



## Actualisation du label de qualité «Q»

Le label de qualité introduit en 1997 dans le domaine du tourisme s'est bien établi dans la branche. Plus de 4900 entreprises se sont vu attribuer à ce jour le logo bleu dénotant des prestations de qualité élevée.

«Est-ce que ça a été?» – Cette question standard a, aujourd'hui, plutôt l'heur de vexer les hôtes que de les flatter. Les clients veulent en effet davantage que des prestations «satisfaisantes». Ils exigent de la qualité et ce non seulement dans un hôtel cinq étoiles. Avec l'introduction du label de qualité Q sanctionnant les bonnes prestations dans le domaine du tourisme, les douze organisations responsables ont soutenu en 1997 le changement de paradigme dans les petites et grandes entreprises touristiques. Le label de qualité Q, qui comporte trois niveaux, s'est bien établi entre-temps: plus de 4900 sociétés suisses de service se sont vu attribuer le logo bleu à ce jour.

En 2008, les milieux concernés ont estimé que le moment était venu de revoir aussi bien les contenus que les structures du programme et d'adapter ce dernier aux nouvelles exigences. Les organisations responsables du concept Q+ posent alors les bases d'une actualisation globale de la stratégie à moyen terme. Dès lors, les éléments du programme sont développés dans le sens du marché, les structures organisationnelles optimisées et l'échange avec les entreprises et les autres partenaires intensifié.

### Contact et autres informations

#### Fédération suisse du tourisme

Finkenhübelweg 11  
CH-3001 Berne  
Tél. +41 (0)31 307 47 41  
Fax +41 (0)31 307 47 48

<http://www.quality-our-passion.ch/>

## Actualisation du label «Q»

Un projet soutenu par Innotour

