

12.03.2002 - 11:00 Uhr

Embargo: Le label de qualité en pleine progression

Berne (ots) -

Embargo: 12 mars 2002, 11heures

Dans le cadre du programme "Label de qualité pour le tourisme suisse", le 999e, 1000e et 1001e label a été attribué aux établissements concernés, ceci quatre ans après son lancement. L'honneur d'être le millièmè établissement échoit à l'auberge Schönbühl près de Berne. Le 999e établissement est l'Office du tourisme de Château-d'Oex et le 1001e le Funicolare San Salvatore à Lugano.

Le Directeur de la Fédération suisse du tourisme estime que le chiffre de mille établissements totalisé en quatre ans est à la fois important et insuffisant. "Le nombre peut être considéré comme important lorsqu'on pense que la notion de qualité devait dans un premier temps prendre pied dans le tourisme suisse et qu'il a fallu d'abord propager le virus de la qualité; le nombre peut en revanche être considéré comme insuffisant lorsqu'on fait le total du nombre des prestataires touristiques. De ce point de vue-là, le nombre pourrait être, il faut bien le dire, un peu plus élevé". Il importe de ne pas oublier là aussi que les nouvelles idées et systèmes ont des difficultés à être acceptés en Suisse et qu'il est toujours nécessaire d'approcher d'abord une élite, a déclaré Gottfried F. Künzi lors de la cérémonie qui a été organisée à cette occasion le mardi 12 mars 2002 à l'Hôtel Berne.

Bien entendu, la branche touristique offrait des prestations de qualité avant l'instauration du label de qualité. Ce dont on manquait c'est d'une norme à laquelle on pouvait se référer et qui avait également un certain caractère contraignant vis-à-vis du client. Gottfried F. Künzi est persuadé qu'il n'aurait guère été possible de couvrir les besoins spécifiques des PME suisses actives dans l'économie touristique à l'aide d'instruments onéreux et complexes qui se réfèrent à des normes internationales telles que ISO ou EFQM. On avait au contraire besoin d'un système plus simple et opérationnel, qui place la qualité du service à l'avant-plan. "Nous l'avons donc créé et plus de mille établissements se sont déjà organisés en fonction de cet instrument", précise Gottfried Künzi la mine réjouie.

La qualité en lieu et place de bungalows bon marché

L'âpreté de la concurrence internationale ne laisse place qu'aux prestations d'excellence, on le sait bien. En raison de ses coûts de production élevés, la Suisse ne sera jamais un pays touristique bon marché. Ainsi, le seul moyen pour le tourisme suisse de se démarquer est d'offrir des prestations de haute qualité. Pour le Prof. Dr Hansruedi Müller de l'Institut de recherches sur les loisirs et le tourisme (FIF) de l'Université de Berne, qui a élaboré le label de qualité pour le tourisme suisse, la notion de qualité ne se limite pas simplement au fait qu'une façade d'un hôtel indique quatre ou cinq étoiles. "Les clients ne se plaignent pas, on ne les revoit tout simplement plus lorsqu'ils ne sont pas satisfaits", précise le Prof.

Müller et définit la qualité - précisément dans le tourisme - notamment de la façon suivante: "Faire quelque chose d'habituel de manière inhabituelle" et "le faire avec tout son coeur". La satisfaction des besoins du groupe-cible se place aux yeux du Professeur Müller en première position. "Le client souhaite que ses exigences soient satisfaites - faute de quoi il nous tournera définitivement le dos".

Ainsi, de l'avis du Prof. Dr Hansruedi Müller, un management de qualité total doit s'emparer du tourisme suisse. Cela signifie que tous les secteurs et collaborateurs d'une entreprise doivent être intégrés dans le processus de promotion de la qualité et que toutes les activités doivent s'articuler autour des exigences de qualité des clients. Ce n'est en effet que si tous les collaboratrices et collaborateurs savent et sont capables de comprendre ce à quoi les clients aspirent qu'ils pourront réellement satisfaire leurs exigences. Bien entendu, cela ne peut fonctionner que si le management n'exige pas seulement une telle attitude de la part de leurs collaborateurs mais les y encourage réellement et efficacement, a précisé le Prof. Müller.

Le "cas spécial" tourisme maîtrisé avec succès

Après quatre ans d'expériences avec le "label de qualité pour le tourisme suisse", le Prof. Dr Hansruedi Müller est plus que jamais convaincu de l'utilité de ce label, même si la complexité de la chaîne de services touristiques ne simplifie pas vraiment la définition de la qualité. Il faut bien dire que les besoins des clients dans les différents établissements touristiques diffèrent fortement de ceux qui font appel à des exploitations d'autres branches. Le Prof. Müller considère que la multiplicité des facettes du management de la qualité constitue un défi tout particulier. Il est toutefois également convaincu qu'en optant pour une mise en place progressive du programme par l'intermédiaire du concept des 3 niveaux (niveau I à III), on a choisi la bonne formule.

Pour le 1000^e établissement, la concrétisation du programme de qualité n'a pas constitué un réel défi

Le hasard veut que les trois établissements auxquels on a attribué le 999^e, 1000^e et 1001^e label sont significatifs pour une répartition équitable du label de qualité dans le tourisme suisse. Le millième établissement, l'auberge Schönbühl à Schönbühl près de Berne, est une maison riche en traditions qui est dirigée depuis 100 ans par la famille Gerber. Cette auberge qui sert des spécialités typiquement bernoises - concoctées par un chef de cuisine français qui sait à merveille les assortir d'une touche de charme français - propose à côté de son offre gastronomique 12 chambres ainsi que des salles de séminaire et de conférence: c'est un représentant typique des nombreuses PME qui font que la branche touristique suisse est ce qu'elle est. L'obtention du label de qualité de niveau I n'a pas constitué un défi particulier pour Brigitte et Otto Gerber et son équipe. En effet, le souci de garantir et de promouvoir la qualité est ancré depuis de nombreuses années dans le plan directeur et les principes sont mis en pratique jour après jour. C'est pourquoi Otto Gerber est convaincu que le label de qualité serait pour bon nombre de petits établissements une bonne possibilité pour se positionner et il pense que les clients vont attacher toujours plus d'importance à de telles distinctions et à la notion de garantie de la qualité.

Le programme de qualité en tant qu'instrument de marketing et de moyen de formation des collaborateurs

Les deux autres établissements qui ont obtenu le label ne sont pas des novices en matière de qualité. Tous deux ont obtenu le mardi 12 mars 2002 le label de niveau II. Le Funicolare San Salvatore, à qui on a décerné le 1001e label, est la première installation de transport du Tessin et l'une des rares en Suisse à avoir obtenu le label de qualité de niveau II. Le vénérable funiculaire qui transporte les touristes sur le Monte San Salvatore à Lugano, qui fonctionne déjà depuis plus de 100 ans, fait partie de l'ancienne garde des prestataires touristiques suisses. Son Directeur, Felice Pelegri, est un défenseur convaincu de la notion de Total Quality Management et précise qu'un label de qualité doit constituer davantage qu'un simple diplôme accroché au mur. Son objectif est de transmettre le virus de la qualité à tous ses collaborateurs et de concrétiser les objectifs certes de manière professionnelle, mais avec tact. Il estime qu'un Commitment clair est absolument nécessaire pour orienter les clients et s'affirmer ainsi face à la concurrence extrêmement rude que se livrent les nombreux prestataires dans la région des Alpes.

Les collaboratrices et collaborateurs du 999e établissement auquel le label a été décerné prouvent que le niveau II du label de qualité est aussi une affaire d'équipe. En effet, l'ensemble de l'effectif du personnel de l'Office du tourisme de Château-d'Oex a participé intensivement à l'obtention du niveau II. Les définitions des différents secteurs d'activité et descriptifs de postes ont dans un premier temps été effectués par les collaborateurs eux-mêmes et ce n'est qu'après coup qu'ils ont obtenu la "bénédiction" de la direction. L'équipe de collaborateurs a profité de l'occasion pour discuter également ensemble de thèmes comme le climat de travail et la communication.

Hôtels, organisations touristiques et le Valais comme pionniers

A l'heure actuelle, plus de 3300 Quality-Coaches sont déjà à pied d'œuvre dans le tourisme suisse. Sur le nombre d'établissements certifiés qui dépasse ainsi les 1000, l'hôtellerie occupe la première place. On compte 472 établissements, ce qui représente près de 44 pour cent du total. En deuxième place on trouve les organisations touristiques avec 134 labels de qualité (quote-part de 12 bons pour cent). Avec 114 établissements ou une quote-part de 10,6 pour cent, la parahôtellerie prend la troisième place. Avec plus de 40 pour cent, l'hôtellerie s'adjudge également la part du lion en ce qui concerne le nombre de personnes formées. Le Valais, avec 256 labels de qualité, se place une fois de plus en tête de liste en ce qui concerne le développement touristique. Près d'un quart de tous les établissements suisses labellisés se trouvent en effet dans cette région que l'on peut véritablement qualifier de pionnière. En deuxième place on trouve, avec 112 établissements, la région des Grisons (10,4 pour cent) et en troisième place l'Oberland bernois avec 107 établissements ou une part de marché de tout juste 10 pour cent. Zurich totalise 100 labels de qualité et rate ainsi tout juste une place sur le podium.

Le programme de qualité va être élargi

Quatre ans après la création du "Label de qualité pour le tourisme suisse", une nouvelle étape est désormais en phase de réalisation. Les 12 organismes faïtiers ont décidé la mise en place du niveau maximal du label de qualité, le niveau III, créant du même coup un label internationalement reconnu dans le domaine du Total Quality Management.

Niveaux I et II

Si le niveau I du label se concentre sur l'amélioration et le contrôle de la qualité des services, le niveau II inclut en plus une enquête auprès des clients et des collaborateurs ainsi qu'un contrôle anonyme, disposant ainsi d'instruments aptes à perfectionner la gestion de la qualité dans l'entreprise touristique. Le niveau III projeté constitue un instrument complet répondant aux critères d'un Total Quality Management. Le niveau III du programme de promotion de la qualité se veut un véritable système de qualité totale. Il se référera à des normes internationales telles que ISO ou EFQM et servira en premier lieu les entreprises actives sur le marché international du tourisme.

Les 12 organismes faïtiers du label de qualité

Fédération suisse du tourisme (direction), Suisse tourisme, GastroSuisse, Société suisse des hôteliers, Remontées mécaniques suisses, Union des transports publics, Conférence des directeurs d'offices de tourisme, Association suisse des directeurs du tourisme, Association suisse des transports routiers (ASTAG), Fédération suisse des agences de voyage, Association des Ecoles Suisses de Ski et de Snowboard et Hotel&Gastro Union.

Contact:

Gottfried F. Künzi
Directeur de la Fédération suisse du tourisme
Tél. +41/31/307'47'47
E-mail: gody.kuenzi@swisstourfed.ch et
Géraldine Zuber
Coordinatrice du programme qualité Fédération suisse du tourisme
Tél. +41/31/307'47'41
E-mail: geraldine.zuber@swisstourfed.ch

Ce texte ainsi que la photo de Brigitte et Otto Gerber (auberge Schönbühl en tant que 1000e établissement) sont également disponible en version électronique sous: <http://www.swisstourfed.ch/medien>

Pour les médias électroniques:

Les statements de Gottfried F. Künzi et les portraits des établissements en format Dvcam peuvent être commandés au tél. +41/31/307'47'47.

[001]

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100002561/100015371> abgerufen werden.