

## MODULES NIVEAU I

**Exigences minimales préalables:** auto-déclaration que toutes les dispositions légales de l'entreprise sont remplies (p.ex: licence, hygiène, sécurité, convention collective).

Module	Exigences	Instrument qualité	Preuves alternatives
Focus entreprise	<b>Engagement pour la qualité:</b> le thème de la qualité de service est solidement ancré dans la gestion de l'entreprise.	Pas d'instrument qualité	Document formulé par l'entreprise sur son approche de la qualité (ligne directrice, plan stratégique, procès-verbaux cercle de qualité, description de poste des cadres).
	<b>Collaborateurs:</b> les collaborateurs/-trices sont activement impliqués et disposent d'un droit de participation. <i>(pas pour les petites entreprises)</i>	Pas d'instrument qualité	Preuve de l'implication des collaborateurs/-trices: p. ex: sondage auprès des collaborateurs, description de poste avec mention de la qualité de service, procès-verbaux de séance d'équipe, mesure dans le plan d'action, système de propositions, etc.)
Focus hôtes/clients	<b>Attentes des hôtes/des clients:</b> les attentes des hôtes/des clients sont récoltées et étudiées.	<b>Profil des hôtes/des clients</b> Auto-évaluation en ligne avec des questions concernant les cinq exigences. Rapport avec un graphique de type radar avec comparaison avec le précédent passage. Les potentiels d'amélioration émanant du rapport peuvent faire l'objet de mesures dans le plan d'action.	Prise en compte attestée dans le plan marketing, questionnaire avant l'arrivée sur place ou similaire.
	<b>Information et communication:</b> les informations actuelles sur l'offre sont mises à disposition des hôtes/des clients au moyen de canaux d'information modernes. Les promesses de service sont transparentes et correspondent aux principaux groupes cibles.		Documents/extraits émanant de l'évaluation des réactions des hôtes/clients (TrustYou), contrôle e-fitness, etc.
	<b>Procédure de vente:</b> les procédures de vente (p. ex. la procédure de réservation) sont claires, les prix et la disponibilité sont indiqués de manière transparente et une confirmation est envoyée. Pour les hôtes/les clients, les procédures sont simples.		Documents/extraits émanant de l'évaluation des réactions des hôtes/clients (TrustYou), contenu site web, contrôle e-fitness, etc.
	<b>Service et prise en charge:</b> la réception, élément essentiel de la prestation, est prête à accueillir les hôtes/les clients de manière active et chaleureuse, et à les orienter sur tous les services proposés en fournissant toutes les informations nécessaires. La prise en charge des hôtes/des clients est garantie tout au long de la chaîne de services.		Documents/extraits émanant de l'évaluation des réactions des hôtes/clients (TrustYou, Tripadvisor, Google, Booking, etc.).
	<b>Feedback:</b> les réactions des hôtes/des clients sont encouragées de manière active au moyen d'au moins 2 systèmes de feedback. Les retours des hôtes/des clients sont traités systématiquement comme prévu dans les dispositions sur les tâches et les compétences.		Preuve de l'existence de moyens permettant aux hôtes/clients de donner un feedback (questionnaire, modules de feedback). EN PLUS: preuve relative à la procédure de gestion des feedbacks/plateformes d'évaluation (p. ex. re:spondelligent).
Focus qualité (ACP)	<b>Chaîne de service:</b> le déroulement de la prestation est élaboré du point de vue de l'hôte/du client sur la base d'au moins deux segments d'hôtes/de clients (un pour les petites entreprises) différents. Les points faibles sont identifiés et des mesures d'amélioration sont définies.	<b>Chaîne de services</b> Application interactive	1-2 chaîne de service avec incident, bon service, mesures
	<b>Plan d'action:</b> au moins 6 mesures d'amélioration (3 pour les petites entreprises) en lien direct avec l'entreprise sont formulées chaque année dans un plan d'action, avec des échéances précises et l'attribution des responsabilités. Les mesures peuvent provenir des autres modules et doivent contenir pour chaque cycle de labellisation au moins une mesure écologique et une mesure provenant du module à choix choisi. Le plan d'action et les mesures définies sont contrôlés annuellement.	<b>Plan d'action</b> Sur le Portail qualité, il est possible d'annoter les mesures dans chaque instrument et les transférer automatiquement dans le plan d'action. Application interactive avec contrôle annuel.	Propre catalogue de mesure avec contrôle des résultats, comprenant une mesure écologique et une mesure concernant le module à choix choisi.
Module à choix	Remplir les exigences du module à choix choisi.		

## MODULES NIVEAU II

**Exigences minimales préalables:** auto-déclaration que toutes les dispositions légales de l'entreprise sont remplies (p.ex: licence, hygiène, sécurité, convention collective).

Module	Exigences	Instrument qualité	Preuves alternatives
Gestion et collaborateurs	<b>Engagement pour la qualité:</b> l'engagement pour la qualité est vécu de différentes façons (événement, échange régulier d'information, cercle de qualité, processus) et est connu et accessible à tous les collaborateurs.	<b>Sondage auprès des collaborateurs</b> Révisé et plus flexible, avec évaluation. Contient des énoncés sur les cinq exigences. Le rapport d'évaluation contient une comparaison avec le précédent passage ainsi qu'un benchmark avec la branche, les meilleurs 25% et un éventuel key account.	Procès-verbal du cercle de qualité, feuille informative sur la qualité de service, processus pour l'entrée en fonction de nouveaux collaborateurs, transfert du savoir, lignes directives, stratégie, description de postes; ou ce point est intégré dans le sondage auprès des collaborateurs. Ou label "Friendly Workspace", qui vaut comme preuve pour toutes les cinq exigences de ce module
	<b>Conditions cadres:</b> les conditions cadres organisationnelles sont clairement définies, actuelles et disponibles sous forme écrite.		Preuve avec des documents internes (description de postes avec les fonctions principales, organigramme, diagramme des fonctions, etc.).
	<b>Culture de gestion:</b> la culture de gestion est régulièrement examinée par les cadres en collaboration avec les collaborateurs.		Appréciation sur la culture de gestion intégrée dans le sondage auprès des collaborateurs ou au moyen d'évaluation séparée des cadres.
	<b>Satisfaction des collaborateurs:</b> un sondage auprès des collaborateurs effectué régulièrement indique un taux élevé de satisfaction d'au moins 80%.		Le sondage auprès des collaborateurs propre à l'entreprise répond aux critères définis dans la liste de contrôle pour la vérification des équivalences; ou utilisation d'autres instruments. Si les énoncés incluent des questions concernant les cinq exigences, les preuves pour les autres exigences ne sont pas nécessaires.
	<b>Développement des collaborateurs:</b> des formations concrètes pour promouvoir l'acquisition de compétences professionnelles et sociales sont prévues et réalisées.		Récapitulatif des formations internes (programme, points discutés, connaissances acquises) et des formations externes/des mesures de promotion des collaborateurs (certificats, confirmation de cours, connaissances acquises).
Gestion environnementale	<b>Utilisation respectueuse des ressources:</b> une évaluation concernant l'utilisation respectueuse des ressources est effectuée et contient notamment les points suivants: gestion environnementale, approvisionnement, énergie et climat, ressources, sensibilisation des hôtes/clients.	<b>Profil environnemental</b> Auto-évaluation en ligne. Rapport avec un graphique de type radar avec comparaison avec le précédent passage. Les potentiels d'amélioration émanant du rapport peuvent faire l'objet de mesures dans le plan d'action.	myclimate Footprint, Green Globe, EarthCheck, STEP, Travelife, ibex-fairstay, EcoEntreprise, Ecolabel dell'EU, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaue Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CO2 (argent, or), Stop Climate Change, Die lachende Welt, EnaW, ehc Eco Hotels Certified, critères GSTC, check-list auto-évaluation pour Tour Operators etc.
Gestions des feedbacks	<b>Satisfaction des hôtes/clients:</b> les feedbacks des hôtes/clients indiquent un taux élevé de satisfaction d'au moins 80%.	<b>Sondage auprès des hôtes/clients:</b> révisé et plus flexible, avec évaluation. Contient des énoncés sur les quatre exigences. Le rapport d'évaluation contient une comparaison avec le précédent passage ainsi qu'un benchmark avec la branche, les meilleurs 25% et un éventuel key account.	Taux de satisfaction élevé (min. 80%): - systèmes comme Trustyou, ReviewPro ou similaires - ou sondages des hôtes externes avec évaluations (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest etc.)
	<b>Évaluation des feedbacks des hôtes/clients:</b> les feedbacks des hôtes/clients sont systématiquement rapportés et périodiquement évalués.		Note et évaluation de: - systèmes comme Trustyou, ReviewPro ou similaires - ou sondages des hôtes externes avec évaluations (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest, etc.) - ou procédures de gestions des feedbacks (re:spondelligent etc.) - ou autres preuves
	<b>Réaction aux feedbacks des hôtes/clients:</b> la répartition des tâches et des compétences est opportune et clairement définie.		attestation des responsabilités pour la gestion des feedbacks avec mention des compétences (description de poste, processus modélisé) - document(s) relatif(s) à la gestion des réclamations - application d'un programme de gestion des feedbacks (re:spondelligent etc.) - utilisation de l'instrument "gastfreundschaft-zentralschweiz.ch"
	<b>Conception d'offre:</b> développement systématique des prestations et de l'offre sur la base des feedbacks des hôtes/clients.		Définir au moins une mesure relative à la conception d'offre dans le plan d'action.

STV FST  
 Finkenhübelweg 11  
 Postfach  
 CH-3001 Bern

T +41 31 307 47 47  
 F +41 31 307 47 48  
 info@stv-fst.ch  
 www.stv-fst.ch

**STV FST**

Schweizer Tourismus-Verband  
 Fédération suisse du tourisme  
 Federazione svizzera del turismo  
 Federaziun svizra dal turissem

Gestion des processus (ACP)	<p><b>Benchmark:</b> la situation/les prestations de l'entreprise sont continuellement analysées et comparées avec celles des autres entreprises.</p>	<p><b>Rapport d'évaluation</b>          Avec benchmark pour le sondage auprès des collaborateurs, le sondage auprès des hôtes/clients et le Mystery Check disponible (rapport partiel).</p>	- application d'un programme de gestion des feedbacks
	<p><b>Processus:</b> deux processus importants par an, au moins, sont modélisés, resp. remaniés sur la base des mesures du plan d'action.</p>	<p>Module des processus du niveau II (manuel sur la modélisation de processus).</p>	- utilisation de l'instrument "gastfreundschaft-zentralschweiz.ch"
	<p><b>Plan d'action:</b> au moins 6 mesures d'amélioration en lien directe avec l'entreprise sont formulées chaque année dans un plan d'action, avec des échéances précises et l'attribution des responsabilités. Les mesures peuvent provenir des autres modules et doivent contenir pour chaque cycle de labellisation au moins une mesure sur la conception d'offre, une mesure écologique et une mesure provenant des modules à choix choisis.</p>	<p><b>Plan d'action</b>          Sur le Portail qualité, il est possible d'annoter les mesures dans chaque instrument et les transférer automatiquement dans le plan d'action. Application interactive avec contrôle annuel.</p>	Propre catalogue de mesure avec contrôle des résultats, comprenant une mesure sur la conception d'offre, une mesure écologique et une mesure provenant des modules à choix choisis.
Modules à choix	Remplir les exigences des modules à choix choisis.		

## MODULES À CHOIX

Coûts supplémentaires en CHF (sans TVA) en cas d'utilisation d'un instrument qualité

Module	Exigences	Instrument qualité	Preuves alternatives (inclus dans la taxe de base)	Chiffre d'affaires/an	Membre/ Non-membre*
Echange d'expérience	Les expériences des autres sont mises activement à profit et les propres expériences sont formulées.	Pas d'instrument qualité	Echange d'expérience sur au moins 1/2 journée sur un sujet de management de la qualité: - Participation aux cours du Programme qualité - Participation aux groupes d'échange d'expériences (p.ex. d'hôtellerie suisse) - Cours/réunions/conférences + messages à en retirer, échange d'expérience dans le cadre de "l'analyse et stratégie Agrotourisme Grisons" - offres regionsuisse - tourismuscamp.ch - autres		inclus dans la taxe de base
Hospitalité	L'entreprise influe délibérément sur l'hospitalité et y sensibilise ses collaborateurs/-trices.	Pas d'instrument qualité	- Participation au Prix Bienvenu - Mesure par le biais d'indicateurs du Prix Bienvenu - Outil hospitalité Suisse centrale - Justificatif de formations spéciales, ateliers (au moins 1 jour) - Coach d'amabilité		inclus dans la taxe de base
Qualité de l'expérience vécue	La qualité de l'entreprise est déterminée par l'examen des dimensions de la qualité de l'expérience vécue ainsi que des potentiels d'amélioration qui en découlent.	<b>Contrôle de l'expérience vécue</b> Questionnaire d'observation opérationnel portant sur les 7 aspects du contexte de l'expérience + potentiel d'amélioration.	HSLU Toolbox pour la mise en scène et la mesure de la qualité de l'expérience de processus de services	> 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Coopérations	L'entreprise contrôle ses efforts de coopération et en fait ressortir des potentiels pour l'avenir.	<b>Contrôle de coopération</b> Application en ligne avec évaluation de la situation actuelle et de la situation future recherchée de l'entreprise en matière de coopération.	- Au moins un module de l'atelier «fit together» + niveau de réalisation avec perspective - Participation à une coopération et niveau de réalisation avec perspective - Propre formulaire/instrument - Justificatif du Programme qualité des Grisons (contrôle d'interface) - Évaluation par les fournisseurs - Fréquentation d'un cours dans le domaine de la gestion de réseaux (par ex. cours formation-regionsuisse)	> 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Contrôle externe de la qualité	L'entreprise applique un contrôle de qualité externe systématique dont les conclusions alimentent le processus d'amélioration opérationnelle.	<b>Mystery Check</b> avec mesures d'amélioration et rapport <b>Light Check</b> avec rapport (similaire au contrôle par échantillonnage)	Mystery Check étranger au programme	> 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio.	1'000.- / 1'250.- 1'500.- / 1'875.- 2'000.- / 2'500.- 2'000.- / 2'500.-

### Modules à choix supplémentaires pour le niveau I

Gestion environnementale	Une évaluation concernant l'utilisation respectueuse des ressources est effectuée et contient notamment les points suivants: gestion environnementale, approvisionnement, énergie et climat, ressources, sensibilisation des hôtes/clients.	<b>Profil environnemental</b> venant du niveau II	myclimate Footprint, Green Globe, EarthCheck, STEP, Travelife, ibex-fairstay, EcoEntreprise, Ecolabel dell'EU, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaue Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CO2 (argent, or), Stop Climate Change, Die lachende Welt, EnaW, ehc Eco Hotels Certified, critères GSTC, check-list auto-évaluation pour Tour Operators etc.		inclus dans la taxe de base
Satisfaction des collaborateurs	Mesure et analyse active de la satisfaction des collaborateurs/-trices. Celle-ci présente au final une satisfaction élevée d'au moins 80%.	<b>Sondage auprès des collaborateurs</b> Révisé et flexibilisé venant du niveau II avec évaluation.	Le sondage auprès des collaborateurs propre à l'entreprise répond aux critères définis dans la liste de contrôle pour la vérification des équivalences ou utilisation d'autres instruments. Si les énoncés incluent des questions concernant les cinq exigences, les preuves pour les autres exigences ne sont pas nécessaires.	> 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Satisfaction des hôtes/clients	L'évaluation systématique du feedback des hôtes/clients donne une satisfaction élevée d'au moins 80%.	<b>Sondage auprès des hôtes/des clients</b> Révisé et flexibilisé venant du niveau II avec évaluation.	Taux de satisfaction élevé (min. 80%): - systèmes comme Trustyou, ReviewPro, re:spondelligent ou similaires - ou sondages des hôtes externes avec évaluations (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest etc.)	> 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-

Membre d'une organisation faitière, voir [www.stv-fst.ch/quality](http://www.stv-fst.ch/quality)