

La lettre des **PISTES**

L'ADSP EN
ACTIONS
www.adsp.org

N°15 • Octobre 2019



ÉDITO

Un élan supplémentaire !

Cette année a été une année particulièrement chargée pour l'ADSP, les sujets sont divers et variés et tous ont une importance majeure pour la profession : le moratoire pour le Nonel, les différentes révisions des normes et la formation qui prend une place de plus en plus grande dans nos activités.

Tous ces travaux avancent avec nos partenaires, les discussions engagées sont constructives et toujours dans un souci de faire les meilleurs choix pour la profession avec un regard avisé tourné vers l'avenir.

L'AG 2019 à Besançon, dans son nouveau format, doit donner un élan supplémentaire à l'ADSP afin que nous soyons encore et toujours dans l'action, à l'avant-garde du développement et de la croissance de nos stations de sports d'hiver. ▲

Bernard Pascal-Mousselard,
Président de l'ADSP



SOMMAIRE • P2 > FRÉQUENTATION DES PISTES • P2 > SÉCURITÉ • P2 > COMPÉTENCES NEIGE • P3 > DAMAGE INTERACTIF • P3 > NOUVEAU SYSTÈME DOSA • P3 > SONORISATION NOMADE • P4 > LES PISTES, LIEU D'EXPRESSION DE LA STRATÉGIE MARKETING DES STATIONS

AGENDA

AG ADSP – Besançon 29 septembre 2019 :

15h/17h30 : Ouverture, rapport moral du Président, rapports des commissions, rapport du trésorier et élections
19h30 : Dîner

AG ADSP – Besançon 30 septembre 2019 :

9h/12h30 : Interventions A. Maulin (Pdt DSF), A. Plaisance (Pdt FNSSDS), J.P. Rougeaux (Pdt Anena), Geopraevent
1^{re} Table ronde : Quelle place pour un service des pistes dans la stratégie marketing d'un domaine skiable

2^e Table ronde : Obligations et responsabilités sur un domaine skiable fermé pour les travaux de remise en état
12h30/14h : Buffet
14h/16h30 : Pitch des fournisseurs

20 et 21 décembre 2019 : 15^{es} Rencontres Climat Météo Montagne – La Plagne

Infos et inscriptions en ligne
www.rencontres-meteo-montagne.com



La fréquentation des pistes en temps réel

Il y a 3 ans à Val Thorens, sous l'impulsion de la Régie des Pistes de la Vallée des Belleville, est né un projet visionnaire et ambitieux : compter les skieurs sur les pistes et diffuser aux clients l'information de fréquentation. Après trois saisons de développement le système Skiflux développé par Lumiplan, en synergie avec Dianeige, est maintenant arrivé à maturité et offre une multitude de perspectives d'évolutions innovantes. Le système Skiflux est une techno unique au monde qui permet de compter les skieurs, piste par piste, quelles que soient les évolutions du manteau neigeux, des largeurs des pistes et de la météo.



L'algorithme associé permet l'association de ces données de comptage aux caractéristiques de chaque piste avec pour résultat la création d'un nouvel indicateur qui est la qualité de ski ressentie par les skieurs, en temps réel.

L'intelligence du logiciel Infoneige et la puissance d'impact des medias de diffusion de l'information Lumiplan (écrans + applis) permettent d'agir instantanément sur la répartition des flux de skieurs et, par conséquent, sur la satisfaction client et la sécurité. Le stockage et l'accès à ces données se fait, soit en temps réel pour manager la communication « live », soit en différé sous forme de statistiques permettant d'arbitrer vos choix d'exploitation et d'investissements d'une saison à l'autre. ▲

www.lumiplan.com



Alticoncept fête ses 20 ans avec une croissance exceptionnelle

La sécurité sur les pistes est une préoccupation récurrente des exploitants de domaines skiables. En complément des missions confiées quotidiennement aux services des pistes pour assurer celle-ci, la mise en œuvre d'équipements de protection spécifiques adaptés aux différentes pratiques et à leur évolution est primordiale. Encore faut-il choisir un prestataire à la fiabilité irréprochable ! Alticoncept Équipement, spécialisé en équipement de protection, sécurité et balisage au service des pistes, remontées mécaniques et parcs de loisirs, poursuit son développement et affiche une croissance exceptionnelle. Le nouvel atelier de 1 700 m² basé dans les Pyrénées est devenu un acteur majeur au niveau national avec une progression significative de son développement tandis que la capacité de l'entreprise à fabriquer ses propres produits (fraisage numérique, impression numérique, soudure, montage et assemblage) lui donne une réactivité unique. Tout récemment un partenaire français important en métallerie, chaudronnerie et galvanisation (potences, platines, chantiers métallerie, échelles d'accès, points d'ancrage dameuse) est venu rejoindre Alticoncept et donner un élan supplémentaire à l'activité. Mais le Made in France reste sans aucun doute la force de l'entreprise qui sera présente au salon Mountain Planet Grenoble en 2020. ▲

www.alticoncept-equipement.com

Renforcer les compétences neige !

TechnoAlpin France propose des formations dispensées par l'Academy, soit au centre de formation agréé de Dardilly, soit au siège de Bolzano. Le programme de formation est très complet, avec un double objectif, d'une part pouvoir améliorer la productivité des systèmes d'enneigement au travers d'une utilisation toujours plus experte, tout en renforçant l'autonomie des utilisateurs en cas de problématique, d'autre part. Les formations couvrent des thématiques très variées : les modules de base apportent une vision générale de l'architecture et du principe de fonctionnement des enneigeurs et des logiciels de pilotages, quant aux modules « experts », ils proposent un approfondissement sur l'exploitation des systèmes ATASSplus et Liberty, sur la maintenance électrique des enneigeurs ou encore le fonctionnement des stations de pompage. Afin de suivre les évolutions technologiques, les nouveaux produits et software proposés par TechnoAlpin sont toujours intégrés dans les modules de formation. Lors de ceux-ci, l'accent est mis sur la manipulation, le fonctionnement, le diagnostic et la résolution de pannes, afin de garder un côté très pratique et pédagogique.

◀ Programmes standards ou sur-mesure, sur site, planning etc. pour toute information relative aux formations proposés par l'Academy chez TechnoAlpin France, vous pouvez contacter formation@technoalpin.com ▲

www.technoalpin.com/fr

Le damage en mode interactif !

Souvent saturé par les demandes émanant de nombreux interlocuteurs par mail, appels, ou lors de réunions, le chef de damage perd souvent beaucoup de temps à les traiter et à les intégrer quotidiennement dans le plan de damage. C'est désormais de l'histoire ancienne ! La nouvelle version du système SNOWsat ToDo permet de planifier et de gérer les plans de damage dans leur intégralité quelle que soit la catégorie de travaux : travail des pistes, consignes de priorité, tâches spécifiques... Toutes les tâches sont présentes dans le logiciel, il suffit de les planifier et de les affecter à une machine, à un chauffeur ou à un groupe de chauffeurs. Simple, rapide, efficace !



Dans la dameuse, le chauffeur visualise en direct sur l'écran embarqué son plan de damage détaillé. Il va modifier progressivement le statut des différentes tâches (à faire / fait) et valider leur exécution au fur et à mesure sur l'écran tactile. La communication entre les machines et le logiciel ToDo se fait désormais en temps réel. En parallèle, le responsable du damage a accès en permanence sur son ordinateur aux informations émanant des dameuses. Il peut intervenir et modifier le plan de damage, en temps réel également, à partir de la station, supprimer des tâches ou en ajouter de nouvelles, en fonction de l'emplacement des machines. ▲

www.snowsat.com

La sonorisation nomade, élément capital de l'expérience outdoor

Peopeo, spécialiste français de solutions de sonorisation outdoor, puissantes et nomades entame sa deuxième saison avec déjà plus de 15 stations à son actif, fruits de sa première saison sur le marché pro de l'animation et du tourisme de montagne. L'entreprise grenobloise et éco-responsable est partie du constat que le matériel de sonorisation standard des équipes d'animation est une contrainte de logistique et ne fait pas gage de qualité et de robustesse. C'est en répondant à ces critères que des offres « all inclusive » innovantes ont vu le jour : les packs VOODOO Pro. Cette solution est idéale pour sonoriser tous types d'animations outdoor, leviers primordiaux pour enrichir l'expérience client, dans des lieux toujours plus exceptionnels : des activités sur pistes, la valorisation de l'attente au niveau des remontées, des zones ludiques pour enfants et débutants, des zones de pique-nique sur piste.

Sa légèreté et son autonomie permettent une installation en tout lieu en moins de 30 secondes pour sonoriser efficacement durant 15 heures une animation accueillant plusieurs centaines de personnes.

Une solution nomade de sonorisation outdoor idéale pour favoriser la diversification de communication d'une structure ou d'une marque, dynamiser l'expérience clients et innover des events. ▲

www.peopeo.io/fr



Le nouveau-né a fait ses premiers pas sur la pailasse !

Le nouveau-né c'est le système DOSA, pour Détection Ouverture Sac Airbag, et son envol est tout proche, avec des résultats qui sont à la hauteur des attentes. Vous ne tarderez pas à entendre sa douce voix sur les réseaux radios !

Pour ceux qui n'ont pas eu connaissance du petit nouveau DOSA, l'objectif est bien d'alerter en temps réel le service des pistes et les autres pisteurs du déclenchement du sac ABS d'un pisteur. L'information d'alerte est envoyée sur le réseau radio de la station, par le biais d'un message vocal afin de permettre une intervention rapide. Pour une plus grande efficacité l'alerte est géo référencée et sera disponible au central des pistes sur l'interface Web dédiée. Une petite révolution dans le domaine de la sécurité ! DOSA est un système autonome, le porteur du sac n'a aucune interaction avec le système. Il se positionne sur tout type de sac Airbag et l'installation se fait directement sur le site de la station.

Pour satisfaire les accros du SMS, un message texte sera lui aussi envoyé, mais sans vraiment de certitude quant à sa bonne réception, pour cause de zones d'ombres du réseau GSM en montagne. ▲

www.emd-ingenierie.com



Les pistes sont aussi le lieu d'expression de la stratégie marketing des stations !

Dans le cadre de son Assemblée Générale 2019 à Besançon, l'ADSP propose une table ronde sur le thème : « *Quelle place pour un service des pistes dans la stratégie marketing d'un domaine skiable ?* » Benjamin Blanc, Directeur Général de la Régie de la vallée des Belleville et animateur de cette intervention, a accepté d'évoquer avec nous quelques uns des sujets de fond qui seront abordés à cette occasion.

La Lettre des Pistes : Qu'est ce qui a motivé l'ADSP a se pencher sur ce thème ?

Benjamin Blanc : Nous sommes dans un secteur concurrentiel qui se resserre de plus en plus, tant par rapport à d'autres destinations hivernales en France ou dans les pays limitrophes que par rapport à d'autres destinations, balnéaires par exemple. Les stations doivent également faire face à la problématique du renouvellement de la clientèle. Le temps des skieurs à foison, c'est terminé, il faut désormais être attractif et proposer le meilleur à nos clients. Nous en avons pris conscience, et nous devons désormais nous en donner les moyens. Les services des pistes ont toute leur place dans cette démarche et doivent s'y impliquer à leur mesure.

LLP : De quelle manière les demandes des vacanciers ont-elles changé ?

BB : Les remontées mécaniques de plus en plus performantes et des pistes sans cesse de meilleure qualité. Mais en parallèle, nos clients sont de plus en plus demandeurs – et exigeants – par rapport à l'accueil, à l'animation, aux échanges. Ils sont en quête de sens, sensibles à toutes les attentions, curieux de comprendre les tenants et les aboutissants de la gestion d'une station. Comment sont préparées les pistes, organisés les secours, anticipés les risques d'avalanche... ils souhaitent discuter, découvrir le travail qui est fait dans l'ombre. Il suffit de voir le succès de toutes les initiatives menées par les uns et les autres proposant de découvrir l'envers du décor d'une station de ski. Sur les pistes, c'est pareil, ils sont demandeurs d'explications et friands de vrais échanges.

LLP : Les services des pistes sont-ils préparés à ces demandes ?

BB : C'est tout l'objet de cette table ronde ! Les services des pistes étaient, auparavant moins au contact direct des clients qu'aujourd'hui. Nous avons probablement une culture de



l'échange moins développée et avons été moins sensibilisés que les autres services de la station qui ont des métiers plus linéaires, des formations, des modèles applicables... Nous devons rattraper ce retard et intégrer de manière encore plus forte la notion de service à nos missions.

LLP : Quels sont leurs atouts ?

BB : Les métiers des pistes, ce sont des métiers passion. Et quand on arrive à se lancer, on peut en parler finalement assez facilement, assez naturellement et avec beaucoup de choses à raconter quant à notre métier et à la vie de la station ! Nous avons véritablement un rôle important à jouer au niveau de la relation client. Mais il subsiste encore un problème d'identification, et d'image par conséquent.

LLP : Vos missions seraient-elles mal identifiées dans l'esprit des vacanciers ?

BB : Dans certains cas, effectivement, nous devrions communiquer de manière plus claire sur nos actions et nos responsabilités, à la fois à destination des skieurs mais aussi des médias qui sont d'excellents relais. Tout cela, c'est de la communication, ... et ça s'apprend !

LLP : Comment se fait le lien avec la stratégie marketing de la station ?

BB : Le service de pistes a toute sa place dans la stratégie marketing d'un domaine skiable en vue d'augmenter son attractivité. Il est en première ligne en terme de contact avec les clients, et donc directement concerné par la mise en œuvre de la stratégie marketing de la station de et ce, de manière très concrète.

LLP : Et sur le terrain ?

BB : Je pense que nous devons revenir à l'authenticité dans les échanges et dans les rapports avec les clients. Aujourd'hui nous avons les outils pour développer des approches plus ciblées et plus individuelles. On ne s'adresse pas de la même façon à tout le monde. Les CRM nous permettent de mieux connaître nos clients, leurs besoins, et d'adapter notre langage. Nous pouvons avoir une relation plus précise avec eux, avant, pendant et après leur séjour. Le service des pistes participe, aux côtés de tous les autres acteurs – et de manière très concrète – à la qualité de cette relation au moment du séjour. ▲

Propos recueillis par Sophie Merindol.

La lettre des
PISTES

Directeur de publication : Bernard Pascal-Mousselard
Conception / Rédaction : Sophie Merindol 

ADSP - Association Nationale des Directeurs des Pistes et de la Sécurité de Stations de Sports d'Hiver
Maison du Tourisme. Saint-François Labellemontagne
73130 Saint-François-Longchamps
mail : presidentadsp@gmail.com • www.adsp.org

PARTENAIRES DE LA LETTRE DES PISTES N°15

TECHNOALPIN
snow experts

PistesBully

snOWsat

Lumiplan

EMD

AltiConcept

PEOPEO

RENCONTRES
CLIMAT
MÉTÉO
MONTAGNE

ALPIPRO