

# Règlement d'attribution



## Label Valais excellence



ASSOCIATION MARQUE VALAIS

TechnoArk 3, 3960 Sierre, ++41 (0)27 455 5458, [marque@valais.ch](mailto:marque@valais.ch)  
[www.valais-excellence.ch](http://www.valais-excellence.ch), [www.marquevalais.org](http://www.marquevalais.org)

Tourismuspreis Schweiz  
Prix du tourisme suisse  
Premio del turismo svizzer  
Premi dal turissem wvizzer





# REGLEMENT POUR L'ATTRIBUTION DU LABEL VALAIS EXCELLENCE

## 1. LE CONCEPT DU LABEL

*Le label Valais excellence a été conçu pour être un signe de reconnaissance pour les entreprises qui sont gérées selon les principes du développement durable et de l'amélioration continue. Porter le label doit permettre une différenciation et un meilleur positionnement au niveau concurrentiel. C'est également un trait d'union entre la région et les entreprises. L'image que diffuse le label Valais excellence est directement dépendante de la qualité des entreprises labellisées. Le label est soutenu par l'Association Marque Valais, à laquelle toutes les entreprises utilisatrices ont l'obligation d'adhérer.*

*L'ambition du label Valais excellence est de devenir le symbole du Valais qui évolue, ainsi que le symbole d'un modèle de développement durable et de qualité centré sur les hommes. Sa mission est de créer une dynamique nouvelle et exemplaire en Valais en s'appuyant sur les acteurs les plus innovants et les plus dynamiques de la région. « Rassembler les meilleurs pour servir de modèle à la construction d'un Valais qui harmonise développement économique et qualité de vie », constitue sa vision. Le label repose également sur quatre valeurs centrales : l'excellence, l'humain, le mouvement et le bien-être ainsi que sur quatre valeurs d'accompagnement : la pureté, la citoyenneté, la liberté, le collectif et la diversité.*

*Ces différentes valeurs sont détaillées ci-dessous :*

### 1.1 VALEURS CENTRALES

- ★ **L'excellence** (*la qualité, la démarche durable et de progrès, la satisfaction des clients, la sécurité...*)
- ★ **L'humain** (*Hommes et femmes, Engagement, Fidélité, Partage, Echange, Accueil*)
- ★ **Le mouvement** (*Action, Entreprendre, Dynamisme, Energie, Force, Vitalité, Vie*)
- ★ **Le bien-être** (*Qualité de vie, Plaisir, Hédonisme, Equilibre, Sérénité*)

### 1.2 VALEURS D'ACCOMPAGNEMENT :

- ★ **La pureté** (*Alpes, Nature, Air, Naturalité, Santé, Origine, Source, Ressourcement, Caractère vrai et "entier" des valaisans*)
- ★ **La citoyenneté** (*Durable, Responsable, Equitable, Sécurité, Respect*)
- ★ **La liberté** (*Choix, Indépendance*)
- ★ **Le collectif** : (*Convivialité, "Plaisir d'être ensemble", Valaisans*)
- ★ **La diversité** : (*Contraste, mixité, dualité*)

## 2. DISTINCTION ENTRE LE LABEL VALAIS EXCELLENCE ET LA MARQUE COMMERCIALE VALAIS

### 2.1 LABEL VALAIS EXCELLENCE

Le label Valais excellence, identifié par le logo Valais excellence s'adresse aux entreprises et institutions valaisannes. Sous le contrôle de l'Association Marque Valais, l'attribution de ce label repose sur une certification des entreprises ou des institutions aux normes ISO 9001 et 14001, ainsi que sur l'analyse de critères permettant la vérification du respect des valeurs de la marque Valais par les entreprises ou institutions requérantes.

### 2.2 MARQUE VALAIS

La marque Valais est portée par les produits emblématiques du Valais ainsi que sur tout moyen de communication en lien avec ces produits (cf. Règlement pour l'attribution de la marque Valais). Elle est identifiée par le logo Valais. Sous le contrôle de l'Association Marque Valais, les critères d'attribution de cette marque commerciale sont, d'une part la provenance valaisanne ainsi que le respect d'un cahier des charges spécifique pour chaque produit et d'autre part, l'engagement de l'entreprise productrice, à travers la signature d'une charte, à respecter les valeurs de la marque.

Le tableau ci-dessous permet de distinguer les exigences requises pour la marque et le label.

Tableau 1 : Résumé des exigences label Valais excellence et marque commerciale Valais

| Type de communication de l'entreprise et des institutions de promotion   | Label Valais excellence  | Marque commerciale Valais   |
|--|--|---|
| Communication interne de l'entreprise (newsletter, panneau d'affichage,...)  | ★ l'entreprise a obtenu le label Valais excellence   | ★ l'entreprise fait partie des branches emblématiques du Valais<br>★ l'entreprise a obtenu le label Valais excellence   |
| Communication externe de l'entreprise (papier à lettre, conférence de presse, relations publiques, publicité image pour l'entreprise...) | ★ l'entreprise a obtenu le label Valais excellence   | ★ l'entreprise fait partie des branches emblématiques du Valais<br>★ l'entreprise a obtenu le label Valais excellence   |
| Communication sur les produits (publicités pour les produits, emballages,...)  | ★ le label doit être graphiquement lié à la raison sociale de l'entreprise<br>★ autorisé uniquement pour les entreprises qui ont obtenu le label Valais excellence                               | ★ l'entreprise a signé la charte "Marque Valais"<br>★ les produits font partie de la liste des produits Marque Valais<br>★ les produits ont été certifiés selon leurs cahiers des charges spécifiques |
| Communication des institutions de promotion (Valais Tourisme, IVV, Chambre d'agriculture,...)  | ★ la campagne relève les engagements du label Valais excellence<br>★ la campagne s'appuie sur le code de marque de la marque Valais<br>★ l'institution est membre de l'Association Marque Valais | ★ la campagne s'appuie sur le code de marque de la marque Valais<br>★ l'institution est membre de l'Association Marque Valais   |

### 3. PROCÉDURES ET EXIGENCES

*Seules les entreprises et institutions certifiées ont le droit d'utiliser le label Valais excellence. Plusieurs étapes sont nécessaires pour l'obtention du label. Ces étapes sont décrites ci-dessous.*

#### 3.1 ENTREE EN MATIERE

*Avant tout engagement dans le processus de certification, une décision d'entrée en matière doit être obtenue par l'entreprise désireuse de porter le label. La demande de l'entreprise doit être déposée auprès de l'Association Marque Valais sur présentation d'un dossier (cf. formulaire de dépôt). Afin d'obtenir une décision d'entrée en matière positive, l'entreprise doit répondre à différents critères :*

- ★ *être certifiée ISO 9001 et 14001*
- ★ *avoir son siège en Valais*
- ★ *avoir une activité dont la valeur ajoutée est principalement générée dans le canton*
- ★ *être en conformité avec la loi (en particulier loi du travail et lois s'appliquant aux métiers de l'entreprise)*

*Toute décision d'entrée en matière est soumise à l'approbation du comité de l'Association Marque Valais. Une limitation d'utilisation du label pour les entreprises existe (se référer au paragraphe 3.5 du présent document). L'Association Marque Valais s'engage à traiter en toute confidentialité les informations sur le détenteur auxquelles elle aura eu accès.*

#### 3.2 PROCESSUS D'AUDIT

*Dès qu'une entrée en matière positive a été prononcée, un processus d'audit du label peut être lancé. Les procédures suivantes sont prévues pour cet audit :*

- ★ *Les audits sont effectués dans l'organisation au moyen d'une check-list spécifique par des organismes accrédités dont les certificateurs ont été spécialement formés à cet effet. La check-list comprend une échelle d'évaluation à 5 niveaux.*
- ★ *Le choix de l'organe de certification est libre pour l'entreprise sur la base d'une liste donnée par l'Association Marque Valais (certificateurs formés spécifiquement).*
- ★ *Avant la première évaluation, le certificateur procède à un entretien préliminaire avec l'entreprise dans le but d'exposer la démarche et de présenter la planification de la procédure.*
- ★ *La durée maximale du processus, dès que l'entrée en matière est acceptée, est limitée à une année. Elle peut être exceptionnellement renouvelée une fois pour la même période.*
- ★ *Un rapport est remis à l'Association Marque Valais par les certificateurs.*

*Le coût de l'audit est à charge de l'entreprise, il est à payer directement au certificateur en fonction de son offre.*

### 3.3 ANALYSE

L'audit du label effectué dans les entreprises doit permettre de vérifier la mise en place des principes du développement durable, l'adéquation entre les valeurs du label et celles définies par la politique de l'entreprise, ainsi que l'application de celle-ci (cf. tableau 2).

Tableau 2 : Analyse du label

| Valeurs du label Valais excellence                             | Valeurs du développement durable |                   |                        |
|--|----------------------------------|-------------------|------------------------|
|  | <i>social</i>                    | <i>économique</i> | <i>environnemental</i> |
| <i>Relation au Valais</i>                                      |                                  |                   |                        |
| <i>Authenticité</i>  |                                  |                   |                        |
| <i>Dynamique innovatrice</i>                                   |                                  |                   |                        |
| <i>Interprétation moderne de la tradition et de la culture</i> |                                  |                   |                        |
| <i>Haute qualité</i>   |                                  |                   |                        |
| <i>Qualité de vie</i>  |                                  |                   |                        |
| <i>Nature intacte</i>  |                                  |                   |                        |

Cette analyse est effectuée au moyen d'une check-list spécifique (cf. document annexe) qui permet de vérifier la performance de l'entreprise selon les valeurs du développement durable et celles du label Valais excellence. Cette check-list contient trois blocs d'indicateurs :

1. les indicateurs sociaux se mesurant par le biais des collaborateurs : leur origine, leur qualification ou encore leur satisfaction, ainsi que par l'implication de l'entreprise et des collaborateurs dans leur région ;
2. les indicateurs économiques permettant de vérifier si une valeur ajoutée est apportée en Valais par l'entreprise et si les entreprises labellisées Valais excellence privilégient des relations durables avec des fournisseurs également certifiés ; ils doivent permettre de mesurer la satisfaction des clients ainsi que de vérifier si les innovations respectent les valeurs du label ;
3. les indicateurs environnementaux permettant de vérifier que la dimension environnement est présente dans toutes les réflexions de l'entreprise et que celle-ci s'implique au niveau environnemental au-delà des exigences de la norme ISO 14001, soit par des effets directs, soit par des effets indirects.

### 3.4 DECISION ET EXIGENCES

Sur la base du rapport remis par le certificateur, l'Association Marque Valais prend la décision d'octroyer ou non le label (à la majorité des deux tiers des membres du comité). Cette décision est prise sur la base du niveau de performance moyen de l'entreprise calculé pour toutes les questions de la check-list. Ce niveau se mesure selon deux critères : le degré de performance mesuré selon une échelle à 5 niveaux (cf. Tableau 3) et le degré de pertinence mesuré selon une échelle à 3 niveaux (cf. Tableau 4). Lors de l'audit de l'entreprise, le degré de performance est calculé pour l'ensemble des questions et sous forme de moyenne par blocs d'indicateurs (cf. Tableau 5). Obtenir un degré de performance de 3 sur 5 pour chaque bloc d'indicateurs est une condition obligatoire à l'attribution du label. Etant donné la diversité de branches et d'entreprises susceptibles d'obtenir le label Valais excellence, ce critère de performance est pondéré par le critère de pertinence. Un niveau de pertinence fort compte tenu des spécificités de l'entreprise et de la branche d'activités exige pour chaque question un degré de performance minimal de 3 alors qu'un niveau de pertinence faible permet une note inférieure à 3 pour les questions. Le nombre de points obtenu ainsi que le nombre de points maximal possible sont calculés et mentionnés dans le rapport d'audit.

Tableau 3 : Echelle d'évaluation du degré de performance

| Degré de performance | Niveau   | Explications   |
|----------------------|--|--|
| 1                    | <i>Pas d'approche formelle systématique</i>                | <i>Pas d'approche de ce type perceptible</i>   |
| 2                    | <i>Certaines approches formelles</i>                       | <i>Approches isolées perceptibles, mais non structurées, ni systématisées</i>  |
| 3                    | <i>Approche systématique formelle stable</i>               | <i>Méthodes, instruments, processus définis, réalisés et respectés à un niveau adéquat</i>   |
| 4                    | <i>Approche systématique avec degré d'efficacité élevé</i> | <i>Méthodes, instruments, processus de niveau élevé, au dessus de la moyenne</i>   |
| 5                    | <i>Excellence</i>  | <i>Amélioration permanente permettant d'atteindre un très haut niveau, devenant dans le meilleur des cas une référence (benchmark)</i> |

Tableau 4 : Echelle d'évaluation du degré de pertinence

| Degré de pertinence | Niveau                    | Explications  |
|---------------------|---------------------------|---|
| 1                   | <i>Faible pertinence</i>  | <i>Faible impact de la question compte tenu des spécificités de l'entreprise et de la branche d'activités</i> |
| 2                   | <i>Pertinence moyenne</i> | <i>Impact moyen de la question compte tenu des spécificités de l'entreprise et de la branche d'activités</i>  |
| 3                   | <i>Forte pertinence</i>   | <i>Fort impact de la question compte tenu des spécificités de l'entreprise et de la branche d'activités</i>   |

Tableau 5 : Synthèse de l'évaluation

|     | Blocs d'indicateurs et questions                                  | Degré de performance | Degré de pertinence |
|-----|---|----------------------|---------------------|
|     | <b>1. Indicateurs sociaux</b>                                     |                      |                     |
| 1.1 | <i>Création d'emplois pour les indigènes</i>                      |                      |                     |
| 1.2 | <i>Qualification des collaborateurs</i>                           |                      |                     |
| 1.3 | <i>Formation des collaborateurs</i>                               |                      |                     |
| 1.4 | <i>Satisfaction des collaborateurs</i>                            |                      |                     |
| 1.5 | <i>Conditions de travail</i>                                      |                      |                     |
| 1.6 | <i>Santé sécurité au travail</i>                                  |                      |                     |
| 1.7 | <i>Implication de l'entreprise / des collaborateurs en Valais</i> |                      |                     |
|     | <b>2. Indicateurs économiques</b>                                 |                      |                     |
| 2.1 | <i>Valeur ajoutée en Valais</i>                                   |                      |                     |
| 2.2 | <i>Lien avec l'identité valaisanne</i>                            |                      |                     |
| 2.3 | <i>Relations avec les entreprises</i>                             |                      |                     |
| 2.4 | <i>Satisfaction des clients</i>                                   |                      |                     |
| 2.5 | <i>Viabilité et pérennité économique de l'entreprise</i>          |                      |                     |
| 2.6 | <i>Implication de l'entreprise en Valais</i>                      |                      |                     |
|     | <b>3. Indicateurs environnementaux</b>                            |                      |                     |
| 3.1 | <i>Respect des normes</i>   |                      |                     |
| 3.2 | <i>Implication de l'entreprise au niveau de l'exploitation</i>    |                      |                     |
| 3.3 | <i>Implication de l'entreprise au niveau des collaborateurs</i>   |                      |                     |
| 3.4 | <i>Implication de l'entreprise au niveau des clients</i>          |                      |                     |
| 3.5 | <i>Implication de l'entreprise en Valais</i>                      |                      |                     |
|     | <b>Degré de performance moyen</b>                                 |                      |                     |

### 3.5 OCTROI / USAGE / SANCTION

**Octroi** - L'octroi du label est donné pour une durée de 3 ans. À l'expiration de ce délai, une évaluation de renouvellement doit être effectuée. Une évaluation intermédiaire peut être demandée par l'entreprise à l'organisme de certification. Elle permet de constater l'évolution et ainsi d'améliorer le niveau de performance de l'entreprise. Hormis l'évaluation de renouvellement qui a lieu au minimum une fois chaque trois ans, des contrôles inopinés peuvent être effectués. Ces différents contrôles peuvent avoir lieu, soit dans les locaux de l'utilisateur du label, soit à l'endroit où ces contrôles permettent de s'assurer d'une utilisation conforme au règlement du label. Les utilisateurs du label consentent à ce que ces différents contrôles soient diligentés et s'engagent à collaborer avec les organes de contrôle pour permettre des contrôles réguliers ou inopinés. Un défaut de collaboration est sanctionné (voir le point sanction). Les documents relatifs à une certification doivent être archivés pour une durée de 5 ans après l'échéance du contrat.

**Usage** - *L'utilisation du label est soumise à différentes exigences et restrictions. Le label ne doit être utilisé que dans le cadre de la portée de la certification.*

*En outre, le code de marque ainsi que le graphisme du logo doivent être respectés et ne peuvent être modifiés (cf. Guide de marque). Le non respect de ces conditions, de même que tout usage abusif du label, peut entraîner son retrait. Le droit à l'utilisation du label s'éteint dès le retrait ou le non renouvellement du certificat (un délai de trois mois au plus est admissible pour les documents déjà imprimés).*

**Sanctions** - *Un non-respect de ces clauses entraîne automatiquement une sanction, selon les cas suivants :*

- ★ *une violation « légère » du règlement du label sera sanctionnée par le versement de CHF 1'000.-*
- ★ *une violation « moyenne » du règlement du label sera sanctionnée par le versement de CHF 5'000.-*
- ★ *une violation « grave » du règlement du label sera sanctionnée par le versement de CHF 20'000.- ; demeure réservée une éventuelle interdiction d'utiliser le label*
- ★ *en cas de récidive ou de violation durable du règlement du label, la sanction consistera en une interdiction d'utilisation du label ; demeurent réservées les prétentions en dommages et intérêts que le titulaire du label pourrait tenter*

*L'Association Marque Valais mettra en place une surveillance visant à s'assurer que des tiers n'utilisent pas un label identique ou similaire pour des produits et/ou services couverts par le label Valais excellence. Il assurera la défense des intérêts des entreprises labellisées.*

*Des recours contre toutes décisions prises dans le cadre de l'attribution du label sont possibles. Ils sont à adresser par écrit au directeur de l'Association Marque Valais. Celui-ci examine l'objet du recours et le soumet au comité de l'Association qui décide des mesures à prendre, et informe le recourant. Pour tout litige pouvant survenir dans l'application du présent règlement, les parties conviennent de se référer à un tribunal arbitral composé de manière paritaire d'un représentant de l'Association de la Marque Valais et d'un représentant des utilisateurs du label, ainsi que d'une partie neutre convenue par les deux parties. La présidence du tribunal arbitral sera quant à elle assumée par un juriste. Les règles du concordat intercantonal en matière d'arbitrage sont applicables s'agissant de la procédure. Le for juridique se trouve à Sion.*

*Approuvé par l'Assemblée Générale  
de l'Association Marque Valais du 20 mars 2007*





