

Profil Pays

Tourisme social au Chili



Une importante délégation de l'OITS et plusieurs de ses membres dans les Amériques ont été accueillis par les membres chiliens dans le cadre de la Rencontre des Amériques du Tourisme Social en mai 2017. La présentation de ce Country Profile préparé par V. Gomez, directrice de l'OITS pour les Amériques se base en partie sur les conférences présentées lors de la Rencontre par H. Kouyoumdjian du Sous-secrétariat du Tourisme ainsi que M. Cabezas et F. Retamal de Sernatur. Bonne lecture!

NB : Toutes les présentations de la Rencontre des Amériques sont disponibles sur le site internet de l'OITS.

La saisonnalité touristique est aussi un problème au Chili à cause du climat, de la géographie du pays, des congés et des vacances scolaires, mais également de par les habitudes de consommation bien ancrées dans le pays. En conséquence, les effets de cette saisonnalité se font sentir à plusieurs niveaux : sous-utilisation de l'infrastructure touristique, faible développement du tourisme domestique, faibles revenus pour l'industrie, emplois saisonniers.

En 2010, le Ministère de l'Économie est devenu le Ministère de l'Économie, du Développement et du Tourisme, afin de promouvoir et déployer l'énorme potentiel de l'industrie touristique, en établissant des normes de qualité pour les services touristiques et des mesures de protection aux touristes. C'est dans ce contexte que le Sous-secrétariat actuel du Tourisme (membre de l'OITS) a été aussi créé. La nouvelle Loi du Tourisme est très claire :

Loi du Tourisme 20.423 (année 2010) :

« Promouvoir le développement de programmes sociaux qui, en plus de permettre l'accès aux différents groupes d'intérêt social aux bénéfices du tourisme, contribueront à la création d'emplois; encourageront l'engagement des entreprises, en particulier les plus petites; réduiront la saisonnalité touristique et la décentralisation du pays. »

Le Sous-secrétariat du Tourisme s'est doté, pour la période 2015-2018, d'un « Plan National de Développement Touristique Durable » (Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable), qui repose sur 5 grandes composantes, dont une vise : « l'encouragement au tourisme domestique avec une approche inclusive ». Deux grandes lignes d'actions ressortent pour cette composante : l'une permettant d'accroître l'occupation des services d'hébergement touristique, l'autre permettant de réduire la saisonnalité touristique du pays.

Rattaché au Sous-secrétariat du Tourisme, le Servicio Nacional de Turismo - Sernatur, qui est l'organisme public par lequel le gouvernement chilien propose sa stratégie de développement du tourisme, définit et exécute son plan d'actions. C'est ainsi que Sernatur, à travers son Unité du tourisme social, conçoit, développe, met en œuvre et exécute les programmes de tourisme social destinés à différents segments de la population, tout en favorisant le développement du tourisme domestique et l'offre touristique et en promouvant la rupture de la saisonnalité et le développement de l'industrie.

Depuis 2001 et suite à la création et au maintien de cette politique publique du tourisme, le Chili s'est illustré dans les Amériques en ce qui concerne l'élimination des barrières qui empêchent l'accès au tourisme pour tous, tout en permettant que différents segments de la population puissent partir en vacances à travers la coordination d'une offre attractive de destinations et de services touristiques partout dans le pays.

Brève description des programmes au Chili :

Programme pour les SENIORS « Vacaciones tercera edad »:

Ce programme favorise le tourisme domestique en basse et moyenne saison, en améliorant la répartition de la saisonnalité touristique tout en permettant aux seniors (retraités, pensionnés, etc.) et aux personnes en situation de handicap, d'accéder au tourisme. Des forfaits touristiques bénéficiant d'une subvention du gouvernement ont été spécialement créés et comprennent le transport en autocar, en avion ou en train, l'hébergement dans des établissements touristiques en pension complète, deux activités récréatives, deux excursions, l'assistance médicale et l'assurance voyage.

Les bénéficiaires de ce Programme peuvent accéder à différentes subventions :

- **Quotas réguliers** : forfaits touristiques pour 19 destinations nationales ayant une subvention de 40% en basse saison et jusqu'à 25% en moyenne par saison. Pour accéder au programme, les bénéficiaires doivent contacter les agences de voyages qui commercialisent ce programme.
- **Quotas Sociaux**: forfaits touristiques de 7 jours et 6 nuits destinés aux seniors les plus vulnérables (situés dans les 4 premiers quintiles), ayant une subvention de 75% en basse saison et de 68% en moyenne saison. Pour accéder à ces quotas, les bénéficiaires doivent contacter leur municipalité.
- **Quotas Intra régionaux**: forfaits touristiques terrestres de 3 jours et 2 nuits ayant une subvention variable. Pour ce type de voyages, les seniors visitent des destinations touristiques à l'intérieur de leur propre région. Pour accéder à ces quotas, ils doivent se rendre aux bureaux de Sernatur dans chaque région du pays.

Pour savoir plus sur ce Programme : www.vacacionesterceraedad.cl

Programme pour les JEUNES « Gira de estudio »:

Ce Programme est un voyage destiné aux élèves du secondaire en provenance des établissements d'enseignement qui reçoivent des subventions de l'État, comprenant les 15 régions du pays. Ce forfait offre une subvention de 70% pour les étudiants et de 100% pour l'enseignant ou la personne du centre éducatif qui est en charge du groupe de jeunes et les accompagne.

- **Forfaits « Gira de estudio »** : nous parlons ici de forfaits de 6 jours et 5 nuits (depuis les régions d'Atacama jusqu'à Los Lagos) ou de 5 jours et 4 nuits (depuis les régions d'Arica et Parinacota jusqu'à Antofagasta) ou de 4 jours et 3 nuits (pour les régions d'Aysén et Magallanes), le tout en modalité « tout inclus ».

Pour savoir plus sur ce Programme : www.giradeestudio.cl

Programme pour les familles « Turismo Familiar »:

Cette autre initiative du gouvernement chilien vise à faire voyager les familles les plus vulnérables (situées dans les 3 premiers quintiles) à différentes destinations touristiques du pays et ce, en haute et en basse saison. Le programme se présente avec une offre de forfaits touristiques, qui sont subventionnés à 95%, le tout en pension complète. Pour y accéder, les familles bénéficiaires doivent contacter leur municipalité. Nous retrouvons ainsi :

- **Forfaits touristiques en haute saison** : forfaits terrestres de 5 jours et 4 nuits.
- **Forfaits touristiques en moyenne et basse saison** : forfaits terrestres de 3 jours et 2 nuits.

Pour savoir plus sur ce Programme: www.turismofamiliar.cl

Évolution des programmes de Tourisme Social

En 2001, le Chili lance son programme pour les seniors, en offrant, pour commencer, 3 destinations touristiques et en utilisant comme seul moyen de transport, l'autocar. Un peu plus de 10 000 seniors ont pu voyager lors de cette première année d'opération. Par la suite, en 2002, l'offre s'est vue augmentée en proposant 5 destinations touristiques, avec des prix variant selon la destination et avec l'utilisation de l'avion. En 2005, le programme pour les seniors comptait sur une offre qui proposait 11 destinations touristiques, avec l'utilisation de l'autocar, de l'avion et du train et qui proposait deux types de subventions (les quotas réguliers et les sociaux). Plus de 26 000 seniors voyageaient lors de cette cinquième saison du programme!

En 2007, propulsé par la présidente Michelle Bachelet, Sernatur crée un nouveau programme destiné aux jeunes étudiants, qui débute aussi avec 3 destinations touristiques. C'est l'année aussi de l'internationalisation du programme pour les seniors et des échanges avec le Brésil se réalisent avec grand succès parmi les bénéficiaires. En 2012, le programme pour les jeunes est présent dans tout le pays et le programme pour les seniors compte sur plus de 21 destinations touristiques pour les deux quotas; c'est aussi le début du programme intrarégional pour les seniors. Tout récemment, en 2015, et encore à la demande de la présidente Bachelet, Sernatur a créé le programme pour les familles les plus démunies, en ayant un accent tout particulier par les mères monoparentales.



Palais de Moneda à Santiago

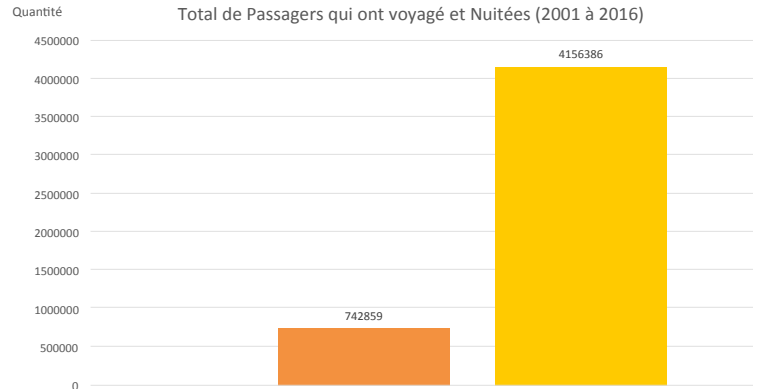


Vignobles de la Vallée de Casabianca

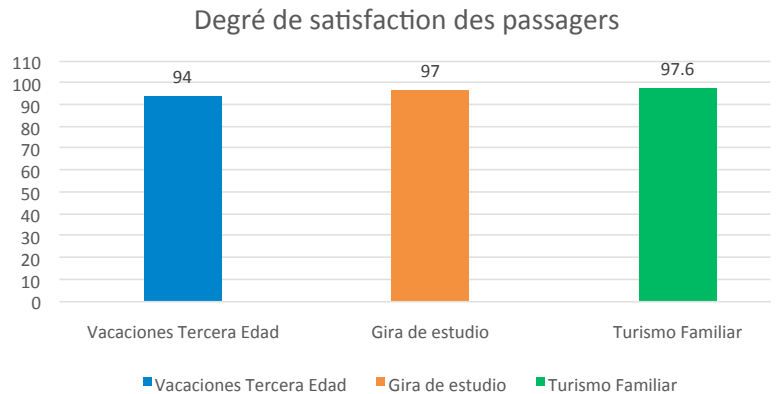
Quelques chiffres importants:

Selon Sernatur, la période 2001-2016 montre qu'il y a eu, tous programmes confondus, un peu plus de 740 000 chiliens, seniors, jeunes étudiants, familles vulnérables, qui ont voyagé avec plus de 4 millions de nuitées enregistrées dans les différentes destinations.

2001 - 2016	VTE	GE	TF	TOTAL
PASSAGERS	543928	179004	19927	742859
NUITÉES	3296808	808282	51296	4156386



Sernatur a, depuis le début de chacun de ces programmes, mesuré les impacts afin d'orienter les actions, connaître les effets ou les résultats, évaluer leur politique publique, assurer sa continuité et/ou proposer les changements ou ajustements nécessaires. Il est ainsi impressionnant de constater le haut niveau de satisfaction des usagers de chacun des programmes, tel que nous le montre le graphique suivant (données relatives à la saison 2013 pour Vacaciones tercera edad et Gira de estudio, saison 2015 pour Turismo Familiar):



Par exemple, en 2013, 83% des bénéficiaires du programme senior, ont répondu aux sondages que leur perception sur leur état de santé au retour du voyage est qu'il s'était amélioré, le même pourcentage (83%) a également affirmé avoir la perception que leur qualité de vie s'était aussi améliorée au retour du voyage. Pour ce qui est des jeunes, en 2013 aussi, 82% des professeurs répondaient avoir le sentiment que la relation avec les élèves était meilleure suite au voyage.

Sernatur a également mesuré les effets sur les destinations touristiques, en trouvant une diminution de la saisonnalité de 11,2 p.p. (points de pourcentage), ce qui équivaut à une différence de 20,7% avec et sans programme, comme le montre le graphique suivant : (graphique 3)

Sernatur a aussi mesuré l'impact sur les entreprises qui opèrent les programmes. Une moyenne de 85% des prestataires touristiques (hébergement, agences de voyages, opérateur touristique, alimentation, guides touristiques), ont signalé un haut degré de satisfaction et près de 97% d'entre eux sont prêts à participer à une nouvelle saison de programmes de tourisme social.

Pour conclure, on peut affirmer que depuis les 16 dernières années, les différents gouvernements au Chili facilitent, à travers une politique publique du tourisme bien définie, l'accès aux vacances pour le plus grand nombre - seniors, jeunes étudiants, familles vulnérables - afin qu'ils puissent bénéficier des aspects sociaux, psychologiques et culturels, entre autres, qu'offre la pratique effective du tourisme.

