



Mémorandum de la Conférence des directeurs d'écoles détentrices d'une licence, cat. A I petites – A VI

Date: jeudi 12 avril 2018

Durée: de 14h à 17h

La Conf. est suivie d'un «verre de l'amitié» avec le SSDT / l'Education Pool.

Lieu: hôtel Alpin Palace, Mürren

Réd. du mémorand.: Eva Hauck, assistante en marketing de la SSSA

Ordre du jour

13 h 30	Ouverture des portes et contrôle des entrées	Tous
14 h	Ouverture et bienvenue prononcées par le président	Karl Eggen
	2. Bienvenue par le directeur de l'école de Mürren	Werner Gerber
	3. Bienvenue et informations par le directeur	Riet R. Campell
	4. Exposé sur l'assurance-accidents	Claude Meyer
	5. Projet «Accompagnement touristique centré sur les expériences»	Michael Brügger
15 h 30	Pause-café (15 min.)	
	6. «Upgrade your Ski Experience»	Christoph Zwaan
	7. «Tell me Snow» (logiciel pour les écoles de ski)	Damien Perritaz
	8. Informations sur le marketing	Gaby Mumenthaler
	9. Informations sur la formation	Michael Weyermann
	10. Comptes annuels du Fonds de soutien de la Fondation des ESS	Marc-Henri Duc
17 h	«Verre de l'amitié» avec le Swiss Snow Demo Team / Education Pool	Tous

Lors de la Conférence des directeurs d'écoles détentrices d'une licence, organisée en marge du Swiss Snow Happening, les directeurs d'école ont reçu des informations majeures sur la saison à venir 2018/19. Le «verre de l'amitié» servi à l'hôtel Alpin Palace de Mürren a accordé une large place à l'échange entre les directeurs d'école, de même qu'à la détente.

Mémorandum:

Ouverture et bienvenue prononcées par le président	En souf- france	Resp.
KE salue toutes les personnes présentes à la Séance organisée dans le cadre du 17° Swiss Snow Happening. Il salue en particulier les membres du Comité. Il met les participants au fait de la traduction et remercie Natalie Studhalter, qui se charge de l'interprétation, ainsi que Roland Liechti, responsable de la technique. KE informe les participants du programme de la conférence et des conférenciers invités non membres de l'association: Claude Meyer, Christoph Zwaan et Damien Perritaz. KE relate l'histoire riche en tradition de Mürren. Comme il a lui-même été directeur de l'office du tourisme de Mürren pendant presque quatre ans (de 1987 à 1991), ce SSH lui tient particulièrement à cœur. Ensuite, il fournit des renseignements sur les élections de renouvellement intégral prévues à l'automne et les principaux travaux du Comité. Le remaniement de l'ordonnance sur les activités à risque et les relations internationales sont quelques-unes des rubriques importantes des travaux du Comité. KE présente le Congrès Interski de Pamporovo et invite l'assistance à y participer. Les thèmes du Congrès ne sont pas encore connus, mais il est certain que quelque 35 pays vont participer à celui-ci. Conformément à la tradition, une délégation importante représentera la Suisse au Congrès. Celui-ci se concentre avant tout sur l'échange d'expériences en matière de technique, de méthodologie et d'équipement, ainsi que sur la promotion des sports de neige sur le plan international. Pour terminer, KE relève les points forts de la SSSA: d'une part, une organisation forte, responsable de la formation et du perfectionnement des professeurs de sports de neige; d'autre part, un vaste réseau d'Ecoles Suisses de Ski offrant un excellent enseignement. Par ailleurs, KE remercie Suisse Tourisme du soutien qu'elle apporte aux ESS en matière de commercialisation. Il mentionne que l'exercice du métier de professeur de sports de neige sera un thème important pour sa relève. Il faudra dorénavant s'attaquer à ce thème pour assurer la protection et la con		
2. Bienvenue par le directeur de l'école de Mürren, Werner Gerber	En souffrance	Resp.
Au nom de l'ensemble du CO, WG salue toutes les personnes présentes et leur souhaite la bienvenue au Swiss Snow Happening 2018. Il informe l'assistance que le vent et la neige ont provoqué quelques contretemps. Malgré cela, toutes les compétitions ont pu jusqu'à présent se dérouler comme prévu. Il souhaite à tous un Swiss Snow Happening réussi et riche en beaux moments. KE remet à WG un petit cadeau en guise de remerciement pour l'énergie déployée à organiser le SSH 2018.		
3. Bienvenue et informations par le directeur	En souffrance	Resp.
RRC salue les directeurs d'école et leur souhaite une cordiale bienvenue à Mürren. Il les informe que la numérisation du booklet de la SSLE est momentanément débattue. A l'heure actuelle, il existe de nombreux bons programmes sur le marché; les coûts sont cependant en progression constante et la numérisation est très coûteuse. Nous lançons aujourd'hui un coup d'envoi en direction de la numérisation. Autre facteur de coûts importants pour les ESS: l'assurance-accidents. C'est précisément		

pour donner un exposé sur ce thème que Claude Meyer a été invité à la séance de ce jour. Il est réjouissant de constater que le financement de «Go Snow» a été assuré pour les quatre prochaines années. RRC souligne toutefois que l'objectif de l'Initiative n'a pas tout à fait été atteint. En dépit de cela, Go Snow constitue un véhicule important dans le cadre d'actions politiques sur le plan national. RRC fournit ensuite des informations sur la restructuration de J+S et de Swiss-Ski. Il explique que J+S a subi une réorganisation. Les activités des chefs de discipline seront dorénavant transférées aux associations de sport nationales. Ceci a pour résultat la création de postes de chef de discipline dans les disciplines Ski alpin, Ski de fond, Saut à ski et Snowboard. Ces postes sont à temps partiel. La forme future de cette nouvelle formule n'est pas encore claire. Toutefois, la SSSA est en contact étroit avec Swiss-Ski à ce sujet. RRC informe également les participants de la situation actuelle relative aux RMS. Au cours des deux dernières saisons, le nombre d'offres saisonnières attrayantes arrivées sur le marché, qu'elles soient locales ou régionales, n'a cessé d'augmenter. C'est une des raisons pour lesquelles l'AG des RMS a perdu de son attrait. La SSSA va tenter de négocier avec les RMS en sa qualité d'association, sans concurrencer les offres locales. Un groupe de travail a été formé pour remanier l'ordonnance sur les activités à risque. Ce groupe travaille intensivement à ce thème. Les commentaires peuvent être soumis à Belp avant la rédaction de la consultation. RRC informe les participants que la SSBS offre désormais une formation de professeur de ski allégée. A ce propos, il est important de noter que la SSSA est l'organe responsable de la formation, et que les modules de la SSBS en ski ne sont momentanément pas reconnus. Par conséquent, cette formation ne permettra pas d'obtenir le brevet fédéral. De plus, le SEFRI ne subventionne pas ces cours. RRC fournit ensuite des renseignements sur le Cours d'automne de Zermatt, qui aura lieu en septembre et auquel les présidents des ESS ont aussi été invités. Les élections de renouvellement intégral qui s'y dérouleront sont à souligner. Par ailleurs, il convie les personnes présentes à se rendre à l'Interski, qui se tiendra du 17 au 24 mars 2019 à Pamporovo. Il est passionnant d'entrer en contact avec d'autres destinations et d'autres pays et d'y puiser de l'inspiration. Pour ce qui est de l'ISTA, RRC demande aux directeurs d'écoles présents s'il reste des ESS impliquées. Ceci n'est pas le cas. RRC déclare qu'il y a de plus en plus d'entreprises qui proposent des formations pour des professions dans la branche «Outdoor», comme la «Swiss Outdoor Association» (SOA). Une coopération avec la SOA serait envisageable; toutefois, aucun auide de montagne ou professeur de ski n'est pour le moment impliqué dans cette formation. Nous attendons d'abord de voir comment elle va évoluer. Pour conclure. RRC félicite Philippe May, vainqueur des championnats du monde de ski de vitesse (vitesse maximum 250 km/h). Il félicite également Reto Stucky, de l'ESS Bettmeralp, pour avoir donné la leçon de ski la plus fréquentée du monde (plus de 2000 hôtes). RRC passe la parole à Claude Meyer, qui va présenter un exposé sur l'assuranceaccidents. Exposé sur l'assurance-accidents, Claude Meyer Resp. souffrance CM remercie d'avoir été invité et salue les personnes présentes. Il avertit qu'il ne pourra présenter tous les éléments importants du thème de l'assurance-accidents obligatoire; il essaiera néanmoins d'en exposer les fondements principaux. En général, il faut constater que les lois concernant l'assurance-accidents ont subi maints changements par le passé, et que des lois additionnelles ont été créées. De

accident ou d'une maladie professionnels.

nos jours, ce sont les règles définies par la FINMA qui sont valables.

L'objectif de l'assurance-maladie obligatoire est, à travers ses prestations, de remédier aux atteintes à la santé et de compenser la perte de revenu des victimes d'un

En 2003, la Generali a établi un contrat-cadre spécial offrant des tarifs réservés aux Ecoles Suisses de Ski. A ce moment-là, l'évolution des sinistres n'avait pas été prise en compte. La durée de validité de l'assurance était de cinq ans, avec possibilité de prolongation. Sur une période d'observation de quinze ans environ, il s'est avéré que le taux de sinistre des ESS était au-dessus de la norme, ce qui a engendré, chez Generali, des pertes financières. Afin de rétablir son équilibre financier, elle a été contrainte d'adapter le contrat-cadre. Elle a fait usage de son droit de résilier le contrat-cadre au 31.12.2017 et de procéder à des corrections de primes. Cette résiliation a ouvert la voie au marché standard de l'assurance-accidents.

Afin d'éviter des transferts à la caisse supplétive, des discussions ont été engagées entre les ESS et la Generali (concernant la prime minimum, les tarifs, etc.). Un nouveau contrat annuel devait également être introduit, avec possibilité de modifier les conditions contractuelles après une période d'observation d'une année seulement, ce qui impliquait une renégociation éventuelle.

La situation de chaque ESS a été analysée individuellement sur la base de facteurs tels que volume des primes, volume des sinistres, et une offre correspondante créée. En raison des modifications apportées au contrat, de nombreuses ESS ont rejeté le nouveau contrat de la Generali et résilié l'ancien. Sur ce, les ESS se sont mises à la recherche d'autres assureurs, qui les ont tous catégoriquement rejetées (en raison du risque impossible à estimer). Par conséquent, le contrat et le client (ESS) sont transmis à la caisse supplétive. Celle-ci détermine alors un assureur, et celui-ci est libre de fixer de nouveaux tarifs, non négociables. CM conseille donc à toutes les ESS de ne jamais résilier leur contrat actuel, mais de s'efforcer de le négocier.

En vue d'améliorer la situation des ESS auprès des assureurs d'accidents et de réduire les tarifs, CM recommande ce qui suit:

- Développer de nouvelles procédures en matière d'administration:
 - → Clairement documenter et annoncer les déclarations de sinistre/d'accident.
 - → Informer les collaborateurs du déroulement et des conséquences de telles déclarations. Les former et les informer que tout faux renseignement communiqué à l'assurance peut avoir des conséquences fatales.
 - → Administrer, au sein de l'exploitation, des statistiques d'accidents afin de connaître la situation réelle relativement à la fréquence des accidents par collaborateur et en général (date, personne, hôpital, opération, etc.). Ceci aussi aide les assurances à fixer les primes adéquates.
 - → Confier l'administration des assurances à une compagnie d'assurances neutre et compétente. Le recours à un courtier en assurances est recommandé puisque celui-ci dispose d'une excellente vue d'ensemble de la branche et connaît les nombreuses offres disponibles sur le marché.
 - → Attention à bien distinguer les cas (la différenciation entre accident professionnel et accident non professionnel est cruciale).

RRC remercie sincèrement CM de cet exposé instructif. Il soulève l'idée d'un médecin-conseil de la SSSA, qui permettrait d'identifier la nécessité réelle de traitements et d'examens onéreux. CM souligne que la mise en œuvre de cette idée est extrêmement complexe, en raison du secret médical notamment. RRC et KE présentent à CM un petit cadeau en guise de remerciement.

5. Projet «Accompagnement touristique centré sur les expériences»,
Michael BrüggerEn souf-
franceRRC salue MB, qui va présenter un exposé sur le projet «Accompagnement touris-

RRC salue MB, qui va présenter un exposé sur le projet «Accompagnement touristique centré sur les expériences». MB salue cordialement tous les directeurs d'école. L'objectif de ce projet est de rehausser la qualité de l'expérience vécue dans les ESS; ceci permettra d'obtenir un meilleur niveau de satisfaction chez les hôtes et de les fidéliser davantage. MB aborde la chaîne des expériences et met en évidence que les hôtes devraient être contentés à chaque point de contact. Il mentionne ensuite le questionnaire-client et souligne qu'il circulera aussi ces prochaines années. Le guestionnaire a été lancé en collaboration avec l'ITW (Institut d'économie touristique), de Lucerne. MB informe l'assistance que les ESS recevront, selon qu'elles ont atteint le nombre minimum de questionnaires indiqué ou non, une évaluation détaillée ou des données brutes pour leur propre usage. Jusqu'à présent, quelque 2200 questionnaires ont été remplis. MB engage les ESS à distribuer le lien vers le questionnaire-client et précise que les données ainsi récoltées bénéficient à chaque ESS. A titre d'exemple, il montre quelques transparents de l'évaluation de l'ESS Saas-Fee relative aux canaux de réservation et aux raisons de la fréquentation de leçons de sports de neige; ceci permet aux directeurs d'école de se représenter le format d'une évaluation. MB fournit un aperçu de l'état actuel du projet et en explique les prochaines étapes.

D'ici la fin de la saison 17/18, quelque 6000 professeurs de sports de neige seront entrés en contact avec le thème «EOGB». Ce thème a également été mis en avant à travers une campagne par hashtag. Celle-ci sera elle aussi reconduite la saison prochaine.

MB explique ensuite la nature du «Magic Moment Collector», qui est une banque d'idées. Les directeurs d'école ont déjà considérablement contribué à son contenu. Réservé aux ESS, le «Collector» propose de nombreuses idées inspirantes. Afin que le «Collector» continue à croître, MB prie les directeurs d'école d'y insérer leurs idées, les partageant ainsi avec leurs collègues. Les directeurs d'école y ont accès à travers leur code personnel. Un code d'accès «Master» existe également. Par ailleurs, MB informe les participants qu'une boîte à outils sera disponible à l'automne 2018, qui vise à soutenir les directeurs d'école dans leurs efforts pour créer un environnement favorable aux expériences.

Pour terminer, MB nomme les vainqueurs du concours organisé sur Internet:

- Vainqueur cat. A I et A I pet.: SSS Eischoll.
- Vainqueur cat. A II et A III: Neuchâtel
- Vainqueur cat. A IV: Loèche-les-Bains
- Vainqueur cat. A V et A VI: Saas-Fee.

RRC remercie MB de ces informations. Il est fier qu'un membre du SSEP dirige ce projet et l'en remercie.

6. «Upgrade your Ski Experience», Christoph Zwaan En Resp. souffrance RRC salue CZ, représentant de ST, et souligne à quel point la SSSA apprécie le partenariat avec cette association. CZ le remercie et se présente brièvement. Il a luimême été maître de sport et entraîneur; il a notamment travaillé à l'école de sport d'Engelberg. Il révèle la nouvelle campagne d'hiver «Upgrade your Winter» et le clip correspondant. CZ présente le mélange d'outils de marketing de ST et explique brièvement les divers canaux de communication de celle-ci. A travers la conférence aux médias de ST, plus de 10 millions de contacts média sont atteints chaque année. Le site Internet myswitzerland.com contient 50 000 sous-pages, ce qui est synonyme d'informations abondantes. Dans la branche du tourisme, myswitzerland.ch est la page la plus visitée. La SSSA est régulièrement intégrée dans les newsletters et les activités des médias sociaux de ST. ST travaille avec 22 marchés dans le monde et organise plus de 1000 activités de marketing par an. CZ relate ensuite la conférence aux médias à laquelle Riet a participé.

Eu égard à la campagne hivernale «Upgrade your Winter», CZ explique le concept de l'événement «Upgrade your Ski Experience». Le principe est d'organiser un accueil de l'hôte dans chaque ESS pendant une heure tous les mardis. CZ souligne qu'en vue d'une communication simple et efficace, la contribution de chacun à ce produit est essentielle. Pour les ESS, cette campagne représente un outil d'acquisition intéressant et une bonne vitrine de la marque «ESS». Pour les hôtes, cet accueil constitue un apport gratuit et suscite une expérience mémorable et divertissante. CZ souligne que dans ce contexte, la communication et la collaboration au niveau local sont déterminantes (remontées mécaniques, hôtels). RRC remercie CZ de son exposé. La SSSA est convaincue que les ESS et ellemême feront partie de la campagne d'hiver et participeront à l'événement. Il informe les directeurs d'école que la Commission de marketing en a décidé ainsi.

7. «Tell me Snow» (logiciel pour les écoles de ski), Damien Perritaz

RRC salue Damien Perritaz, qui présente brièvement le projet «Tell me Snow». DP constate que les besoins des hôtes sont en augmentation constante; il ajoute que les ESS professionnalisent leur administration et doivent adopter une attitude plus flexible. «Tell me Snow» représente un outil pour les ESS, l'hôte et le professeur de sports de neige. DP explique le fonctionnement de l'application, ainsi que ses avantages par rapport aux logiciels courants disponibles sur le marché. De plus, il fournit des explications sur l'équipe du projet et le premier financement de celui-ci, qui devrait être assuré à la fois par Innotour et une contribution de la SSSA. Une fois l'outil réalisé, il est financé par des commissions prélevées sur les réservations. RRC remercie DP de sa présentation. Il informe les participants que la Mako s'est penchée sur cet outil et est arrivée à la conclusion que le logiciel, de par sa complexité, ne peut être mis en place immédiatement; il ne permet pas non plus une prise de décision rapide. Pour réfléchir à cette question, il faut dans un premier temps créer un groupe de travail qui examine le sujet de manière approfondie. RRC signale que tous restent malgré tout convaincus qu'il faut s'activer dans ce domaine pour ne pas manquer le coche.

8. Informations sur le marketing, Gaby Mumenthaler

GM passe en revue les activités de marketing passées:

«Venez tester nos professeurs de ski»:

L'événement «Venez tester nos professeurs de ski» a été un succès tel qu'il a été décidé de le réitérer cette année, le 15.12.2018.

«Alles fahrt Schii» («Tout fait du ski»):

GM présente également un rapport sur le spectacle «Tout fait du ski». Le concept de l'événement est très réussi, mais celui-ci a invariablement été trop peu fréquenté. Malgré cela, GM considère que l'événement se prête parfaitement au renforcement et au positionnement de la marque «ESS» et de Snowli.

Ovomaltine:

La collaboration avec Ovomaltine continue sur la voie du succès, et les ESS ont reçu cette saison un matériel excellent. Pour les ESS, l'essentiel est l'avantage qu'Ovomaltine représente en matière de communication. En guise d'exemple, la vidéo de Didier Cuche à Zermatt a permis, à l'aide de Facebook seul, de toucher presque 270 000 personnes. Dans ce contexte, GM demande aux directeurs d'école de remplir le formulaire de commentaires (envoyé par e-mail au début du mois d'avril).

Coopération avec ST:

GM informe ensuite les personnes présentes de quelques projets menés en collaboration avec ST, comme une apparition à une foire à Berlin ou l'ouverture d'une salle de ski en Belgique, en présence du SSDT. Le produit «Apprendre à skier en 3 jours» est lui aussi promu en coopération avec ST et sera également maintenu.

TCS:

La collaboration avec le TCS est très satisfaisante, et les ESS bénéficient de possibilités de promotion uniques à travers les canaux de communication destinés aux membres du TCS. Cette année, la période de validité des bons était très limitée; aussi le nombre de bons honorés a-t-il été minime. GM demande aux ESS de faire suivre les bons à Belp aussi rapidement que possible. Elle informe les participants que des discussions avec le TCS sur la suite de la collaboration auront lieu au cours des prochaines semaines.

Campagne publicitaire «L'Ecole Suisse de Ski, pour tous»:

GM informe l'assistance qu'une campagne publicitaire des ESS sera lancée à point nommé pour l'hiver prochain, intitulée «L'Ecole Suisse de Ski, pour tous». Le concept de famille tient le rôle principal dans tous les spots, et les membres d'une famille sont présentés dans des situations cocasses. Les spots seront diffusés aussi bien sur les médias sociaux que sur la SRF. GM annonce que dans le cadre du produit uniforme, toutes les ESS recevront des colonnes pour point de vente à l'effigie de la famille Marti. De plus, toutes les ESS se verront envoyer une version numérique des spots, qu'elles pourront utiliser à leur gré.

Produit uniforme:

Le produit uniforme de cette année est un banc en mousse, qui peut aussi faire office de colonne publicitaire. Les personnes qui souhaitent en commander plusieurs exemplaires doivent le faire directement auprès de Christina Glaus, au stand.

Divers:

GM présente le château gonflable à l'effigie de Snowli, fabriqué par Goldtest. Un prototype en sera exposé lors du Cours d'automne. Les ESS séduites par ce produit devront s'adresser à PP pour toute commande.

GM fournit des informations sur la brochure multimédia qui sera produite pour la saison à venir.

GM prie les directeurs d'école d'insérer leurs chiffres dans l'outil de monitoring dès que possible.

9. Informations sur la formation, Michael Weyermann

MW informe les personnes présentes que le thème «EOGB» a reçu un accueil très favorable dans les CP. L'automne dernier, 110 participants ont obtenu le brevet fédéral. La prochaine session d'examens aura lieu du 15 au 18.10.2018, à Sursee. Pour ce qui est du Cours des candidats directeurs d'école, il se déroulera du 22 au 26.10.2018, à Muri. Jusqu'à présent, 41 personnes issues des ESS ont obtenu le diplôme de directeur d'école d'une discipline sportive. Le prochain EPS n'aura lieu qu'en 2019.

MW fournit des renseignements sur l'autorisation relative à la loi sur les activités à risque. Il rappelle le fait que de nombreux professeurs de sports de neige sont tenus de renouveler la leur. Les directeurs d'école doivent prendre note de cette obligation

et en informer leurs enseignants. Pour pouvoir renouveler son autorisation jusqu'au 31.12.2019, il faudra être titulaire d'un timbre de CP de la SSSA valable; après cette date, un CP Backcountry de la SSSA servira de justificatif.		
MW indique également que toutes les informations actuelles concernant le financement axé sur la personne peuvent être consultées sur le site Internet de la SSSA. L'extranet de la SSSA contient en outre une attestation de formation à télécharger. MW se tient à disposition pour toute question sur les équivalences avec les qualifications de J+S.		
10. Comptes annuels du Fonds de soutien de la Fondation des ESS, Marc- Henri Duc	En souffrance	Resp.
MHD salue les personnes présentes. Il les informe que la Fondation soutient la campagne publicitaire des ESS à hauteur de CHF 50'000 MHD présente les bilans et le compte de résultat de la Fondation.		
Fonds de roulement au 31.03.2018: CHF 624'994.00		
Bilan au 30.06.2017:		
ACTIFS Liquidités: CHF 583'805.98 Débiteurs: CHF 62'955.55 TOTAL ACTIFS CHF 646'761.53		
PASSIFS Capital étranger: CHF 1'272.35 Capital propre: CHF 573'063.47 TOTAL PASSIFS: CHF 646'761.53		
Evolution du dépôt de titres au 31.03.2018: Du 31.12.2017 au 31.03.2018, une perte sur les titres d'un montant de CHF 21'485.00 a été relevée.		