**Communiqué de presse**

Zurich, le 5 juin 2012

**«L'hôtel le plus accueillant de Suisse» – Un prix lancé par Suisse Tourisme.**

**(st) L'hospitalité joue un rôle crucial pour le tourisme suisse. Dans le cadre de la 15e Journée Suisse des Vacances, Suisse Tourisme (ST) lance aujourd'hui, avec plusieurs partenaires, le prix qui récompensera "L'hôtel le plus accueillant de Suisse". Ce prix servira à encourager les hôteliers réservant le meilleur accueil à leurs hôtes et à inciter toute la branche à offrir d'excellentes prestations.**

Réputée pour son haut niveau de précision et de qualité, la Suisse se doit de fournir des prestations de première qualité dans tous les domaines. Une exigence qui est aussi celle des hôtes du monde entier qui visitent la Suisse, notamment en ce qui concerne l’hospitalité. Aujourd’hui, Suisse Tourisme (ST) entend encourager la branche à fournir le meilleur accueil possible en récompensant les hôtels les plus accueillants de Suisse. C’est dans cette optique qu’elle lance, avec quatre partenaires, le prix de «L’hôtel le plus accueillant de Suisse» lors de la 15e Journée Suisse des Vacances du 5 juin 2012.

**Les évaluations des hôtes font foi.**

Le prix de «L’hôtel le plus accueillant de Suisse» sera décerné sur la base des appréciations formulées par les hôtes sur les principaux sites de réservation et d’évaluation en ligne tels que [booking.com](http://www.booking.com), [hrs.com](http://www.hrs.com), [tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) ou [holidaycheck.com](http://www.holidaycheck.com/). Tous les établissements hôteliers de Suisse, y compris les auberges de jeunesse et les Bed & Breakfast, sont ainsi automatiquement sélectionnés pour concourir pour ce prix. Un nombre minimum de 30 évaluations différentes par établissement est toutefois nécessaire, et c’est là la seule condition restrictive. ST visant un nombre maximum de candidatures, les critères de participation doivent permettre au plus grand nombre d’établissements possible de prendre part au prix.

**L’hospitalité – aspect essentiel d’un séjour en Suisse.**

Les critères d’évaluation définis pour évaluer la qualité de l’hospitalité sont en revanche très exigeants. Selon ST, l’hospitalité est la somme des attributs que sont la cordialité, l’enthousiasme, la compétence, l’empathie et la fiabilité, qui constituent autant d’aspects qualitatifs immatériels. Ainsi, elle influence l’impression globale de l’hôte, bien au-delà de la consommation des produits et services pour lesquels il a payé. Les composantes du facteur «hospitalité» ont été déterminées en collaboration avec TrustYou, fournisseur de données et de technologies pour les sites d’évaluation en ligne et les médias sociaux ([www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)). TrustYou analyse les commentaires issus de plus de 100 portails d’évaluation en ligne. Les textes rédigés librement (désignés par le terme de «commentaires sémantiques») sont pris en compte et des mécanismes de contrôle empêchent toute forme de manipulation des commentaires.

En outre, le critère d’analyse «hospitalité» n’inclut pas de facteurs matériels, tels que les infrastructures d’un hôtel, sa situation ou encore le panorama, la propreté, le rapport qualité-prix, etc.

**Un prix, quatre catégories, une année d’évaluations.**

Le prix de «L’hôtel le plus accueillant de Suisse» sera décerné dans quatre catégories: «hôtels de luxe», «hôtels urbains», «petits hôtels de vacances» (40 chambres max.) et «grands hôtels» (plus de 40 chambres). Les évaluations de la clientèle des hôtels participants seront enregistrées du 5 juin 2012 jusqu’au 31 mars 2013, soit pendant près d’une année entière. Les noms des lauréats seront annoncés lors de la 16e Journée Suisse des Vacances, le 28 mai 2013, à Berne. Par la suite, le prix de «L’hôtel le plus accueillant de Suisse» devrait être décerné chaque année. Dès sa deuxième édition, les évaluations seront systématiquement recensées entre le 1er avril et le 31 mars de l’année suivante, soit sur une période complète de douze mois.

**Quatre partenaires de la branche, sept experts, un partenaire médias.**

Le prix de «L’hôtel le plus accueillant de Suisse» est porté par l’ensemble des acteurs de la branche. Il était donc logique que ST s’entoure de partenaires professionnels, à savoir hotelleriesuisse, GastroSuisse, l’EHL (Ecole hôtelière de Lausanne) et l’Université de Berne. Composé de sept représentantes et représentants de l’enseignement, des médias, des fédérations du tourisme et de la branche, un comité d’experts interviendra dans le cadre de l’attribution des prix. Il sera chargé de valider la liste finale des trois meilleurs hôtels dans chaque catégorie établie selon l’évaluation de TrustYou et d’effectuer des vérifications complémentaires au moyen de tests. Les établissements lauréats seront intégrés à diverses plateformes et activités de marketing de ST, au plan national et international. Pour assurer la communication grand public autour de ce prix, ST a fait appel à un partenaire du secteur des médias, les magazines du groupe Ringier, «Schweizer Illustrierte» et «L’Illustré». La médiatisation de ce prix doit permettre de renforcer la motivation des hôtels participants à œuvrer sans relâche à la qualité de l’accueil offert à leur clientèle.

**Membres du comité d’experts.**

* Suisse Tourisme: Jürg Schmid, directeur
* hotelleriesuisse: Thomas Allemann, responsable services aux membres et classification
* GastroSuisse: Dr. Bernhard Kuster, directeur
* Ecole Hôtelière de Lausanne (EHL): Prof. Michel Rochat, directeur
* Université de Berne/CRED: Dr. Monika Bandi, responsable de l'unité de recherche sur le tourisme
* Schweizer Illustrierte: Urs Heller, directeur des publications, Ringier Suisse
* Kurt Aeschbacher, modérateur et animateur d’émissions de télévision

Appréciations des hôtes et accès aux sites d’évaluation: [MySwitzerland.com/hospitalite](http://www.MySwitzerland.com/hospitalite)

**Pour de plus amples informations, contacter:**

Véronique Kanel, porte-parole

Tél.: 044 288 13 63, e-mail: [veronique.kanel@switzerland.com](mailto:veronique.kanel@switzerland.com)

Tous les communiqués de presse de Suisse Tourisme sont disponibles sur: [MySwitzerland.com/medias](http://www.MySwitzerland.com/medias)