

Communiqué de presse

Embargo : mercredi 15 novembre à 19h00

La qualité, outil de compétitivité

15 novembre 2017. **Le programme de qualité 3.0 initié par la Fédération suisse du tourisme s'applique au tourisme fribourgeois. La 9^e rencontre PROtourism se penche ainsi ce mercredi sur la qualité, facteur clé de l'attractivité d'une destination. Les résultats réjouissants d'un récent sondage confirment la nécessité d'impliquer dans les processus chaque maillon de la chaîne de services.**

Face à ses nouveaux défis, le tourisme suisse mise sur une haute qualité de services. La Fédération suisse du tourisme (FST) propose depuis ce printemps une version 3.0 du programme de qualité, plus flexible et en phase avec les attentes actuelles des hôtes. Subdivisé en trois niveaux, le programme inclut des applications en ligne et laisse la possibilité aux prestataires touristiques d'utiliser leurs propres instruments.

Autre nouveauté de la version 3.0, la sélection de huit modules à choix correspondant aux besoins et intérêts de chacun. L'entreprise opte pour la satisfaction de ses collaborateurs, l'expérience vécue par ses hôtes ou encore l'utilisation respectueuse des ressources environnementales. Des analyses et comparaisons poussées font ressortir le potentiel d'amélioration de ses services et la manière d'y parvenir.

En adéquation avec ce nouveau programme, l'Union fribourgeoise du Tourisme (UFT) a commandé à la FST un sondage « Mystery Check » par secteur touristique, à savoir hôtellerie, restauration, remontée mécanique, musée et office du tourisme. La personne mystère teste les prestations et pose un regard sans complaisance sur les établissements contrôlés. La note moyenne de 3,55 sur 4, des cinq entreprises choisies de façon aléatoire pour cette enquête, est réjouissante. Si l'échantillonnage n'est que peu exhaustif, la démarche se veut surtout une sensibilisation des prestataires.

La rencontre PROtourism du 15 novembre met en discussion les résultats de ce sondage lors d'une table ronde réunissant plusieurs acteurs du tourisme fribourgeois. En préambule de la soirée, le président de la FST, Dominique de Buman, revient sur l'importance de la qualité pour le tourisme suisse. Chantal Beck, vice-directrice de la FST et responsable des labels, présente ensuite les nouveautés du programme 3.0. Le programme se poursuit par le témoignage de trois « best practices » issues des Bains de la Gruyère, de Pays d'Enhaut Tourisme et de Nyon Région.

Une huitantaine de prestataires labellisés

Pour Pierre-Alain Morard, directeur de l'UFT : « Garantir la qualité instaure de la confiance et une fidélisation de nos hôtes ». Actuellement, 80 entreprises du canton de Fribourg sont labellisées QI, QII ou QIII. L'amélioration de leurs prestations leur assure par le fait un développement commercial et une rentabilité accrue. Comme au niveau national, l'hôtellerie et les associations touristiques figurent à Fribourg Région en tête du classement des branches dotées du plus grand nombre de labels de qualité du tourisme suisse.

Plateforme d'échange du tourisme fribourgeois, le réseau PROtourism compte actuellement 1'400 membres. Par des rencontres semestrielles, l'UFT entend créer des opportunités de collaboration et de partage d'expériences entre professionnels du tourisme avec conférence, mise en situation ou découverte. La 10^e rencontre PROtourism se déroulera le 14 juin 2018.

A consulter pour plus d'informations :

Réseau PROtourism : www.protourism.ch

Programme de qualité du tourisme suisse : http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=940

Personne de contact :

Pierre-Alain Morard, Directeur de l'Union fribourgeoise du Tourisme,
tél. 075 434 97 96, pierre-alain.morard@fribourgregion.ch