

Crans-Montana vise l'excellence

par Sarah Dunn

En quête constante
de qualité
et d'innovation.



Sandrine Espejo et Jörg Romang ont piloté le projet.

«Les certifications ISO 9001:2000 et ISO 14001:2004 que nous avons obtenues sont reconnues aux quatre coins du monde. Elles garantissent que les questions d'environnement, de sécurité et de management ont été analysées, optimisées et auditées afin d'atteindre un standard international synonyme de qualité», expliquent Jörg Romang et Sandrine Espejo qui ont piloté le projet au sein de Crans-Montana Tourisme. «La marque Valais, elle, est synonyme de qualité de vie. Elle reconnaît notre volonté de valoriser l'économie locale, de participer à la préservation du patrimoine naturel et de favoriser l'intégration sociale des collaborateurs.» Il aura fallu près d'une année pour que toute l'entreprise se familiarise avec un nouveau système de management intégré qui a pour but de dynamiser ses performances. Mais pas question de s'endormir sur ses lauriers. Crans-Montana Tourisme se remet régulièrement en question afin de trouver de nouvelles voies qui lui permettent d'optimiser continuellement ses performances. «Les effets de cette démarche se ressentiront dans le fonctionnement de l'entreprise, mais aussi par le biais des services octroyés à nos hôtes et à nos partenaires.»

“The certifications awarded, ISO 9001:2000 and ISO 14001:2004, are recognised worldwide, they are a guarantee that environmental, security, financial and human resource issues have been analysed, optimised and audited to meet an international standard of quality” explains Jörg Romang, who coordinated the Crans-Montana Tourism project with Sandrine Espejo. “As to the Valais label, it's synonymous with quality of life. It's recognition of our aim to develop local economy, play our part in preserving the natural heritage and to favour social integration.” For nearly a year, every employee at Crans-Montana Tourism has played his or her part in implementing the integrated management system, in place to improve and boost performance. However, for Crans-Montana Tourism there's no question of resting on their laurels; they are always looking for new ways to improve and optimise their performance. “The implemented changes will not only benefit the company itself, they'll ensure a highly efficient service for our partners and guests in the resort through the services that Crans-Montana Tourism provides.”

La qualité: une philosophie pour Crans-Montana Tourisme qui souhaite que toute la destination s'engage dans cette démarche.

Quality: the philosophy behind Crans-Montana Tourism, who hope that others in the resort will follow their lead.