

DES DOMAINES SKIABLES TOUJOURS PLUS ATTRACTIFS POUR FIDELISER ET SEDUIRE LA CLIENTELE

► **La France premier domaine skiable européen**

54,3 millions de journées skieurs vendues font de **la France le premier domaine skiable européen et le deuxième mondial en termes de fréquentation.**

Un chiffre derrière lequel se cache **une très grande diversité de profils de clientèles** : clientèle de séjour, de proximité, française, étrangère,... Un véritable enjeu économique pour les domaines skiables qui doivent trouver les bons positionnements pour fidéliser leur clientèle et séduire de nouveaux pratiquants.

► **Une clientèle très diversifiée**

« La clientèle française de séjour et de proximité représente 75% de la clientèle des domaines skiables. Elle est essentielle et parfaitement prise en compte ».

De fait, aucun potentiel de croissance n'est négligé, ni au sein de la clientèle étrangère ni parmi les clientèles françaises.

Au-delà de l'origine géographique, la structure familiale des pratiquants définit aussi une nouvelle segmentation avec des attentes différentes qui évoluent, à l'image de la société : familles, jeunes enfants, seniors, ados et jeunes adultes. Des offres-produits sont adaptées à chacun.

*** RENFORCER L'ATTRACTIVITE DES DOMAINES SKIABLES ***

Les sports de glisse se renouvellent en permanence. Chaque hiver voit éclore **des disciplines nouvelles ou réinventées, de nouveaux engins de glisse, de nouveaux aménagements de pistes ciblés pour les ados, les débutants, les enfants, les pratiquants confirmés...** Chacun retrouve ainsi son univers d'expression et de prédilection : à chaque style de vie, son style de glisse ! C'est la mission des 236 opérateurs de domaines skiables d'aménager, de créer, et **d'accompagner le développement de ces tendances pour que les sports de glisse continuent de plaire au plus grand nombre.**

Au delà des investissements – 300Millions d'€ par an au niveau national pour entretenir et renouveler le parc de remontées mécaniques et autres équipements – **les domaines skiables rivalisent de créativité pour animer et proposer toujours plus de plaisir aux adeptes des sports de glisse.**



► Initiatives des domaines skiables :

- Aménager des espaces ludiques, thématiques, pédagogiques.
- Adapter les forfaits.
- Installer des Webcams et vidéos sur les snowparks et autres espaces ludiques.
- Organiser des journées « portes ouvertes » avec les professionnels des domaines skiables pour découvrir l'envers du décor.
- S'initier à la conduite de dameuses.
- Skier en nocturne.
- Défier les champions, ambassadeurs des stations en ski alpin ou nordique.
- Réaliser des décors décalés sur les cabines des remontées.

Toujours à l'écoute du client : les domaines skiables réalisent tout au long de la saison des enquêtes de satisfaction.

Les réponses à ces enquêtes, outil de mesure de la performance des prestations, sont aussi une mine d'idées pour améliorer les aménagements, les équipements, les services offerts sur le domaine skiable. Bien souvent, il est possible, sans engager des montants aussi importants que pour les investissements structurants (remontées mécaniques, neige de culture), d'apporter une plus-value simple et perçue directement par le client. C'est ainsi que la signalisation sur le domaine skiable, l'information et des aménagements de confort pertinents peuvent simplifier la vie des skieurs.





► Quelques exemples représentatifs de l'évolution des domaines skiables

AVORIAZ

✓ Les snowboarders font le buzz ! Webcams et écran sur le Snowpark de la Chapelle !

Parce que les snowboarders aiment revoir et partager leurs exploits avec leurs amis du web, la station d'Avoriaz a installé des webcams sur toute une ligne de modules, permettant de filmer intégralement les utilisateurs, ainsi qu'un écran qui leur permet de se voir non seulement à l'arrivée mais également sur un site internet dédié et ainsi alimenter le buzz sur les réseaux sociaux ! En partenariat avec la Fédération Française de Ski.

Rappelons que depuis 2008 le premier snowpark écologique d'Europe, « the Stash » a vu le jour à Avoriaz : une nouvelle génération d'espace glisse 100% nature.

✓ Skier décontracté

Dans la station des Portes du Soleil, tout est étudié pour que chaque moment passé sur le domaine skiable soit un plaisir y compris lors du passage aux gares des remontées mécaniques, où des personnels dédiés sont présents pour participer à la bonne gestion des files.

+ d'infos sur www.avoriaz.com





LES CONTAMINES-MONTJOIE

✓ Avec le Ludopark, le skicross en famille !

Bien connue pour proposer la plus belle piste de skicross du circuit Coupe du Monde, la station des Contamines Montjoie s'est dotée d'un « Ludoparc » pour permettre au public, petits et grands, de s'adonner à cette nouvelle discipline spectaculaire, désormais discipline olympique ! Un parcours aménagé en amont de la saison, en modelant la piste de bosses et autre modules spécifiques. Initiations, cours ESF, contest pour les enfants.

+ d'infos sur www.lescontamines.com

✓ Biathlon de nuit

Initiations nocturnes, dès le début de soirée où les biathlètes pourront parcourir une boucle d'1 km en ski de fond, avant de rejoindre le pas de tir illuminé.

+ d'infos sur www.esf-lescontamines.net

LES MENUIRES / SAINT MARTIN DE BELLEVILLE

✓ Pour les jeunes freestylers, un park dédié.

Sur les hauteurs de la station, à plus de 2500m d'altitude, Le BK Park et l'Acticross regorgent de bosses, de rails, et de modules rigolos (tunnel en forme de bouteilles, whoops, virages relevés, zig-zag) pour s'initier en douceur aux joies du freestyle. Composé de trois zones distinctes, il permet à chacun d'évoluer selon son niveau en toute sécurité, et de participer à ces nouvelles pratiques dès le plus jeune âge. Egalement deux boardercross pour des poursuites endiablées !

+ d'infos sur www.lesmenuires.com

✓ Un nouveau look pour le télébenne de la Croisette !

Skier les gambettes à l'air ? oui aux Menuires c'est possible, grâce au télébenne de la Croisette qui a bénéficié d'un relookage original ! Trêves de mots, place aux photos !!



+ d'infos sur www.lesmenuires.com





LES DEUX ALPES

✓ Premières traces avec les pisteurs !

Tous les mercredis rendez-vous à 8h15, pour en savoir un peu plus sur la préparation des pistes en compagnie des pisteurs qui font faire le tour du propriétaire avant l'ouverture. Au-delà de la découverte des techniques de mise en sécurité du domaine, c'est le plaisir de faire la première trace avant l'arrivée du public. La matinée se termine par un casse croûte au Restaurant le 3200.

+ d'infos sur www.les2alpes.com

✓ Au clair de lune !

L'aventure commence sur le glacier, ski sur le glacier jusqu'au coucher du soleil, suivi d'un dîner montagnard en altitude avant de commencer la descente au clair de lune jusqu'à la station. Un dénivelé exceptionnel, dans le silence de la nuit avec les professionnels des pistes.

Les prochaines dates des « soirées pleine lune » : Mardi 7 Février 2012, Jeudi 8 Mars 2012, Vendredi 6 Avril 2012

+ d'infos sur www.les2alpes.com





LES SAISIES

✓ Piloter une dameuse de nuit,

Bien installés dans le siège de cette impressionnante machine de plus de 10 tonnes et 6 mètres de large, pour une puissance de 300 chevaux, les nouveaux conducteurs vont apprendre à dompter la machine aux côtés de pilotes expérimentés. Avant de confier son volant, le conducteur dévoile les règles du métier, les consignes à respecter et effectue une démonstration. Place ensuite au pilotage dans un espace sécurisé où les plus téméraires apprennent à monter et descendre des pentes plus ou moins raides, voire à pousser de la neige s'ils se sentent l'âme d'un « shaper » pour répartir la neige ou façonner une bosse. Pour les inquiets pas de panique, le conducteur veille au grain et dispose d'un bouton d'arrêt d'urgence... A la clé : un diplôme de baptême ou de pilotage. Pilotage à partir de 16 ans. Dès la fermeture des pistes.

⊕ d'infos sur www.lessaisies.com

✓ Un parcours enchanté !

Des pistes thématiques réservées aux enfants : au cœur de la forêt des elfes, accessible par la piste des Blanchots, les jeunes skieurs sont invités à découvrir l'histoire fantastique de Tauron, le jeune elfe, en alternant les virages relevés, les bosses, les panneaux, les jeux sonores et lumineux, et en résolvant des énigmes.

Une initiation au ski tout en s'amusant, démarche également appliquée au ski de fond, pour les enfants de 5 à 10 ans qui recherchent des énigmes le long d'un parcours de 4 km.

⊕ d'infos sur www.lessaisies.com

✓ Se mesurer aux champions : défier le mythe !

La piste noire du domaine nordique justement baptisée la « Raphaël Poirée » du nom de l'un des prestigieux ambassadeurs de la station est dotée d'un chronométrage permanent. Chacun peut ainsi comparer ses performances au temps réalisé par l'athlète 8 fois champion du monde... de quoi redevenir modeste mais plein d'espoir pour une prochaine fois !! Aux Saisies le forfait alpin donne accès gratuit au domaine nordique.

A noter que 5 fois dans l'hiver les skieurs peuvent rencontrer une autre idole des pistes, Franck Piccard, champion olympique, ambassadeur de la station version ski alpin, qui donne un temps de référence, bien sûr à battre, dans un slalom géant : avis aux amateurs !

Et pour le biathlon, c'est Xavier Blond, triple médaillé aux Championnats du monde qui organise des initiations gratuites de biathlon, tous les dimanches des vacances scolaires. La discipline la plus médaillée de la délégation française aux JO de Vancouver !

⊕ d'infos sur www.lessaisies.com



LA BRESSE HOHNECK

✓ Ski aurore et nocturne

Ski non stop de **6H jusqu'à 21H45**, avec les forfaits ski aurore et ski nocturne. Le plus : petit déjeuner offert avec le forfait ski aurore ! Et le domaine skiable de La Bresse Hohneck, pionnier en matière de neige de culture et laboratoire du groupe LABELLEMONTAGNE, s'est offert un front de neige intégré nouvelle génération !

⊕ d'infos sur www.labellemontagne.com

LA SAMBUY

✓ Une luge 4 saisons

La station de La Sambuy dans les Bauges inaugure cet hiver une luge 4 saisons qui permet de dévaler 600 mètres de descente, ponctuée de 9 virages et 3 sauts. Equipée d'un système de freinage intégré et de ceintures, c'est une belle alternative à la pratique du ski et du snowboard, pour tous et en toute sécurité ! Accessible aux enfants accompagnés dès 4 ans, la vitesse est de 35km/h. Possibilité de privatiser pour les groupes, de belles animations en perspective !!

⊕ d'infos sur www.lasambuy.com





UNE EXCLUSIVITE DES STATIONS LABELLEMONTAGNE, OPOUALAND

- ✓ Un espace de glisse ludique et pédagogique pour les enfants de 6 à 12 ans.
A Orcières 1850, La Bresse Hohneck, Crest-Volant, Praz sur Arly, déjà 4 Opoualand !

Mascotte des stations LABELLEMONTAGNE le Yéti Opoual fait son show dans les espaces qui lui sont dédiés. Une piste parsemée d'attractions et d'occasions de découvrir tous les mystères de la montagne où l'enfant imite le cri du Yéti, joue les explorateurs, slalome entre les amis d'Opoual, vise Opoual avec des boules de neige, se faufile à travers les tunnels... sans oublier la sécurité sur les pistes, la découverte de la faune et de la flore de montagne. Interdit aux adultes non accompagnés ! Cerise sur le gâteau les goûters avec Opoual en guest star !

+ d'infos sur www.labellemontagne.com



ESPACE DIAMANT

- ✓ Le samedi c'est moins cher !

Pendant que la grande majorité des vacanciers font ou défont leurs bagages le samedi, c'est le moment d'aller se régaler sur les pistes de l'Espace Diamant, avec un forfait moins cher le samedi grâce à la carte blanche LABELLEMONTAGNE ou la carte Easy.

+ d'infos sur www.espacediamant.com



LA TOUSSUIRE

✓ Tout savoir sur la neige de culture

Pour impliquer la clientèle, rien de mieux que de découvrir l'envers du décor. Et quand il s'agit d'un sujet aussi passionnant et méconnu que la neige : pourquoi s'en priver ? Le domaine skiable propose aux personnes présentes en station de tout savoir sur les flocons, sur l'eau en montagne, sur la fabrication de neige de culture et sur les métiers des hommes et des femmes de la neige.

+ d'infos sur www.la-toussuire.com

MONTS JURA

✓ Plus on skie, moins on paie ! LIBERTE + , un forfait qui porte bien son nom !

La carte LIBERTE+ est reconnue par le système de contrôle d'accès aux remontées : plus besoin de passer aux caisses ou de télécharger sur internet ! Les pratiquants sont prélevés directement sur leur compte bancaire via la carte de crédit. Et l'on ne paie que ce que l'on consomme !

Avec le forfait LIBERTE+ la journée est au prix de la 1/2 journée

Avec le forfait LIBERTE+, le tarif est dégressif dès la 2^{ème} journée de ski et après 20 journées, c'est gratuit !

Avec le forfait LIBERTE+, les enfants sont gratuits avec l'inscription de 2 adultes et un enfant sur la même journée (maxi 4 enfants !)

+ d'infos sur www.monts-jura.com

CHAMROUSSE

✓ Aménagements Plaisir

Sur les conseils de **Marion Josserand, médaillée olympique à Vancouver**, un parcours de **Skicross** a été mis en place, avec une multitude de modules - virages relevés, tables, wops - qui s'enchaînent, ouverts à tous. Pour les plus confirmés, une piste de **Slopestyle** est également dessinée, et pour ceux qui veulent se familiariser avec la pratique du **Freestyle**, l'**Initiatique Park** est le bienvenu avec wops, petits sauts et slides très accessibles.

Pour les **snowboarders**, un **boardercross** garantit des sensations fortes. Il est situé sur le haut de la station à 1750 mètres d'altitude, le long du **Snowpark**.

Le **Kid Park**, mini boardercross pour les enfants, propose plusieurs parcours avec deux mini Slopestyle et l'enchaînement de modules spécifiques adaptés aux jeunes enfants, ainsi qu'une mini piste de KL.

+ d'infos sur www.chamrousse.com



GAVARNIE

✓ On vous offre le café !

Pour faire patienter les quelques minutes d'attente aux remontées mécaniques en cas d'affluence, le personnel du domaine skiable propose une boisson chaude au public, histoire d'échanger quelques phrases et un sourire. Un accueil personnalisé qui tisse un lien différent entre le client et l'entreprise de domaine skiable.

+ d'infos sur www.gavarnie.com

SERRE CHEVALIER

✓ Laissez vous guider par les Col'Porteurs

Dans la plus grande station des Alpes du Sud, les « Col'Porteurs » (c'est leur nom) guident la clientèle pour faire connaître le fonctionnement et les coulisses de l'exploitation du domaine skiable : qu'est-ce qu'un télésiège « débrayable » ?, Comment fonctionne-t-il ? Pourquoi certains enneigeurs ont-ils des ventilateurs et d'autres de longues perches ?... Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur l'exploitation d'un domaine skiable, sans jamais oser le demander !

+ d'infos sur www.serre-chevalier.com



Mise en scène sur le domaine skiable de Serre Chevalier sur le thème de la neige de culture



* SEDUIRE UNE NOUVELLE CLIENTELE *

« Il faut aller chercher celui qui n'a jamais skié » témoigne Laurent Reynaud Délégué Général de Domaines Skiabiles de France.

Alors comment faire découvrir le ski à une nouvelle clientèle ?

On constate que le renouvellement des skieurs se fait d'abord dans le cadre familial, car c'est la pratique en famille qui conduit les enfants devenus adultes à rester skieurs. Apprendre en s'amusant dans des espaces ludiques, aménagés et sécurisés, est le plus sûr moyen de fidéliser la jeune clientèle.

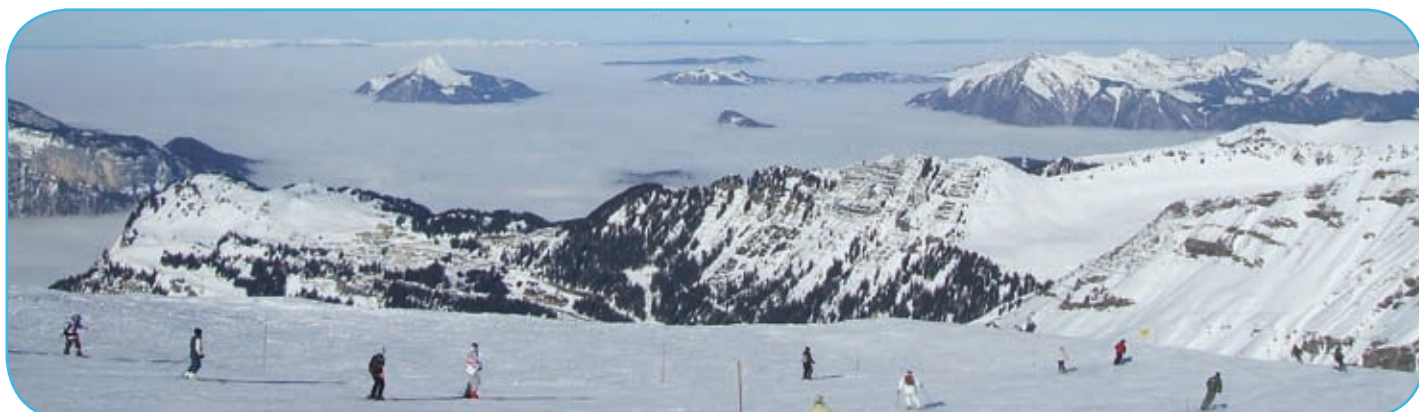
Un autre accès important à la montagne vient de la pratique du ski des juniors en groupe : classes de neige, centres de vacances, ski dans le cadre des écoles primaires et des collèges, club de sports. Pour séduire les juniors, tout l'art consiste à trouver un dénominateur commun puissant entre les valeurs portées par la montagne (endurance, effort, authenticité...) et celles auxquels les jeunes font référence (convivialité, liberté, expérimentation, autonomie...).

Les adultes débutants et les seniors sont aussi une cible spécifique : il faut leur faciliter un apprentissage rapide, diminuer le stress, rendre conviviale leur première expérience et les faire évoluer sur des espaces adaptés et sécurisés.

Le budget peut être aussi un frein pour les skieurs débutants ; c'est pourquoi de nombreux domaines skiabiles proposent des prix attractifs, adaptés à tous les niveaux de ski, et même des gratuits en partenariat avec les autres acteurs économiques de la station.

► Initiatives des domaines skiabiles pour séduire de nouveaux pratiquants

- **Gratuité pour une première glisse**
- **Forfaits spécifiquement étudiés pour les débutants**
- **Gratuité ou forfaits accessibles pour les scolaires**
- **Actions ciblées vers les élèves du primaire et les collégiens**





STATIONS LABELLEMONTAGNE

✓ Opération ski découverte

La Bresse Hohneck, Pralognan-La-Vanoise, Orcières 1850, Praz sur Arly, Notre Dame de Bellecombe, Crest Voland Cohennoz.

✓ Pour les débutants adultes et les seniors, c'est gratuit !

Les stations LABELLEMONTAGNE encouragent les contemplatifs à franchir le pas : une heure d'initiation est offerte : forfait de ski, matériel de ski et moniteur. Une opportunité unique pour goûter aux joies de la glisse en début de semaine et avant l'ouverture des pistes. Avantage : un télésiège est réservé et il n'y a personne sur les pistes pour intimider les nouveaux skieurs. Plus d'excuses pour ne pas essayer !

⊕ d'infos sur www.labellemontagne.com

DESTINATION SYBELLES

✓ Enfin un pack ski débutants !

Les Sybelles, terrain de jeu idéal pour apprendre à skier à petits prix, propose cet hiver un pack pour tous les skieurs débutants car il n'y a pas d'âge pour débiter le ski. Un package qui comprend l'hébergement, le matériel de ski et le forfait. Dans la vallée de la Maurienne, les Sybelles regroupent 7 stations réparties sur deux domaines skiabiles.

⊕ d'infos sur www.reservationles.les-sybelles.fr

LES DEUX ALPES

✓ C'est gratuit pour tenter une 1^{ère} trace !

Dans la station de l'Oisans, les débutants disposent de plusieurs télésièges, leçons de ski et matériel gratuits pour se lancer. Sur un espace dédié, on découvre sereinement l'avantage d'être accompagné d'un moniteur pour faire ses premières traces.

⊕ d'infos sur www.les2alpes.com



DES DEPARTEMENTS ENGAGES AU COTE DES PROFESSIONNELS POUR LA PRATIQUE DU SKI CHEZ LES JEUNES

Plan ski jeunes et autres opérations des Conseils Généraux

- « Ton collègue à la neige » en Savoie
- « Savoir skier » en Haute Savoie
- « Collégiens à la neige » en Isère
- « Avis de neige dans les collèges » dans les Hautes Pyrénées

Les deux départements de Savoie et Haute-Savoie proposent chaque saison un cycle de séances de ski adaptées aux collégiens (sans hébergement), dans le cadre d'une pratique de ski avec des objectifs pédagogiques précis.

La prestation comprend le transport, la location de matériel, l'encadrement par les Ecoles de Ski et les forfaits pour le ski alpin ou nordique. Le bilan est très positif :

HAUTE-SAVOIE : en 6 ans, 31 391 collégiens ont découvert (ou redécouvert) la pratique du ski (alpin et nordique) pour un volume de 619 649 journées skieurs. Les 65 collèges publics et privés du département participent à cette opération. Pratiquement tous les collèges publics et privés de Haute Savoie sont impliqués dans cette opération.

Contact : sylvie.lambert@pleney.com

SAVOIE : pour la saison 2010/2011, 3200 collégiens ont bénéficié du plan ski jeunes : un cycle de 10h minimum (3j ou 5 demi-journées) pour les élèves de 5^e d'une quarantaine de collèges en Savoie.

Contact : david.ponson@compagniedesalpes.fr

HAUTES PYRÉNÉES : Pour la deuxième année consécutive, le Conseil Général et Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement (HPTE) avec l'appui technique de N'PY et Esprit Montagne s'associent au Service Jeunesse et Sports Vie Associative et à l'Inspection d'Académie afin de promouvoir la montagne auprès des collégiens.

2000 d'entre eux sont invités parmi les classes de 6^{ème} et 5^{ème} dès le 23 janvier 2012. Une opération étalée sur 3 ans qui se déroule en 2 étapes. D'une part, l'appréhension du milieu montagnard, les règles de bonne conduite, la découverte des métiers de la montagne et les voies de formation (½ journée en collège avec des professionnels de la montagne). D'autre part, 3 jours non consécutifs en stations pour l'apprentissage du ski. A noter la participation active des moniteurs de l'ESF, des loueurs de skis et les domaines skiables qui offrent, tous, les prestations.

Contact Isabelle Pelieu - isabelle.pelieu@cg65.fr



EN ISÈRE, l'opération « collégiens à la neige » touche environ 2000 collégiens des classes de 5^{ème}, dans 16 collèges sélectionnés par le rectorat. Le Conseil Général de l'Isère, les domaines skiables de l'Isère, les loueurs, sont particulièrement actifs et réceptifs. On constate que de nombreux jeunes découvrent non seulement le ski alpin, le ski nordique, les raquettes, mais aussi la montagne. Ils prennent conscience d'un environnement de sport et d'oxygénation jusqu'alors ignoré.

Contact : www.jean-pierre.vichier@ski-alpin-chartreuse.com



Crédits Photo

DSF • Axiuba/DSF
LABELLEMONTAGNE • Billiote
LES DEUX ALPES • Cathy Ribier
AVORIAZ • Virginie Dupe
LES MENUIRES • Cyril Cousin • Philippe Royer
LES SAISIES • Kässbohrer
LES CONTAMINES • nuts.fr

Contacts presse

Laurent Reynaud
Délégué Général de Domaines
Skiables de France - Tél. 04 79 26 60 70
l.reynaud@domaines-skiables.fr

Agence Duodecim
Florence Steurer
Tél. 04 50 47 92 93
florence@duodecim.com

