

Crans-Ambassador et Cie SMC

L'excellence en point de mire

par Danielle Emery Mayor



www.crans-ambassador.ch

Le succès d'une région touristique passe par le professionnalisme et l'excellence de ses prestataires. Valais Tourisme, organisme faïtier du tourisme valaisan, s'est fixé comme objectif de favoriser la mise en place de systèmes de management intégrés. Projet totalement novateur et très ambitieux, Valais Excellence propose des instruments efficaces et faciles d'utilisation pour aboutir aux certifications ISO 9001 et 14001.

www.valais-excellence.ch

«Les conditions de travail dans le tourisme ne seront plus jamais comme avant. Mais si on entreprend une démarche qualité, ça ira forcément mieux car nous serons plus performants», assure Patrick Bérod, directeur du Crans-Ambassador. Avec toute l'équipe de son cinq-étoiles, il a travaillé en tant qu'hôtel pilote pour adapter l'outil «Valais Excellence» aux besoins des hôteliers qui veulent obtenir les certifications ISO 14001 et 9001.

Pour le client, il n'y a pas qu'une attestation joliment encadrée et mise à l'entrée de l'hôtel. Une certification ISO – un standard international – laisse entendre à l'hôte que le lieu où il vient séjourner a pour perpétuel souci d'améliorer la prestation. Le personnel par exemple est formé à entendre la critique, à la faire remonter jusqu'à la direction, à lui trouver une réponse rapide et une amélioration pour l'avenir. Ce sont parfois de toutes petites choses. Mais elles font partie d'un ensemble de prestations que l'hôtelier veut toujours meilleures, en mettant à chaque fois le client au centre des préoccupations.

“Working conditions in tourism will never be the same again. But if we take steps towards quality, things are bound to get better, because we'll be more efficient”, Patrick Bérod, the manager of the Crans-Ambassador Hotel, assures us. With the entire team of his five-star hotel, he has been working as a pilot hotel to adapt the “Valais Excellence” tool to the needs of hotels which wish to obtain the ISO 14001 and 9001 certifications.

For the client, it is not just a prettily framed certificate at the hotel entrance. An ISO certification – an international standard – leads the guest to believe that the place where he comes to stay is perpetually concerned with improving its services. The personnel are trained, for example, to listen to criticism, to take it higher up to the management, to find a rapid solution and an improvement for the future. Sometimes it is only something small. But it is part and parcel of the services that the hotel hopes will always be improving, by putting the client at the heart of its concerns.

C'est le cas aussi dans la compagnie de transports publics SMC: le client doit être au centre de toute la démarche. La société transporte gratuitement les passagers sur le plateau de Crans-Montana et relie Sierre à la station grâce au funiculaire et aux autobus. Elle aussi a joué le rôle d'entreprise pilote pour adapter l'outil Valais Excellence. «*Nous avons créé des groupes de travail, celui du garage, celui du funiculaire, celui des conducteurs, etc.*

Chaque groupe a fait sa propre évaluation, dit ce qui semblait être essentiel dans son secteur.» René Bonggi, directeur de la Cie SMC, explique que la démarche a permis de faire monter ces informations jusqu'à la direction. «*Cela m'oriente sur les besoins du terrain*». Donc des clients. «*La démarche induit une perpétuelle remise en question.*» Chaque bonne entreprise a déjà normalement cette attitude. Mais suivre une procédure de management intégré, comme Valais Excellence, systématiser les choses, note René Bonggi.

Tant du côté du Crans-Ambassador que de la Cie SMC, le bilan est positif après cette démarche pilote. Les deux directeurs affirment qu'il y a une réelle plus-value pour leur entreprise. Et donc pour leur clientèle.



This is also the case in the public transport company SMC: each initiative must always be centred on the client. The company provides free transport on the Crans-Montana plateau and links Sierre to the resort thanks to the funicular and buses. It has also played the role of pilot enterprise to adapt the Valais Excellence tool. "We created working sector groups: the garage, the funicular, the drivers etc. Each group did its own evaluation,

said what seemed to be essential in its sector". René Bonggi, the director of the SMC company, explains that this course of action meant that the information reached the management. "This helps me to get my bearings on what is needed in the field". Therefore, needed for the clients. "This leads to a perpetual reassessment." Every good company should normally have this attitude. But, following an integrated management procedure, such as Valais Excellence, systemizes things, René Bonggi notes.

As far as the Crans-Ambassador and the SMC Company are concerned, the results of the pilot initiative are positive. Both the directors assure us that their businesses have gained from the experience. And, therefore, the clients too.

The success of a tourist region is gained through the professionalism and excellence of its services. Valais Tourism, the central organization of tourism in Valais, has fixed its objective as the setting up of integrated management systems. With this totally new and innovative project, Valais Excellence offers an effective and easily used means of obtaining the ISO 9001 and 14001 certifications.