



« Plus qu'un label, un état d'esprit partagé par des professionnels de la branche, pour satisfaire les attentes de clients toujours plus exigeants. »

Une solution de branche  
pour l'hébergement touristique

## CONTEXTE ET OBJECTIFS

### Pourquoi développer une solution de branche ?

Le contexte touristique et les conditions-cadres évoluent. Face à la nouvelle loi sur les résidences secondaires et l'ubérisation du marché de la location des biens immobiliers de vacances, le modèle du tourisme de construction est devenu obsolète et doit aujourd'hui laisser la place à un tourisme d'exploitation ou l'innovation, la qualité et le l'expérience clients sont les maîtres-mots.

- ◆ Les professionnels de l'immobilier doivent s'adapter et innover.
- ◆ Prise de conscience de leur responsabilité dans la lutte contre les lits froids.
- ◆ Volonté que leur métier, leur branche et leur passion soient reconnus !

C'est dans le cadre du programme de soutien à l'innovation touristique « INNOTOUR », et avec le soutien du Canton du Valais (DEET) et de la Confédération (SECO), que l'USPI Valais (Union Suisse des professionnels de l'immobilier), en partenariat avec l'Association Valais Excellence (AEvex), a initié ce projet novateur, appelé QualiAgency.

### LES OBJECTIFS DU LABEL QUALIAGENCY : Faites confiance aux agences certifiées !

- ▶ Promouvoir et valoriser la gestion responsable d'une agence par un système de distinction (label)
- ▶ Partager des valeurs et une stratégie commune
- ▶ Faciliter l'échange d'expériences, la diffusion des bonnes pratiques et encourager la formation
- ▶ Développer une solution de branche à partir d'un système de critères, de controlling et d'amélioration continue

## LE LABEL QUALIAGENCY

### Comment développer une solution de branche ?

QualiAgency, plus qu'un logo, un état d'esprit ! La démarche de certification s'adresse aux agences qui souhaitent capitaliser sur leur expérience et leur professionnalisme. Ce label de qualité n'a pour autre ambition que de révéler les processus « métiers ou de management » acquis avec l'expérience, pour se démarquer de leurs concurrents et ainsi promouvoir un modèle économique pérenne et adapté aux réalités touristiques d'aujourd'hui.

### Les valeurs partagées par les agences certifiées :

- ◆ Esprit d'excellence, qualité et compétences
- ◆ Performance globale
- ◆ Respect
- ◆ Ancrage territorial
- ◆ Coopération / mise en réseau

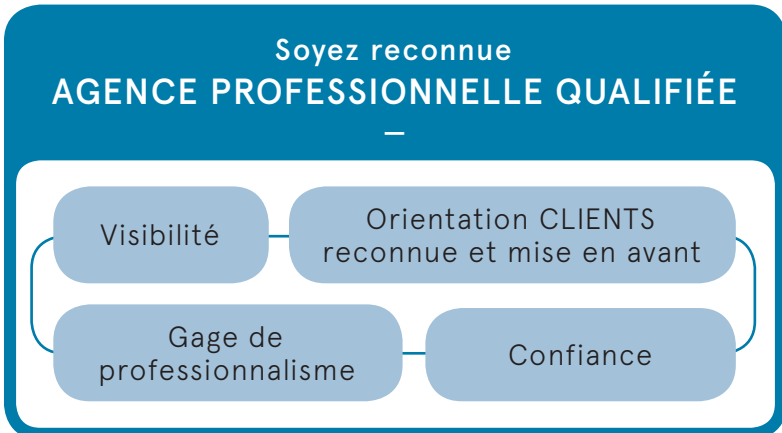
Concrètement, il s'agit d'une plateforme collaborative construite autour d'une stratégie et de valeurs partagées visant à promouvoir la gestion responsable des agences immobilières spécialisées dans la location touristique de courte durée. Cette solution s'articule autour d'engagements tels que « l'esprit d'excellence », « l'orientation client », « la performance durable ».

### Évènements et rencontres

- ◆ Un cinq à sept
- ◆ Une QualiAgency Day
- ◆ Une cérémonie officielle de remise des prix

Plusieurs rendez-vous annuels pour faciliter l'échange d'expérience et améliorer l'évolution du projet.

## A QUOI SERT CE LABEL ?




## QUALIAGENCY : LES CRITÈRES DE CERTIFICATION

### Sur quoi êtes-vous évalué ?

Associée à chaque thématique « métier » ou « management », une grille de lecture est disponible sur une plateforme de partage (dropbox) et précise les modalités d'évaluation pour chacun des critères.

- ◆ **Gouverner et piloter l'agence**  
critères en lien avec le développement stratégique de l'agence
- ◆ **Communiquer & gérer le système d'information**  
critères visant à faciliter l'échange d'information entre toutes les parties prenantes
- ◆ **Gérer les compétences et le leadership**  
critères visant à évaluer le management de l'agence et à encourager la formation et la responsabilisation de l'équipe
- ◆ **Optimiser et améliorer**  
critères visant à vérifier la capacité d'amélioration continue
- ◆ **Gérer les relations propriétaires et locataires**  
critères « métier » visant à optimiser les prestations et services clients
- ◆ **Gérer le bien immobilier**  
critères visant à contrôler la qualité du logement mis sur le marché
- ◆ **Gérer les autres activités immobilières**
- ◆ **Administration, comptabilité et fournisseurs**



L'établissement des critères a été fondé sur la base de standards internationaux et le mode d'évaluation garantit que le certificat ne pourra être délivré en cas de non satisfaction d'une exigence obligatoire.

## QualiAgency, comment faire pour être agence certifiée ?

### Les étapes clés

- ◆ Prise de contact avec le secrétariat QualiAgency
  - Personne de contact : **Eric Imstepf 027/455 54 58** ou **info@valais-excellence.ch**
  - Transmission du bulletin d'inscription et demande d'inscription pour le workshop introductif (obligatoire pour tous)
  - Analyse de recevabilité de la demande (contrôle des prérequis par le comité de pilotage)
- ◆ Réception du dossier de certification : critères, charte, guide de certification
  - Autoévaluation des critères seul ou coaching sur demande
- ◆ Audit de certification
  - Etude documentaire > préavis
  - Audit sur place et rapport d'audit > préavis
  - Décision

### Critères d'admission :

- ◆ Être responsable d'une agence immobilière qui gère les locations touristiques de courte durée, et en possession d'un brevet fédéral (lié à la branche).
- ◆ Avoir suivi la formation IMMOBASE, IMMOTOURISME, IMMOSTATION ou équivalent.
- ◆ Pour les employés et non titulaires d'un brevet fédéral, possibilité de s'inscrire à la formation complète IMMOSTATION ou équivalent.

### Coûts et dates :

- ◆ Workshop introductif obligatoire: **300.- CHF**
- ◆ Démarche de labélisation incluant l'audit final\* : **1'500.- CHF** 1<sup>ère</sup> année, puis **1'000.- CHF** chaque 2 ans.

Dates d'inscription et modalités :  
selon calendrier disponible sur le site USPI Formation.

\*Sous réserve de succès

## Nous contacter :

Pour vous inscrire et recevoir les documents relatifs à la démarche de certification : contactez-nous !

Association des entreprises Valais excellence  
Eric Imstepf, secrétariat QualiAgency  
Le Foyer. Maison de l'entrepreneuriat  
Technopôle 1  
CH-3960 Sierre  
Tél. ++41 (0)27 455 54 58  
Email: [info@valais-excellence.ch](mailto:info@valais-excellence.ch)

### **LE LABEL EN BREF : Participez au développement de la branche !**

- ▶ Plus qu'un logo, un état d'esprit qui se traduit en valeurs partagées et en engagements
- ▶ Distinction de qualité par rapport aux concurrents : fiabilité, respect, responsabilité
- ▶ Reconnaissance de services clients de qualité : professionnalisme
- ▶ Plateforme collaborative qui favorise l'échange d'expériences, les bonnes pratiques et le partage de documentation modèle (base de données)