

Label Q

Le virus de la qualité

par Geneviève Zuber

Le Valais détient le record de labels Q.
Un sigle gage de qualité dans le tourisme helvétique.



*Yvan Aymon, de Valais
Tourisme, Monsieur Label Q
en Valais: «Taper sur le clou
pour inoculer le virus
de la qualité.»*

Petites douceurs au Mont-Paisible

Parmi les hôtels de la station arborant le label Q: le Mont-Paisible. «Cela nous a permis d'aller plus loin dans notre démarche qualité», explique Serge Morard, directeur. Ce qui a changé? Au restaurant, par exemple, il y a désormais des petites pancartes invitant en termes conviviaux les fumeurs à s'abstenir. 80% des fumeurs suivent notre suggestion; l'ambiance générale y a beaucoup gagné. Autres mesures: nous avons institué des réunions très régulières avec tout le staff pour échanger, d'autre part, une boîte à lettres a été mise à disposition des clients, pour qu'ils puissent faire part de leurs remarques. Enfin, nous faisons tous les jours une tournée de chocolats dans les chambres (photo); chaque jour de la semaine, nous distribuons un chocolat différent. Un petit geste convivial très apprécié.»

Hôtels, restaurants, offices du tourisme, remontées mécaniques... En Suisse, plus de 750 entreprises arborent aujourd'hui le label Q, lancé il y a quatre ans par les principales organisations faîtières du tourisme helvétique. Avec près de 200 labels décernés sur son territoire, le Valais est, de loin, le meilleur élève. Sans doute grâce au dynamisme de Valais Tourisme, qui a pris son bâton de pèlerin pour convaincre les entreprises du secteur. «Les touristes sont de plus en plus exigeants; ils réclament des standards, des garanties, ils veulent avoir l'assurance qu'ils ne se font pas rouler», explique Yvan Aymon, de l'organisation faîtière valaisanne. Un hôtel trois étoiles, par exemple, doit avoir partout la même valeur.» D'accord. Mais que peut bien avoir de rassurant, si l'on est touriste, la présence de ce label bleu à l'edelweiss? Que faut-il en déduire? «Que l'établissement qui l'arbore a la volonté de s'améliorer, qu'il y a chez lui une performance, un suivi "qualité"», répond Jörg Romang, de Crans-Montana Tourisme.

Hotels, restaurants, tourist offices, ski-lifts and cableways... In Switzerland, more than 750 entities display the Q label, launched four years ago by the main top Swiss tourist organisations. With about 200 labels conferred on its territory, the Valais is by far the best pupil. No doubt thanks to the dynamism of Valais Tourism which has taken up its pilgrim's staff in order to win over organisations in this sector. "Tourists are more and more exacting; they demand certain standards, guarantees, they want to be assured that they are not being tricked", explains Yvan Aymon who belongs to the top organisation in the Valais. "A 3-star hotel, for instance, must reach the same standards everywhere". O.K. But what can a tourist find reassuring about that blue label with an edelweiss on it? What conclusion must be drawn from it? "That the establishment displaying it wants to improve, that it has attained a certain performance level, a 'quality' follow-up", replies Jörg Romang from Crans-Montana Tourism.

Little pleasures at Mont-Paisible

Among hotels in the resort bearing the Q label is the Mont-Paisible. "This has enabled us to go much further in our quest for quality", explains Serge Morard, the manager. What has changed? "In the restaurant, for example, there are little notices politely inviting guests to abstain from smoking. 80% of smokers comply with our request; the general atmosphere has greatly improved. Other steps: we have instituted very regular meetings with the whole staff, in order to exchange ideas; moreover, a letter-box has been placed for clients' use so that they can contribute their remarks. Finally, every day, we bring chocolates into the bedrooms (photo); each day of the week, we distribute a different sort of chocolate. A small convivial gesture that is much appreciated."

Améliorer l'accueil

Concrètement, la firme candidate désigne à l'interne un Quality Coach, qui reçoit une formation d'un jour et demi. Sous sa houlette, l'entreprise va ensuite décrire comment elle traite le client, puis s'auto-évaluer («Travaillons-nous en team?», «Comment traitons-nous les réclamations?»...). Sur cette base, elle établira un catalogue de mesures pour améliorer l'accueil, auxquelles elle essaiera de se tenir. Le label Q, c'est, si vous préférez, un peu la même philosophie que les normes ISO, mais en plus accessible; une solution simple et efficace pour améliorer la qualité du service.

A Crans-Montana, une dizaine de prestataires du tourisme arborent déjà le label, dont l'École de ski de Montana, des hôtels (voir encadré), une boutique... «En 2001, nous avons organisé un cours de formation (label Q niveau 1) qui a rencontré un joli succès, ajoute Jörg Romang. Vingt-trois prestataires l'ont suivi, dont une partie sont encore en voie de labellisation.»

Pas difficile de repérer les entreprises dotées d'un label Q: elles sont clairement identifiables et mises en évidence dans les listings de Crans-Montana Tourisme. Valais Tourisme fait de même et entend bien franchir un nouveau pas, soit proposer en priorité des établissements labellisés.

Offering a better welcome

In plain terms, the candidate firm designates a Quality Coach who undergoes training lasting one day and a half. Under his direction, the establishment must then describe how it treats its clients, evaluate itself ("Do we work in a team?", "How do we deal with complaints?"...). On this basis, it will draw up a catalogue of ways of improving its welcome, to which it will try to adhere. The Q label corresponds, so to speak, to the ISO philosophy, with added accessibility, a simple and effective way of improving the quality of service.

At Crans-Montana, about ten establishments connected with tourism display this label, among them the Montana Ski School, hotels (see box), a boutique... "In 2001, we organised a training course (Q label, level 1) which met with great success", adds Jörg Romang. "It was attended by twenty-three participants some of whom are about to obtain their label." It isn't difficult to spot the establishments with a Q label: they are easily identified and posted up in the Crans-Montana Tourism listings. Valais Tourism does the same thing and even intends to take a further step: propose as a priority those establishments bearing the label.



Opération chocolats:
Serge Morard,
directeur
du Mont-Paisible
(voir encadré).

