AHQ Association Hôtellerie du Québec

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES SPAS

FICHE PRATIQUE **MOBILITÉ DURABLE**

POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES ET LES SPAS

Être facilitateur d'une mobilité durable pour vos clients et employés.

Cette fiche a été réalisée avec le soutien financier du Gouvernement du Québec

Québec

1. Contexte

Un bilan carbone influencé fortement par les transports

Les transports routiers au Québec représentent le principal secteur d'émission de gaz à effet de serre (GES) avec 33,4% des émissions totales. Le milieu de l'hôtellerie et des spas est confronté à cette réalité de manière accentuée, puisqu'une grande proportion des établissements sont situés hors des grands centres urbains, caractérisés généralement par un manque d'infrastructures et de services de transport collectifs et actifs. Dans ce contexte, l'accessibilité est difficile autrement qu'en voiture et augmente conséquemment l'impact des transports générés par la clientèle et les employés au sein des établissements membres de l'AHQ et de l'AQS. Également, du point de vue de la clientèle, la culture de fréquentation des établissements (autonomie et intimité) se traduit par une utilisation accentuée de l'automobile.

Des défis d'accessibilité pour les employés et la clientèle

L'utilisation importante de l'automobile pour accéder aux établissements d'hôtellerie et de spas en tant qu'employé et client peut engendrer des enjeux d'embauche de personnel, de fréquentation par la clientèle et d'acceptabilité sociale dans les villes et municipalités où ils sont établis. En effet, des employés sans voiture personnelle ou pour qui les temps de déplacement sont longs représentent un défi de rétention. De plus, la clientèle est généralement plus encline à réserver un hébergement ou une expérience en spa si les établissements sont situés dans un pôle touristique et d'activités. Par ailleurs, la circulation automobile intensive de la clientèle sur les réseaux routiers limitrophes à l'établissement peut augmenter les enjeux de sécurité avec les usagers vulnérables sur la route.

Enjeux de recrutement de la main d'oeuvre	**Isolement des parcours touristiques et d'activités**	**Conflits d'usage sur les réseaux routiers locaux avec les communauté d'accueil**

2. Démarche

Une démarche en quatre étapes simples pour passer à l'action

Les organisations influencent directement les déplacements de nombreuses personnes en déterminant les horaires, les lieux de travail, les règles de stationnement, les communications internes, les politiques de ressources humaines et même la culture entourant la mobilité. Celles-ci sont donc idéalement placées pour agir, et leurs actions ont des retombées relativement rapides et mesurables. Pour accomplir une démarche de mobilité durable, il est suggéré de suivre un fil conducteur composé de quatre étapes complémentaires. La mobilité durable consiste à permettre et encourager les modes de transport qui minimisent les impacts négatifs sur l'environnement, le budget et la santé des employés et de la clientèle, notamment le covoiturage, le transport en commun, l'autopartage, la marche et le vélo.

Comprendre les habitudes de déplacement → **Identifier les enjeux prioritaires** → **Choisir des mesures adaptées** → **Évaluer et ajuster**

3. Un éventail de solutions à la portée des établissements

Ratio coût-bénéfice	Mesure	Description	Points importants	Exemple
★★★★★ ★☆☆☆	**Mettre à disposition des employés et de la clientèle des installations favorisant la pratique du vélo**	Des infrastructures bien situées, bien éclairées et faciles d'accès augmentent significativement l'utilisation et l'adoption du vélo : • Supports à vélos : doivent maintenir le vélo debout, permettre le cadenassage du cadre et de la roue, être faciles d'utilisation, sécuritaires (espace ouvert, éclairé et achalandé) et conçus en matériaux durables; • Abris à vélos : offrent une protection contre les intempéries et prolongent la durée de vie des vélos; • Stationnements à accès contrôlé : assurent une protection accrue contre le vol et le vandalisme, particulièrement pour les vélos de plus grande valeur ou laissés pour une longue durée; • Borne de réparation incluant un pied d'atelier : permet les réglages rapides et l'entretien de routine. Elle doit inclure une pompe à air et les outils courants (clé Allen, tournevis étoile, dérive-chaîne); • Douche : permet de conserver un état de confort arrivé à destination comparable à celui procuré par l'automobile (normes d'aménagements cyclistes recommandées par Vélo Québec).		
★★★★★ ☆☆☆☆	**Instaurer un programme de retour garanti à domicile en cas d'urgence ou d'imprévu**	Offrir une solution de rechange lorsqu'une situation exceptionnelle survient durant la journée de travail aux personnes employées utilisant un mode de transport durable (ex. : bus, covoiturage) pour leurs déplacements domicile-travail	La valeur du programme repose davantage sur le sentiment de sécurité qu'il procure que sur son utilisation réelle Définir les situations admissibles, les responsabilités de chacun, les modalités d'approbation ainsi que les limites financières applicables Définir une procédure simple précisant les démarches à suivre, facilement applicable par le responsable et accessible aux employés	Rembourser un trajet en taxi (via une entente avec une entreprise de taxi locale ou via un compte de dépenses) d'un employé qui doit quitter hâtivement et dont le retour en bus ou covoiturage n'est pas possible
★★★★★ ☆☆☆☆	**Permettre les horaires de travail variables ou flexibles**	Offrir la possibilité aux employés d'adapter les heures d'arrivée, de départ ou la répartition des heures de travail (ex. : plages horaires variables, semaine comprimée, décalage des quarts de travail, ajustements ponctuels, etc.)	Peut prendre différentes formes et être adapté aux réalités de chaque poste ou équipe Doit préserver les besoins opérationnels de l'organisation en définissant clairement les plages de présence essentielles Les modalités doivent être simples, transparentes et appliquées de manière cohérente afin d'assurer l'équité	Arrimer les heures d'arrivée et de départ de ses employés avec l'horaire du service de transport collectif régional pour leur permettre de l'utiliser
★★★★★ ☆☆☆☆	**Collaborer avec les organisations voisines**	Mise en commun des ressources et des coûts pour augmenter la portée et l'efficacité de mesures de mobilité durable dont la mise en œuvre individuellement aurait été ardue	Réaliser un projet-pilote pour tester la solution choisie et la collaboration à petite échelle Évaluer la faisabilité de la collaboration (compatibilité des besoins, ressources et contraintes opérationnelles) Définir les attentes, limites et responsabilités des parties impliquées	Acheter et installer un support à vélos avec un commerçant à côté pour favoriser l'utilisation du vélo auprès des employés Développer et opérer un service d'autopartage avec un hôtel voisin pour permettre aux touristes de fréquenter les activités à proximité

Ratio coût-bénéfice	Mesure	Description	Points importants	Exemple
★★★★☆ ☆☆☆☆	**Offrir un incitatif financier aux employés et/ou à la clientèle qui utilisent des transports durables**	Permet de reconnaître et de soutenir les personnes qui se déplacent ou souhaitent se déplacer via des modes de transport autres que l'automobile solo	Mettre en place un mécanisme simple de validation et de suivi des utilisations déclarées Établir des critères d'admissibilité tenant des réalités de déplacement du public cible Réviser périodiquement les paramètres de l'incitatif afin d'assurer sa pertinence et équité	Participer au financement de l'abonnement aux transports collectifs locaux des employés. Offrir gratuitement, en collaboration avec la municipalité, l'accès au transport en commun à la clientèle qui séjourne deux nuits et plus
★★★★☆ ☆☆☆☆	**Animer un défi incitatif aux modes de transport alternatifs**	Permet au personnel de tester différents modes de déplacement dans un cadre motivant et convivial	L'arrimage avec des événements thématiques existants peut augmenter la visibilité et faciliter la mise en œuvre : • Défi sans auto solo : compétition amicale entre les employeurs de toutes les régions du Québec pour encourager leur personnel à réduire l'usage de la voiture individuelle pour leurs déplacements quotidiens (site web du Défi sans auto solo) • Défi du Mois du vélo : compétition individuelle ou en équipe qui vise à pédaler tout le mois de mai pour cumuler un maximum de kilomètres à vélo pour implanter une culture du vélo au Québec (site web du Défi du Mois du vélo) En transformant l'essai en expérience positive et collective, le défi devient un levier efficace pour réduire l'hésitation et favoriser l'adoption de nouvelles habitudes Prévoir des incitatifs légers et accessibles (ex. : collations, tirages, reconnaissance interne) pour renforcer l'engagement	
★★★☆☆ ☆☆☆☆	**Produire des outils d'information sur l'accessibilité en transport durable à l'établissement**	Fournir une information claire, accessible et adaptée aux besoins du personnel et de la clientèle pour utiliser les moyens de transport durables	Décliner le contenu en différents supports (ex. : cartes, dépliants, affiches) Prévoir un mécanisme d'actualisation simple (privilégier les outils numériques) Rassembler uniquement l'information essentielle et orientée vers l'usage : • Créer une section « Comment s'y rendre » sur son site web • Mettre en valeur les avantages concrets de ces choix (ex. : sans réservation, économies d'argent, proximité des arrêts) • Bien identifier les services offerts sur place, autant en ligne que sur le terrain • Partager l'information au bon moment (ex. : 2-3 jours avant l'arrivée de la clientèle, à l'approche de la haute saison) • Relayer les services existants en collaboration avec les centres d'information touristique et les transporteurs collectifs	

Ratio coût-bénéfice	Mesure	Description	Points importants	Exemple
★★★☆☆ ☆☆☆☆	**Offrir un service de prêt de matériel pour faciliter la mobilité active**	Mettre gratuitement à disposition du personnel et de la clientèle du matériel facilitant la mobilité active	• Vélos en libre-service : définir les modalités de gestion du service (règles d'utilisation, durée maximale de prêt, responsabilités, procédure) • Équipement de sécurité : casques, lumières, bandes réfléchissantes • Protection contre les intempéries : parapluies, couvre-chaussures, housses imperméables pour sac • Outils d'entretien léger : pompe à air, rustines, outil multi-usage, huile pour chaîne • Accessoires variés : cadenas, sangles de transport, bâtons de marche, crampons Rend l'expérimentation des modes actifs plus accessible sur les plans économique, technique et pratique Un inventaire clair et une gestion minimale sont essentiels pour assurer la pérennité du service et éviter les pertes ou l'usure prématurée du matériel	
★★☆☆☆ ☆☆☆☆	**Obtenir une certification en mobilité durable**	Cadre de référence pour évaluer les pratiques existantes, identifier les pistes d'amélioration et orienter les actions futures	Agit comme un outil structurant Les démarches qui s'intègrent aux pratiques existantes plutôt que de les transformer entièrement favorisent l'adhésion et facilite les changements à mettre en place Nécessite des efforts continus pour conserver la certification	Attestation Bienvenue Cyclistes! : • Eau potable et toilettes • Accès à une prise électrique • Trousse de premiers soins • Pompe et outillage pour les réparations mineures • Stationnement pour vélos sécuritaire et adapté • Informations claires sur les réseaux cyclables et services
★☆☆☆☆ ☆☆☆☆	**Implanter une navette**	Mise en place d'un service afin de transporter les employés à l'établissement et la clientèle vers un parcours touristique à proximité	Cette solution lourde représente une occasion d'accroître le bassin de main-d'œuvre et de transformer un séjour à l'établissement en une véritable expérience touristique qui augmente la fréquentation de la clientèle Dans le cas où un service de transport collectif est déjà implanté à proximité, deux options alternatives à moindre coût sont d'offrir un rabais sur son utilisation et de collaborer avec ce dernier à la mise en place d'une desserte personnalisée	

Cette fiche a été produite par Mobili-T, centre d'expertise en mobilité, en collaboration avec l'AHQ et l'AQS