



Photo: Daniel Friedli, Empalement: Films-Laax



Table des matières	page
Avant-propos (Riet R. Campell)	1
Introduction (Matthias Plüss)	1
Expérience des vacances de l'hôte	2
Qualité d'une école de sports de neige	2
Connaissances géographiques et culturelles	4
Communication lors de la fréquentation de l'hôte	5
Droits et obligations du professeur de sports de neige	6
Sports de neige et environnement	7
Pour conclure	8
Achévé d'imprimer	8

## ACCOMPAGNEMENT TOURISTIQUE

### Avant-propos

par Riet R. Campell, directeur de la SSSA

Au centre de nos activités, l'hôte. Toute personne qui travaille dans le domaine du tourisme doit pouvoir apprécier les contacts sociaux et être prête à réaliser, voire à dépasser, les souhaits de l'hôte. Contrairement à l'industrie, le processus du tourisme ne s'accompagne pas d'une mécanisation, mais d'une personnalisation.

Avec simplicité, l'auteur Stefanie Gall a réussi à élaborer, dans le domaine de l'accompagnement touristique, un pense-bête pour le professeur de sports de neige. Ce document utilise l'image de la paume de la main et des doigts pour représenter le tourisme, qu'il divise en six domaines: fondements du tourisme; qualité dans le tourisme; connaissances géographiques; communication avec l'hôte; droits et obligations du professeur de sports de neige; enfin, environnement.

Je souhaite qu'à tous les niveaux, ce travail favorise une meilleure professionnalisation de l'accompagnement touristique. Les moyens didactiques supplémentaires qu'il met à disposition, tels que la présentation PowerPoint ou la documentation de base qui l'accompagne, doivent nous aider à concrétiser cet objectif.

La question à se poser est: peut-on faire encore plus ...? Plus que ce qui est proposé? Que Stephanie Gall soit ici remerciée de son travail.

### Introduction

de Matthias Plüss, formation snowboard & tourisme

En tant que professeurs de sports de neige, nous bénéficions, dans les domaines pédagogique, méthodologique et technique, d'une bonne formation et de divers documents d'enseignement sur lesquels nous appuyer. En revanche, en matière d'accompagnement touristique, les informations disponibles et le matériel pédagogique sont rares. Le présent numéro d'Academy devrait permettre de combler cette lacune et de fidéliser une clientèle dont le potentiel reste, jusqu'à présent, inexploité.

Seul, le professeur de sports de neige est responsable de divertir et d'informer l'hôte et, avec d'autres, de l'attacher à une école et à une villégiature. Au sein de la «chaîne des services touristiques», il est celui qui, chaque jour, passe le plus de temps avec l'hôte. Lorsque l'enseignement s'étend sur toute une journée, l'hôte passe parfois jusqu'à 40 % de son séjour en compagnie du professeur. L'importance de celui-ci au sein du produit «vacances» est représentative de ce chiffre.

Dans les pages suivantes, on attaquera des domaines importants de l'accompagnement touristique, sans vouloir prétendre à l'exhaustivité.

## Des connaissances touristiques capitales pour le professeur de sports de neige

### Expérience des vacances de l'hôte



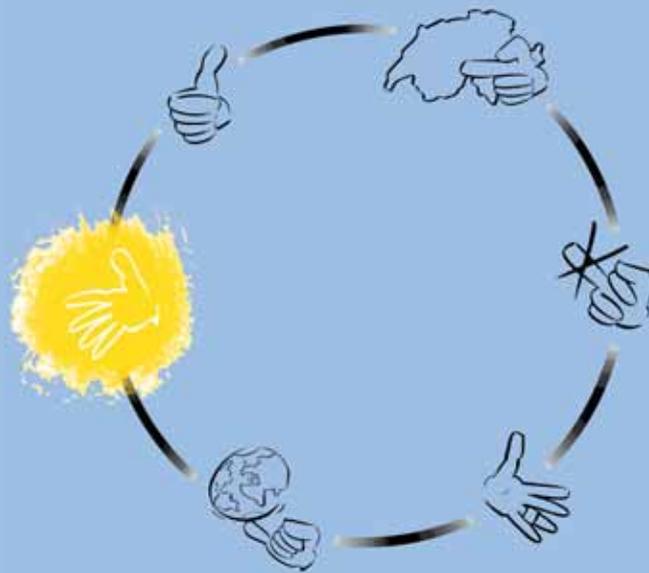
Le produit «vacances» constitue une chaîne de services composée de sept maillons. Ces éléments – le gîte, le couvert, les services, l'infrastructure, le caractère du lieu, le paysage et les transports – doivent présenter une solidité maximale et interagir de façon optimale. Il suffit qu'un facteur soit quelque peu décalé par rapport aux autres pour que l'impression d'ensemble en pâtisse considérablement. Seul, un prestataire de services ne peut, par conséquent, survivre économiquement. Comme le professeur de sports de neige est la personne qui passe le plus de temps avec l'hôte, son influence sur l'expérience des vacances de celui-ci est notable. Aussi doit-il être conscient de la signification des vacances pour l'hôte. A ce sujet, il peut se poser les questions centrales suivantes:

- Pourquoi l'hôte a-t-il choisi cette station?
- Quelles sont les attentes de l'hôte lorsqu'il passe ses vacances en Suisse?
- A quoi accorde-t-on de l'importance lorsqu'on part en vacances?

La période des vacances est réglée en fonction des besoins et des préférences de chacun. En outre, les vacances sont souvent synonymes de fortes dépenses. La question de la valeur que ce sport cher a pour chacun trouve un écho particulier dans le domaine des sports de neige: en effet, passer des vacances d'hiver dans les montagnes suisses n'est pas à la portée de tout le monde. Si l'on décide de surcroît de suivre des leçons de sports de neige, les coûts s'élèvent une nouvelle fois, et ce, considérablement. Par conséquent, pour une famille, envoyer ses enfants prendre des cours de sports de neige est une décision qui ne peut être prise à la légère.

### PAUME DE LA MAIN – FONDEMENTS

- Les vacances sont un moment précieux dans l'année.
- On économise toute l'année pour pouvoir se permettre quelques jours de vacances par an.
- Le professeur de sports de neige contribue de manière essentielle à faire de cette période une expérience positive.
- L'enseignement des sports de neige constitue une partie du produit «vacances».



Enfin, les vacances!

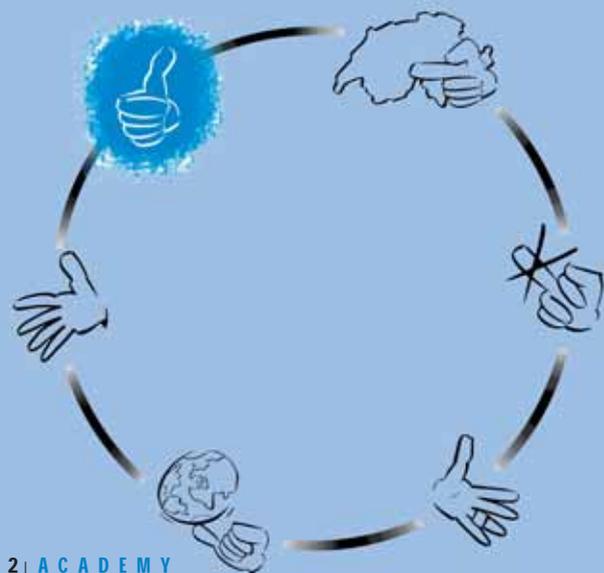


Photo: Daniel Friedli; Emplacement: St. Moritz

### Qualité d'une école de sports de neige



De plus en plus, les hôtes dont le pouvoir d'achat est élevé sont rebutés par les offres du tourisme de masse, et ceci justement à l'heure du retour en force du conseil individualisé à la clientèle. Les sports de neige font justice à un hôte lorsqu'ils peuvent se focaliser sur ses besoins en matière d'enseignement. L'objectif doit être alors de dépasser ses attentes et ainsi de l'attacher aux sports de neige et à l'école, -pour l'établissement et les professeurs de neige, un défi qu'on ne saurait sous-estimer. D'un côté, les services constituent un «produit» immatériel, qui doit être disponible à la demande, et où le facteur humain joue un rôle décisif ; de l'autre, les services dépendent de facteurs extérieurs tels que le temps, les conditions d'enneigement et les installations de transport, qui ont une influence sensible sur leur qualité.



Par conséquent, le professeur de sports de neige doit être en mesure de redresser un contexte parfois défavorable et d'engendrer, quelles que soient les circonstances, des expériences positives. Pour atteindre cet objectif, varier l'offre peut s'avérer utile. Des expériences originales dans la nature, telles que randonnées à raquettes, promenades aux flambeaux et pique-niques improvisés, surprendront l'hôte et ne manqueront pas de lui plaire.

## La chaîne des services touristiques

L'expérience liée aux vacances ne se limite pas à l'arrivée à la station et au départ de celle-ci. De plus, l'ensemble des services doit satisfaire l'hôte; un seul événement négatif risque d'assombrir toute l'expérience. En effet, les prestations sont liées les unes aux autres comme une chaîne. Celle-ci ne peut fonctionner que si chaque entreprise agit en fonction des autres.

Dans ce contexte, le professeur de sports de neige ne constitue pas seulement un maillon vital entre l'école et l'hôte, mais aussi, par sa culture générale et sa connaissance des lieux, un intermédiaire entre celui-ci et les autres prestataires de services. Il accompagne l'hôte dans diverses circonstances: sur les remontées mécaniques et les pistes, au magasin de sport, au restaurant et parfois au buffet de l'apéritif. Une relation entre les prestataires de services qui allie qualité et coopération peut considérablement améliorer les services et élever la compétitivité d'ensemble.

## La collaboration avec les remontées mécaniques

Il était une fois un employé de remontées mécaniques bourru et un professeur de ski sympathique ... Les professeurs de sports de neige et les remontées mécaniques partagent le même lieu de travail: la montagne. Toutefois, ils ne se comprennent encore que trop peu. Malgré tout, leur collaboration s'est intensifiée ces dernières années. Alors que les employés des remontées mécaniques aident les écoles de sports de neige lors d'événements, les professeurs de sports de neige les soutiennent à leur tour dans leurs activités. Une bonne relation entre les deux parties permet d'assurer que le professeur de sports de neige et ses hôtes soient accueillis par des employés des remontées mécaniques serviables. Pour assurer la qualité de ce rapport, il suffit parfois simplement de s'adresser un salut amical.

L'école de sports de neige se compose, elle aussi, d'éléments qui doivent être ajustés les uns aux autres. Ici également, les expériences désagréables ont une influence négative sur le service et doivent donc être réduites au minimum.

## La qualité du service d'un professeur de sports de neige

De par la durée de sa présence auprès de l'hôte, le professeur de sports de neige représente un maillon important de la chaîne des services. La qualité de son service ne se limite pas au pur enseignement des familles de formes; bien au contraire, son amabilité, sa motivation, sa capacité de communication, sa serviabilité, sa flexibilité, sa spontanéité, et, de manière plus générale, son apparence, sont autant de facteurs qui entrent également en jeu.

Nul doute que ce n'est pas le rôle du professeur de sports de neige de redresser les éventuelles expériences désagréables dues aux autres prestataires de services. Néanmoins, il peut contribuer à assurer que l'hôte passe un excellent moment sur la neige en estompant les aspects négatifs de ses expériences.



### POUCE-QUALITE

- ✓ La qualité signifie que ce qui est proposé dépasse les attentes de l'hôte.
- ☐ L'hôte.
- ✓ La qualité est une chaîne aussi forte que son maillon le plus faible.
- ☐
- ✓ La qualité signifie: collaborer en douceur avec les autres prestataires de services.
- ☐
- ✓ Afin de garantir la qualité, il faut de l'enthousiasme.
- ✓ Le label de qualité n'est pas qu'un ornement, mais aussi une façon de prendre conscience de sa propre qualité.
- ☐

## La qualité – aussi dans l'enseignement de groupe



Photo: Raphaël Lamon; Emplacement: Films-Laax

## La chaîne des services



Source: Michel Jürg, la qualité d'une école de ski et snowboard, cours FCGT de SWISS SNOWSPORTS

## Connaissances géographiques et culturelles



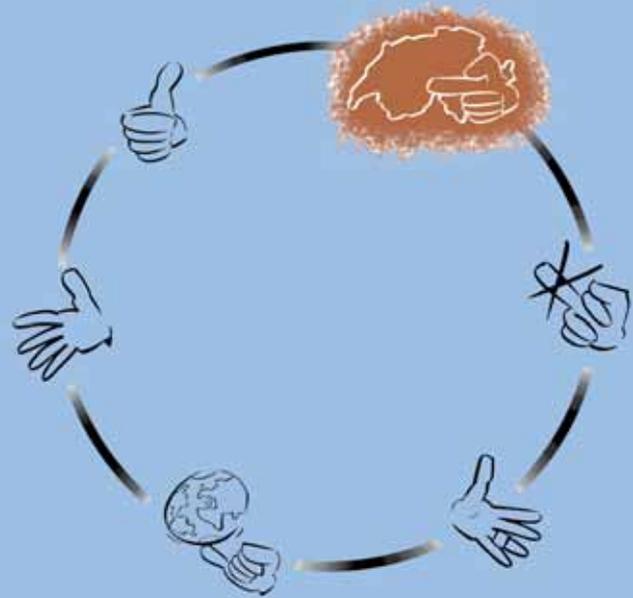
En principe, les hôtes qui viennent en Suisse pour y passer des vacances d'hiver ne s'intéressent pas «seulement» aux sports de neige. Tandis que la diversité de la Suisse exerce une fascination profonde sur les esprits, l'univers imposant des montagnes constitue une «matière première» recherchée. A ceci s'ajoute le fait que la majorité des hôtes étrangers revendiquent et savent apprécier l'authenticité des stations de sports d'hiver. Dans cette situation, le rôle du professeur de sports de neige, qui doit connaître les caractéristiques principales et les particularités d'une région, n'est pas négligeable.

Le simple fait de porter la tenue de l'école fait de lui un bureau d'information itinérant. Les touristes voient en lui une personne qui connaît la région et lui demandent donc des renseignements sur les stations de bus, les horaires, les restaurants, les hôtels et les noms de rue.

Pendant les cours, les occasions de fournir des informations générales sur les thèmes suivants ne sont pas rares:

- Paysage (montagnes, vallées, cours d'eau, communes)
- Traditions coutumes et fêtes
- Langues (dialectes) et religions
- Événements importants, sur place et dans la région

Un professeur de sports de neige ne doit pas nécessairement briller par sa culture générale, mais plutôt donner une impression sérieuse grâce aux connaissances qu'il a d'une région.



### INDEX-GEOGRAPHIE

- ✓ Le professeur de sports de neige est en mesure de fournir à ses hôtes des renseignements sur la région et les paysages traversés.
- ✓ La pointe Dufour est la montagne la plus élevée de Suisse.
- ✓ Parmi les pays de l'arc alpin, la Suisse est celui qui dispose du plus grand nombre de sommets au-dessus de 4000 m.
- ✓ Langues parlées: allemand (66 %), français (18 %), italien (7 %), rhéto-roman (1 %) et autre (8 %).

### Le monde fascinant des montagnes.



Photo: Daniel Friedli; Emplacement: Films-Larax

## La communication lors de la fréquentation de l'hôte



Par communication, on entend la transmission, l'échange et la réception d'informations; en outre, on distingue la communication verbale de la communication non verbale. Ainsi, un hôte n'intercepte pas seulement des paroles, mais perçoit et interprète chaque comportement, qu'il soit conscient ou inconscient, de son interlocuteur. Quant au professeur de sports de neige, il a l'occasion de découvrir, grâce au dialogue, les réflexions de l'hôte, ce qui lui permet d'adapter son enseignement en conséquence.

Toutefois, il s'agit d'abord de donner une première impression favorable, car c'est elle qui sera décisive. Il suffit de cinq secondes pour que l'hôte se fasse une image du professeur, qui ne changera guère par la suite. La dernière impression de l'hôte sera décisive dans son choix de revenir à la même école de sports de neige à l'avenir.

### Le rire, un pouvoir

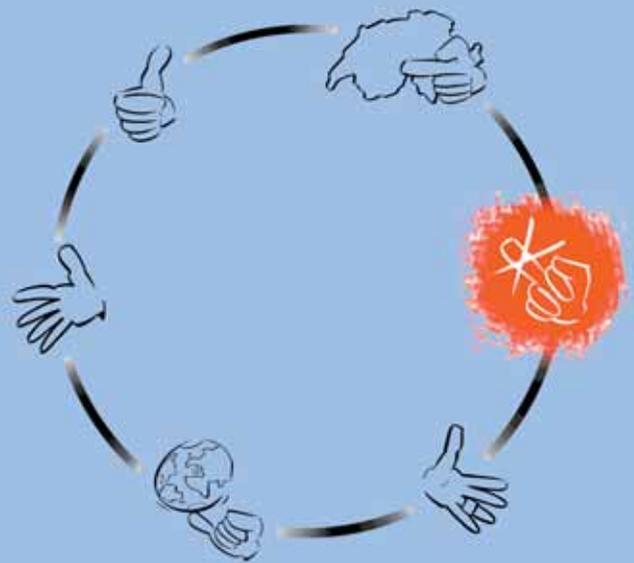
Les leçons de sports de neige sont une activité agréable qui se déroule dans un environnement où règne, en général, la bonne humeur; les participants, qui sont en vacances et ont du temps pour eux-mêmes et leur sphère privée, sont responsables de cette atmosphère. Le professeur de sports de neige devrait accueillir cette gaieté avec le sourire. D'autre part, lorsque les conditions météorologiques et d'enneigement sont défavorables – un défi pour le professeur –, il est d'autant plus important que son enthousiasme soit communicatif.

### Pour principe: une écoute active

En tant que professeur de sports de neige, il faut tout autant savoir parler qu'écouter. Par une écoute active, l'enseignant parvient à déceler les sentiments et les préoccupations de l'hôte. La réaction de l'hôte permet au professeur de s'assurer que son enseignement est aisé à comprendre et de découvrir les domaines où il peut être amélioré.

### Les réclamations comme des opportunités

Lorsque les services ne répondent pas à ses attentes, l'hôte se plaint. Ses réclamations expriment des attentes qui n'ont pas été remplies, et donc de l'insatisfaction. Néanmoins, elles doivent aussi être perçues comme des occasions. Grâce aux réactions négatives de l'hôte, les faiblesses peuvent être identifiées et corrigées. Si celles-ci sont



prises au sérieux et que tout est entrepris pour les écarter, l'hôte saura apprécier cet effort et ne manquera pas de revenir.

### MAJEUR – COMMUNICATION

- On ne peut pas ne pas communiquer.
- Celui qui communique le fait aussi de manière non verbale.
- La première impression se forme déjà après cinq secondes.
- On n'a jamais une deuxième chance de faire une première impression.
- Savoir écouter, c'est déjà avoir parcouru la moitié du chemin.

### Aller à la rencontre de l'hôte.



Photo: Daniel Friedli; Emplacement: St. Moritz



Poto: Mario Curti; Emplacement: Parpan

Représenter un modèle.

## Droits et obligations du professeur de sports de neige



En général, un hôte décide de suivre des leçons de sports de neige lorsqu'il souhaite apprendre le ski ou le snowboard, ou encore améliorer sa technique. Il met sa confiance dans une école de sports de neige, partant du principe que les enseignants qui y travaillent ont été formés au mieux, mais aussi, qu'ils savent comment enseigner aux hôtes et les guider en toute sécurité à travers un domaine.

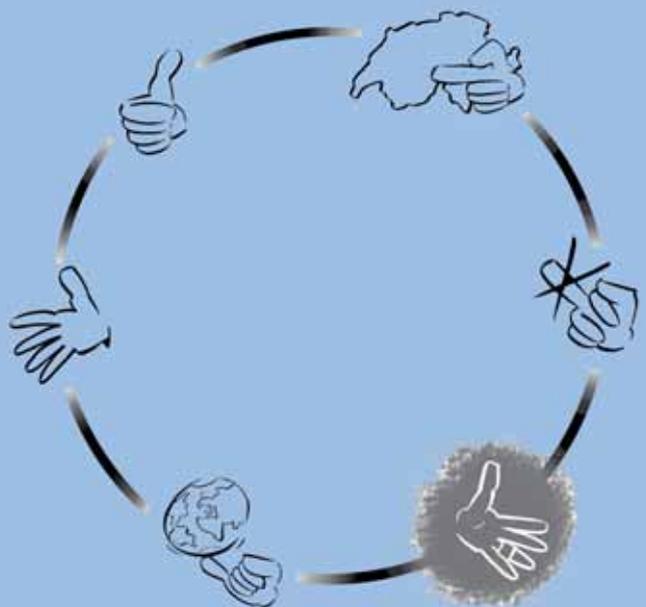
S'il souhaite enseigner de manière sûre et consciencieuse, le professeur de sports de neige doit montrer le bon exemple sur les pistes en adoptant un comportement responsable. Les règles de la FIS et de la SKUS fournissent un cadre pour le comportement sur les descentes pour sports de neige. En outre, les solides connaissances du professeur le soumettent à une responsabilité élevée en matière de droit civil et pénal. Sa fonction lui impose cette responsabilité aussi bien lorsqu'il enseigne que lorsqu'il se déplace seul dans un domaine de sports de neige.

### Responsabilité individuelle du professeur de sports de neige

Comme tous les autres sports, les disciplines de sports de neige dissimulent des dangers et des risques. Celui qui pratique ces disciplines le fait par choix; il est donc également responsable de se préparer et de s'équiper correctement. Le principe valable ici est celui de la responsabilité individuelle. Chacun doit pouvoir décider lui-même, sur la base de ses connaissances et de sa disposition, des actions qu'il peut entreprendre et maîtriser sans danger dans un contexte donné.

### ANNUAIRE – DROITS ET OBLIGATIONS DU PROFESSEUR DE SPORTS DE NEIGE

- ☑ Les pistes sont un espace qui n'échappe pas à la loi.
- ☑ Celui qui ne respecte pas les règles de la FIS et de la SKUS viole l'obligation de diligence.
- ☑ Le professeur de sports de neige est conscient de son rôle de modèle.
- ☑ Même lorsqu'il n'enseigne pas, le professeur de sports de neige formé a une responsabilité élevée.



## Sports de neige et environnement



Le paysage, les montagnes et les pistes façonnent la place de travail d'un professeur de sports de neige. D'un enseignant qui guide ses hôtes dans ce paysage, on est en droit d'attendre qu'il connaisse et comprenne son lieu de travail ; il doit pouvoir commenter et expliquer les changements parfois visibles que subit son environnement. Les conséquences du réchauffement climatique nous concernent tous; ce qui peut être fait à leur rencontre n'est pas l'apanage des spécialistes.

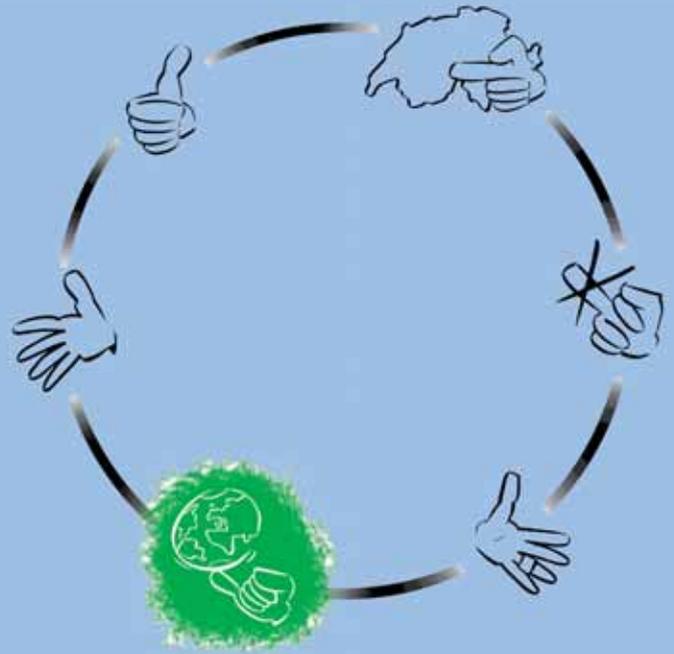
### Le climat et la neige artificielle

Au cours des 30 dernières années, la température en Suisse est montée d'un degré centigrade et les précipitations y ont augmenté de 12%. Les problèmes d'enneigement des régions montagneuses sont devenus un thème omniprésent dans le monde des sports de neige et affectent sévèrement les domaines skiables de basse altitude.

C'est sur les pistes que le professeur de sports de neige se déplace avec ses hôtes. Si la neige est peu abondante ou fait défaut, son champ d'activité est limité; pas de travail, pas de salaire.

Comment les responsables du tourisme peuvent-ils remédier à ce problème? L'enneigement artificiel, la transformation des télésièges en télésièges, la planification des pistes et l'ouverture de nouveaux domaines en haute altitude sont toutes des façons de réagir aux conséquences du réchauffement climatique. En Suisse, les canons à neige ont la capacité de recouvrir de neige artificielle dix pour cent déjà de la surface totale des pistes; par ailleurs, une entreprise de remontées mécaniques sur dix doit procéder à l'enneigement artificiel de plus de trente pour cent de ses pistes. L'enneigement artificiel permet d'obtenir un succès immédiat et d'assurer la présence de la neige.

Au cours de son travail, le professeur de sports de neige sera très probablement confronté à des questions sur l'enneigement artificiel. Ainsi, il devrait pouvoir donner des explications sur la production et l'utilisation de ce type d'enneigement, de même que des informations impartiales sur les effets de cette technique sur l'environnement. Ceci étant plus compliqué qu'il n'y paraît, on re-



commande le dialogue avec des spécialistes de la protection de la nature, des remontées mécaniques et de l'agriculture.

### AURICULAIRE – ENVIRONNEMENT

- ✓ Le tourisme d'hiver suisse est directement touché par les conséquences des changements climatiques.
- ✓ 60% des kilomètres réalisés en voiture proviennent de trajets liés aux loisirs; ceci représente une part considérable de l'émission de gaz à effet de serre, qui favorisent le réchauffement planétaire.
- ✓ Le professeur de sports de neige comprend son lieu de travail – la montagne; il est capable de commenter les modifications parfois visibles subies par l'environnement.
- ✓ Il connaît les avantages et les désavantages de l'enneigement artificiel.

**La nature, un terrain de jeux.**



Photo: Mario Curti; Emplacement: Parpan

## Pour conclure

Chacun des six domaines touristiques introduits pourrait être encore détaillé. Toutefois, la théorie seule ne peut guère améliorer l'enseignement pratique ou l'accompagnement touristique. C'est à chaque professeur de sports de neige de fournir un travail de réflexion pour découvrir quelles sont les connaissances qui lui manquent et comment il pourrait améliorer son rapport avec l'hôte.

Voici une liste de questions qu'il pourrait se poser:

- Comment dépasser les attentes de l'hôte face à mon enseignement?
- Que signifie le label de qualité?
- Quelles sont les caractéristiques géographiques les plus importantes de ma région?
- Quelles sont les conséquences d'un non-respect des règles de la FIS?
- Comment fonctionne un canon à neige?

Un moyen d'enseignement approfondi a été conçu dans le cadre d'un travail de diplôme rédigé pour l'école professionnelle de tourisme de Zurich. Il divise le tourisme en six domaines: fondements du tourisme; qualité dans le tourisme; connaissances géographiques; communication avec l'hôte; droits et obligations du professeur de sports de neige; enfin, environnement. Ce matériel pédagogique a été imaginé comme un outil touristique destiné aux Ecoles Suisses de Ski et de Snowboard. Il se compose d'une documentation de base à l'intention du directeur d'école, d'une présentation PowerPoint, ainsi que d'un aide-mémoire de petit format à l'intention des professeurs de sports de neige.

Les thèmes traités dans la documentation de base doivent aider le directeur d'école à expliquer à ses professeurs les facteurs touristiques les plus importants. Les six chapitres du document ont été résumés sur les trente transparents de la présentation PowerPoint, qui sert de soutien visuel à la diffusion de ces informations et a été volontairement abrégé.

L'aide-mémoire a été spécialement créé pour le professeur de sports de neige, avec pour but de l'aider dans la réalisation des principes touristiques les plus importants.

Le fil rouge de tous les documents est la «main touristique du professeur de sports de neige». La paume de la main et chaque doigt représentent un chapitre. Par sa simplicité, l'outil touristique doit encourager la compréhension du tourisme par les professeurs de sports de neige.

Les personnes qui s'intéressent à ce projet sont priées de prendre directement contact avec:

Stephanie Gall  
Sonnhalde 9, 8355 Aadorf, steffi.gall@gmx.ch



Photo: Daniel Friedli; Emplacement: St. Moritz

Qualität individuell erleben.

## Achévé d'imprimer ACADEMY la pratique dans les sports de neige

ACADEMY est le supplément de la revue SWISS SNOWSPORTS (1/2006), publiée par l'association du même nom. ACADEMY est entièrement consacré à la pratique.

**Rédaction**  
Marlene Däpp, Matthias Plüss

**Chef de projet**  
Matthias Plüss

**Auteurs**  
Stephanie Gall, Fabienne Vollenweider

**Groupe de travail Academy**  
Matthias Plüss, Mauro Terribilini

**Traduction**  
Agata Markovic

**Photos**  
Raphaël Lamon, Mario Curti, Daniel Friedli

**Adresse de la rédaction**  
Rédactions SWISS SNOWSPORTS  
Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp  
E-Mail: redac@snowsports.ch

**Graphisme et impression**  
Südostschweiz Print AG  
Kasernenstr. 1, 7000 Chur  
Site Internet: www.suedostschweiz.ch

**Changements d'adresse**  
A communique directement à SWISS SNOWSPORTS, Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp, ou par e-mail, à info@snowsports.ch

**Prix**  
Pour les membres de l'association SWISS SNOWSPORTS, compris dans la cotisation.

**Droits de reproduction**  
Les articles et les photos publiés dans ACADEMY sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction ou copie doit se faire avec l'accord préalable de la rédaction. La rédaction décline toute responsabilité pour les textes et les photos qui lui ont été envoyés sans son accord.

**Tirage**  
14 400 exemplaires, 11 000 en allemand, 3400 en français