

METIERS

Le métier de Security Patrol : bien plus qu'un simple contrôle, un engagement pour l'accueil et le service client sur le domaine skiable

Longtemps perçu comme une fonction de contrôle strict, le métier de Security Patrol s'impose désormais comme un rôle clé dans l'accueil et l'assistance des skieurs, réinventant la sécurité sur les pistes pour offrir une expérience client sur mesure. Inspiré des pratiques innovantes des stations américaines, **La Société des 3 Vallées**, a su adapter et moderniser cette mission pour en faire un modèle en France.

a. Une mission axée sur l'humain

Les agents « Security Patrol » incarnent l'alliance entre sécurité et service client, évoluant bien au-delà de leurs responsabilités traditionnelles. Leur principale vocation ? Assurer un accueil chaleureux et une assistance de qualité, tout en veillant au respect des règles sur le domaine skiable. Que ce soit pour renseigner les skieurs, prévenir les incidents ou gérer les flux de clientèle lors de l'ouverture et la fermeture des remontées mécaniques, ces agents sont au cœur de l'expérience des vacanciers.

b. Des compétences diversifiées pour une présence incontournable

Loin de se limiter à des tâches de contrôle, les missions des agents couvrent plusieurs dimensions essentielles :

- **Accueil et assistance** : Être à l'écoute, guider les clients et leur apporter un soutien personnalisé en cas de besoin.
- **Prévention et sensibilisation** : Mener des campagnes d'information sur les règles de sécurité et intervenir auprès des skieurs pour prévenir les comportements à risque.
- **Contrôle moderne** : S'appuyer sur des outils innovants comme le système mains libres pour effectuer des vérifications rapides et fluides tout en garantissant le respect des règles d'exploitation.
- **Engagement environnemental** : Participer activement à la protection de la montagne en alertant sur les éventuelles pollutions et en sensibilisant les skieurs à la préservation de leur terrain de jeu.
- **Assistance à la clientèle sur piste** :
par exemple : Aider des clients en difficulté à rechausser sur une pente raide, fournir des conseils aux skieurs pour choisir les pistes adaptées à leur niveau, encadrer et sécuriser un client blessé jusqu'à l'arrivée des pisteurs...

- **Sécurisation des secours** : Contribuer à la sécurité en permettant aux pisteurs de travailler sereinement et en réduisant le risque de suraccidents. Cela inclut, le cas échéant, d'escorter le pisteur et son traineau en cas de forte affluence.

c. Une évolution précurseur : Méribel à l'avant-garde

Grâce à une vision tournée vers l'innovation et la satisfaction client, les équipes de Méribel Mottaret ont été précurseur dans cette transition du métier de Security Patrol. Inspirés par les pratiques américaines, les agents allient disponibilité, polyvalence et technicité pour garantir à chaque visiteur une expérience 5*

Nous avons redéfini ce métier pour en faire un élément clé de la relation client sur le domaine skiable. Nos agents sont des ambassadeurs de la montagne, dont la mission va bien au-delà de la simple sécurité. Ils incarnent l'hospitalité et l'excellence qui font la renommée de Méribel", souligne Johann Cote, responsable accueil et contrôle à la société des 3 Vallée de Méribel.

d. Une ambition commune : garantir la sécurité tout en renforçant l'expérience client

Cette refonte du métier marque une nouvelle ère dans l'approche de la sécurité en station. Bien plus qu'une équipe de contrôle, les Security Patrol sont désormais des interlocuteurs de référence et de confiance au service des clients.