

# ➤ "Service recovery" dans le tourisme dans un monde en polycrises

*Black-out, soir du 14 février 2024, hôtel Olympic, Crans-Montana!*



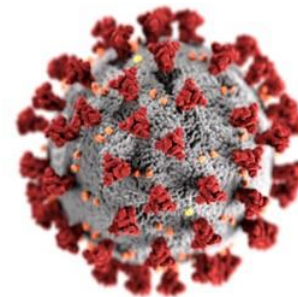
**Etudiant-e-s HES-SO Valais-Wallis sous la conduite d'Emmanuel Fragnière, Rolf Wilk et Randolph Ramseyer**

HES-SO Valais-Wallis & Institut de Tourisme (ITO)

Mercredi, 8 novembre 2023

Montreux International Tourism Forum (MITF) 2023





**Un monde en crise ?**

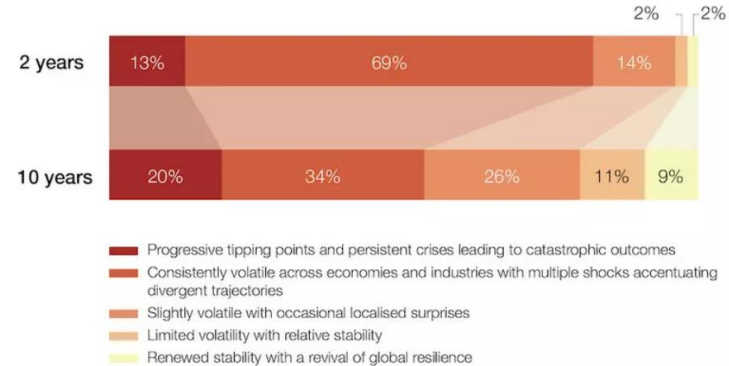
## > Un monde poly-crise selon le WEF 2023

«Le Global Risks Report 2023 du **World Economic Forum** utilise le terme "**poly-crise**" pour expliquer comment "les risques actuels et futurs peuvent également interagir les uns avec les autres pour former une "**poly-crise**" - un ensemble de risques mondiaux liés ayant des effets cumulatifs, **de sorte que l'impact global dépasse la somme de chaque partie**».

Global Risks Report 2023

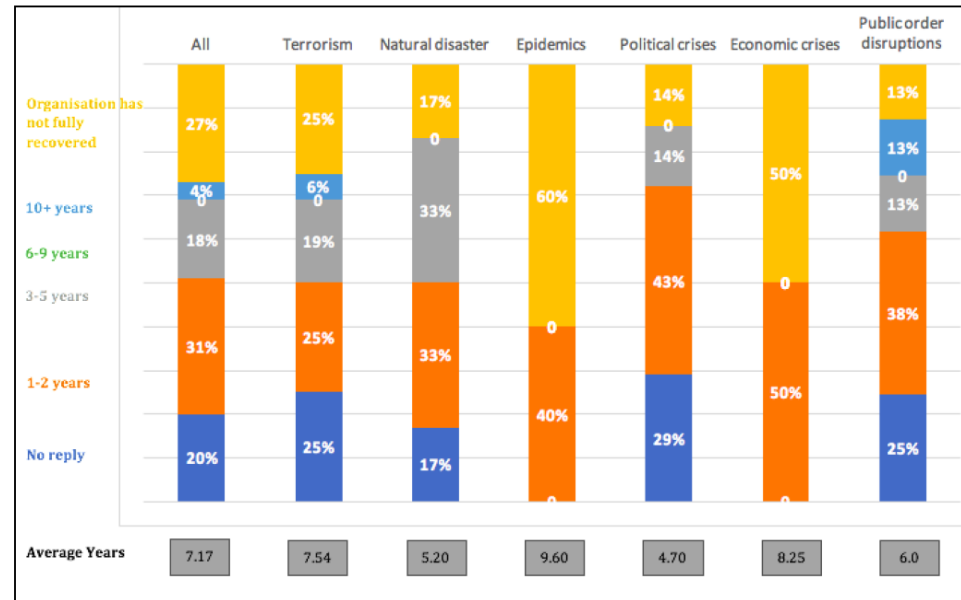
### Global Outlook

"Which of the following best characterizes your outlook for the world over the short term (2 years) and long term (10 years)?"



Source: World Economic Forum, Global Risks Perception Survey 2022-2023

# > Délai de sortie de crise pour les PME

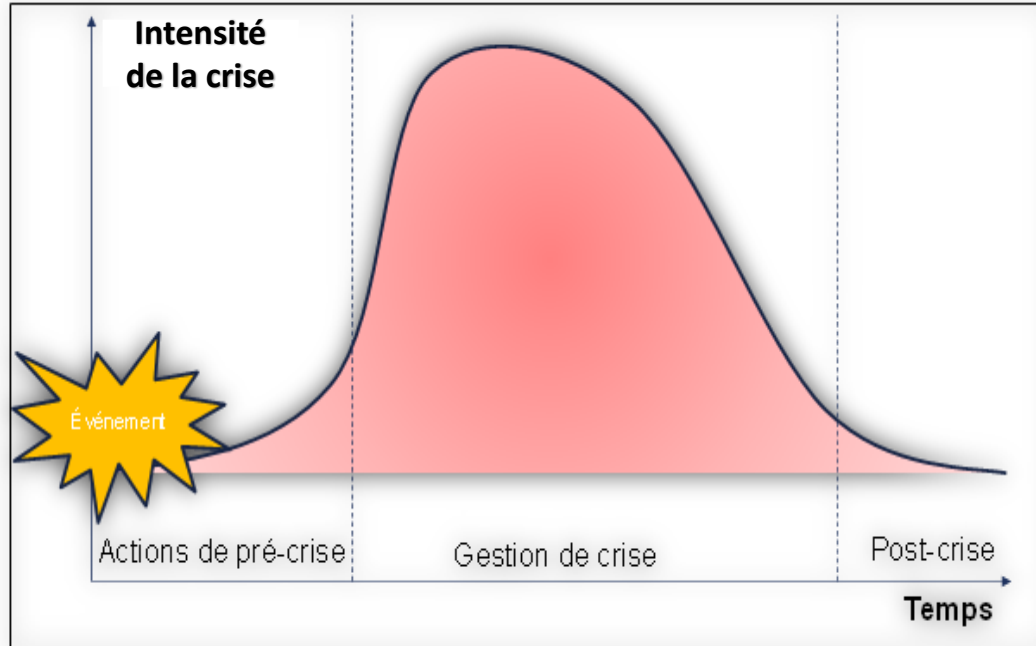


## > Temps de récupération d'une crise dans une destination touristique

| Catégorie de crise       | Temps moyen de récupération ( mois) |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Troubles politiques      | 26.7                                |
| Terrorisme               | 13.0                                |
| Pandémie                 | 21.3                                |
| Désastre environnemental | 23.8                                |

Source: WTTC – World Travel and Tourism Council (2016)

# > Importance de la formation d'une équipe de crise en amont



## > Plan de Continuité des Activités (PCA)

Le PCA est une composante importante de la GRE (Gestion des Risques d'Entreprise) et traite généralement des réponses aux risques lorsqu'un incident majeur s'est produit, afin de revenir à la normale.





# PCA standards

## ISO 31000, COSO 2013

*Risk management, internal control*



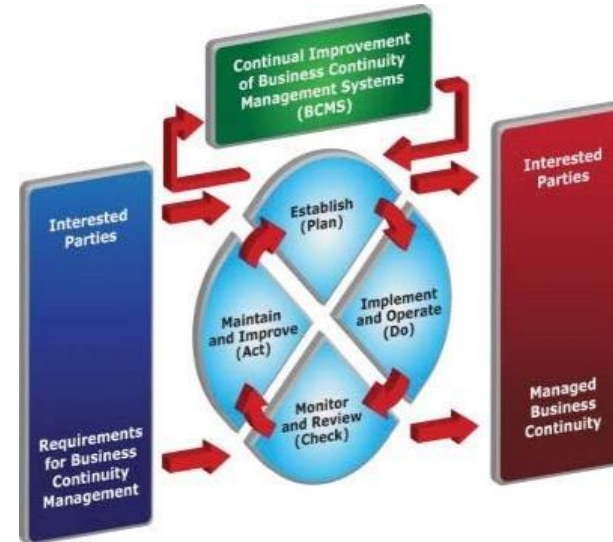
## ISO 22301 (superseding BS 25999)

*Business Continuity Management*



## ISO 27031

*IT continuity, Disaster Recovery Planning*

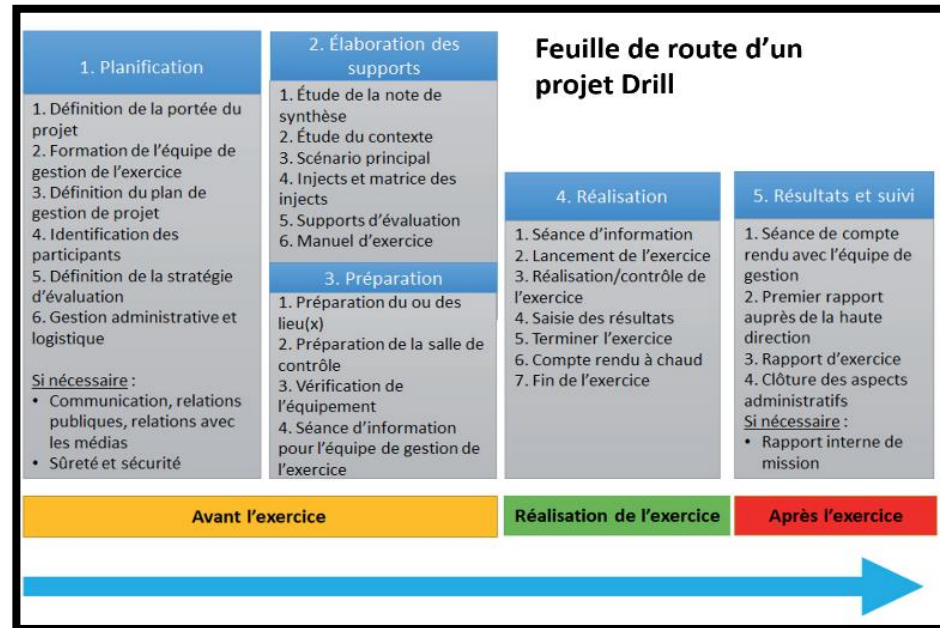






# WHO Simulation Exercise (2017)

<https://www.who.int/emergencies/operations/simulation-exercises>



AH! LES ANIMATIONS DE LA SEMAINE!

DIAMOND PRINCESS

Matin:  
Prise de température

Midi:  
Evacuation malades

Soir:  
Prise température

## > Service recovery : définition



CONVERSION D'UNE  
 INSATISFACTION RÉSULTANT  
 DE LA DÉFAILLANCE D'UN  
 SERVICE, EN UNE  
 SATISFACTION DE  
 L'ORGANISATION ET DE SES  
 EMPLOYÉS. SOURCE : IGI-  
 GLOBAL



DANS LE CAS DU TOURISME,  
 LE SERVICE RECOVERY  
 CONCERNE TOUTE  
 RESTAURATION D'UNE  
 QUALITÉ DE SERVICE DANS LE  
 CADRE D'UN PARCOURS  
 CLIENT (CUSTOMER  
 JOURNEY).



COMME LE PARCOURS CLIENT  
 REPRÉSENTE UN  
 "CHEMINEMENT", LE SERVICE  
 RECOVERY COMPRENDRÀ  
 ÉGALEMENT UN PLAN DE  
 CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS  
 POUR GÉRER L'ASPECT  
 LOGISTIQUE DE LA GESTION  
 DE CRISE.



|          |    |  |
|----------|----|--|
| Mesures: | A: |  |
| Check-in | B: |  |
|          | C: |  |

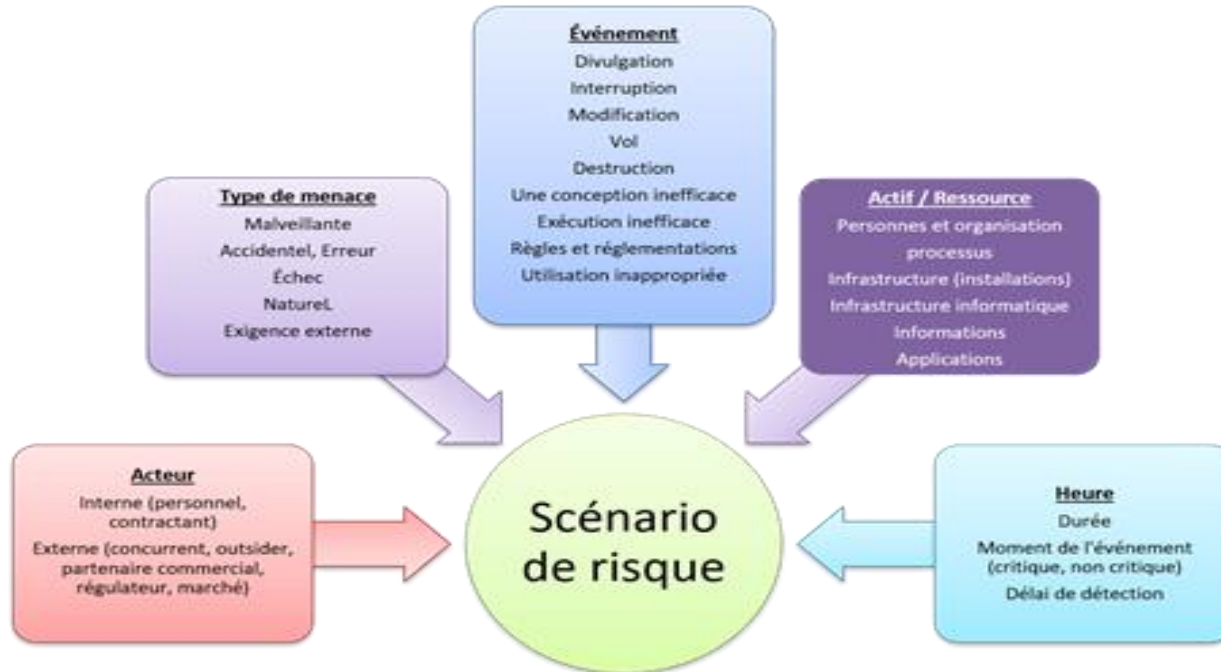


|           |    |  |
|-----------|----|--|
| Mesures:  | A: |  |
| WC public | B: |  |
|           | C: |  |



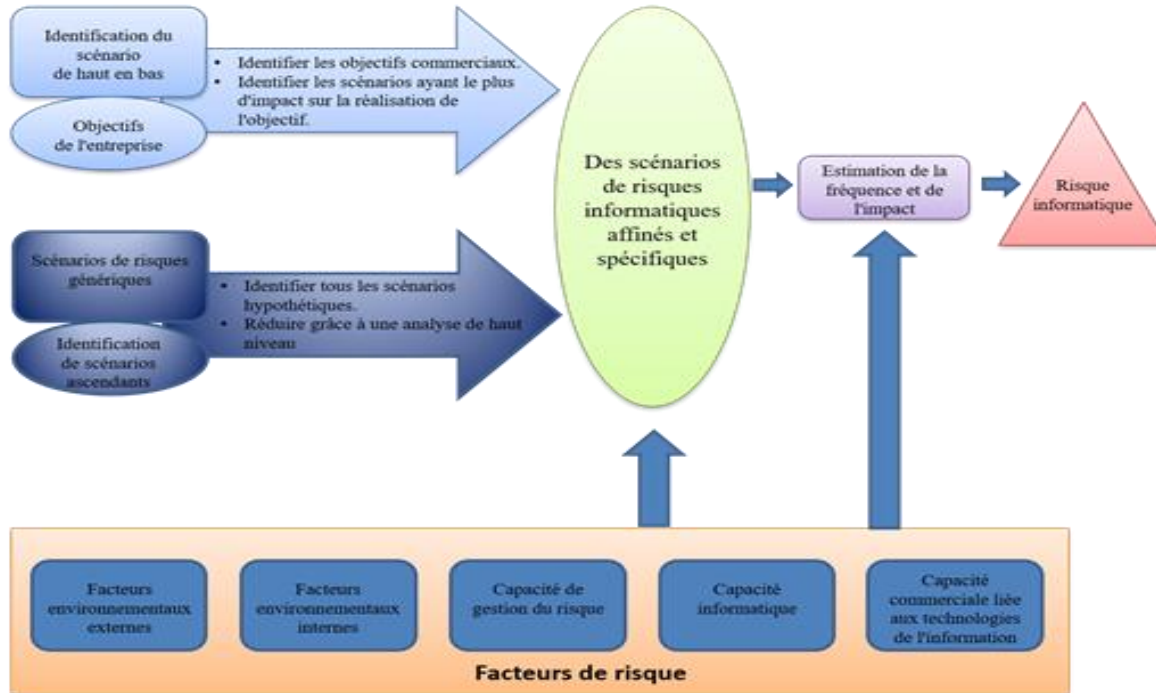
# > Composantes du scénario de risque

(Source: ISACA)





# > Développement d'un scénario de risque



(Source: ISACA)

## > Nous avons le 4 octobre 2023 "joué" le scénario suivant à l'hôtel Olympic de Crans-Montana

"Nous sommes le **soir du 14 février 2024**, une nuit froide dans les magnifiques montagnes suisses (**Crans-Montana** !). Les clients de l'hôtel Olympic sont réunis autour d'une atmosphère chaleureuse, profitant de la **Saint-Valentin**. La **neige tombe doucement à l'extérieur, créant une ambiance idyllique**. Soudainement, les lumières scintillantes de l'hôtel s'éteignent brusquement. **Le blackout est total**. Les clients sont plongés dans l'obscurité, et une **légère inquiétude commence à se faire ressentir**. C'est à ce moment-là que l'hôtelier réalise que la crise énergétique annoncée dans les médias a finalement frappé, bien plus tôt que prévu. La cause principale de cette panne est que les fournisseurs européens ont cessé de livrer de l'électricité à la Suisse en raison d'une situation de force majeure. Les montagnes isolées de la région compliquent encore davantage la situation. L'hôtelier se rend rapidement compte que des mesures pragmatiques et innovantes sont nécessaires pour prendre soin de sa clientèle en cette nuit de la Saint-Valentin, malgré le blackout inattendu. **La situation met à l'épreuve la résilience de l'hôtelier et de son personnel**, mais grâce à leur créativité et à leur dévouement, ils parviennent à transformer cette crise imprévue en une expérience unique pour leurs clients. **L'hôtel se transforme en un refuge chaleureux et confortable au cœur de la montagne enneigée, où l'amour et l'appréciation mutuelle prévalent, même lorsque les lumières s'éteignent.** 😊"





# Procédure du service recovery dans le tourisme

*Du point de vue des serveurs*



*Contexte :*

**Blackout à l'Olympic à Crans-Montana le 14 février 2024 alors que la soirée bat son plein**

*Diana, Vanessa, Nathan, Céline, Elodie*

## Centralisation des informations

- Permet de ne pas s'éparpiller
- Tout le monde a les mêmes informations
- Le client se sent en sécurité



## Avoir un responsable de salle

- Le responsable fait la passerelle entre les informations et les différentes parties prenantes
- Une seule information circule

## Venir avec une solution à communiquer

- Trouver une solution selon le problème (lors de la simulation: trouver un autre menu sans utilisation d'électricité)
- Déclinaison du menu selon allergie et intolérance du client



## Prendre en considération les envies des clients

- S'entretenir avec eux le plus souvent possible
- Se montrer le plus arrangeant possible

## Bonne élocution / partage des informations

- Rassurer le client
- En interne, cela permet de garder le calme général
- L'information est transmise correctement et peut être personnalisée selon le client (langue, approche, ...)

## Réévaluer la situation

- Savoir comment gérer la crise
- Amener une nouvelle solution pour divertir le client afin qu'il reste
- Discussion avec tous les différents employés

## Donner une expérience inoubliable malgré la crise

- Apporter des bougies
- Offrir des couvertures
- Jouer de la musique avec un instrument (si possible)

## For further information and contact:



Prof.  
Emmanuel  
Fragnière

University of Applied Sciences of Western Switzerland Valais  
(HES-SO Valais-Wallis)

School of Management

Institute of Tourism (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Tel: +41 (0)27 606 90 83

Mail: [emmanuel.fragniere@hevs.ch](mailto:emmanuel.fragniere@hevs.ch)

Bachelor of Science HES-SO in Tourism (in German, French or English)

<https://www.hevs.ch/fr/hautes-ecoles/haute-ecole-de-gestion/tourisme/>