

## **Les Rencontres de Grand Ski 2017**

### **Le renouvellement des clientèles : le défi des stations**

#### **Lundi 16 janvier - Centre de Congrès le Manège à Chambéry**

Près de 250 personnes ont participé lundi 16 janvier aux Rencontres de Grand Ski 2017. Comme chaque année, cette journée d'échanges et de réflexions, organisée par Atout France en prélude au salon Grand Ski, s'est déroulée dans les meilleures conditions non seulement grâce à la Ville de Chambéry qui a mis gracieusement à disposition son centre de congrès mais également, nouveauté 2017, au partenariat avec le Crédit Agricole des Savoie.

Après le produit *Hébergement & ski* en 2016, la thématique développée en 2017 fut *le renouvellement des clientèles : le défi des stations*.

En effet, dans un contexte économique et touristique difficile, le secteur de la montagne résiste bien. L'offre des stations a fortement évolué permettant notamment de séduire et conserver les clientèles internationales. Toutefois, après une progression régulière durant de longues années, la fréquentation des domaines skiables semble se stabiliser ces dernières années.

Ce phénomène n'est pas propre aux stations françaises et nos voisins suisses et autrichiens observent la même tendance face à des marchés européens matures.

Entre diversification des pratiques, enrichissement des expériences, mutation numérique, défaut d'éducation aux sports d'hiver (classe de neige),... les stations doivent s'adapter et s'attaquer à un nouveau défi : le renouvellement des clientèles.



**La première séquence** de ces Rencontres avait pour objectif de planter le décor à travers les interventions de deux experts. Laurent VANAT, Expert international, a dressé un bilan de l'évolution du marché mondial du ski, constatant la similitude d'évolution des marchés européens et nord américains (vieillesse et non renouvellement des skieurs). Seule l'Asie et surtout la Chine connaissent une tendance inverse.

Après avoir décrit les comportements du skieur français en matière d'apprentissage, Willy FUX de LHM Conseil, a présenté les expériences tentées pour renouveler la clientèle en Suisse, Autriche, Allemagne et USA.

Tous les deux se retrouvent sur l'importance de l'apprentissage et la nécessité d'innover en la matière. Laurent VANAT propose de réintégrer un enseignement du ski dans les programmes scolaires. Willy FUX insiste sur l'impérative nécessité d'améliorer le taux de conversion des débutants à l'image du *programme de conversion* mis en place aux USA.

Cet apprentissage doit être un plaisir pour constituer un souvenir agréable et marquer la mémoire.

**La deuxième séquence** était une table ronde sur les jeunes, enjeu primordial du renouvellement de la clientèle demain. Elle était animée par Muriel ANTONIOTTI, Responsable Pôle Montagne-Tourisme pour Tous de Auvergne Rhône-Alpes Tourisme et regroupait Eric BONNEL, Directeur de Val Thorens Tour, Caroline DENAT, Directrice des ventes de Deux Alpes Loisirs, Sylvie GAILLAC, Responsable du développement des marchés cibles France et International de l'UCPA, Jimmy STREF, Directeur de Golden Voyages, Côme VERMERSCH, Directeur Général de Savoie Mont Blanc Tourisme et Violaine VILLETTE, Présidente de Savoie Mont Blanc Junior. En synthèse, accueillir les jeunes nécessite la mise en place d'une gouvernance des acteurs de la station (hébergement, activités, marketing, tarifs,...) pour répondre aux attentes de ces segments de clientèles suivant les tranches d'âges (classes de neige, séjours facilités grâce *au tout compris* et à l'hyper connexion, moins sportifs et plus zappeurs, appréciant l'après-ski et la simplicité des offres *all in one*.

**La troisième séquence** portait sur les nouvelles attentes des clientèles françaises et européennes en matière de courts séjours. Cette deuxième table ronde était animée par Martine ACHARD, Responsable service Promotion Mise en Marché de France Montagnes et réunissait : Alexis BONGARD, Directeur de l'Office de Tourisme de la Clusaz, Stephan CUQ, Directeur commercial adjoint de VVF Villages, Yann D'ASCOLI, Directeur de la communication d'Isère Tourisme, Romain OLIVE, Responsable développement aérien pour Grenoble et Chambéry de VINCI Airports, Vanessa RENAUD-ELLIOT, Responsable Promotion et B2B de Atout France Grande-Bretagne-Irlande et Christian TIEFENGRABER, Directeur Commercial Sports d'Hiver de SUNDIO.

Si le court séjour peut apparaître comme un vecteur de renouvellement de la clientèle pour un *apprentissage* du séjour à la montagne l'hiver, il est en train de devenir un incontournable de la mise en marché des sports d'hiver pour des clientèles françaises mais aussi étrangère de proximité. Il répond à une demande express de la clientèle. Il peut s'imposer aux transporteurs pour des raisons de flexibilité, de planning, de circulation,... et en revanche, nécessite une grande flexibilité des opérateurs stations. Les T.O. peinent parfois à convaincre les hébergeurs sur ces opportunités.

Le constat est brutal, cette flexibilité s'imposera à tous et permettra de conforter, voire de gagner de nouvelles parts de marché.



Dans sa conclusion, Jean BERTHIER a remercié l'ensemble des intervenants. Il a rappelé certains mots clés, issus de ces rencontres et encourage chacun à ne pas oublier les mots ***apprentissage*** : améliorer l'apprentissage pour améliorer le taux de conversion, ***marketing territorial*** : pour des produits touristiques adaptés et ***flexibilité*** : pour mieux répondre à la demande croissante et incontournable des courts séjours.

**La quatrième séquence** était, dans le prolongement de son intervention du matin, une présentation détaillée par Laurent VANAT de son rapport sur l'industrie mondiale du ski : *2016 International Report on Snow & Mountain Tourism*. Cette présentation à destination des membres de France Montagnes, de Domaines Skiables de France et du Cluster Montagne a été ouverte à l'ensemble des participants des Rencontres de Grand Ski.

Vous trouverez en annexe le film de ces quatre séquences avec l'intégralité des débats. Les présentations PPT de Laurent VANAT et Willy FUX sont également téléchargeables.

Pour toutes informations complémentaires : Jean BERTHIER, Délégué Montagne, Direction Ingénierie et Développement des Territoires de Atout France : 06 07 88 99 50 - [jean.berthier@atout-france.fr](mailto:jean.berthier@atout-france.fr)