

Zeitschrift: Rapport annuel / Suisse tourisme
Herausgeber: Suisse tourisme
Band: - (2001)

Artikel: La qualité, affaire du management
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-629815>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 06.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

La qualité, affaire du management.



Signature de la charte de Qualité à l'occasion de la 4^e Journée Suisse des vacances. De g. à d. Eddy Peter, président de l'Association suisse des directeurs du tourisme, Karl Eugster, secrétaire général de Hotel & Gastro Union, Peter Vollmer, directeur de l'Union des transports publics et des Remontées mécaniques suisses, Jürg Schmid, directeur de Suisse Tourisme, Walter Kunz, directeur de la Fédération suisse des agences de voyages, Gottfried F. Künzi, directeur de la Fédération suisse du tourisme, Riet Campell, directeur de l'Association des écoles suisses de ski et de snowboard, Florian Hew, directeur de GastroSuisse, Christoph Juen, directeur de la Société suisse des hôteliers, Hanspeter Baeriswyl, président des groupements Transports voyageurs de l'ASTAG, Raymond Gertschen, délégué Qualité de la Conférence des directeurs régionaux du tourisme.

Suisse Tourisme s'engage en faveur de la qualité, aussi bien au niveau interne que dans les produits commercialisés. Et pour une bonne raison.

A Suisse Tourisme, la qualité est avant toute chose une affaire interne. Pas n'importe quelle affaire, mais un sujet d'importance cruciale pour son avenir. C'est la raison pour laquelle la qualité a été déclarée affaire du management. La direction de Suisse Tourisme a donc retrouvé les bancs d'école, en compagnie des directeurs des organisations touristiques, pour suivre un stage de formation sur la qualité.

Suivant la devise «Fais de bonnes actions

et parles-en autour de toi», l'offensive de la qualité a été relancée à Interlaken, à l'occasion de la 4^e Journée Suisse des vacances. A ce jour, près de 1000 entreprises ont acquis le label de qualité, niveau 1 ou 2. Les douze organisations nationales responsables du label de qualité et de son développement ont signé une charte Qualité stipulant la contribution que chaque organisation doit fournir pour promouvoir la qualité.

L'objectif de cette charte, qui n'est pas seulement à caractère symbolique, est de renforcer durablement l'accueil et la compétitivité de la Suisse en tant que destination touristique. Pour Suisse Tourisme, l'assurance qualité est d'une importance cruciale dans le domaine du

tourisme. En sa qualité d'organe de commercialisation, Suisse Tourisme ne «possède» pas les produits qu'il met sur le marché. Aucune région, aucune destination ne peut, elle non plus, influencer complètement la qualité du grand nombre de prestations fournies aux clients pendant leur séjour. La responsabilité en revient toujours au prestataire touristique concerné. Il est donc d'autant plus important pour Suisse Tourisme que toute la profession soutienne ce programme de qualité et s'identifie de plus en plus à l'idée de la qualité. Le label de qualité des organisations touristiques est destiné à la motiver pour continuer dans cette voie.