Architecture sans obstacles
Le centre spécialisé suisse

bulletin 073

Éditorial

Un design hôtelier pour toutes et tous ?

Un séjour à l'hôtel est bien plus qu'un simple service : c'est une expérience émotionnelle – dans un chez-soi temporaire. Tout le monde souhaite pleinement en profiter, se sentir accueilli, compris et respecté, avec ou sans handicap, que ce soit pour un voyage d'affaires ou des vacances.

Mais où en est ce secteur en termes d'accessibilité ? Nous avons mené l'enquête auprès d'hôteliers ainsi que de clientes avec divers handicaps pour en savoir plus. Le verdict est sans appel : beaucoup reste à faire. Pour soutenir l'hôtellerie dans sa quête d'une accessibilité plus grande, nous avons rassemblé les connaissances nécessaires et des exemples dans des directives intégrant l'ensemble des besoins pour un concept hôtelier durable, fondé sur le « Design for all ». Les hôtels, qui intègrent cette notion dans leur architecture et leurs services, ne se contentent pas de créer des espaces accessibles : ils offrent à toute leur clientèle – jeunes ou moins jeunes, avec ou sans handicap – un chez-soi accueillant pour une courte durée.
La bonne nouvelle : certains acteurs sont déjà sur la bonne voie. Découvrez-le vous-même !

Bonne lecture !
Nadine Kahnt

Vacances autonomes ?

De nombreux hôtels et hébergements de vacances restent inaccessibles. Les personnes en situation de handicap doivent donc souvent effectuer des vérifications poussées avant de partir en vacances. De nouvelles directives aideront ce secteur à changer la donne.

Sommaire

Vacances autonomes : de nouvelles directives montrent la voie
PAGE 2

Communications et formations
PAGE 7

Nécrologie Monika Klenovec
PAGE 8

Services de consultation cantonaux

Conseillères et conseillers pour votre projet avec des connaissances spécifiques au canton concerné : www.architecturesansobstacles/services-de-consultations

Éditeur :
Architecture sans obstacles – Le Centre spécialisé suisse
Zollstrasse 115, 8005 Zurich

Traduction : Weiss Traductions & Valérie Ginier

Photo en couverture : Ladysfirst Zurich, buffet du petit-déjeuner, photo: Architecture sans obstacles

Tirage: 1000 ex. en allemand, 300 ex. en français

Impression : Druckerei Albisrieden, Zürich

Les deux premières des quatre directives offrent des solutions à la fois esthétiques et pratiques dans une nouvelle mise en page.

Connaissez-vous ces sensations : monter un escalier tout en portant une lourde valise ? Ne rien comprendre au restaurant ? Ou encore de ne pas pouvoir lire au lit à cause d'un éclairage inadapté ? Des situations pénibles dans un hôtel, mais qui n'empêchent pas votre séjour. Les personnes en situation de handicap doivent pour leur part passer au crible les conditions sur place si elles souhaitent voyager. En Suisse, de nombreux restaurants et hébergements de vacances présentent (encore) des problèmes d'accessibilité. Et bien souvent, le savoir et la prise de conscience manquent.

Directives actualisées

Les directives actualisées pour l'hôtellerie aideront les maîtres d'ouvrage, les architectes et les conceptrices à changer la situation. Elles reposent sur le principe du « design for all », qui jouit d'une reconnaissance croissante dans le cadre de la durabilité sociale, y compris en Suisse. Le Centre spécialisé suisse Architecture sans obstacles vient de publier les deux premiers volets de ces directives : « Design for all » et « Hôtels ». Comme l'illustrent les échanges avec des personnes concernées, une personne du secteur et des maîtres d'ouvrage, il reste beaucoup à faire pour permettre aux personnes handicapées de partir sereinement en vacances, comme tout un chacun.

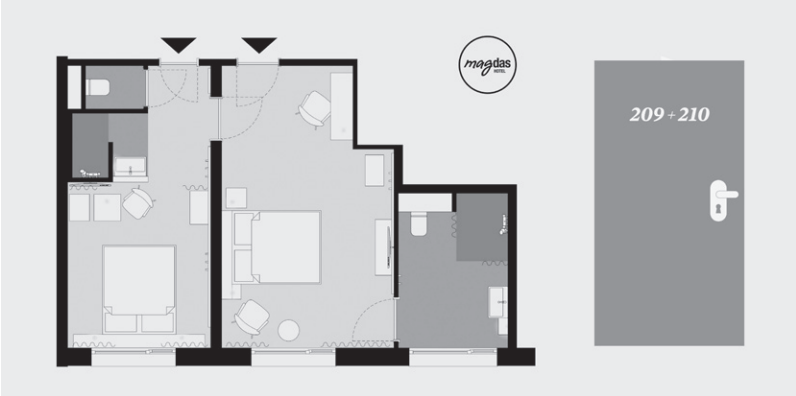
Hébergement et fauteuil roulant

David Perren travaille chez Procap dans le domaine du tourisme inclusif, où il collecte des informations sur des hébergements sans obstacles. Il se déplace en fauteuil roulant. Quelle est, selon lui, la sensibilité de l'hôtellerie suisse à l'accessibilité ? « Depuis mon accident il y a 17 ans, elle s'est accrue », estime-t-il, « le personnel est toujours très serviable. Mais il arrive que la réception ignore si l'établissement dispose de chambres adaptées. » L'herbe n'est pas forcément plus verte à l'étranger : à Barcelone, il avait une chambre parfaite-

ment adaptée, mais ne pouvait pas franchir seul les quatre marches menant à l'ascenseur. Il comprend que les hôtels hésitent à faire des adaptations structurelles en l'absence de rénovation. Pourtant, des interventions mineures peuvent tout changer : des lavabos et tables permettant l'engagement du fauteuil roulant ou un comptoir de réception plus bas. Même si des mesures architecturales sont souvent indispensables pour garantir l'autonomie des personnes concernées, davantage de connaissances et d'empathie suffiraient parfois à rendre le séjour plus agréable. Par exemple, « un personnel bien formé expliquera les chemins à prendre ou descendra le pommeau de douche. » Si l'accès au spa est impossible, un geste commercial serait apprécié. Le buffet du petit-déjeuner pourrait être aménagé de sorte que les personnes en fauteuil roulant puissent se servir.

Pour David Perren, la sensibilisation devrait déjà commencer dans des écoles de tourisme. Les formations, qu'il y donne, le confirment, car elles rencontrent toujours un auditoire attentif. Il estime aussi que les concepteurs ont une responsabilité. Trop souvent, l'esthétique prime sur la fonctionnalité. Or, « fonctionnel ne veut pas dire forcément laid ». La nouvelle directive « Design for all » entend justement promouvoir un équilibre entre esthétique et fonctionnalité pour des espaces à la fois beaux et faciles d'utilisation.

magdas Hotel, Julia Geiter



Un service à la clientèle exemplaire : l'hôtel Magdas à Vienne met en ligne des informations sur les chambres adaptées au fauteuil roulant, avec plans et photos, ici des chambres avec porte communicante.

À l'hôtel avec une déficience visuelle

Anja Reichenbach, collaboratrice « Projets » pour la Behindertenkonferenz du canton de Zurich (BKZ), est malvoyante et se déplace avec un chien-guide. Elle aime voyager, mais privilégie désormais les séjours dans les pays voisins en raison de ses expériences mitigées avec de nombreux hôtels suisses.

« Souvent, l'infrastructure n'est pas adaptée, l'hébergement ne tient pas ses promesses ou je me heurte à un rejet évident », raconte-t-elle. De nombreux problèmes pourraient être résolus à peu de frais, en signalant les escaliers ou les portes vitrées, en activant les annonces vocales dans l'ascenseur ou en installant des numéros de chambre tactiles. Les commandes à tablettes tactiles des hôtels modernes lui donnent du fil à retordre : « Je ne peux pas toujours appeler quelqu'un pour allumer ou éteindre la lumière ». Pour ces cas, la nouvelle directive propose des solutions aussi esthétiques que pratiques, que les seniors sauront également apprécier.

Anja Reichenbach déplore aussi de graves lacunes dans les services et la connaissance de la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand), qui stipule qu'elle peut se faire accompagner gratuitement par son chien. Pourtant, elle doit souvent se battre pour faire valoir ce droit ou s'entend dire que c'est impossible. Ainsi, les hôtels placent leur règlement au-dessus de la loi. Contrairement à David Perren, elle constate souvent un manque de volonté pour trouver des solutions. Elle ne se sent pas la bienvenue en tant que personne malvoyante. Dans de tels cas, même les directives architecturales ne suffisent pas. Elle place beaucoup d'espoir dans la révision de la LHand et estime qu'une campagne de sensibilisation serait bénéfique. « Je serais tout-à-fait disposée à montrer aux hôteliers et hôtelières ce qu'ils pourraient faire pour offrir aux personnes malvoyantes un séjour serein ! », ajoute-t-elle. Il y a malgré tout des exemples positifs comme les Auberges de Jeunesse Suisses. Mais un projet emblématique, aussi beau que fonctionnel, reste pour l'instant un rêve.

> « Je serais tout-à-fait disposée à montrer aux hôteliers et hôtelières ce qu'ils pourraient faire pour offrir aux personnes malvoyantes un séjour serein ! »
>
> Anja Reichenbach, collaboratrice « Projet », Behindertenkonferenz, Zurich

© Auberges de jeunesse suisses/Leonidas Portmann

Auberge de jeunesse de Montreux : même un bâtiment ancien peut être en grande partie accessible – à l'exception du comptoir de réception trop haut pour les personnes en fauteuils roulants.

> « Le premier grand défi n'a toutefois pas été le grand nombre de seuils et de niveaux, mais bien de savoir comment rendre le château accessible aux personnes à mobilité réduite. »
>
> Hans-Urs Häfeli,
> Fondation Suisse pour le Tourisme Social

Un château classé monument historique sans obstacles

Anja Reichenbach évoque positivement les auberges de jeunesse. Cela n'a rien d'étonnant. En 2013, la Fondation Suisse pour le Tourisme Social, chargée des constructions des Auberges de Jeunesse Suisses, et la Fondation Denk an mich ont lancé le projet « Des vacances pour toutes et tous », visant à rendre tous les établissements sans obstacles. Environ dix ans plus tard, 50 % d'entre eux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite, même si toutes les zones n'offrent pas le même niveau d'accessibilité. Il a fallu des solutions pragmatiques et efficaces pour transformer les bâtiments historiques. Cinq critères ont servi de référence : les accès, les rampes et seuils, les largeurs de passages, les salles d'eau et l'équipement dans les espaces pour les hôtes. C'est notamment le cas dans deux établissements où, malgré le caractère historique, l'accessibilité a été largement mises en œuvre : l'auberge de jeunesse de Montreux, où Beni Rüdisuli a œuvré comme conseiller du Centre suisse, et celle du château de Berthoud. Pour ce dernier, le projet correspondait aussi à l'idée de reconversion. Après avoir été fermé au public pendant des années, le bâtiment devait devenir un « château pour toutes et tous ».

« Dans le château, nous sommes tombés sur de nombreux accès avec des seuils élevés, presque aucune salle n'était au même niveau », se souvient Hans-Urs Häfeli, chargé du projet à la Fondation Suisse pour le Tourisme Social. Le premier grand défi n'a toutefois pas été les seuils ou les niveaux, mais la question de l'accès global. Dans la cour, une place de stationnement est d'ailleurs réservée aux hôtes à mobilité réduite. Un service de navette depuis la Kronenplatz à Berthoud ou la possibilité de prendre un taxi à tarif préférentiel leur est également proposé.

Une fois au château, deux ascenseurs desservent tous les étages intermédiaires. Les petits écarts de niveau sont compensés par des rampes. Toutes les zones de l'auberge et la partie principale du musée, également situé dans le château, sont aujourd'hui accessibles sans obstacles. Autre objectif atteint : proposer dans chaque catégorie de chambre un espace adapté aux personnes à mobilité réduite. « Les personnes en fauteuil roulant viennent seules, à deux ou en famille », explique Hans-Urs Häfeli. Dans les dortoirs, les lits du bas, prévus pour fauteuils roulants, ne sont toutefois pas à hauteur optimale. Les salles d'eau à l'étage, elles, sont sans obstacles.

Le personnel a aussi été sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap dans le cadre d'une formation interne, portant sur les critères selon lesquels cette clientèle réserve son séjour et sur ses besoins spécifiques en matière de services. La procédure à

© Auberges de jeunesse suisses/Leonidas Portmann

L'une des étapes décisives de la rénovation de l'auberge de jeunesse de Montreux en 2015 fut le remplacement du monte-escalier par un « vrai » ascenseur.

© Auberges de jeunesse suisses/Leonidas Portmann

Une rénovation visionnaire : le château de Berthoud allie préservation du patrimoine et accessibilité – depuis 2020, il a entamé une nouvelle ère en tant qu'auberge de jeunesse.

© Auberges de jeunesse suisses/Laura Gargiulo

Dans les chambres à plusieurs lits, il y a suffisamment de place pour les personnes en fauteuil roulant.

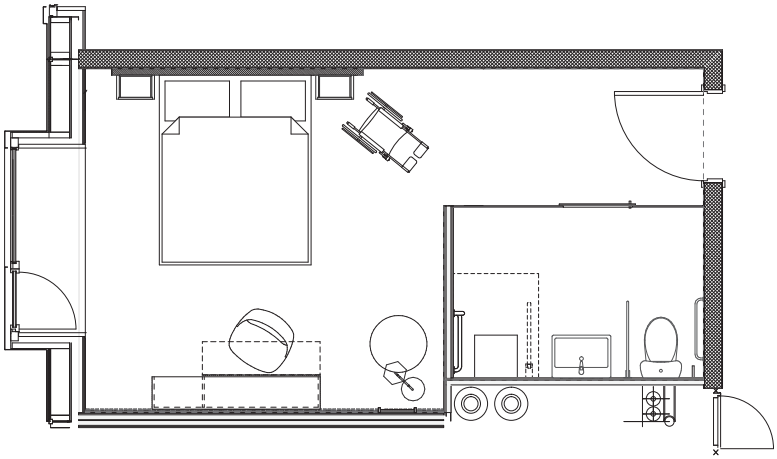
suivre en cas d'évacuation fait également partie de la formation. Les auberges de jeunesse jouent ainsi un rôle pionnier en matière d'accessibilité.
À ce jour, les nuitées des personnes en situation de handicap au château de Berthoud ne représentent encore qu'un pourcentage à un chiffre. Mais l'accessibilité améliorée et l'offre de services complète ne tarderont certainement pas à faire parler d'elles.

Construction avec potentiel

Le « design for all » est plus facile à mettre en œuvre dans une nouvelle construction que dans une rénovation, à condition de l'envisager dès la planification. Cependant, conformément à la SIA 500, seuls 3 % des chambres d'hôtel doivent être conçues et équipées pour des hôtes en fauteuil roulant (type I). 20% des chambres doivent en outre être adaptées aux hôtes moins limités dans leur mobilité et se déplaçant par exemple avec un déambulateur ou une canne (type II). Avec cinq chambres totalement accessibles (type I), l'hôtel Afterwork à Étoy a légèrement dépassé l'objectif légal. Chacun de ses quatre niveaux comporte au moins une chambre proche de l'ascenseur afin de leur épargner un long parcours. Quatre de ces chambres sont des suites juniors de 37 m^2. « Si un hôte en fauteuil roulant souhaite voyager en famille, avec des enfants en bas âge, il est possible, grâce à un canapé-lit, de loger aussi à quatre dans une suite », explique le directeur de l'hôtel Pascal Küttel.
Néanmoins, comme l'a déjà expliqué David Perren, les petites mesures font aussi souvent toute la différence. Avant l'ouverture de l'établissement, Pascal Küttel a donc invité deux membres du Club en fauteuil roulant de Lausanne à passer une nuit à l'hôtel avant son ouverture. Suite à leurs retours discutés lors d'une réunion avec le personnel, des détails mineurs, mais décisifs ont pu être améliorés. « Les chambres par exemple sont désormais pourvues d'une deuxième rangée de crochets placés plus bas pour suspendre vestes et manteaux », explique le directeur. Dans les salles d'eau, un second support pour rouleau de papier toilette a été installé au mur, car les deux personnes participant au test avaient mentionné que cela pourrait ête utile selon la façon dont une personne utilise son fauteuil roulant. Le but de cette discussion était également de sensibiliser l'équipe aux besoins des personnes en situation de handicap. « Il s'agit en fin de compte de garder à l'esprit différents points de vue, sans leur donner l'impression d'être des cas particuliers », ajoute Pascal Küttel. Depuis son ouverture il y a deux ans, l'hôtel a comptabilisé plus de cent nuitées de personnes en fauteuil roulant. « J'ai l'impression que notre clientèle est satisfaite et que le bouche-à-oreille fonctionne », conclut Pascal Küttel.

© Afterwork

Une nuit test concluante : des détails minutieusement ajustés font la différence pour plus de confort et d'accessibilité.



Plus que la norme : à l'hôtel Afterwork, une chambre accessible en fauteuil roulant est disponible à chaque étage – un signe d'inclusion vécue.

Qu'en est-il du secteur ?
L'Afterwork Hotel à Étoy semble être plutôt une exception. Daniel Beerli, responsable de la classification chez HotellerieSuisse, ne note que peu d'intérêt pour les questions d'accessibilité chez ses membres. Il est déjà difficile de les convaincre que les « best agers », pourtant souvent financièrement à l'aise, représentent un groupe attractif.
« Aménager des hôtels où ils se sentent bien serait pourtant une stratégie gagnante », ajoute-t-il presque perplexe. Si les personnes de plus de 50 ans sont considérés comme une clientèle peu intéressante, que dire alors des personnes en situation de handicap ? Les hôtels vendent du rêve, une évasion du quotidien. Est-ce pour cette raison qu'ils évitent le thème des déficiences ? Cela explique-t-il le rejet ressenti par des personnes comme Anja Reichenbach ?

> « Le concept de « design for all » est en revanche largement méconnu parmi les hôteliers suisses. »
> Daniel Beerli, Responsable de la classification, HotellerieSuisse

Daniel Beerli se montre néanmoins compréhensif, les hôtels ayant de nombreux défis à gérer. Certains hôteliers et hôtelières âgés estiment que l'accessibilité relève des architectes. En rénovation, le design prime souvent. Le concept de « design for all » reste en revanche largement méconnu dans la branche. Daniel Beerli salue donc la nouvelle directive « Design for all », et HôtellerieSuisse prévoit d'en faire la promotion. Comme David Perren, il estime que les concepteurs ont aussi un rôle à jouer en apportant idées et propositions. Lui aussi juge nécessaire de sensibiliser les élèves des écoles hôtelières : l'approche « Best Ager » reste selon lui la plus prometteuse pour avancer, ne serait-ce que par petits pas.

Le design pour tous comme solution
Conscience, empathie et personnel qualifié sont essentiels, mais pour que les personnes en situation de handicap bénéficient de vacances en toute autonomie, il faut des hôtels qui répondent aux exigences esthétiques et fonctionnelles du « design for all ».
La directive du même nom offre aux architectes et architectes d'intérieur une base complète pour une construction sans obstacles et fournit des suggestions de mesures aux secteurs de l'hôtellerie et du tourisme. En plus d'interventions architecturales importantes, de nombreuses mesures peuvent améliorer à moindre coût la situation d'une grande partie de la clientèle. La directive fournit toute une série d'exemples en ce sens.
Toutefois, c'est dans l'esprit des responsables que doit germer l'idée fondamentale que les personnes en situation de handicap doivent aussi être traitées comme des reines et des rois dans leurs établissements.

Durée d'ouverture des portes
Une enquête vidéo réalisée à la gare de Berne et à l'hôpital universitaire de Balgrist à Zurich a montré que le temps d'ouverture des portes fixé à six secondes dans la norme EN 81-70 est souvent trop court. Lors de la révision de la norme, il a été porté à au moins huit secondes, comme recommandé par le Centre suisse. L'Association des entreprises suisses d'ascenseurs a résumé les résultats de cette étude dans une fiche technique pour les exploitants d'ascenseurs. Le rapport peut être téléchargé sur notre site Internet.

Commission Neurodivergence
La commission Neurodivergence a été créée début 2025 afin d'élaborer des recommandations de conception tenant compte des besoins des personnes dans le spectre de l'autisme. Les magasins et les supermarchés où il leur est souvent difficile d'affronter la surcharge sensorielle et de s'orienter sont les premiers lieux ciblés. Le Centre suisse collabore avec différentes universités et hautes écoles pour répondre à un besoin urgent de bases et d'expertise concernant l'accessibilité architecturale et spatiale pour les personnes neurodivergentes.

Pavages en pierre naturelle : optimisation de l'accessibilité en fauteuil roulant
Le pavage en pierre naturelle est généralement considéré comme peu adapté à l'accessibilité. Des améliorations notables ont toutefois été permises par des progrès dans le travail de la pierre et les techniques de pose. En collaboration avec l'Association suisse des paveurs, le Centre suisse a rédigé des directives pour optimiser l'accessibilité en fauteuil roulant des pavages en pierre naturelle. Des tests ont été réalisés dans la Schützengasse à Altdorf et au centre de formation professionnelle à Alpnach. Les résultats ont été intégrés à la nouvelle fiche technique 125 « Pavages en pierre naturelle. Directives pour optimiser l'accessibilité en fauteuil roulant ».

Ressources humaines
Service de consultation, Lucerne : Barbara Heis a pris la direction du service Hindernisfrei Bauen de Lucerne (HBLU) en septembre 2024 et travaille avec Beat Husmann pour les conseils en construction. Après des problèmes de santé durant la pandémie, cette architecte d'intérieur, ancienne directrice d'une entreprise familiale spécialisée dans le domaine, a réorienté sa vie. Elle se consacre désormais au développement de HBLU, en mettant l'accent sur le recrutement, la gestion des connaissances et le dialogue institutionnel. Nous lui souhaitons plein succès dans ses nouvelles fonctions !

Service de consultation, Nidwald et Obwald : avec Gino Marco Longhi, la construction sans obstacles dans ces cantons est portée par un vent nouveau. Jusqu'à fin 2025, il propose des consultations avec son homologue expérimenté Josef A. Lussi. Ensuite, Gino assumera entièrement les conseils en construction.

Architecture sans obstacles, Zurich : Harriet Bucher, spécialiste en aménagement du territoire, apporte depuis novembre son expertise au centre de Zurich. Dès la première semaine, elle a donné un cours sur la construction adaptée aux personnes malvoyantes, puis une formation en orientation, mobilité et étude des normes. Familiarisée avec le thème, elle s'occupe des consultations en orientation et mobilité dans l'espace public. Elle participe aussi à l'élaboration d'un nouveau manuel OFROU sur les réseaux piétonniers sans obstacles.

Behindertenkonferenz Zürich (BKZ) : depuis fin 2024, la BKZ dispose avec Reto Schaub d'un spécialiste de la protection contre l'incendie et de la sécurité au poste de conseiller à la construction. Vu le nombre élevé de demandes, la BKZ a aussi embauché deux nouveaux architectes, Oliver Kaufmann et Stefan Zachleder. Les trois se partagent un poste à 135 %.

Cours et événements

> **Module d'approfondissement « Espace de circulation adapté aux personnes malvoyantes »**
Quelles sont les exigences à respecter pour que les personnes avec un handicap visuel puissent s'y déplacer de manière sûre et autonome ?

27./28.10.2025, toute la journée
Lieu : Espace Dickens, Lausanne
Tarifs : Non-membre Fr. 800.–
Membre Fr. 500.–

> **Cours d'introduction « Architecture sans obstacles »**
En tant qu'introduction à la construction sans obstacles, ce cours pratique transmet toutes les connaissances de base essentielles pour les planificateurs, les autorités et les personnes intéressées.

2./3.10.2025, toute la journée
Lieu : Musée olympique, Lausanne
Tarifs : Non-membre Fr. 800.–
Membre Fr. 500.–

Inscription et contact:
centre@architecturesansobstacles.ch

Informations :
www.architecturesansobstacles.ch

Hommage

Monika Klenovec

L'accessibilité a besoin de voix fortes. Monika Klenovec était l'une d'entre elles. Durant des décennies, elle s'est engagée à l'échelle européenne et mondiale pour une architecture sans obstacles qui non seulement soit bénéfique aux personnes en situation de handicap, mais offre aussi à toutes et tous des espaces accessibles et agréables à vivre. Elle est décédée subitement en novembre 2024, à l'âge de 77 ans.

Jusqu'au bout, Monika Klenovec aura siégé au sein des commissions chargées des normes, peaufiné des règlements et se sera investie en faveur d'un environnement inclusif avec beaucoup de savoir-faire, de diplomatie et de ténacité. Son influence se trouve partout à l'échelle nationale (en Autriche), mais aussi européenne et mondiale. Les normes ISO 21542 sur l'accessibilité dans le cadre bâti et EN 17210 sur l'accessibilité et l'utilisabilité de l'environnement bâti portent en grande partie sa signature. Elle a aussi contribué à l'élaboration de nombreuses autres normes et influencé durablement toute une génération de pairs.

Mais elle était bien plus qu'une experte en normes. C'était également une réseauteuse habile qui tenait fermement les rênes en usant de ses relations de manière stratégique. Sa capacité à identifier les thèmes cruciaux au bon moment était remarquable. Elle savait toujours quand il était temps de prendre position. Lorsqu'il fallait imposer des réglementations appropriées ou promouvoir l'élaboration d'une norme, elle impliquait régulièrement Joe Manser ou Eva Schmidt du Centre suisse dans les négociations. Elle faisait aussi appel à d'autres partenaires pour vaincre les résistances.

Monika Klenovec se distinguait par son affabilité et une énergie positive qui inspirait les autres. Elle faisait aussi preuve d'une combativité sans faille et travaillait avec acharnement. À ses débuts à l'Institut autrichien de normalisation en 1986, dans le domaine de la construction, Monika Klenovec occupait un poste généraliste de responsable du comité. Elle n'a découvert que peu à peu la construction sans obstacles, sa vraie vocation. L'architecte-bâtisseuse formée au feng shui et aux pratiques de médecine complémentaire n'a jamais considéré l'architecture uniquement comme un espace fonctionnel, mais comme une pratique influant sur le bien-être des personnes. Il était assez remarquable de voir comment elle définissait des critères architecturaux qui allaient bien au-delà de la dimension des passages de portes ou des seuils. Monika n'acceptait pas qu'en Autriche, il soit encore possible d'étudier l'architecture sans aborder la question de l'accessibilité. Ses cours lui ont permis de faire avancer ce thème et d'enseigner aux étudiantes et aux étudiants que l'accessibilité est fondamentale pour toute architecture. Forte de son expertise technique, elle a su persuader les futurs concepteurs et conceptrices que le design universel est essentiel et qu'il peut être mis en œuvre. Mue par cette vision, elle a, avec ses collègues, créé un réseau pour un design inclusif en Autriche qui s'inspire du modèle suisse.