

Mercredi 16 août 1972

Coopération technique avec le Chili:
Contribution fédérale de 945'000 francs
pour le perfectionnement professionnel
hôtelier et la recherche touristique
à Santiago; deuxième phase de deux ans.

Département politique. Proposition du 13 juillet 1972 (annexe).

Département des finances et des douanes. Rapport joint du
25 juillet 1972 (annexe).

Département politique. Co-rapport du 31 juillet 1972 (adhésion).

Département de l'économie publique. Rapport joint du 28 juillet 1972 (adhésion).

Vu la proposition du Département politique et d'entente avec le Département de l'économie publique et compte tenu du rapport joint du Département des finances et des douanes, le Conseil fédéral

d é c i d e

de libérer un montant de 945'000 francs pour le financement de la deuxième phase du projet de perfectionnement hôtelier et de recherche touristique à Santiago du Chili.

Cet engagement est prélevé sur le crédit de programmes de 275 millions de francs concernant la continuation de la Coopération technique selon AF du 26 juin 1972. Les paiements seront imputés à l'article budgétaire no 202.493.01.

Extrait du procès-verbal au:

- EPD 20 pour exécution
- FZD 9
- EFK 2
- Fin. Del. 2
- EVD 7 (GS 3, HA 2, BIGA 2)

Pour extrait conforme:

Le secrétaire,

S. W. A. M.



t. 311 Chili 3 - NY/bdr

3003 Berne, le 13 juillet 1972

No 157/72

D i s t r i b u é eA u C o n s e i l f é d é r a l

Coopération technique avec le Chili :

Contribution fédérale de Fr 945'000.-
pour le perfectionnement professionnel
hôtelier et la recherche touristique
à Santiago; deuxième phase de deux ans

I. CADRE GENERAL

A ce jour, la Confédération a financé des projets de coopération technique avec le Chili pour un montant d'environ 3 millions de francs suisses. Ces projets concernent essentiellement des activités dans le domaine de l'éducation et de la formation professionnelle.

Le 13 novembre 1968, le Conseil fédéral autorisait la libération d'un crédit de Fr 800'000.- pour le perfectionnement professionnel hôtelier et la recherche touristique au Chili, afin de favoriser le développement d'un secteur économique qui recèle un important potentiel de développement.

En effet, le Chili dispose d'attractions naturelles qui, convenablement mises en valeur, permettraient d'attirer un grand nombre de touristes venant de toutes les régions du monde. Cet afflux de touristes favoriserait la croissance de l'industrie hôtelière, contribuant ainsi à l'amélioration de la balance des paiements du Chili et multipliant les possibilités d'emploi dans l'ensemble du territoire national.

- 2 -

Malheureusement, plusieurs facteurs ont empêché jusqu'ici la réalisation du potentiel existant. D'une part, les tarifs aériens trop élevés ont empêché le développement du tourisme de masse. D'autre part, les touristes sont soumis à des formalités administratives quelque peu décourageantes pour des étrangers. En outre, les structures d'accueil de l'hôtellerie chilienne laissent à désirer, tant en ce qui concerne l'équipement des hôtels que la formation du personnel qui y est employé et des cadres qui la dirigent. Enfin s'ajoute le caractère saisonnier du tourisme dans certaines régions qui diminue la rentabilité des hôtels et par là, empêche les investissements nécessaires.

Actuellement, le tourisme international rapporte Fr 160 millions par an au Chili, ce qui correspond à un afflux annuel d'environ 180'000 touristes étrangers. Durant la période de 1960 à 1970, la croissance moyenne des recettes touristiques a été de 18 % par an. Ces résultats sont nettement insuffisants par rapport au potentiel existant, mais ils ne pourront guère être accrus tant que les structures d'accueil de l'hôtellerie chilienne ne seront pas améliorées.

En outre, le tourisme intérieur est appelé à connaître un développement important, surtout en ce qui concerne le tourisme social et le tourisme hivernal. Actuellement, le flux annuel du tourisme intérieur est de 3,6 millions de personnes.

Par sa décision du 13 novembre 1968, la Suisse a apporté une première contribution au développement de l'hôtellerie et du tourisme au Chili. Il s'agit maintenant de poursuivre notre action dans une deuxième phase, dans le cadre de l'accord passé entre la Suisse et le Chili le 14 novembre 1969.

II. REALISATIONS DURANT LA PHASE I

Rappel des objectifs

En collaboration avec les institutions partenaires sur place, à savoir l'"Instituto Nacional de Capacitación Profesional" (INACAP), l'Office national de planification (ODEPLAN) et la "Dirección de Turismo" (DITUR), le programme suivant avait été prévu pour la première phase du projet (1969-1972) :

- préparation d'un programme de perfectionnement pour le personnel des hôtels et établissements similaires, à trois niveaux :

1. Niveau supérieur, constitué par les personnes chargées de la direction et de l'organisation, telles que propriétaires-gérants et autres membres de la direction qui participent à cette activité (en collaboration avec DITUR)

2. Niveau moyen, constitué par les chefs de service, tels que chefs d'étage, maîtres d'hôtel, chefs qui assument surtout des fonctions administratives et qui sont en même temps les supérieurs hiérarchiques directs du personnel de base (en collaboration avec INACAP)

3. Niveau de base, constitué par des travailleurs qui s'occupent en premier lieu de travaux manuels, comme le personnel subalterne de cuisine, salles à manger, étages et autres services (en collaboration avec INACAP);

- formation d'au moins cinq homologues chiliens capables de donner seuls des cours de perfectionnement dès la deuxième année de la phase I;

- donner des cours de perfectionnement pour les trois niveaux, l'objectif de la première phase étant de 1368 élèves pour la première période de trois ans;

- Dans le domaine de la recherche touristique, établir des statistiques touristiques, des études de marché et des systèmes de publicité,

Réalisations

Depuis le premier cours de perfectionnement hôtelier donné dès le 8 août 1969, l'activité de nos trois experts en hôtellerie s'est développée favorablement. Des cours itinérants ont été dictés dans tout le pays avec succès, le nombre de participants (1392) dépassant même les objectifs qui avaient été assignés pour la première phase (1368).

Ces cours s'adressent à du personnel qui est déjà actif dans la branche hôtelière; il s'agit donc de développement professionnel et non de formation. Ils se donnent en cinq semaines, à raison de 3 heures par jour, soit un total de 75 heures. Dans les domaines de la gestion et de la supervision (lié au domaine du contrôle), les cours proprement dits sont remplacés par des séminaires d'une durée de 30 heures. Les cours et séminaires sont dispensés pour chaque région dans les dépendances d'un hôtel qui réunissent les caractéristiques techniques nécessaires.

Selon une récapitulation établie au 30 avril 1972, les résultats suivants ont été obtenus :

Domaine	Niveau	Nombre de cours	Nombre de participants		Proportion de succès
			Début	Reçus	
Service	base	37	675	573	85 %
Cuisine	base	12	191	169	88 %
Etage	base	10	140	136	97 %
Réception	moyen	13	188	158	84 %
Contrôle	moyen	10	178	145	81 %
Gestion	supérieur	1	20	16	80 %
<u>TOTAL</u>		<u>83</u>	<u>1392</u>	<u>1197</u>	<u>86 %</u>
sub-total	base	59	1006	878	87 %
sub-total	moyen	23	366	303	83 %
sub-total	supérieur	1	20	16	80 %

- 5 -

L'analyse des résultats montre que la proportion d'élèves reçus est favorable en moyenne. Néanmoins, un examen plus détaillé révèle que les résultats obtenus ont été sensiblement meilleurs pour le niveau de base que pour le niveau supérieur.

Dans les niveaux de base et moyen, les objectifs ont été atteints, même si la répartition géographique des cours a initialement donné trop d'importance au sud du pays par rapport au centre (Santiago, Valparaiso, Vina del Mar, etc) où sont concentrés les hôtels.

Par contre, le déroulement du programme a rencontré quelques difficultés en ce qui concerne le niveau supérieur. Ce programme devait être organisé avec DITUR, c'est-à-dire avec l'institut de recherches touristiques qui ne s'est pas révélé capable d'éveiller un intérêt suffisant auprès des propriétaires-gérants intéressés. En 1971, INACAP a été substitué à DITUR en tant que partenaire pour ce programme, ce qui a permis sa mise en application tardive. Durant la phase II, il faudra consacrer une plus grande partie du travail des experts à ce niveau.

Dans le domaine de la recherche touristique, notre expert, avec l'assistance de deux homologues, a mené à chef une étude qui avait pour but de déterminer les besoins du Chili en matière de formation hôtelière proprement dite. Celle-ci a révélé qu'en se basant sur l'expansion prévue du tourisme chilien, le lancement d'une école hôtelière n'était actuellement pas nécessaire. Par contre, la poursuite de notre programme de perfectionnement professionnel est indispensable.

Par ailleurs, notre expert a entrepris une étude sur le potentiel du tourisme hivernal au Chili, en relation avec les projets de tourisme populaire. Le Chili dispose de 14 stations de sports d'hiver, aussi les possibilités de développement dans ce secteur apparaissent-elles favorables.

Durant la première phase, cinq homologues ont reçu une formation hôtelière de 6 mois en Suisse. Etant d'un excellent niveau,

ils sont à même de donner des cours et de diriger des séminaires. Quant au chef de projet homologue, il n'a malheureusement aucune formation hôtelière, étant avant tout un ingénieur commercial. Ceci est l'une des raisons pour lesquelles l'implantation du programme au niveau supérieur n'a pu être réalisée de façon satisfaisante. Le remplacement de ce sixième homologue est à l'étude.

Etant donné la situation financière précaire du gouvernement chilien, et en dépit d'une bonne volonté évidente, la contribution chilienne durant la première phase n'a pas atteint le montant prévu, soit Fr 600'000.- pour 3 ans. Selon les données disponibles, elle ne se serait élevée qu'à Fr 230'000.-. Néanmoins, les engagements relatifs à l'entretien de nos experts ont été tenus.

III. ACTIVITES PREVUES DANS LA PHASE II (1972-1974)

Le rapport de notre expert sur les besoins en formation hôtelière a abouti aux mêmes conclusions que celles qui pouvaient être tirées de la mission d'évaluation effectuée par nos services en mai 1971 : l'édification d'une école hôtelière n'est pas nécessaire pour l'instant, mais le projet en cours doit être poursuivi dans une deuxième phase.

Durant cette phase, les activités suivantes devront être déployées :

a) Cours de perfectionnement

Dans ce domaine, les besoins restent très grands. Environ 10'500 personnes sont employées dans l'hôtellerie au Chili, auxquelles s'ajoutent quelque 67'000 personnes actives dans les secteurs annexes, tels que restaurants, cafés, "snack bars", etc. A la suite des expériences faites durant la première phase, il sera nécessaire de substituer une division

verticale à la division horizontale pratiquée durant la première phase. Autrement dit, il s'agira de diviser les cours non plus par niveau de responsabilité (base, moyenne, supérieure), mais par profession (cuisine, intendance, etc).

En effet, il s'est avéré qu'un élève du niveau de base ne pouvait mettre en pratique les connaissances acquises dans le domaine de la cuisine une fois de retour dans son entreprise, si ses supérieurs ne les avaient pas acquises non plus. Il importe donc que les mêmes connaissances pratiques soient dispensées à tous les niveaux, afin d'éviter que ne subsiste le conflit entre la routine et les techniques nouvelles à l'intérieur des entreprises. Pour ce faire, un gros effort devra être fait pour stimuler la participation au niveau supérieur. Le nombre de séminaires sera sensiblement accru.

b) formation pratique

Durant les cours, il sera nécessaire de donner plus d'importance à la formation pratique, particulièrement dans le domaine de la cuisine. A cet effet, il est prévu d'installer une cuisine-école dans un établissement de la région de Santiago où pourra s'effectuer le travail pratique. Dans cette région se trouvent le 40 % des établissements hôteliers du pays.

c) recherche touristique

Après le travail de recherche de base effectué durant la première phase, l'activité de notre expert en tourisme se déploiera de manière plus pratique : mise en place de systèmes publicitaires, réforme des structures administratives de la branche du tourisme et de l'hôtellerie, direction de séminaires pour le niveau supérieur.

d) homologues

Le nombre des instructeurs homologues est actuellement de 5, non compris le chef du programme qui devra être remplacé. Ce nombre d'instructeurs est insuffisant pour répondre à tous les besoins. Des bourses sont prévues pour la formation d'une deuxième volée d'homologues. Elles ne seront attribuées que lorsque les postes dont ils seront chargés auront été créés par le Chili. Afin de préparer le transfert des responsabilités, il sera nécessaire de former en Suisse 10 homologues chiliens, soit 8 en matière d'hôtellerie et 2 dans le domaine touristique. Les 8 cadres en hôtellerie seront responsables des 8 "régions touristiques" qui sont en cours de création. Ils seront affectés en permanence à ces régions et y dirigeront le programme des cours de perfectionnement hôtelier.

e) activité institutionnelle

Le secteur du tourisme et de l'hôtellerie au Chili n'est actuellement pas pourvu de structures administratives adéquates. Ainsi, lorsque débuta notre projet, le nombre d'institutions partenaires s'élevait à 3, chacune ayant sa part de responsabilité : INACAP, ODEPLAN, DITUR. D'autre part, le Ministère de l'Education a aussi certaines responsabilités dans ce secteur, bien qu'il ne dispose que d'un budget limité et ne soit pas notre partenaire. Il dispose même d'un hôtel-école, la "Escuela Industrial de Hoteleria y Turismo".

Durant la première phase, nos experts sont parvenus à obtenir une certaine rationalisation de cette structure : DITUR et INACAP ont conclu un accord de collaboration en 1971. Cette activité au niveau institutionnel sera poursuivie, le but étant de grouper sous une seule autorité l'ensemble des activités hôtelières et touristiques. Par exemple, les possibilités de collaboration avec le Ministère de l'Education

- 9 -

seront explorées par le chef de projet suisse, appuyé par l'expert en tourisme. En outre, le chef de projet s'efforcera d'obtenir une certaine autonomie financière vis à vis de l'INACAP, dont les moyens financiers limités sont un obstacle non négligeable.

Par ailleurs, afin d'assurer une participation suffisante à tous les niveaux des cours de perfectionnement, le chef de projet suisse s'efforcera d'obtenir que la législation chilienne rende cette participation obligatoire, au besoin en y subordonnant le renouvellement de la patente pour les établissements publics, car jusqu'ici les propriétaires de petits établissements se sont montrés réticents, préoccupés qu'ils sont de rentabilité financière immédiate.

Afin d'exécuter les activités décrites ci-dessus, il est prévu de renforcer l'équipe suisse par un cinquième expert, qui travaillera à mi-temps. Les activités s'organiseront comme suit :

Expert 1 : chef de projet; cours de gestion

Expert 2 : cours de cuisine et de service

Expert 3 : cours de réception , de contrôle hôtelier
et de gestion

Expert 4 : cours d'étage (à mi-temps)

Expert 5 : activités dans le domaine du tourisme

A plus long terme, la poursuite du projet dans une troisième phase est à prévoir. L'ampleur de notre engagement dépendra de l'importance que le gouvernement chilien accordera à l'avenir au développement de l'hôtellerie et du tourisme.

IV. BUDGET ET FINANCEMENT (Phase II : 1972-1974)

Contribution suisse

10	Experts (4 1/2 experts/108 mois)	Fr 630'000.-
30	Boursiers	Fr 140'000.-
40	Matériel	Fr 80'000.-
	Contrôle et inspection des services du Délégué	Fr 10'000.-
	Coût total	Fr 860'000.-
	Imprévus	Fr 85'000.-
	Crédit total à la charge de la Confédération	Fr 945'000.-

Les frais d'experts comprennent, outre le salaire de base, les diverses allocations sociales, les assurances, les frais de voyage, de transport et de déplacement dans la région de Santiago.

Les frais de boursiers se composent de 10 bourses pour un stage en Suisse qu'effectueront les homologues chiliens (durée : minimum 6 mois).

Les frais de matériel comprennent l'achat et le transport de matériel didactique (Fr 25'000.-), ainsi que de l'équipement d'une cuisine d'hôtel (Fr 55'000).

Contribution chilienne

Elle couvrira le salaire et l'entretien du personnel chilien, les frais de voyages de service des experts et des homologues à l'intérieur du Chili, la mise à disposition des bureaux et autres locaux nécessaires à la poursuite du programme, les frais de transport et d'assurance du matériel

- 11 -

(du port de débarquement jusqu'au lieu de destination), les frais de fonctionnement du projet. En outre, le Chili contribuera à l'entretien des experts suisses pour un montant total de US \$ 775 par mois.

V. INSTITUTION RESPONSABLE

Il s'agit d'un projet du Délégué à la Coopération technique, exécuté avec l'appui technique de l'Institut de recherches touristiques de l'Université de Berne et de la Société suisse des hôteliers.

VI. PREAVIS DE L'ADMINISTRATION

Administration des finances	: accord
Division du commerce	accord
Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail :	: accord

VII. AVIS DIVERS

Notre Ambassade de Santiago soutient efficacement le développement de ce projet. M. J. Krippendorf, directeur de l'Institut de recherches touristiques de l'Université de Berne, recommande la poursuite de ce projet.

- 12 -

VIII. PROPOSITION

Vu ce qui précède, le Département politique fédéral

p r o p o s e

de libérer un montant de Fr 945'000.- pour le financement de la deuxième phase du projet de perfectionnement hôtelier et de recherche touristique à Santiago du Chili. Les engagements seront à la charge du crédit de programme de Fr 180 millions destiné à la Coopération technique selon l'AF du 16 décembre 1969. Les paiements résultant de ces engagements seront imputés à l'article budgétaire No 202.493.01.

DEPARTEMENT POLITIQUE FEDERAL

(Graber)

Pour co-rapport :

au Département fédéral des finances et des douanes
au Département fédéral de l'économie publique

Extrait du procès-verbal :

au Département politique (20 exemplaires) pour exécution
au Département des finances et des douanes (5 exemplaires)
pour information
au Département de l'Economie publique (5 exemplaires) pour
information.

DEPARTEMENT FEDERAL DES FINANCES
DES DOUANES

3003 Berne, le 25 juillet 1972

A distribuer

Au Conseil fédéral

Coopération technique avec le Caméroun (Kawadji)
Coopération technique avec le Chili (hôtellerie-Santiago)
Coopération technique avec l'Indonésie (Solo)

940

Rapport-joint aux trois propositions du Département
 politique au Conseil fédéral des 12 et 13 juillet 1972

Le Département fédéral des finances et des douanes n'a pas de remarques à formuler quant au contenu des trois propositions au Conseil fédéral présentées par le Département politique en matière de coopération technique.

Il tient cependant à faire remarquer que les engagements résultant de ces trois propositions sont à valoir sur le crédit de programme de 180 millions de francs destiné à la poursuite de la coopération technique en faveur des pays en voie de développement. Or, la base juridique de ce crédit de programme est échuë et remplacée par l'arrêté fédéral du 1er juillet 1972 portant sur un nouveau crédit de programme de 275 millions de francs, auquel s'ajoutent les soldes non engagés du précédent crédit de programme (art. 1, al. 2 de l'AF du 1.7.72).

En conséquence, le Département des finances prie le Département politique de rectifier la formulation du dispositif de chacune des trois propositions précitées à savoir que tous les engagements y relatifs sont à valoir sur le nouveau crédit de programme de 275 millions de francs.

DEPARTEMENT FEDERAL DES FINANCES
 ET DES DOUANES

Mario Celio