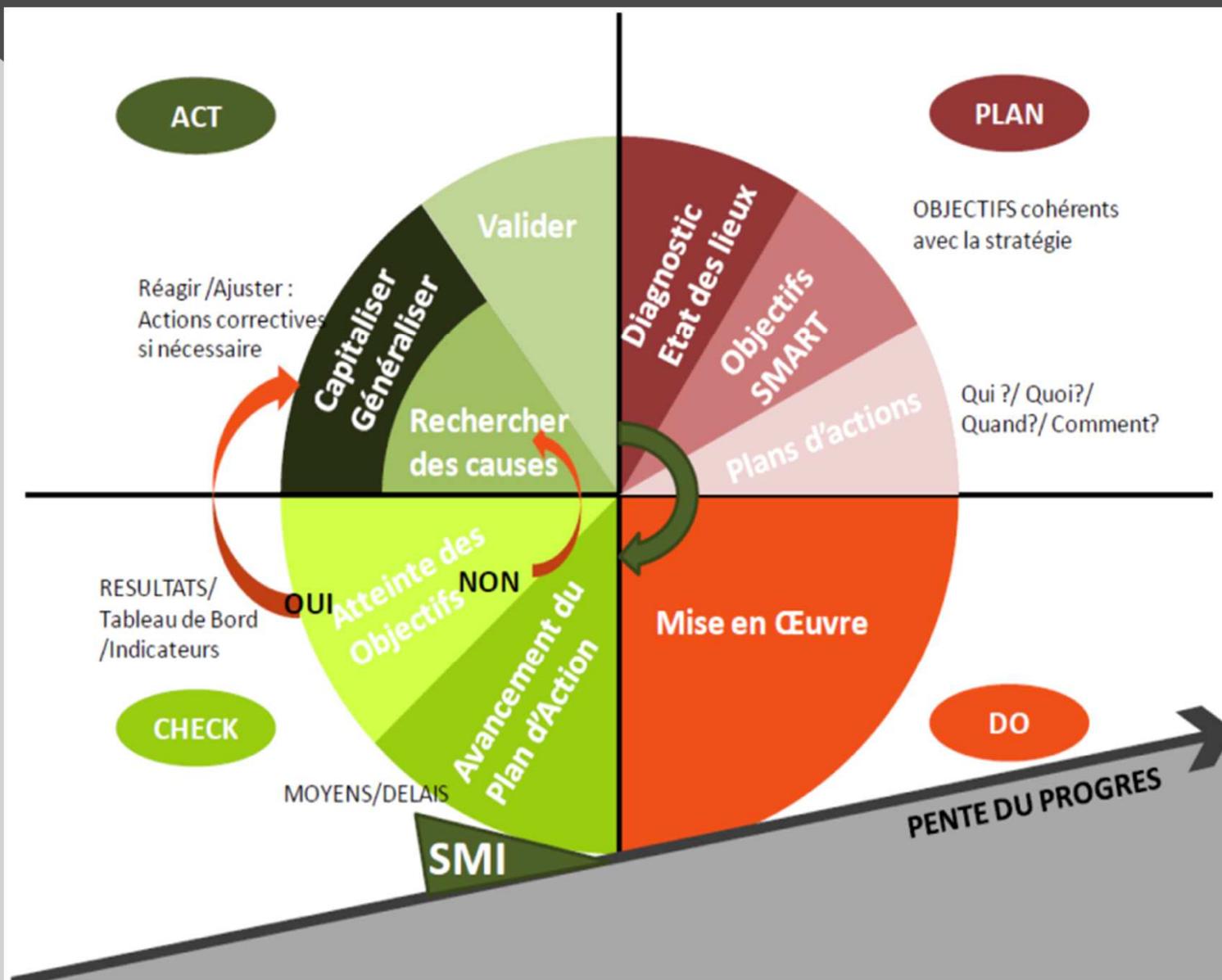


ESPACES CAUTERETS

Qualité Iso 9001
Environnement Iso14001
Performance énergétique
50001

Pourquoi une démarche qualité Iso 9001 ?

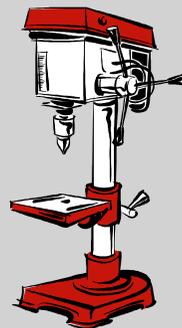
- la concurrence, la nécessité de conquérir de nouveaux clients ou d'augmenter des parts de marché;
- les exigences réglementaires ;
- la nécessité d'améliorer la qualité des produits et des services ;
- la nécessité d'améliorer l'organisation et le management de l'entreprise ;
- Formaliser le mode de fonctionnement



LA QUALITE



Satisfaire les organismes de
contrôles
c'est ... ?



Grande Inspection du télésiège de Gaube: -Balanciers de ligne, véhicules, pinces.



Grande inspections de la télécabine du Puntas -Poulie motrice, frein, poulie retour



Les autres documents du système Qualité

❖ **Les instructions ou modes opératoires** : une méthode définie pour accomplir vos tâches
Cahier bleu qualité / affichés dans les locaux

❖ **Les enregistrements** : prouver que l'opération prévue a été faite

Documents de caisse, visite journalière,
check list annuelle...



Les documents du système Qualité : l'engagement de la Direction

Politique Qualité Sécurité Environnement

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, la satisfaction de nos clients doit être la priorité de chacun d'entre nous, pour fidéliser notre clientèle et répondre à leurs attentes.

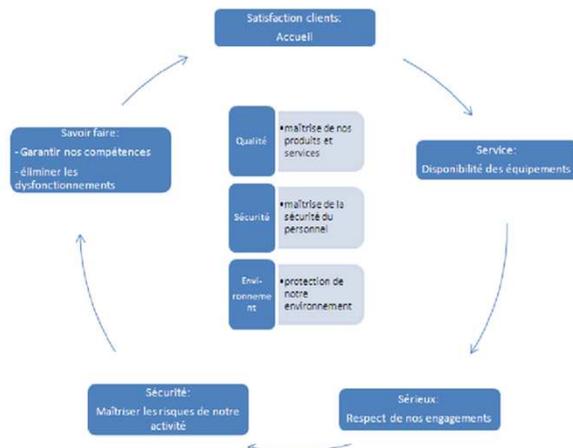
La démarche Qualité engagée depuis quelques années, conformément au souhait du Président de la Régie et du conseil d'administration, nous a permis d'identifier nos points faibles et d'assurer une amélioration continue de notre produit, en harmonie avec l'environnement, la sécurité des clients et la santé du personnel.

La station de Luz Ardiden implantée au cœur des Pyrénées, jouit d'un patrimoine naturel qu'il nous semble primordial de préserver. Depuis mars 2011, Luz Ardiden comme les principaux domaines skiables du massif, est certifié ISO 14001 pour sa démarche environnementale et ISO 9001 pour son organisation.

Le maintien de ces deux certifications nécessite l'engagement personnel de chacun d'entre nous quotidiennement dans le respect des règles établies, des exigences réglementaires, sécuritaires et environnementales.

Certaines décisions budgétaires peuvent parfois freiner notre démarche du fait d'une gestion rigoureuse. Cependant, elles ne remettent nullement en cause la politique qualité, sécurité, environnement.

Notre politique qualité, se décline en 5 valeurs :

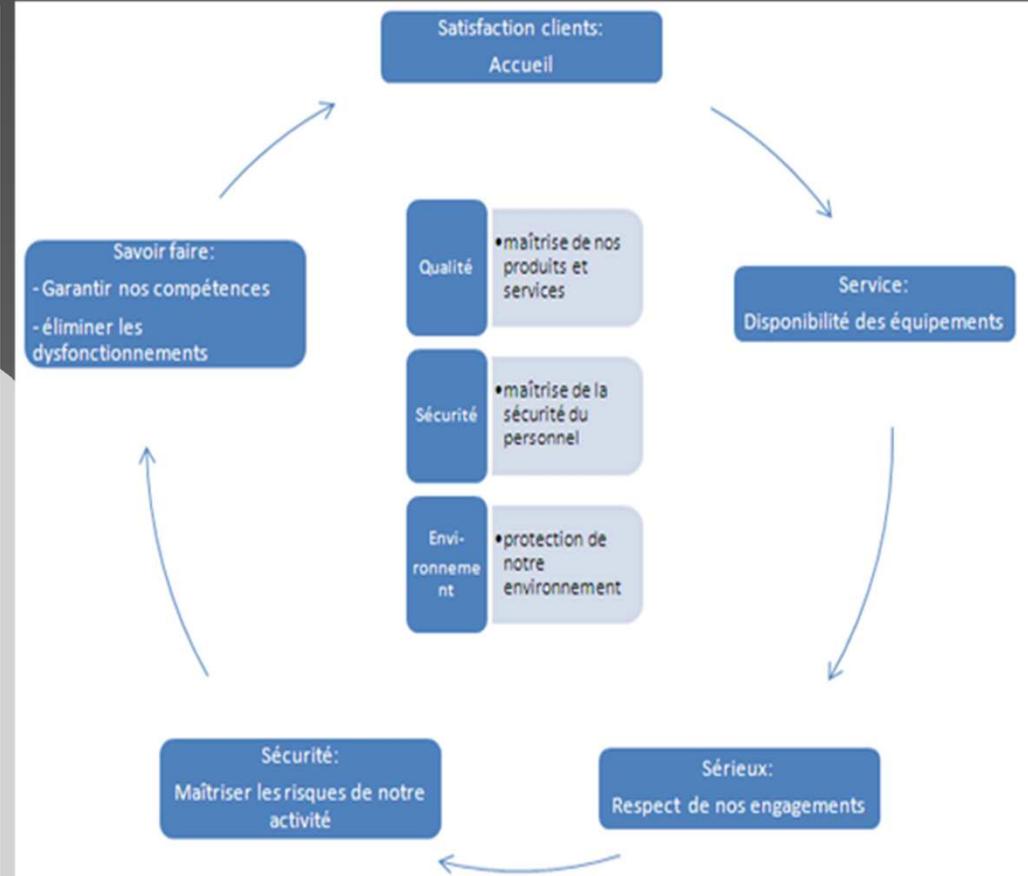


Je délègue à Alain BATAN, responsable SMI l'animation et le suivi du Système de Management Intégré suivant les Référentiels ISO 9001 et ISO14001.

Je souhaite que chacun d'entre nous soit un acteur permanent de changement et de progrès, que vous participiez activement à la mise en œuvre de cette politique que je considère comme essentielle pour notre futur.



Francis Guiard,
Directeur Général



LA QUALITE

Satisfaire le client,
c'est ... ?



Satisfaire le client c'est :

→ Apporter un service de qualité

Répondre aux attentes du client

- Accueil et conseil client au travers de tous les services
- Information du client (@, plan des pistes, signalétique, etc.)
- Gestion des retours client (satisfaction, remarque, réclamation)

= CONSIDERER LE CLIENT

Impact du bouche à oreille

- un client **insatisfait** en parle à **10 à 12 personnes**
- un client **satisfait** en parle à **4 à 5 personnes**

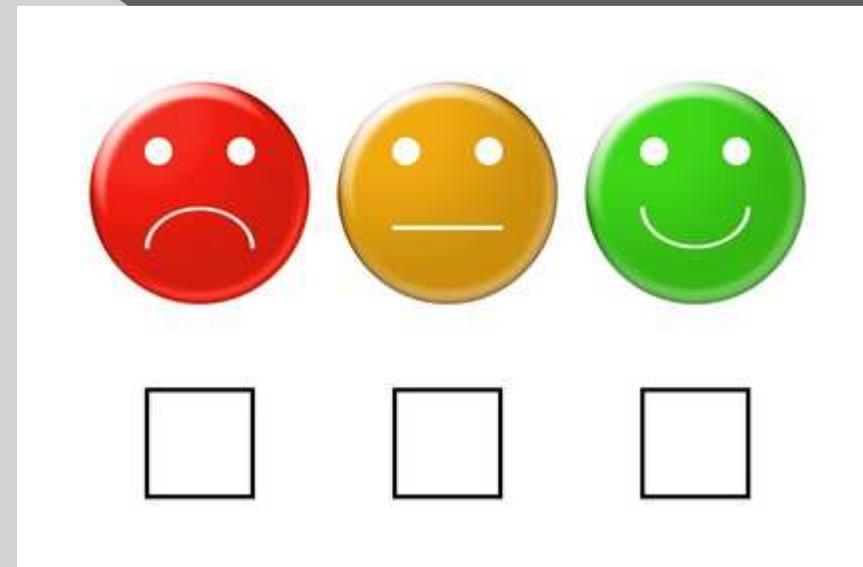
QUALITE

COMMENT CONNAÎTRE LA SATISFACTION DES CLIENTS



ECOUTE CLIENT

Pourquoi faire des ENQUÊTES DE SATISFACTION



CONNAÎTRE
LEURS
ATTENTES

CONNAÎTRE NOS
CLIENTS
(ÂGE, REVENU,
NIVEAU DE
PRATIQUE, ETC.)

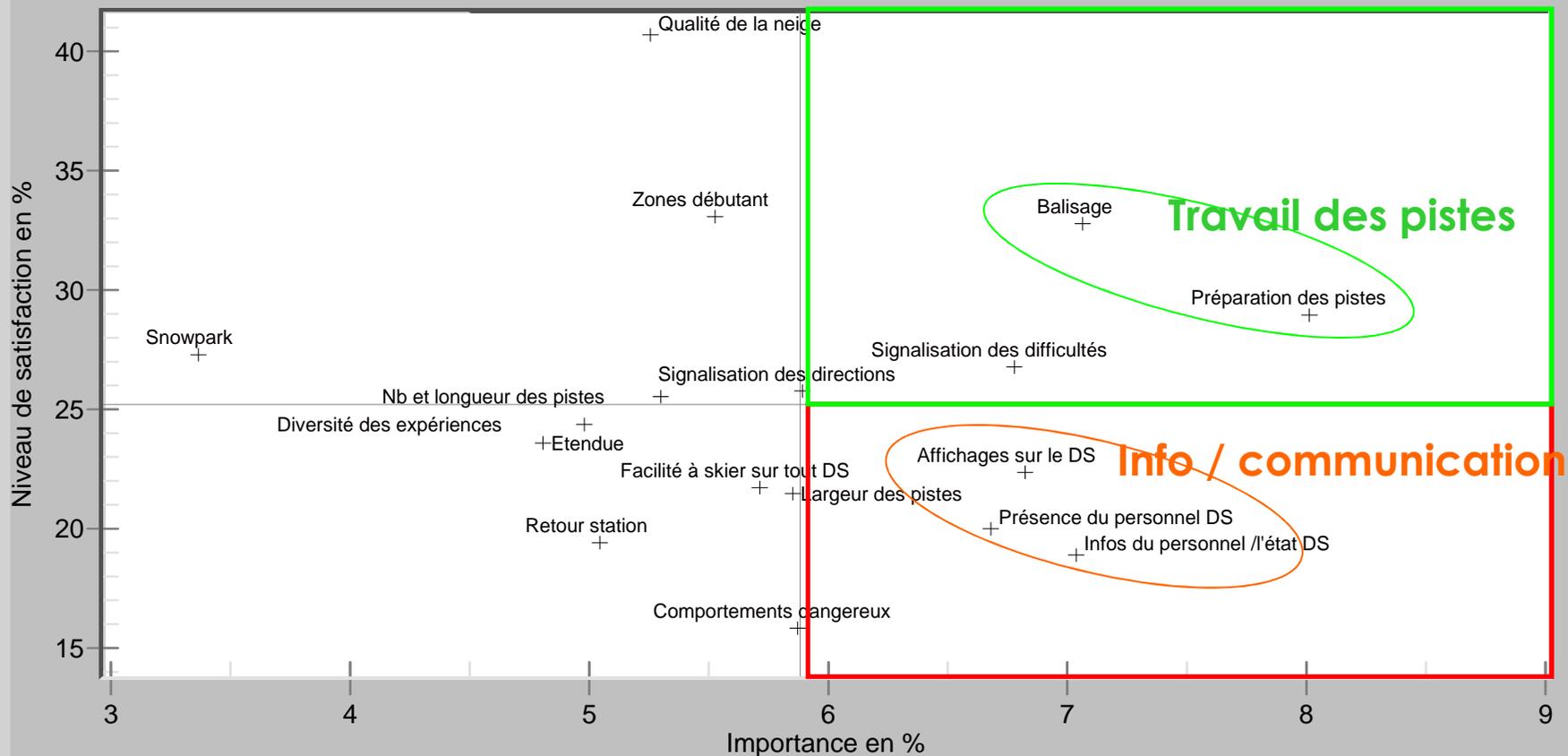
CONNAÎTRE LEUR
RESSENTI SUR LES
SERVICES PROPOSÉS
DURANT LEUR
SÉJOUR

**→ POUR PERMETTRE DE PRIORISER NOS ACTIONS
D'AMÉLIORATION ET/OU D'INVESTISSEMENT**

LES PISTES

Confortement des points forts

- Transformation des clients « Assez » en « Très » satisfaits :



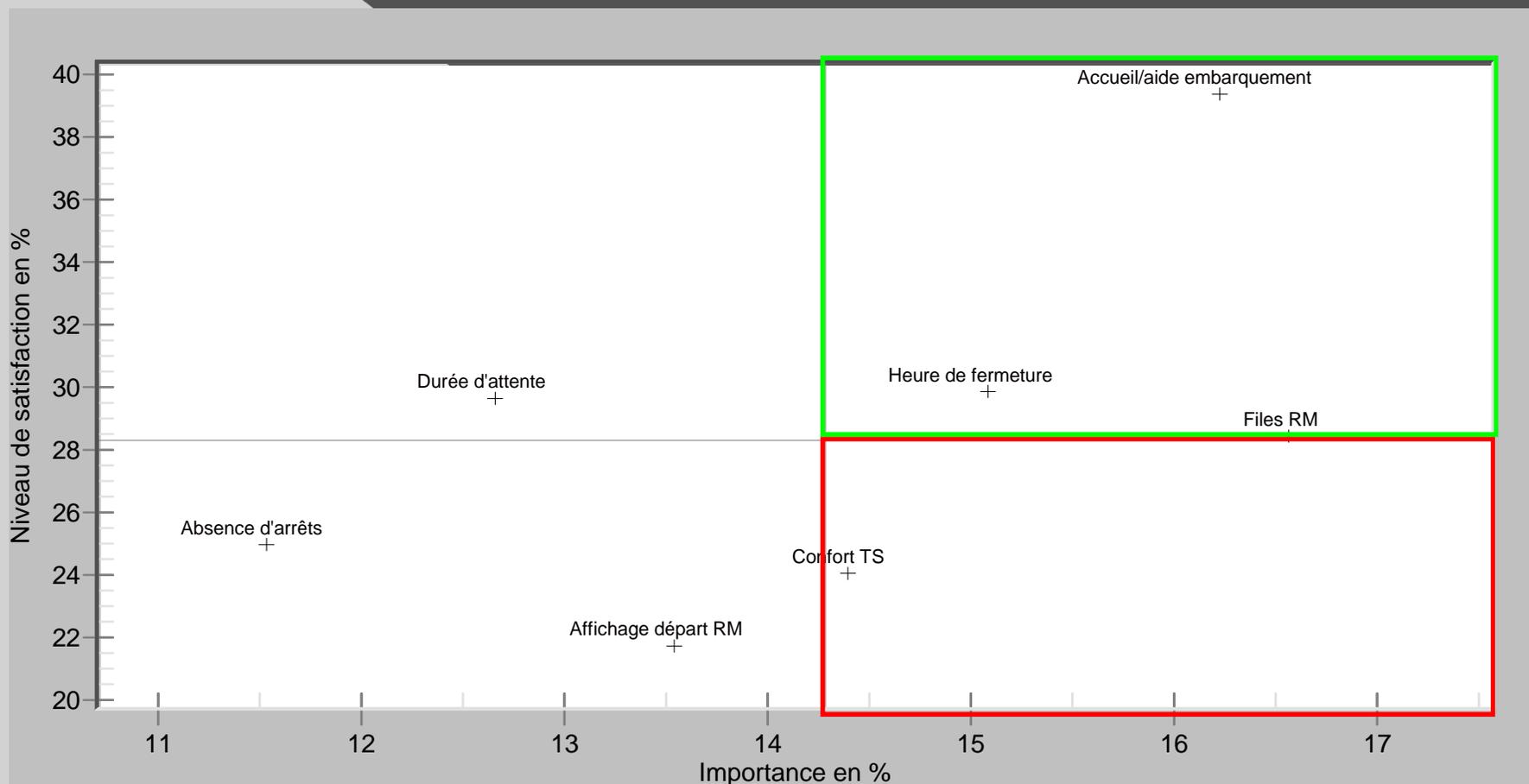
Points forts à mettre en valeur

Points faibles à travailler en priorité

LES REMONTEES

Confortement des points forts

- Transformation des clients « **Assez** » en « **Très** » satisfaits :



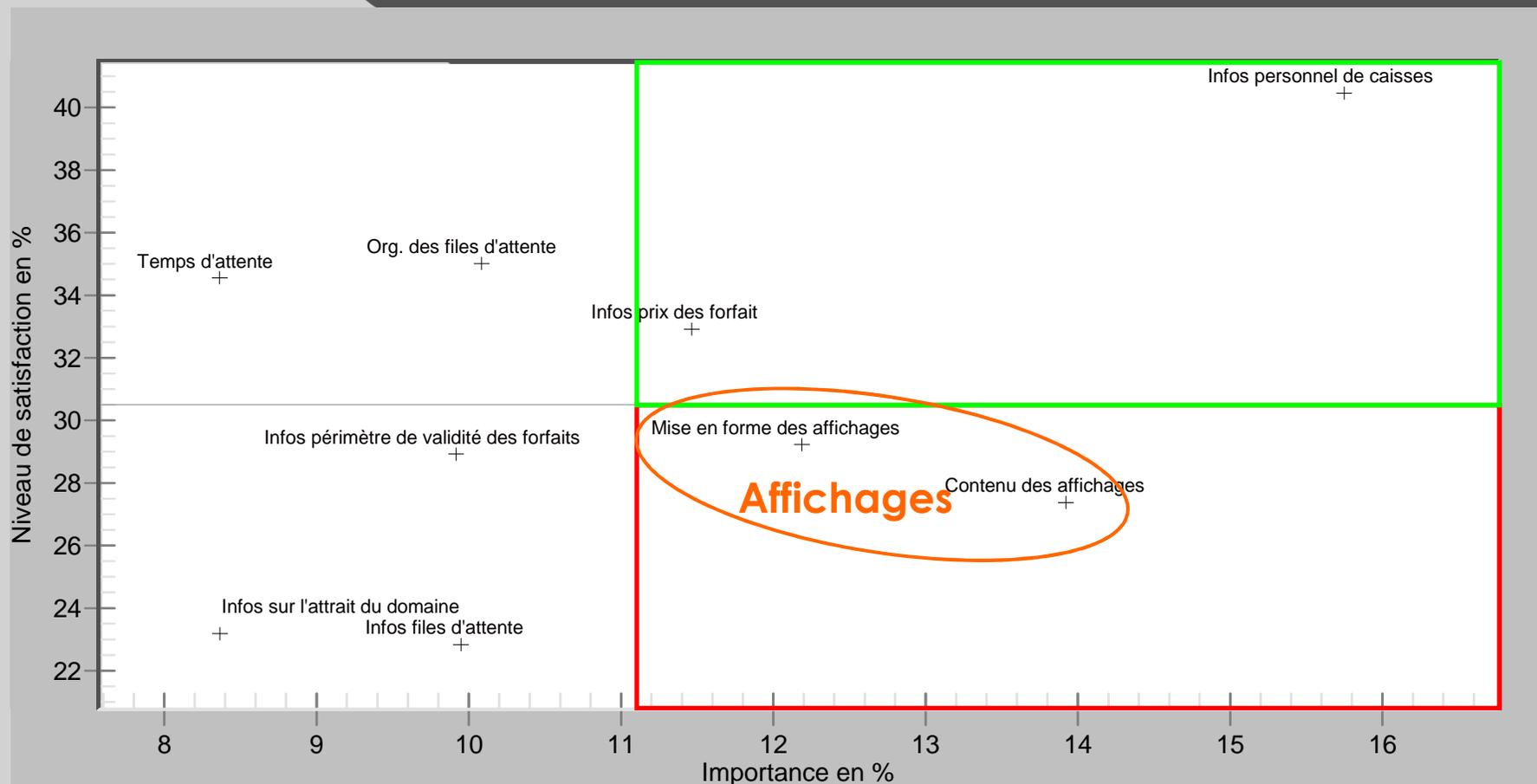
Points forts à mettre en valeur

Points faibles à travailler en priorité

LES CAISSES

Confortement des points forts

- Transformation des clients « **Assez** » en « **Très** » satisfaits :



Points forts à mettre en valeur

Points faibles à travailler en priorité

QUALITE

AUDIT QUALITE ?



L'ENVIRONNEMENT



Espaces Cauterets prend en compte son impact environnemental au travers du référentiel 14001 Systeme de Management Environnemental.

POURQUOI ?

- ✓ PRESERVER notre patrimoine naturel
- ✓ RESPECTER la réglementation qui évolue rapidement
- ✓ DEVELOPPER l'attrait touristique de notre territoire montagnard (attentes des clients)
- ✓ S'INSCRIRE dans une dynamique de Développement Durable

Environnement

Quels aspects
environnementaux doit-on
surveiller sur la station ?



Environnement

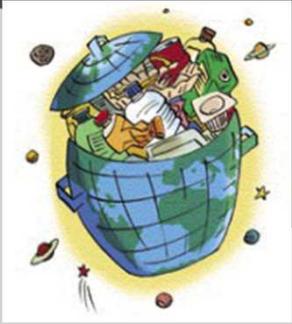


EAU, AIR, DÉCHETS,
BRUIT, PAYSAGES,
MILIEUX NATURELS,
PRODUITS DANGEREUX,
ÉNERGIE....

Connaissez-vous nos actions ?

Quelques exemples d'actions ?

- ❖ **EAU** = surveiller notre consommation
- ❖ **AIR** = dameuse équipée du système ADBlue, moins d'émissions de Co2
- ❖ **DÉCHETS** = Tri + entreprise agréée qui récupère et traite certains déchets (huiles usagées, déchets médicaux DASRI, déchets PIDA, etc.), plan prévention environnemental
- ❖ **PAYSAGES / MILIEUX NATURELS** = Avant chaque nouvel aménagement ou travaux, un bureau d'étude fait un diagnostic paysager et une étude du milieu naturel, ramassage neige souillée par les dameurs
- ❖ **PRODUITS DANGEREUX** = Recensement régulier (FDS), Tri. Lorsque c'est possible station essaye de trouver des produits alternatifs



Le TRI : l'affaire de Tous



PERFORMANCE ENERGETIQUE Iso 50 001



Pourquoi le sujet de l'énergie est important ?

- Indispensable au fonctionnement de l'entreprise quelles que soit son activité, l'énergie représente un poste de coût majeur.

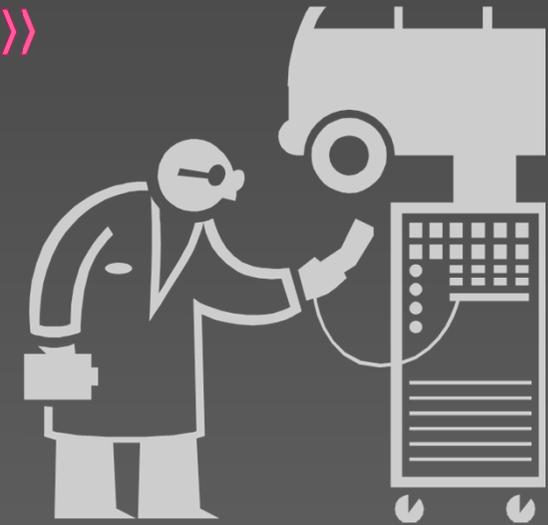


Pourquoi le sujet de l'énergie est important ?

- Outre son coût économique pour notre entreprise, l'énergie a également un coût environnemental
- Ce projet d'entreprise doit favoriser la réduction de ses coûts énergétiques et de ses émissions en gaz à effet de serre.

LE DIAGNOSTIC : « LAVOLA »

- Le diagnostic énergétique fournit une photographie de notre situation actuelle



En fonction de nos usages (éclairage, chauffage, production de neige...)

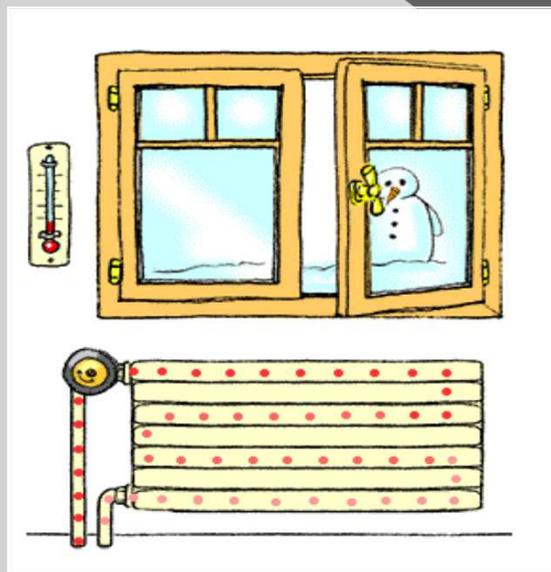
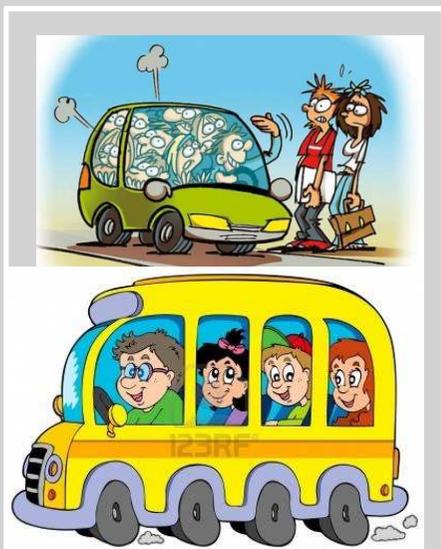
ainsi que des solutions pour réaliser des économies d'énergie.

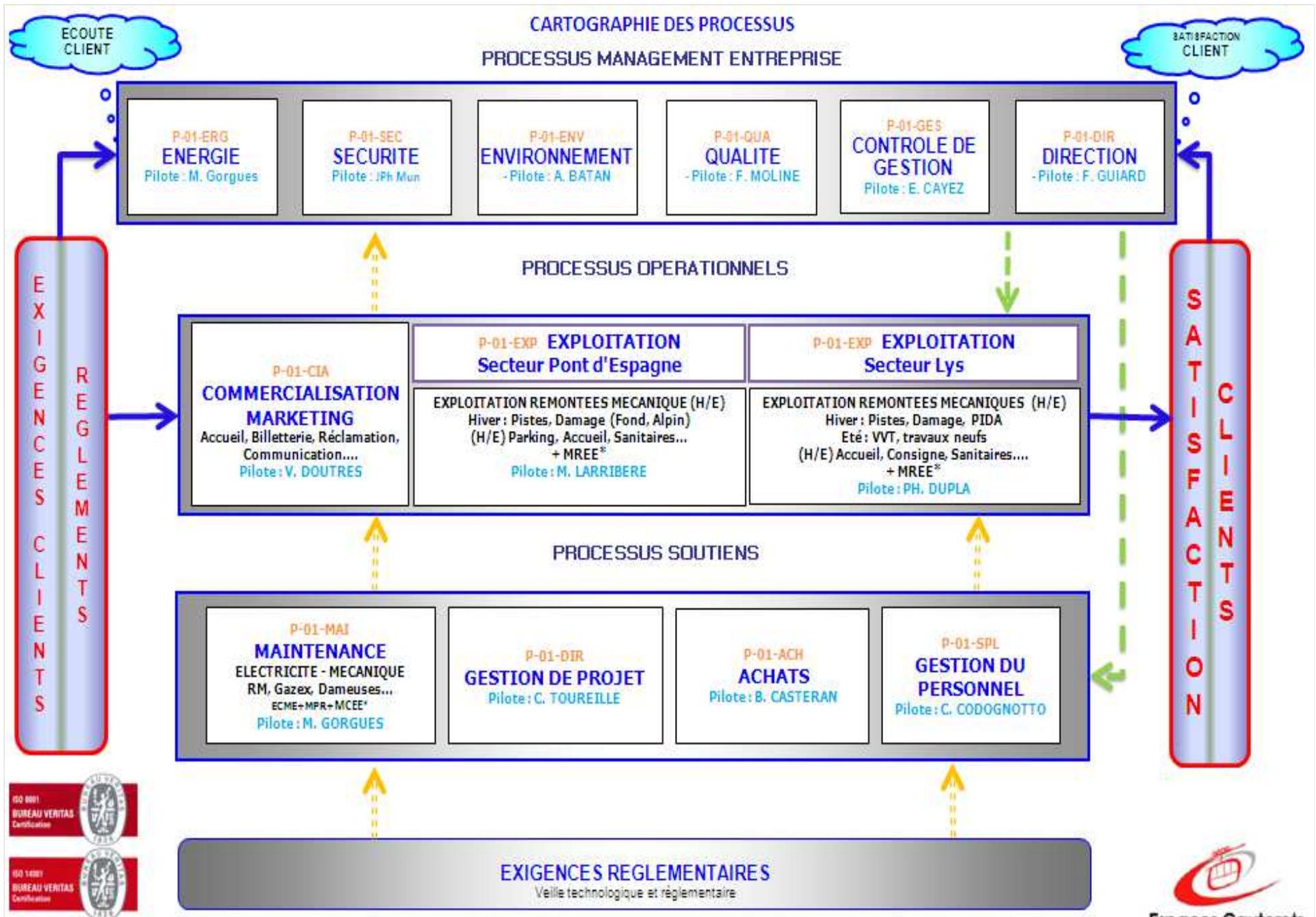
Quels sont les leviers d'actions pour réduire la facture

- Système de gestion de l'énergie
- Achats : Équipements/Matériel
- Les consignes, réglages et paramètres
- Les pratiques du personnel
- Evolution technologique



Quelques idées « vertes »





Légende : * La maintenance comprend la Maintenance Préventive et Réglementaire (MPR), la Maintenance Réglementaire En Exploitation (MREE) et la Maintenance Corrective En Exploitation (MCEE)

E.C.M.E : Equipements de contrôles, de mesure et d'essais

HE : Hiver / Eté

Documents qualité : M(Manuel), P(Processus), I(Instruction), F(Fiche)



I-11-GUA-05