindung sozio-ökonomischer Barrieren bei der Vermietung von privatem Wohneigentum in Schweizer Tourismusregionen*. St.-Gall: Universität de St.-Gall.

Plusieurs études dans la région de l'Alpenarena⁶, de Lenzerheide⁷ ainsi qu'à Bellwald VS⁸ montrent qu'entre 65% et 80% des propriétaires ne veulent pas louer leur résidence secondaire. 11% à 27% des personnes interrogées (variations selon l'étude considérée) ont dit avoir déjà loué à des tiers.

Les résultats des sondages mettent en évidence d'importantes différences régionales dans la disposition à mettre son bien en location. Les données existantes ne permettent par conséquent pas de procéder à une extrapolation pour l'ensemble du pays.

2.2 Fourniture des prestations de location

Obligations du loueur

La location de vacances est assortie d'obligations qui doivent être honorées par le propriétaire, son mandataire ou l'institution mandatée. Les prestations à fournir:

1. Présenter et commercialiser le bien à louer. Celui-ci doit pouvoir attirer l'attention de touristes potentiels.
2. Assurer une gestion administrative: répondre aux demandes, confirmer les réservations, conclure les contrats et développer un système d'encaissement.
3. Préparer l'hébergement pour les arrivants. Cela englobe l'entretien, la surveillance, le nettoyage, la préparation des lits et des linges de toilette.
4. Accueillir les hôtes ou du moins prévoir la remise des clés. Prévoir, pendant la durée du séjour, la possibilité de contacter une personne sur place.
5. Organiser la restitution du logement et prévoir une procédure de réponse aux éventuelles réclamations.

De nombreux propriétaires résident trop loin de leur résidence secondaire ou ne sont pas motivés à engager eux-mêmes les formalités de mise en location. Pour mettre en œuvre la location à des tiers, il est nécessaire de disposer d'un service ou d'une agence de location (cf. mesures B1 et C3).

2.3 Demande potentielle de location

Troisième condition, le logement a un potentiel de location – il existe par conséquent un bassin de clientèle intéressée à cette location de vacances.

Nous analysons ci-après trois facteurs exerçant une influence sur les possibilités de location: l'attractivité de la localité touristique, la qualité du logement et le mode de gestion.

⁶ Bieger, Beritelli & Weinert, 2005

⁷ Lenzerheide Tourisme

⁸ Willimann, 2011

Importance de la localité touristique	L'attrait d'une localité touristique contribue à attirer l'attention sur son marché de location de résidences de vacances. Il dépend fortement de la notoriété et de l'image de la station, mais également des qualités touristiques présentées par celle-ci. Une offre de prestations touristiques diversifiées, le charme des paysages et des sites ainsi qu'un environnement de grande qualité sont des atouts de première importance.
Qualité du logement	La qualité des appartements de vacances est souvent évaluée à l'aide du système de classification de la <i>Fédération suisse du tourisme</i> ⁹ . Cette classification porte sur la qualité des logements et les services fournis. Elle peut aider les propriétaires à évaluer leur hébergement. Les chances de mise en location des appartements de vacances sont tributaires du standing du logement, de sa situation, du rapport prestation-prix et de la qualité des prestations de location.
Mode de gestion	L'expérience montre que le taux d'occupation des résidences secondaires gérées par des professionnels est en général plus élevé. Les agences de location disposent d'une plus grande expérience et peuvent utiliser davantage de canaux de commercialisation que des particuliers. Les deux facteurs que sont la qualité du logement et le mode de gestion sont liés. En effet, les professionnels de la location exigent généralement que les résidences à mettre en location répondent à une certaine qualité. Pour les locations d'appartements de vacances de standing simple dont les loyers se situent dans la tranche inférieure, les professionnels peinent à rentrer dans leurs frais.

⁹ Fédération suisse du tourisme. Classification des appartements de vacances. En ligne (19.12.2011): http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=936

3 Mesures et actions envisageables

Possibilités d'action principalement au niveau local

Nous présentons ci-après des mesures et des actions susceptibles de contribuer à une amélioration du taux d'occupation des résidences secondaires. Nous avons mis l'accent sur les mesures qui peuvent être prises par des responsables locaux, en particulier par les autorités communales ou les entreprises touristiques locales.

25 mesures et actions sont présentées. Ce nombre est assez conséquent du fait qu'il n'existe pas de recette unique pour lutter contre les lits froids et que chaque destination touristique a ses caractéristiques propres.

Les mesures et actions sont classées par champ thématique:

- «Interaction et information»,
- «Offres et incitations» et
- «Dispositions de base et amélioration du contexte»

Tableau 1 Vue d'ensemble des mesures et actions

A Interaction et information	B Offres et incitations	C Dispositions de base et amélioration du contexte
A1 Enquête auprès des propriétaires de résidences secondaires	<i>Appui à la mise en location:</i>	<i>Planification:</i>
A2 Entretien de relations régulières	B1 Offre de services de location	C1 Disponibilité de données statistiques
A3 Sensibilisation et transmission d'informations	B2 Professionnels de la location	C2 Plan d'action (régional) pour les résidences secondaires
A4 Achat de biens immobiliers	B3 Hébergement hybride («hôtel décentralisé»)	<i>Environnement économique (secteur du tourisme):</i>
	B4 Conseils pratiques pour louer soi-même	C3 Accès aux canaux de diffusion sur l'Internet
	B5 Echange de logements	C4 Marketing touristique
	<i>Instruments financiers:</i>	C5 Offres spéciales hors haute saison touristique
	B6 Taxes touristiques	C6 Association de personnes qui louent des résidences secondaires
	B7 Taxes incitatives	
	B8 Impôt sur les résidences secondaires	
	B9 Réductions pour les touristes	
	<i>Etat des bâtiments:</i>	
	B10 Le Programme Bâtiments	
	B11 Institution de financement de la rénovation de bâtiments	
	B12 Protection contre les dommages locatifs	

Le tableau 2 indique si la mesure a un effet sur la disposition à louer, les prestations de location ou le potentiel de location – trois facteurs essentiels pour l’augmentation du taux d’occupation des résidences secondaires (cf. chap. 2).

Tableau 2 Effet de la mesure sur les facteurs favorisant une augmentation du taux d’occupation des résidences secondaires

Mesure	Disposition à louer	Prestations de location	Potentiel de location
Interaction et information:			
A1 Enquête auprès des propriétaires de résidences secondaires	☒	☒	☒
A2 Entretien de relations régulières	☒	☐	☒
A3 Sensibilisation et transmission d’informations	☒	☐	☒
A4 Achat de biens immobiliers	☒	☐	☐
Offres et incitations:			
B1 Offre de services de location	☒	☒	☒
B2 Professionnels de la location	☐	☒	☒
B3 Hébergement hybride («hôtel décentralisé»)	☒	☒	☐
B4 Conseils pratiques pour louer soi-même	☒	☒	☐
B5 Echange de logements	☒	☐	☐
B6 Taxes touristiques	☒	☐	☐
B7 Taxes incitatives	☒	☐	☐
B8 Impôt sur les résidences secondaires	☒	☐	☐
B9 Réductions pour les touristes	☐	☐	☒
B10 Le Programme des Bâtiments	☐	☐	☒
B11 Institution de financement de la rénovation de bâtiments	☒	☒	☒
B12 Protection contre les dommages locatifs	☒	☐	☐
Dispositions de base et amélioration du contexte:			
C1 Disponibilité de données statistiques	☒	☐	☒
C2 Plan d’action (régional) pour les résidences secondaires	☒	☒	☒
C3 Accès aux canaux de diffusion sur l’Internet	☐	☐	☒
C4 Marketing touristique	☐	☐	☒
C5 Offres spéciales hors haute saison touristique	☐	☐	☒
C6 Association de personnes qui louent des résidences secondaires	☒	☒	☐

A Interaction et information

Les mesures regroupées sous «Interaction et information» nécessitent des contacts directs avec les propriétaires de résidences secondaires.

Aperçu des mesures:

- A1 Enquête auprès des propriétaires de résidences secondaires
- A2 Entretien de relations régulières
- A3 Sensibilisation et transmission d'informations
- A4 Achat de biens immobiliers

A1 Enquête auprès des propriétaires de résidences secondaires

Description succincte	Une enquête est effectuée auprès des propriétaires de résidences secondaires pour obtenir des informations sur leurs préoccupations et leurs perspectives d'avenir. L'enquête doit fournir des informations utiles au développement de la destination de vacances. Chercher également à découvrir quels propriétaires souhaitent améliorer le taux d'occupation de leur bien immobilier ou prévoient des rénovations. Les organisations touristiques ou les communes peuvent leur proposer un soutien ciblé.
Acteurs de premier plan	– Commune politique – Organisations touristiques locales (par ex. office du tourisme, remontées mécaniques)
Expériences pratiques	En automne 2010, Bellwald (VS) a effectué une enquête auprès de tous les propriétaires de résidences secondaires. L'enquête a livré des résultats très concrets à plusieurs égards : elle a permis de connaître les propriétaires qui souhaitent – accroître la location de leur résidence secondaire, – rénover leur résidence secondaire, – contribuer à la mise en place d'un service de location. Sur cette base, la commune et l'association touristique locale ont pris des mesures qui devraient contribuer à une amélioration du taux d'occupation et de la qualité des résidences secondaires.
Remarques	Pour obtenir un bon pourcentage de réponses, on veillera à ce que le questionnaire se limite à l'essentiel en évitant les questions délicates ou difficiles à répondre. Il importe par ailleurs de réfléchir à l'utilité d'un tel questionnaire pour les propriétaires fonciers (par ex. présentation d'informations et diffusion du rapport de synthèse).

A2 Entretien de relations régulières

Description succincte	L'entretien de relations régulières avec les propriétaires de résidences secondaires vise à mieux connaître leurs préoccupations et leurs objectifs. Cela permet de leur proposer des informations et un soutien utiles et de les encourager à procéder à des rénovations ou à augmenter le taux d'occupation de leur résidence secondaire. L'entretien de relations régulières est un processus de longue haleine. Lorsqu'une certaine disposition aux changements se fait sentir, il faut prendre contact de manière active. Les changements de propriétaires doivent être considérés comme des opportunités. Les nouveaux propriétaires doivent être accueilli. Ils doivent être informé dès leur arrivée de l'offre de prestations et de conseils mise en place.
Acteurs de premier plan	– Organisation touristique locale – Commune politique
Expériences pratiques	La société <i>Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG</i> a intensifié dès 2008 ses contacts avec les propriétaires de résidences secondaires pour leur démontrer les avantages d'une commercialisation de leur bien et leur proposer des conseils sur mesure pour louer celui-ci. Cette initiative a permis d'augmenter à plus de 30% le taux de commercialisation des résidences secondaires. Scuol ne s'en arrête pas là. La société <i>Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG</i> a créé un poste à 50% pour renforcer cette activité de promotion et augmenter encore le pourcentage de résidences secondaires commercialisées. Dans le cadre du projet « Dorfkernerneuerung » (revitalisation du cœur du village), les trois communes du parc paysager du Binntal (VS), Binn, Ernen et Grengiols, ont institutionnalisé les contacts avec les propriétaires de résidences secondaires. Chaque commune a engagé une personne chargée de l'entretien de contacts réguliers et de la transmission d'informations aux propriétaires de résidences secondaires.
Remarques	Plus les offres sont concrètes, plus elles ont de chance de séduire.

A3 Sensibilisation et transmission d'informations

Description succincte	Les destinations touristiques sont désireuses d'encourager l'entretien et la commercialisation des résidences secondaires. Un travail de sensibilisation et d'information considérable est souvent nécessaire pour parvenir à convaincre d'autres propriétaires de se rallier à cette idée. Le taux d'occupation des résidences secondaires a un effet direct sur la rentabilité et la pérennité des offres et infrastructures touristiques (notamment les remontées mécaniques). Souvent, les propriétaires de résidences secondaires ne sont que partiellement au courant des problématiques locales.
Acteurs de premier plan	– Commune politique – Organisations touristiques locales et nationales
Expériences pratiques	Depuis quelques années, la société <i>Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG</i> informe régulièrement les propriétaires de résidences secondaires, par écrit ou lors de séances d'information, des prestations mises en place pour encourager la location de résidences secondaires. Grâce à cette mesure, le pourcentage de résidences louées est passé de 19% (début 2008) à 30% (début 2011). Dans le cadre du projet «Dorfkernerneuerung» à Binn, Ernen et Grengiols (cf. mesure A2), trois fiches d'information sur la rénovation, la location et les conséquences des résidences secondaires sur le tourisme local ont été publiées.
Remarques	L'échange d'informations entre les propriétaires de résidences secondaires est sans doute nettement plus efficace que les informations émanant de la commune ou des organisations touristiques locales. Il peut donc s'avérer judicieux d'encourager l'échange d'informations entre propriétaires de résidences secondaires. Il serait très utile de disposer d'une plate-forme Internet à l'échelle nationale sur laquelle toutes les informations générales concernant les résidences secondaires pourraient être mises en ligne.

A4 Achat de biens immobiliers

Description succincte	Par l'achat et la rénovation de biens immobiliers et l'augmentation du taux d'occupation de ceux-ci, les institutions publiques ou d'utilité publique (par ex. une commune ou une coopérative) peuvent jouer un rôle précurseur exemplaire et donner un signal montrant que les investissements sont souhaitables et peuvent rapporter. Souvent, il s'agit également de proposer des logements pour une location de longue durée (résidences principales).
Acteurs de premier plan	– Commune politique – Institutions d'utilité publique (coopératives d'habitation, fondations) – Investisseurs
Expériences pratiques	Dans les années 1980, plusieurs coopératives d'habitation villageoises se sont créées dans l'Hinterland de Glaris. Elles ont acheté, parfois avec le soutien financier de collectivités publiques, des bâtiments, les ont rénovés et ont ainsi largement contribué à la réhabilitation de logements abandonnés. ¹⁰
Remarques	Lorsqu'une commune ne souhaite pas devoir s'occuper sur le long terme de la commercialisation de ses biens immobiliers, elle peut revendre les bâtiments après rénovation ou conclure un contrat de superficie et prévoir la mention au registre foncier d'une utilisation spécifique.

¹⁰ Gmünder, M. & Waeber, Ph. (2011) Habitations anciennes. Faire face aux habitations sous-utilisées dans les régions périphériques. Bâle: Volkswirtschaftliche Beratung AG. En ligne (19.12.2011): <http://www.bwo.admin.ch/dokumentation/00106/00108/00306/index.html?lang=fr>

B Offres et incitations

Pour parvenir à une amélioration du taux d'occupation des résidences secondaires, il est nécessaire de créer des offres et incitations efficaces.

Aperçu des mesures:

Appui à la mise en location

- B1 Offre de services de location
- B2 Professionnels de la location
- B3 Hébergement hybride («hôtel décentralisé»)
- B4 Conseils pratiques pour louer soi-même
- B5 Echange de logements

Instruments financiers

- B6 Taxes touristiques
- B7 Taxes incitatives
- B8 Impôt sur les résidences secondaires
- B9 Réductions pour les touristes

Etat des bâtiments

- B10 Le Programme des Bâtiments
- B11 Institution de financement de la rénovation de bâtiments
- B12 Protection contre les dommages locatifs

B1 Offre de services professionnels de location

Description succincte	Pour que les propriétaires de résidences secondaires qui veulent se mettre à l'abri de tracasseries puissent envisager de louer leur bien, il importe de leur indiquer qu'il existe des services professionnels de location de vacances. Le rôle du gardien des clés est décisif pour inciter les propriétaires à louer leur bien. Chaque propriétaire de résidence secondaire doit avoir confiance en la personne à laquelle il confie ses clés. Cela nécessite un rapport de confiance et l'assurance d'un travail professionnel.
Acteurs de premier plan	– Prestataires du secteur privé (en particulier agences immobilières) – Organisations touristiques locales
Expériences pratiques	Depuis l'automne 2010, la société <i>Lenk-Simmental Tourismus AG</i> offre les services de garde des clés, nettoyage et blanchisserie. La garde des clés et l'accueil des hôtes sont assurés par la société <i>Lenk-Simmental Tourismus AG</i> tandis que les prestations de nettoyage et de mise à disposition de linge et literie sont fournies en partenariat avec une entreprise de nettoyage et une blanchisserie industrielle. A Adelboden, un particulier a pris l'initiative de créer la société d'actionnaires <i>FEWO Adelboden AG</i> en partenariat avec les sociétés <i>Adelboden Bergbahnen AG</i> et <i>Licht- und Wasserwerk Adelboden</i> ainsi qu'avec une entreprise de construction. A l'heure actuelle, cette société assure la gestion professionnelle de 23 logements.
Remarques	Le guide publié (en allemand seulement) dans le cadre de l'étude sur les lits chauds encourage la promotion du professionnalisme et de la qualité du service de garde des clés par la mise sur pied d'une formation spécifique.¹¹

¹¹ IDT-HSG. (non daté). Location de résidences secondaires. Guide pour louer facilement de façon professionnelle (en allemand seulement) St. Gall: Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus de l'Université de St.-Gall.

B2 Professionnels de la location

Description succincte	La commercialisation et l'administration de la location d'une résidence secondaire peuvent être confiées à un service professionnel de location de vacances.
Acteurs de premier plan	– Professionnels de la location
Expériences pratiques	La <i>Reka</i> est le numéro un de l'offre de vacances familiales en Suisse. Elle est en majeure partie propriétaire des appartements de vacances qu'elle loue. Pour les biens mis en location appartenant à des tiers, quatre semaines, dont deux en haute-saison, leur sont réservées. La <i>Reka</i> se charge de la commercialisation et de l'administration et les propriétaires s'occupent de la remise des clés, du nettoyage, de la literie et des linges. En mars 2008, un village de vacances <i>Reka</i> de 50 appartements s'est ouvert à Urnäsch (AR). Depuis cette ouverture, la région accueille chaque année 7'000 touristes pour 50'000 nuitées. A Grächen (VS), la <i>Reka</i> lance actuellement la location saisonnière de 14 appartements de vacances selon sa formule Familypack incluant en complément des prestations familiales avantageuses dans la localité touristique. <i>Interhome</i> fait partie des leaders de la location saisonnière en Europe. Les propriétaires de résidences secondaires peuvent choisir plusieurs formules de prestations: des services administratifs uniquement (commercialisation, réservation, encaissement), avec en complément la garde des clés ou toutes les prestations de mise en location («Full Service»). La garde des clés et le Full Service ne sont disponibles que là où <i>Interhome</i> dispose d'une antenne. Il y a quelques années, <i>Interhome</i> a ouvert une antenne à Grindelwald (BE). Depuis, les résidences secondaires louées par <i>Interhome</i> dépasse la centaine d'objets.
Remarques	Sur ses 1'300 locations de vacances en Suisse, la <i>Reka</i> est parvenue en 2009 à une occupation moyenne de près de 200 jours. Pour les biens immobiliers dont la <i>Reka</i> est propriétaire, cette moyenne est de 221 jours et pour les logements de vacances que la <i>Reka</i> ne fait qu'administrer, cette moyenne est de 172 jours.

B3 Hébergement hybride («hôtel décentralisé»)

Description succincte	Les formules hybrides d'hébergement combinent l'hôtellerie classique avec la parahôtellerie. Ce sont des locations de vacances qui ont comme particularité d'être gérées comme des établissements hôteliers («hôtels décentralisés»). L'avantage réside principalement dans la professionnalisation de la commercialisation et de la prise en charge du suivi et de l'entretien du logement.
Acteurs de premier plan	– Particuliers
Expériences pratiques	A Vnà (commune de Ramosch, GR), en Basse-Engadine, des personnes ont lancé l'idée novatrice de transformer tout un village en hôtel. Ce projet est parti de l'idée de préserver et revitaliser l'ancien « Gast- und Kulturhaus » Piz Tschütta, laissé à l'abandon. Cet ensemble immobilier a été racheté par une fondation ad hoc, puis transformé en un petit hôtel. Des chambres situées dans d'autres maisons du village complètent la formule d'hébergement. L'offre de repas est centralisée à l'hôtel-restaurant du centre du village. Dans la région des Abruzzes, en Italie, Santo Stefano di Sessanio est une commune qui a été touchée par un exode rural massif au 20^{ème} siècle. En 1998, un investisseur a acheté trois douzaines de maisons vides dans la partie médiévale du village, procédé à une rénovation soignée et ouvert un complexe hôtelier unique en son genre. L'<i>hôtel Sextantio</i> propose plus de 35 chambres ainsi que des locaux de séminaires et des salles de réception. Son restaurant a été aménagé dans une ancienne étable.
Remarques	Ce concept est particulièrement bien adapté à la revitalisation des centres historiques présentant un taux élevé de bâtiments vides. Le concept d'«hôtel décentralisé» est né dans les années 1980 en Italie où on dénombre aujourd'hui plus de 40 <i>Alberghi Diffusi</i>. Plus de 100 autres projets sont en cours. En Italie, les Alberghi Diffusi sont de véritables moteurs du développement local car le principe de ce concept repose sur l'objectif d'une utilisation exclusive de produits locaux.¹²

¹² Williams, G. (2010, 23 mai) *Saving towns by filling rooms in Italy*. The New York Times. En ligne (19.12.2011): <http://travel.nytimes.com/2010/05/23/travel/23journeys.html>

B4 Conseils pratiques pour louer soi-même

Description succincte	La location d'un appartement de vacances impose à son propriétaire d'assumer de nouvelles tâches et de faire face à des situations plus complexes. Il est possible de faciliter la décision de mettre un bien immobilier en location en fournissant des informations utiles, par exemple des modèles de contrat et un catalogue de bonnes astuces. On peut par ailleurs apporter aux propriétaires de résidences secondaires un soutien de la manière suivante: - indiquer une personne de contact qui dispose d'une solide expérience de la location et qui pourra répondre à toute question ou tout problème qui pourrait se présenter. - dépôt des clés: remise des clés dans un lieu central à un guichet avec des heures d'ouverture assez longues
Acteurs de premier plan	- Organisation touristique locale - Association de personnes proposant des locations de vacances (si existante)
Expériences pratiques	L'organisation <i>Grächen Tourismus</i> a publié un manuel contenant des indications pratiques pour que la mise en location d'appartements de vacances soit un succès. Ce guide donne notamment une description de la qualité de toutes les prestations que les propriétaires doivent fournir. L'organisation <i>Adelboden Tourismus</i> a édité un guide sur la chaîne de services des propriétaires de résidences secondaires. Cet ouvrage définit ainsi le standard de référence souhaité par <i>Adelboden Tourismus</i> en matière de location de vacances.
Remarques	Certaines pages Internet d'agences de location en ligne affichent gratuitement des conseils utiles pour réussir la mise en location de son logement de vacances.

B5 Echange de logements

Description succincte	L'échange de maisons durant les vacances bénéficie déjà d'une tradition de plusieurs décennies. L'Internet a grandement simplifié les échanges de logements. Cette pratique s'est démocratisée ces dernières années. Elle touche les résidences principales et secondaires.
Acteurs de premier plan	– Organisations touristiques locales
Expériences pratiques	La toile comporte de nombreux sites d'échange de maisons. Nous nous contentons par conséquent d'en donner une petite sélection (coût et nombre d'annonces selon consultation des sites en septembre 2011): – HomeLink International, payant: cotisation annuelle de 130 francs, environ 12.000 à 16.000 offres d'échange dans plus de 70 pays. <i>www.homelink.ch</i> – HomeForHome, payant: coût mensuel de 2.95 €, plus de 21'000 annonces <i>www.homeforhome.com</i> – INTERVAC, payant: cotisation annuelle de 140 francs, plus de 30'000 offres d'échange. <i>www.intervac.com</i> – Haustauschferien.com (en allemand seulement), payant: coût mensuel de 6.95 €, 39'000 offres. <i>www.haustauschferien.com</i>
Remarque	Une enquête effectuée auprès des propriétaires de résidences secondaires de Bellwald a montré que plusieurs personnes réfractaires à une location à des tiers étaient disposées à faire un échange de maisons durant les vacances.

B6 Taxes touristiques

Description succincte	Les taxes touristiques, par exemple la taxe de séjour ou la taxe de promotion touristique, servent en premier lieu à financer les infrastructures touristiques. La taxe de séjour reste encore souvent calculée au prorata des nuitées. Quelques cantons ont néanmoins prévu la possibilité de percevoir une taxe de séjour ou d'hébergement forfaitaire. Indépendamment de la durée d'occupation de leur bien, les propriétaires de résidences secondaires sont alors assujettis à l'obligation de verser une contribution annuelle forfaitaire au financement des installations et offres touristiques et à leur commercialisation. Cette formule évite des frais administratifs disproportionnés occasionnés par le calcul des fréquences d'occupation (décompte sur la base du nombre de nuitées). Il constitue par ailleurs une incitation financière à l'amélioration du taux d'occupation des résidences secondaires.
Acteurs de premier plan	– Commune politique – Canton (pour accroître la marge de manœuvre communale)
Expériences pratiques	Dans le cadre de la perception de la taxe de séjour, les communes grisonnes de Klosters et Bergün prévoient pour les propriétaires de résidences secondaires l'obligation de verser un forfait annuel. Le règlement des taxes de séjour de Bergün contient une incitation supplémentaire à la location de résidences secondaires: la location d'une résidence secondaire durant 70, 90 ou 110 jours par année est récompensée par une réduction maximale de deux tiers de la taxe de séjour due. Pour toutes les formes d'hébergement touristique – y compris les hôtels – la commune d'Andermatt (UR) calcule la taxe sur la base de la capacité d'accueil. La taxe annuelle d'hébergement des résidences secondaires est de 20 francs par m² de surface nette de plancher, indépendamment de la commercialisation ou non de la résidence secondaire.
Remarques	L'introduction d'une taxe forfaitaire dans le canton du Valais n'est pas encore possible. En effet, la loi de 1996 sur le tourisme prévoit expressément la perception d'une taxe de séjour sur la base du nombre de nuitées. Un forfait annuel peut être perçu uniquement auprès des propriétaires de résidences secondaires assujettis à la taxe de séjour.

B7 Taxes incitatives

Description succincte	Les taxes incitatives constituent une incitation financière dont le but est d'atténuer un comportement non souhaitable par une mesure de renchérissement. Les recettes ainsi générées sont restituées équitablement à la population ou réinvesties selon une affectation déterminée. D'un point de vue juridique, les possibilités de perception de taxes incitatives dans le domaine des résidences secondaires sont limitées en Suisse. Dans certains cantons, il est toutefois possible d'introduire une taxe d'incitation perçue une seule fois et combinée avec un contingentement de la construction de résidences secondaires ou avec un règlement des quotas de résidences principales (en tant que taxe de remplacement). Ces taxes d'incitation peuvent avoir un effet indirect sur les résidences secondaires du fait que les montants perçus peuvent être utilisés pour favoriser une amélioration du taux d'occupation des logements existants.¹³
Acteurs de premier plan	– Commune politique
Expériences pratiques	La commune de Flims (GR) a édicté une loi sur la limitation et la maîtrise de la construction de résidences secondaires (Gesetz über die Einschränkung und Lenkung des Zweitwohnungsbaus). Cette loi prévoit un contingentement des résidences secondaires non commercialisées, combiné avec une taxe d'incitation. Celle-ci permet d'enregistrer des recettes supplémentaires allant jusqu'à un million de francs par année affectées à la promotion de la construction de résidences principales et d'infrastructures touristiques locales. La commune de Samnaun (GR) a édicté une loi sur l'encouragement des résidences principales et la limitation des résidences secondaires (Förderung des Erst- und Einschränkung des Zweitwohnungsbaus). Cette loi prévoit également un contingentement (600 m² de SBP) combiné à une taxe d'incitation (700 francs le m² de SBP) ainsi qu'un règlement sur les quotas de résidences principales.
Remarques	Le Tribunal fédéral¹⁴ a statué que l'introduction d'une taxe de remplacement en combinaison avec un règlement des quotas de résidences principales pouvait se faire sur la base de la loi fédérale sur l'aménagement du territoire et ne nécessitait pas de base légale cantonale. Même une proportion élevée de résidences principales de 70% comme à Crans-Montana (VS) peut être considérée comme conforme au principe de la proportionnalité.

¹³ cf. également ARE - Guide 2010 pour la planification cantonale, chap. 6.3, p. 29

¹⁴ cf: Arrêt 1C-469/2008 du 26.5.2009; publication ATF

B8 Impôt sur les résidences secondaires

Description succincte	L'impôt sur les résidences secondaires est perçu annuellement. Il touche aussi bien les résidences secondaires nouvelles que les anciennes. Il a pour but d'encourager une amélioration du taux d'occupation des résidences secondaires par des charges plus lourdes pour les propriétaires fonciers. ¹⁵
Acteurs de premier plan	– Commune politique
Expériences pratiques	Lors de son assemblée communale de février 2010, la commune de Silvaplana (GR) a adopté une modification de la loi sur les constructions qui introduit un impôt sur les résidences secondaires, à percevoir sur les résidences secondaires non louées (non commercialisées). L'Exécutif cantonal a approuvé la loi sur les constructions en mars 2011. A Silvaplana, le taux d'imposition est de deux pour mille de la valeur d'imposition sur la fortune de la résidence secondaire. Le montant perçu pour un appartement de 3.5 pièces oscille entre 800 et 1'200 francs par année.
Remarques	Le Tribunal administratif examine actuellement l'admissibilité de l'impôt sur les résidences secondaires dans la commune de Silvaplana.

¹⁵ cf. ARE - Guide 2010 pour la planification cantonale, chap. 6.3, p. 30

B9 Réductions pour les touristes

Description succincte	De nombreux prestataires de services sur place, notamment les sociétés de remontées mécaniques, les entreprises de la restauration, les coiffeurs, les exploitants de piscines, etc. profitent de l'augmentation du taux de location des résidences secondaires. En accordant des réductions, par exemple sous la forme de bons d'achat ou d'une carte touristique, ces prestataires contribuent à rendre la location de résidences secondaires plus attractive. Ils peuvent par ailleurs bénéficier des retombées de cette publicité qui attire l'attention sur leurs services et leurs offres.
Acteurs de premier plan	– Organisations touristiques locales – Prestataires de services au niveau local – Services de location immobilière
Expériences pratiques	De nombreuses stations offrent aux hôtes assujettis à une taxe de séjour une carte touristique leur donnant droit à des réductions et des entrées gratuites (par exemple: Davos, Saas-Fee, Adelboden, Lenk). Samnaun a également instauré une carte d'avantages touristiques. Une réglementation spéciale est mise en place durant la haute saison estivale: une taxe «tout compris» de 4.50 francs par nuitée est perçue en supplément de la taxe de séjour de 1.70 francs. Cette carte donne l'accès gratuit à toutes les remontées mécaniques, aux bains-saunas ainsi qu'aux lignes d'autobus locales et aux places de parcs pour les voitures.
Remarques	Pour garantir un rapport qualité-prix optimal, il est toutefois nécessaire de ne prévoir de réductions qu'en dehors de la haute saison touristique. En toute logique en effet, on observe qu'en général, les affaires tournent à plein régime durant les périodes d'affluence saisonnière et ce, même sans incitation supplémentaire.

B10 Programme national des Bâtiments

Description succincte	Le Programme Bâtiments lancé le 4 janvier 2010 met à disposition 133 millions de francs par an jusqu'en 2019 pour la rénovation de bâtiments. Les subventions accordées par la mise en œuvre de ce programme permettent de couvrir jusqu'à 20% des coûts d'assainissement. Pour en savoir plus sur les conditions et la procédure concrète, consulter le site www.leprogrammebatiments.ch. Des fonds sont également disponibles pour la promotion des énergies renouvelables. Chaque canton dispose d'un office de l'énergie habilité à répondre aux questions. Le site Internet susmentionné donne toutes les indications utiles sur les contacts dans chaque canton.
Acteurs de premier plan	– Propriétaires immobiliers
Expériences pratiques	Durant l'année 2010, plus de 26'000 demandes de subvention ont été reçues dans le cadre du Programme Bâtiments, atteignant la somme de 204 millions de francs. Pour la plupart, les demandes provenaient de particuliers pour des maisons individuelles ou jumelles. Le succès inattendu des demandes de subvention a nécessité quelques adaptations du Programme qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2011.
Remarques	Le site www.energiefranken.ch (en allemand) donne des indications sur les autres programmes encourageant la rénovation énergétique dans chaque commune de Suisse.

B11 Institution de financement de la rénovation de bâtiments

Description succincte	Une institution peut être créée dans le but d'assurer le financement de la rénovation de résidences secondaires. En contrepartie, les propriétaires cèdent à l'institution des droits d'utilisation partielle de la résidence secondaire durant une période de temps déterminée. Les investissements effectués sont ainsi compensés par une commercialisation professionnelle du bien immobilier. La mise en œuvre doit être prévue dans un concept d'exploitation fixant: - le nombre de semaines par années réservées à l'usage du bien immobilier par son propriétaire; - le nombre d'années durant lesquelles le propriétaire est lié par cette limitation de l'usage de son bien; - si une partie des gains de la location est reversée au propriétaire. Autre alternative à ce modèle: un subventionnement de la rénovation de bâtiments par les collectivités publiques couplé, dans ce cas également, à une obligation de mise en location.
Acteurs de premier plan	- Canton - Fondations - Particuliers
Expériences pratiques	Le canton du Tessin subventionne la rénovation de <i>rustici</i> jusqu'à 40% du coût total, mais au maximum à hauteur de 13'935 francs par lit et 83'610 francs par rustico (situation en 2011). Il demande en contrepartie que ces rustici soient loués par l'intermédiaire d'une agence professionnelle de location durant 15 ans au minimum cinq mois par année pendant la haute-saison. De 2001 à 2006, des subventions ont été accordées pour un montant de 970'000 francs pour la rénovation de 30 rustici comportant au total 169 lits. 2 millions de francs sont à disposition pour la période 2008-2012.
Remarques	La Fondation <i>Vacances au cœur du patrimoine</i> finance les travaux de rénovation de bâtiments dignes de protection qui sont ensuite transformés en locations de vacances. Le concept d'exploitation prévoit que la fondation devient propriétaire ou acquiert un droit de superficie sur les bâtiments. Cependant, l'expérience de cette fondation est intéressante du point de vue de la problématique du financement. Sur son site Internet, la fondation <i>Vacances au cœur du patrimoine</i> a mis en ligne un formulaire permettant de signaler un bâtiment à l'attention de la fondation et de donner des renseignements sur l'état du bâtiment (y compris une estimation des coûts d'investissement) et sur la localisation du bâtiment et la situation de la commune – pour évaluer les possibilités de location.

B12 Protection contre les dommages locatifs

Description succincte	Les locataires d'appartements de vacances peuvent être tenus pour responsables de dommages commis. Le contrat-type de location de la <i>Fédération suisse du tourisme</i> contient des dispositions y relatives dans ses conditions générales. La personne qui souhaite se dégager du souci de négocier avec le locataire en vue d'une procédure de recouvrement pour les dommages subis peut contracter une assurance contre les dommages locatifs (cf. Expériences pratiques).
Acteurs de premier plan	– Assurances privées
Expériences pratiques	<i>Interhome</i> et le site en ligne de <i>VACANDO</i>, en collaboration avec <i>ELVIA</i>, proposent aux propriétaires de souscrire une assurance pour les éventuels dommages locatifs. Cette assurance couvre les dommages au mobilier (par ex. chaises, tables, ustensiles de cuisine) et aux éléments faisant partie intégrante de l'appartement de vacances (par ex. fenêtre). La prime annuelle d'assurance dépend de la grandeur de l'appartement et oscille entre 249 francs (jusqu'à 2 pièces) et 289 francs (5 pièces et plus). La somme maximale assurée peut atteindre 5'000 francs par contrat et 20'000 francs par année. La franchise est de 200 francs par dommage.
Remarques	Selon les résultats de l'enquête effectuée à Bellwald, la peur de subir des dommages locatifs constitue pour 40% des propriétaires de résidences secondaires une raison de ne pas louer leur bien. Lorsque la peur de subir des dommages locatifs constitue un obstacle majeur à la location de résidences secondaires, la création d'un fonds pour des dommages exceptionnels peut être envisagée.

C Dispositions de base et amélioration du contexte

Aperçu des mesures:

Planification

- C1 Disponibilité de données statistiques
- C2 Plan d'action (régional) pour les résidences secondaires

Environnement économique (secteur du tourisme)

- C3 Accès aux canaux de diffusion sur l'Internet
- C4 Marketing touristique
- C5 Offres spéciales hors haute saison touristique
- C6 Association de personnes qui louent leur résidence secondaire

C1 Disponibilité de données statistiques

Description succincte	A l'heure actuelle en Suisse, il n'existe aucune statistique complète sur les résidences secondaires, que ce soit sur leur nombre ou leur taux d'occupation. Cela limite la capacité d'action. Des informations sur l'état des résidences secondaires (année de construction, travaux de rénovation, chauffage, etc.), sur leur utilisation (commercialisation ou non commercialisation), sur leur occupation et leur propriétaire (conditions de propriété, âge des propriétaires, etc.) seraient utiles pour pouvoir lancer des mesures d'amélioration de leur taux d'occupation. ¹⁶
Acteurs de premier plan	– Confédération – Canton – Communes
Expériences pratiques	Dans le cadre de la grande offensive de la société <i>Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG</i> dans le domaine de la parahôtellerie, la statistique des nuitées (par saison et par localité) ainsi que la statistique des logements fournissent des données de base permettant de contrôler l'efficacité des mesures prises. Le plan directeur du canton des Grisons prévoit un monitoring. Les communes sont tenues de mettre en place un observatoire du développement des résidences secondaires et notamment de recenser séparément les appartements commercialisés et non commercialisés. Les données sont collectées chaque année par la région qui les transmet au canton.
Remarques	Le 13 janvier 2011, la <i>Reka</i> , <i>Interhome</i> , <i>Camping TCS</i> , les <i>Auberges de jeunesse de Suisse</i> et <i>Bed and Breakfast Switzerland</i> ont créé ensemble la «Communauté d'intérêt pour la parahôtellerie en Suisse». La disponibilité des données statistiques a été inscrite parmi les thèmes que cette communauté d'intérêts souhaite approfondir.

¹⁶ Tableau récapitulatif présentant les principales bases statistiques se rapportant au parc de résidences secondaires, à l'hôtellerie et à la parahôtellerie dans ARE - Guide 2010 pour la planification cantonale, p. 40.

C2 Plan d'action (régional) pour les résidences secondaires

Description succincte	La politique communale en matière de résidences secondaires a des répercussions régionales. Pour prendre un exemple, la limitation de la construction de résidences secondaires (contingentement, proportion de résidences principales) peut déplacer la pression à la construction sur les communes voisines. On doit par conséquent recommander une approche régionale. Et cela même lorsque des mesures visant à améliorer le taux d'occupation des résidences secondaires ont été prises, si la collaboration permet de faire apparaître des synergies.
Acteurs de premier plan	- Organisation touristique locale - Commune politique / collectivité responsable du développement régional - Canton
Expériences pratiques	La société <i>Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG</i>, en charge du marketing touristique de 14 stations situées sur le territoire de dix communes politiques a lancé une offensive commerciale dans le domaine de la parahôtellerie. A cet effet, elle a élaboré un plan de mesures comprenant 29 sous-projets. Cette opération de marketing a notamment pour but d'améliorer le taux de commercialisation des résidences secondaires, d'augmenter le nombre de nuitées enregistrées dans la parahôtellerie et d'améliorer la qualité des prestations de location. Un emploi à 50% a été créé pour sa mise en œuvre. Dans la vallée de Conches (VS), neuf communes se sont regroupées pour lancer un plan d'action régional. Chaque commune décide de façon autonome des mesures qu'elle entend choisir dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan d'action. Les principaux projets de mise en œuvre concernent un projet de rénovation du cœur historique de Binn, Ernen et Grengiols et le lancement d'une opération de marketing pour favoriser la commercialisation de résidences secondaires à Bellwald. L'élaboration du plan d'action et la mise en œuvre des premiers projets-pilotes ont eu lieu dans le cadre d'un projet-modèle de l'<i>Office fédéral du développement territorial ARE</i>.
Remarques	Un plan d'action (régional) en faveur des résidences secondaires peut constituer une impulsion pour pratiquement toutes les mesures et propositions d'action présentées dans le guide de planification.

C3 Accès aux canaux de diffusion sur l'Internet

Description succincte	L'importance et le rayonnement des nombreux sites de locations de vacances accessibles sur Internet sont croissants. A côté de l'offre internationale et nationale de locations de vacances par des sites Internet, de nombreuses destinations touristiques exploitent leur propre site. Leurs prestations sont multiples et vont de la simple publication d'annonces à la possibilité de réserver et payer une location de vacances en ligne.
Acteurs de premier plan	– Organisation touristique cantonale – Organisation touristique locale
Expériences pratiques	Par la plate-forme électronique de la promotion touristique des Grisons (<i>ePlattform GR</i>), la société <i>Graubünden eTourism GmbH</i> offre à l'hôtellerie et aux agences de location de vacances un accès simple à des canaux de diffusion diversifiés. L'offre est alimentée par les systèmes de réservation en ligne de chaque destination touristique. La société <i>Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG</i> renonce à un système de réservation directe propre. Au lieu de cela elle travaille en collaboration étroite avec <i>e-domizil</i>. Elle est ainsi parvenue à augmenter considérablement le taux d'occupation des résidences secondaires, en particulier durant les périodes creuses. La société <i>Jungfrau Region Marketing AG</i> – une organisation chargée du marketing des stations de Grindelwald, Wengen, Mürren et Lauterbrunnen – utilise plusieurs plateformes de vente et mise sur la collaboration avec des opérateurs touristiques. Elle s'est lancée en collaboration avec le Haslital dans une opération de marketing visant à augmenter le taux de résidences secondaires dont elle centralise la location.
Remarques	Pour parvenir à une bonne présence sur le marché, il serait judicieux d'utiliser plusieurs canaux de diffusion par l'Internet. Cependant, une telle gestion demande beaucoup d'énergie aux particuliers qui louent directement leur résidence secondaire et le risque de réservation à double n'est pas négligeable.

C4 Marketing touristique

Description succincte	Dans une destination touristique attractive, les appartements de vacances sont plus faciles à mettre en location. L'attractivité touristique dépend notamment de la qualité environnementale (beauté du paysage, site, tranquillité, qualité de l'air), des prestations touristiques offertes, mais aussi de la notoriété et de l'image de la station. La qualité est un facteur décisif. Les petites et moyennes stations parviendront plus facilement à un standard de qualité élevé en se positionnant clairement et en cultivant et développant cette orientation sur une certaine durée. Les stations plus importantes doivent par contre être davantage attentives à augmenter leur attractivité, la qualité des prestations offertes, les événements sources d'émotions et leur notoriété. Dans l'idéal, elles doivent se construire une identité propre.
Acteurs de premier plan	– Organisation touristique locale – Commune politique – Autres prestataires de services touristiques (sociétés de remontées mécaniques, hôtellerie, gastronomie, etc.)
Expériences pratiques	La station tyrolienne de Serfaus-Fiss-Ladis s'est positionnée sur le marché des vacances familiales sans jamais cesser de rehausser la qualité de ses prestations. Elle compte aujourd'hui parmi les destinations de vacances qui rencontrent le plus de succès dans l'espace alpin. La commune d'Adelboden s'est dotée en 2003 d'un masterplan accordant une place centrale à la planification des infrastructures. Ce masterplan constitue pour les autorités communales un plan directeur du développement des infrastructures communales qui permet de fixer les priorités et de guider la planification financière. La commune de Lenk, les <i>Lenk Bergbahnen</i> et la société <i>Lenk-Simmental Tourismus AG</i> ont convenu en 2006 de l'élaboration d'un concept de développement de la station. Il s'agit en premier lieu de mettre à disposition des terrains pour accueillir des entreprises commerciales d'hébergement et pour aménager et rénover des infrastructures touristiques.
Remarques	La capacité d'action communale peut être renforcée par une politique foncière active, par exemple, par la mise à disposition de terrains à bâtir pour des projets ciblés d'offres de lits commercialisés.¹⁷

¹⁷ cf. ARE - Guide 2010 pour la planification cantonale, boîte à outils, p. 31 s.

C5 Offres spéciales hors haute saison touristique

Description succincte	L'augmentation du taux d'occupation des résidences secondaires a pour corollaire une saison touristique d'une assez longue durée. Durant les périodes de réduction ou de suppression des prestations touristiques (par ex. piscines, remontées mécaniques, restaurants), les appartements de vacances sont difficiles à louer. La haute saison est fonction des vacances scolaires. Hors saison touristique, il importe de créer des offres en premier lieu pour les groupes de personnes qui ne sont pas tributaires des vacances scolaires, soit par exemple, les retraités, les célibataires, les couples sans enfant, les jeunes familles avec des enfants en bas âge. En mettant sur le marché des produits à succès pour ce segment touristique, on prolonge l'offre et la durée de la location saisonnière.
Acteurs de premier plan	– Prestataires de services spéciaux (par ex. organisateurs d'événements) – Organisation touristique locale
Expériences pratiques	Arosa propose depuis 1992 un festival humoristique qui attire chaque année quelque 12'000 visiteurs pour un total d'environ 10'000 nuitées. Ce festival qui est organisé par <i>Arosa Tourismus</i> a lieu durant l'avant-saison d'hiver. En été et en hiver, <i>Grächen Tourismus</i> propose par l'intermédiaire de son site un bouquet d'offres en dehors de la haute saison qui inclut des nuitées dans des appartements de vacances classés par catégorie. Grächen profite de ces avantages car cette station s'est positionnée comme une station familiale. Or, la location d'appartements de vacances est le type d'hébergement privilégié par beaucoup de familles. Il y a plusieurs années, le <i>village de vacances Reka de Lenk</i> a mis sur pied une offre adaptée aux familles ayant des enfants en bas âge (offre Baby). Cette formule a beaucoup de succès.
Remarques	-

C6 Association de personnes qui louent une résidence secondaire

Description succincte	Il existe une multitude d'associations de personnes louant une résidence secondaire dont le positionnement diffère. Par exemple: promotion de la station touristique; représentation des intérêts des propriétaires de résidences secondaires vis-vis de la commune ou de l'organisation touristique locale; commercialisation des locations de vacances gérées par l'association; prise de mesures qualitatives ou quantitatives pour la promotion de la location de résidences secondaires. Ce dernier objectif est le plus intéressant pour une amélioration du taux d'occupation des résidences secondaires. Ainsi, une association peut offrir de précieuses informations aux personnes qui se lancent dans la location saisonnière et faciliter leurs premiers pas dans le système de location.
Acteurs de premier plan	– Propriétaires de résidences secondaires – Organisation touristique locale
Expériences pratiques	Saas-Fee Apartments réunit en une association 160 loueurs d'appartements de vacances. La principale mission de cette association est de proposer une plate-forme de discussion pour les questions liées à la location d'appartements de vacances, d'influencer le développement qualitatif de l'offre et de créer des directives en matière de politique des prix. A Arosa, les loueurs d'appartements de vacances se sont regroupés en une association dénommée arosaAPARTMENTS pour mieux défendre leurs intérêts communs dans la station et pour promouvoir la location de vacances. <i>Grächen Tourismus</i> a réagi à l'insuffisance du taux d'occupation des lits en créant l'association <i>FEWO Grächen</i> dont le but est la professionnalisation de la commercialisation des résidences secondaires.
Remarque	swissApartments.ch accorde un soutien à la création d'associations locales et régionales de personnes qui louent leur résidence secondaire.