



# Assurance qualité

Support de cours pour l'offre de formation continue  
sur [www.agrotourisme-q.ch](http://www.agrotourisme-q.ch)

## Assurance qualité

La définition des processus au sein d'une exploitation agritouristique constitue un élément important des modèles commerciaux. Il s'agit de décrire les ressources et les compétences nécessaires et/ou décisives pour la réussite de l'utilisation de la valeur client.

### La chaîne de service agritouristique

En agritourisme, les processus ne se limitent pas au temps de séjour de la clientèle à la ferme, mais commencent bien avant que l'entrepreneur n'en ait conscience, dès qu'un-e client-e potentiel-le exprime le besoin / la motivation de rechercher une offre touristique.



### Gestion du feedback

Diverses enquêtes montrent que la gestion satisfaisante du feedback est un élément essentiel de l'entretien de la relation avec la clientèle régulière. Lorsque les demandes de la clientèle (même les plus critiques) sont prises au sérieux, les sentiments négatifs peuvent être transformés en sentiments positifs, car la clientèle se sent bien prise en charge. Il est donc très important qu'elle ait la possibilité d'exprimer ses critiques, faute de quoi l'agriculteur ou l'agricultrice n'aura pas l'occasion d'exposer son point de vue.

## Facteurs de succès décisifs

Facteurs de succès décisifs s'appliquant à tous les modèles commerciaux :

Facteurs de succès décisifs		Pistes de solutions possibles
<b>Gestion du temps</b>	L'activité principale d'une exploitation agricole proposant une offre agritouristique demeure la production agricole. Les deux activités requièrent une grande flexibilité de la part des exploitant-e-s. Même si le déroulement des deux types d'activités que sont l'agriculture et l'agritourisme ne sont pas toujours compatibles, le succès d'une exploitation agritouristique repose néanmoins sur la flexibilité et la rapidité dans le traitement des besoins de la clientèle.	Adapter la production agricole de base  Engager du personnel
<b>Satisfaction de la clientèle</b>	La satisfaction de la clientèle est un important facteur critique de succès, des hôtes mécontents pouvant entraîner la perte de la clientèle régulière. Par ailleurs, les hôtes mécontents peuvent influencer négativement une clientèle potentielle, notamment par le biais de portails d'évaluation ou du bouche-à-oreille.	Réduire les situations critiques dans la chaîne de services agritouristiques  Optimiser la gestion du feedback
<b>Avantage client</b>	L'avantage client promis par l'exploitation agritouristique doit être palpable durant le séjour, faute de quoi la satisfaction de la clientèle pourrait en pâtir.	Ne communiquer que des prestations pouvant effectivement être offertes  Répondre aux attentes de la clientèle
<b>Standards de qualité</b>	La qualité d'une exploitation agritouristique est particulièrement importante. Le respect de standards de qualité influence d'une part la valeur client et la satisfaction client. D'autre part, les standards de qualité peuvent également avoir un impact sur le personnel et les partenaires.	Introduire un programme de qualité  Analyser les processus de manière critique et les optimiser
<b>Planification de la construction</b>	Les mesures de construction liées aux offres agritouristiques telles que décrites dans les modèles commerciaux relèvent de l'état de fait légal de la construction en matière de « construction hors de la zone à bâtir ».	Impliquer suffisamment tôt les autorités dans le processus de planification

La « construction hors de la zone à bâtir » est régie par la loi fédérale sur l'aménagement du territoire (LAT), selon laquelle les constructions à vocation agritouristique doivent être autorisées par les autorités cantonales responsables. En raison du caractère unique de chaque projet de construction agritouristique, chacun doit être examiné et autorisé de manière individuelle.



## L'expérience de l'agriculture authentique

Facteurs de succès spécifiques décisifs pour le modèle commercial 1 :

Facteurs de succès décisifs		Pistes de solutions possibles
<b>Taux d'occupation des chambres</b>	Le taux d'occupation des chambres est un facteur de succès décisif qui influence significativement le succès commercial du modèle commercial 1. Le taux critique d'occupation des chambres se situe à environ 150 nuitées ou environ 40 % par année et par chambre.	<p>Conclure des partenariats pour la commercialisation de l'offre</p> <p>Mettre en œuvre une stratégie de communication orientée vers le groupe de clientèle</p>
<b>Taille critique</b>	Afin de garantir le fonctionnement économique, l'offre d'hébergement devrait comporter au moins quatre chambres doubles. Il incombe donc à la direction et à la gestion de connaître les possibilités de construction sur l'exploitation agricole et de planifier les chambres d'hôtes afin que l'offre puisse être exploitée de manière rentable.	-



## Agritourisme pour une clientèle épicurienne et écologique

Facteurs de succès spécifiques décisifs pour le modèle commercial 2 :

Facteurs de succès décisifs		Pistes de solutions possibles
<b>Taux d'occupation des chambres</b>	Le taux d'occupation des chambres est un facteur de succès décisif qui influence significativement le succès commercial du modèle commercial 2. Le taux critique d'occupation des chambres se situe à environ 150 nuitées ou environ 40 % par année et par chambre.	<p>Conclure des partenariats pour la commercialisation de l'offre</p> <p>Mettre en œuvre une stratégie de communication orientée vers le groupe de clientèle</p>
<b>Taille critique</b>	Lors d'une transformation de bâtiments existants, il convient de prévoir au moins quatre chambres doubles. Il en va de même pour la planification et la réalisation de constructions modulaires abritant des chambres d'hôtes, afin de garantir la rentabilité de l'exploitation.	-



## Événements MICE à la ferme

Facteurs de succès spécifiques décisifs pour le modèle commercial 3 :

Facteurs de succès décisifs		Pistes de solutions possibles
<b>Coordination</b>	La clientèle MICE s'attend à un déroulement sans heurts des processus durant la journée. La coordination avec les partenaires responsables de la restauration ou de l'hébergement en particulier pourrait être problématique.	<p>Automatiser et standardiser les processus avec les partenaires</p> <p>Définir clairement des responsabilités</p>

<b>Offre additionnelle</b>	Une offre MICE à la ferme présente souvent un désavantage par rapport aux autres offres plus proches d'un centre en raison de son accessibilité souvent moins bonne. Ce désavantage ne doit pas être compensé par des prix plus avantageux, mais par des prestations supplémentaires adaptées à l'environnement agricole.	Concevoir une offre authentique à la ferme  Adopter une attitude professionnelle envers la clientèle et les partenaires
----------------------------	---	---

## La sécurité sur l'exploitation agritouristique

Autant l'entreprise que la clientèle contribue à éviter tout accident durant le séjour dans l'exploitation agritouristique. La clientèle provient souvent d'un milieu urbain et n'est donc pas à même d'évaluer parfaitement les dangers et les risques du travail quotidien dans l'agriculture. Par conséquent, les mesures appropriées doivent être mises en œuvre afin d'offrir à la clientèle un séjour sûr dans l'exploitation. Pour que la clientèle puisse évoluer dans l'exploitation sous sa propre responsabilité, la communication des règles en vigueur de la maison est indispensable. Les parents doivent être informés de leur devoir de surveiller leurs enfants.

Parmi les risques et dangers importants figurent les éléments suivants :

- Risques de chutes dans les bâtiments (points de chute, ouvertures dans le sol, escaliers, échelles)
- Dangers liés aux gaz (conduites de lisier, caves de fermentation, silos)
- Dangers d'incendie
- Machines et véhicules
- Animaux de la ferme et domestiques
- Clôtures électriques
- Places de jeux
- Plans d'eau (bassins d'incendie, biotopes, etc.)

Différentes mesures permettent de parer aux risques et dangers liés à la sécurité sur l'exploitation agritouristique :

- Mise en place de protections contre les chutes et de plaques de protection
- Sécurisation des véhicules
- Verrouillage des contenants de produits dangereux
- Plan d'urgence
- Vérification de la couverture d'assurance
- Coordination entre les activités de l'exploitation et les activités touristiques au niveau de l'espace et de l'organisation
- Information de la clientèle sur les dangers et les règles de comportement
- Réaction aux éventuels comportements dangereux de la clientèle

---

## Sources et littérature complémentaire

Brochure SPAA No 21a « Hôtes à la ferme ». Service de prévention des accidents dans l'agriculture (SPAA)

Hochuli, Andreas ; Huber, Mario ; Hofstetter, Pius (2016): Innovative Geschäftsmodelle für den Schweizer Agrotourismus. Positionierung der Angebote und Instrumente für die Planung / Manuel. 1re édition Zollikofen : BFH-HAFL