

5 février 2020

QUESTIONS ET RÉPONSES

CONCERNANT LE PROGRAMME QUALITÉ

Est-ce que les établissements certifiés continueront à arborer le label Qualité?

Oui. Ils resteront labellisés jusqu'à l'expiration de la période de certification (par ex. 2019-2022).

Combien de temps le label restera-t-il encore valable?

Les labels sont valables trois ans à compter de la date de leur délivrance. La date d'expiration figure sur le certificat ou peut être consultée sur le portail Qualité.

Le label Qualité pourra-t-il toujours être utilisé dans la communication?

Oui. Le label pourra continuer à être utilisé jusqu'à l'expiration de la période de certification concernée (par ex. 2022). Ensuite, tous les établissements seront invités à retirer le label de leur communication.

Les procédures en cours pourront-elles être menées à terme et donner lieu à un label?

Oui. Les nouvelles certifications déjà en cours d'élaboration seront bien entendu menées à terme, pour autant que les conditions soient remplies.

Les établissements continueront-ils à être accompagnés par la FST jusqu'à la fin de la certification?

Oui. La FST fournira jusqu'au bout toutes les prestations qui ont été achetées dans le cadre de la certification. L'équipe de la FST apportera toujours son soutien aux établissements et restera à leur disposition jusqu'à l'expiration du certificat.

Les établissements ont-ils encore quelque chose à faire jusqu'à l'expiration du label?

Les tâches resteront les mêmes qu'aujourd'hui. Jusqu'à l'expiration de la certification, tous les points encore en suspens devront être corrigés conformément aux directives de la FST.

Est-il encore possible de se faire certifier ou recertifier aujourd'hui?

Non. Dès à présent, les nouvelles certifications et les recertifications ne sont plus possibles. En revanche, par le biais de la FST, tous les établissements peuvent obtenir, rapidement et simplement, certains modules dissociés du programme d'ensemble: <https://www.stv-fst.ch/fr/labels-de-qualite/programme-qualite/achat-individuel-dinstruments>

Les établissements touristiques pourront-ils toujours compter sur l'aide de la FST pour améliorer leurs mesures de qualité?

Oui. Le sujet de la qualité dans le tourisme continuera à revêtir une grande importance pour la FST. Malgré la fin de la certification sous la forme actuelle, certains modules ponctuels pourront toujours

être utilisés: <https://www.stv-fst.ch/fr/labels-de-qualite/programme-qualite/achat-individuel-dinstruments>. Il est prévu d'adapter en permanence l'offre de modules aux besoins de la branche.

La FST continuera-t-elle à s'occuper de la qualité dans le tourisme suisse?

Bien entendu. La FST mettra en place un groupe de travail reposant sur une large base et qui s'occupera de manière ciblée et globale des «points sensibles» dans la branche (comme cela a été le cas il y a 20 ans lors de l'élaboration de l'actuel programme Qualité).

Pourra-t-on continuer à suivre les cours de Quality-Coach / Quality-Trainer jusqu'à l'expiration de la certification?

Ces cours ne seront plus proposés activement. En revanche, des cours pourront être réalisés pour répondre à une demande spécifique d'une entreprise si le nombre de participants est suffisant. Si le cours de Quality Trainer fait partie du module optionnel (QII), la FST examinera les demandes au cas par cas.

Comment les établissements pourront-ils montrer à l'avenir à leurs clients qu'ils accordent une grande importance à la question de la «qualité»?

S'ils acquièrent des modules auprès de la FST, ils pourront les mettre en évidence dans les canaux de communication. Ils auront par exemple la possibilité de publier les réponses positives aux questionnaires distribués à leur clientèle.

Que vont devenir les autres labels de la FST (Apartment, Family, Wellness)?

Les autres labels ne sont pas concernés par ces changements. La FST continuera à décerner des étoiles aux appartements de vacances et aux chambres d'hôtes ainsi qu'à attribuer les labels «Family Destination» et «Wellness Destination».



À qui peut-on s'adresser en cas de question?

La FST se tient à votre disposition pour toute question:

E-mail: quality@stv-fst.ch

Téléphone: 031 307 47 47