

**Laurent Vanat**  
Consultant  
19, Margelle  
CH-1224 Genève

Tel / fax / messagerie :  
(+41) 022 349 84 40  
Courriel : [lvanat@dplanet.ch](mailto:lvanat@dplanet.ch)  
Internet : [www.vanat.ch](http://www.vanat.ch)

# Stations de ski suisses

## *Etude comparative de l'offre marchande des sites Internet*

The screenshot shows the Laax.com website in a Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar displays <http://www.laax.com/de/booking/>. The website features a navigation menu on the left with categories like 'Planen/Buchen', 'Pauschalangebote', 'Hotelsuche', 'Hotelliste', 'Apartments', 'Lifttickets', 'Vermietung', 'Unterricht', 'Airport Shuttle', and 'Resortübersicht'. The main content area includes a large banner with the text 'Planen & Buchen' and a family scene. Below the banner are three promotional boxes: 'Hotel' (Vom einfachen Berghotel bis zur Luxusklasse), 'Pauschalangebote' (Unglaublich günstig, unglaublich individuell), and 'Liftticket' (Online buchen statt Schlange stehen). A 'Top Hit' section offers '3 Übernachtungen im DZ in einem Hotel Ihrer Wahl, inkl. Frühstück und 3 Tage Ticket' for 'ab 80 CHF/Nacht'. Another section offers 'Midweek 4' for '4 Übernachtungen (So bis...'. The footer of the browser shows the Windows taskbar with the 'démarrer' button and the system clock at 21:48.

Laurent Vanat

Janvier 2007

Direction de l'étude : Laurent VANAT  
Recherches : Stéphanie VANAT

# Sommaire

Introduction.....	- 5 -
Les meilleures pratiques .....	- 6 -
<i>Détail des prestations proposées en ligne.....</i>	- 6 -
<i>Informations complémentaires.....</i>	- 7 -
Analyse des sites des stations suisses .....	- 8 -
<i>Langue .....</i>	- 9 -
<i>Logement et forfaits de ski .....</i>	- 9 -
<i>Location de matériel et leçons de ski .....</i>	- 10 -
<i>Autres prestations.....</i>	- 10 -
<i>Mise en page.....</i>	- 11 -
Comparaison au niveau européen.....	- 12 -
Tableau récapitulatif des résultats pour les 50 plus importantes stations de Suisse .....	- 13 -



**Laurent Vanat** est un généraliste qui sait aussi se transformer rapidement en spécialiste. Au bénéfice d'une licence ès sciences commerciales & industrielles de l'Université de Genève, il possède plus de 20 ans de parcours professionnel, tant à titre de consultant qu'à titre de collaborateur impliqué dans des positions de management en entreprise. Il a d'une part l'expérience de postes dans la vente, la direction financière et la direction générale. Il a d'autre part conseillé des entreprises et organisations de tous horizons et connaît de nombreuses branches économiques.

Actif dans le domaine de l'hébergement et des loisirs, il suit de près depuis plusieurs années le domaine des stations de montagne. Il publie chaque année un panorama de sa veille sur le marché. Examinant de façon large les marchés européen et mondial, à la recherche de nouvelles informations qui permettent d'une part de suivre son évolution et d'autre part de fournir des idées aux opérateurs, ce panorama, diffusé de façon sélective, a déjà été apprécié par des grands opérateurs et des organismes actifs dans le tourisme alpin. Un de ses objectifs est d'alimenter la réflexion de l'ensemble de la branche et de sensibiliser les acteurs locaux aux grandes évolutions et aux idées nouvelles.

Confronté à la problématique du déficit d'attractivité du tourisme suisse sur le marché international, il observe et compare ce qui se passe sur la scène internationale en la matière. Un des vecteurs essentiels non seulement de la promotion touristique mais de la commercialisation est constitué par l'Internet. A cet égard, il a voulu voir quelles étaient les meilleures pratiques en la matière et comment les stations suisses se positionnaient à cet égard. Sans être systématique, ce document livre la synthèse des observations qui ont été faites sur la base d'un solide échantillon de stations.

# Introduction

A l'heure où le premier réflexe est devenu d'aller voir sur Internet, que l'on soit à la porte d'à côté ou à l'autre bout du monde, une présence des stations de ski sur la toile n'est pas seulement utile. Elle est devenue vitale.

Et comme le client potentiel ne se contente plus de quelques informations générales, accessoirement défraîchies, les stations qui se veulent à la pointe se doivent de proposer une offre complète sur leur site, avec possibilité d'achat en ligne, pour mettre le ski à quelques clics de souris de leurs clients.

Les meilleures pratiques en matière de sites Internet de stations de ski et de prestations en ligne qui y sont proposées ont donc été observées au niveau international.

Il en ressort que si une station peut se vanter de faire figure de modèle mondial, c'est que le moindre petit détail à été étudié afin d'atteindre un stade proche de la perfection, mais surtout de devancer les attentes du client. Car il n'y a pas seulement les pistes, les remontées mécaniques, l'enneigement, les forfaits ou les logements, mais bien plus. C'est toute une infrastructure qui peut être pensée afin de permettre aux visiteurs du monde entier d'organiser et de réserver leur séjour, jusqu'au massage d'après ski, sans avoir encore quitté leur domicile.

Prenant donc en comparaison ce qui se fait de mieux dans la branche, les sites Internet des 50 plus importantes stations de Suisse ont été analysés et toutes les possibilités offertes étudiées afin de les mettre en comparaison et d'en tirer quelques conclusions.



## Les meilleures pratiques

### *Détail des prestations proposées en ligne*

Si l'on tente de recenser parmi les meilleures pratiques l'ensemble de tout ce qui peut être vu et acheté en ligne, l'inventaire dépasse de loin la simple indication des conditions météo et de l'état des pistes. On trouve les principales prestations suivantes, non seulement sous forme informative mais aussi comme véritable produit commercialisé en ligne :

- Réservation de logement (avec possibilité de recherche multicritère : par exemple par ordre alphabétique, sur une carte, par partie du village ...) ;
- Réservation de forfaits de ski : le cas échéant ils sont délivrés directement auprès de l'hébergeur ;
- Réservation de leçons de ski et snowboard ;
- Location de skis et snowboards, avec même la possibilité de choisir son matériel sur des photos ;
- Location de voitures ;
- Réservation du transfert depuis un aéroport international, avec choix du mode de locomotion (limousine, autocar, ...) ;
- Diverses autres activités de loisirs.

Selon les stations, la liste peut encore être complétée par des prestations annexes telles massages, spa, excursions, tours en chiens de traîneau, ... .

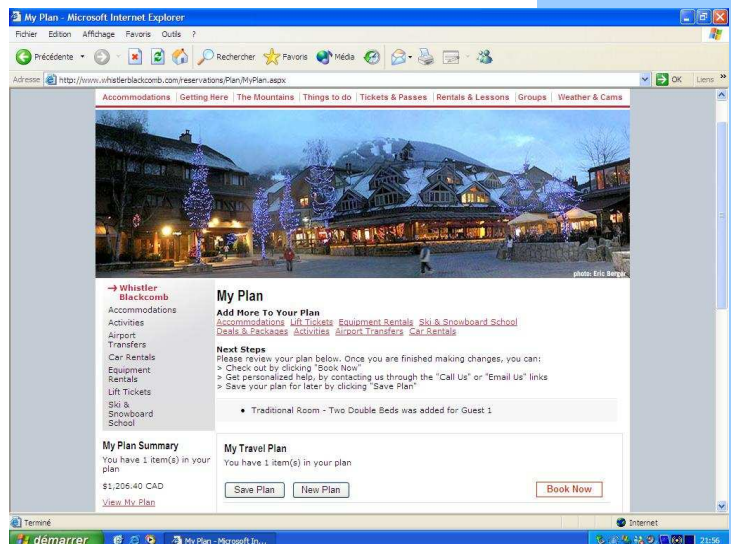
La possibilité de payer l'ensemble des prestations achetées doit être offerte de façon conviviale. Sur les sites de référence, tout est réglable en une seule fois, bien que ce soit des partenaires différents qui gèrent les prestations. Chaque élément choisi par le client est ajouté à son « caddie », tel un supermarché en ligne. Une fois l'ensemble de l'arrangement composé, ses coordonnées détaillées lui sont demandées avant qu'il ne paye le tout d'un bloc, en indiquant un numéro de carte de crédit.

## Informations complémentaires

Outre la partie marchande du site, un ensemble d'informations claires et faciles d'accès doit encore être fourni aux visiteurs.

- Une description très complète de toutes les possibilités de loisirs offertes, disponible en diverses langues (français, espagnol, allemand, anglais, japonais, coréen, chinois, avec si possible des liens qui renvoient sur des pages dans la même langue !)
- Des plans d'accès et de la station, avec explications sur les itinéraires à suivre, horaires des transports publics ... ;
- L'enneigement et la météo de la station sont également souvent consultables, avec pour certains sites des webcams qui permettent au client de visionner des images instantanées ou presque de l'état des pistes et du ciel ;
- Une liste des magasins, restaurants, bars et autres commerces ;
- Un calendrier des événements se déroulant dans la station.

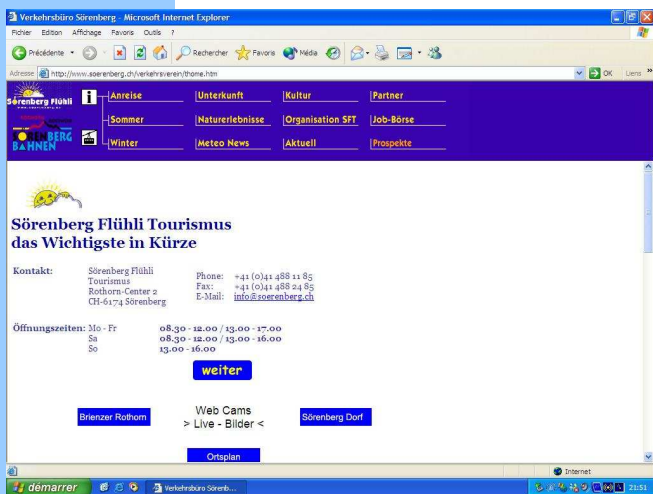
Et pour ceux qui ne souhaitent pas arranger leur séjour en station devant leur ordinateur, une brochure présentant l'offre complète peut être téléchargée, et les réservations faites par téléphone auprès d'une centrale d'appel qui commercialise elle-même également l'ensemble de l'offre.



## Analyse des sites des stations suisses

Si le niveau de qualité de l'information fournie est globalement satisfaisant, la majorité des sites des stations suisses ne présente pas une offre marchande complète et intégrée. Par rapport aux meilleures pratiques, la plupart sont loin derrière.

Les sites de quelques grandes stations et de certaines plus modestes se distinguent par leur contenu avenant, très fonctionnel et assez complet, mais la commercialisation directe en ligne des prestations est très peu poussée. Une exception mise à part (Flims Laax), la notion de « caddie » est totalement absente.



Bien souvent loin de l'idéal des meilleures pratiques évoquées plus haut, où il est possible de tout réserver sur un seul et même site, peu de stations suisses offrent toutes les prestations au même endroit. En effet, des liens renvoient tantôt au site des remontées mécaniques, tantôt à celui des écoles de ski ou de l'office du tourisme. Pourtant, même si tout n'est pas présenté sur le même site, les liens sont généralement clairs et il est très facile de s'y retrouver.

Les mises en page ainsi que la facilité d'utilisation demanderaient quelques fois à être révisées. Certains sites sont très peu attractifs et ne stimulent pas l'envie du client potentiel de venir voir la station sur place. Les webmasters devraient prendre davantage conscience que l'expérience du visiteur commence déjà sur le site Internet. Si le client ne trouve même pas des informations dans sa langue, il risque vite de zapper sur une autre station.

Sur l'échantillon analysé, les principales prestations commercialisées apparaissent aux fréquences suivantes :

<b>Prestations offertes</b>	
Logement	80%
Forfait	37%
Location ski et snowboard	12%
Ecole ski et snowboard	14%

## **Langue**

Les sites analysés présentent du contenu dans les langues suivantes :

<b>Langues</b>	
Anglais	78%
Allemand	94%
Français	55%
Italien	25%
Autre(s)	14%

Les langues constituent un critère déterminant pour l'accessibilité au site et à la totalité de ses informations. Les constats suivants peuvent être faits :

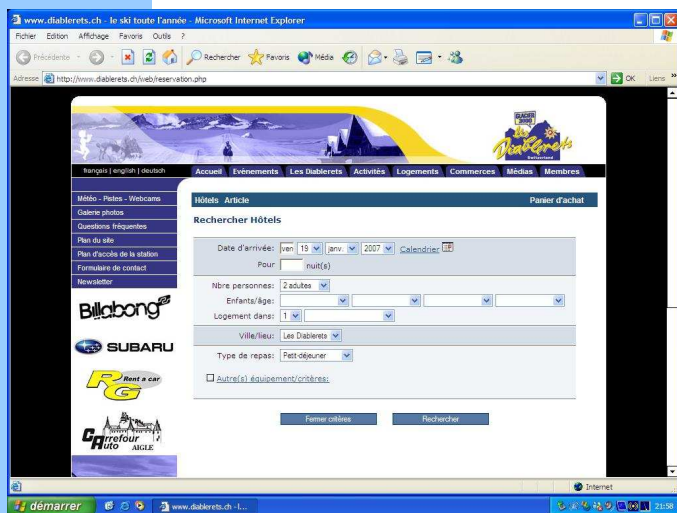
- Sauf exceptions mineures, tous les sites sont disponibles en allemand, y compris ceux des stations romandes. En revanche, un bon nombre de stations suisses alémaniques ne proposent pas le français, et, quelques fois, même pas l'anglais, réduisant ainsi de façon évidente l'accessibilité à une clientèle internationale, voire même suisse romande (l'allemand étant par conséquent la seule langue proposée).
- Seuls sept sites sont traduits en d'autres langues que les langues nationales ou l'anglais (néerlandais, japonais, chinois, suédois).

En résumé, il est possible de visiter la plupart des sites en allemand et en anglais.

## **Logement et forfaits de ski**

La possibilité de réserver un logement en ligne est offerte par 80% des sites Internet (ex. Davos-Klosters, Grindelwald, Crans-Montana). En revanche, la statistique tombe à 37% pour l'achat des forfaits de ski (ex. Arosa, Saas Fee, Nendaz). Il est possible de les commander pour plusieurs jours, quelques fois pour la saison, et des packages comprenant hôtel et forfait de ski pour la durée du séjour sont, la plupart du temps, également proposés.

Une grande partie des stations utilisent ce que l'on appelle un système de gestion touristique en ligne pour la réservation des logements. C'est un site tiers où sont répertoriés tous les hôtels et leurs disponibilités dans les différentes stations. Les plus utilisés sont *Concentrator.net* et *Tomas.net*. Un utilisateur normal, qui n'a pas parcouru une quantité d'autres sites avant, ne remarque même qu'il



s'agit là d'un fournisseur externe car il y est automatiquement dirigé et reviendra ensuite en principe automatiquement sur le site de la station à la fin de la transaction. D'autre part, dans les cas où il n'est pas possible de réserver un logement en direct, des liens renvoient aux sites Internet ou aux adresses des messageries électroniques des hôtels ou propriétaires d'appartements. Ce système ne donne toutefois aucune garantie de la possibilité d'effectuer une réservation.

### ***Location de matériel et leçons de ski***

La location de matériel et la réservation de leçons de ski ou snowboard est rarement proposée (respectivement dans 12% et 14% des cas), et les deux ensemble sont encore moins souvent combinées (trois sites seulement, Grimentz, St.-Luc et Villars-Gryon les proposent). Quelquefois, la réservation de ces prestations ne se fait pas sur le site même de la station mais sur celui d'un magasin de sport ou d'une école de ski. Les liens figurent cependant sur la page Internet du domaine skiable, même s'ils ne se trouvent pas nécessairement du premier coup d'oeil.

### ***Autres prestations***

Sur l'ensemble des sites des stations suisses, l'offre de commercialisation de prestations accessoires est quasiment inexistante. La plupart des grandes stations ne proposent aucune

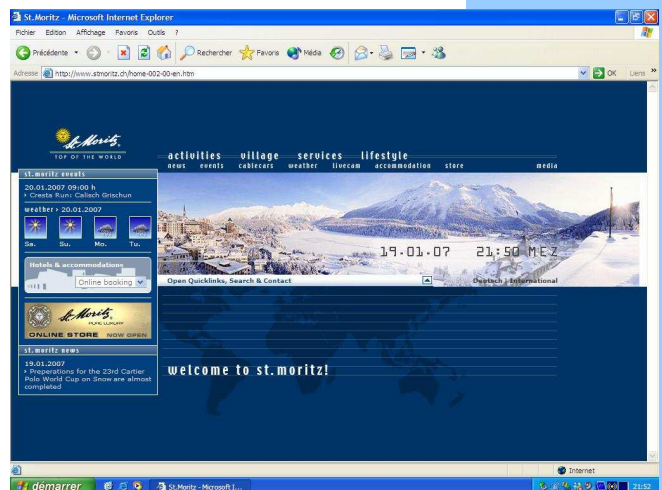
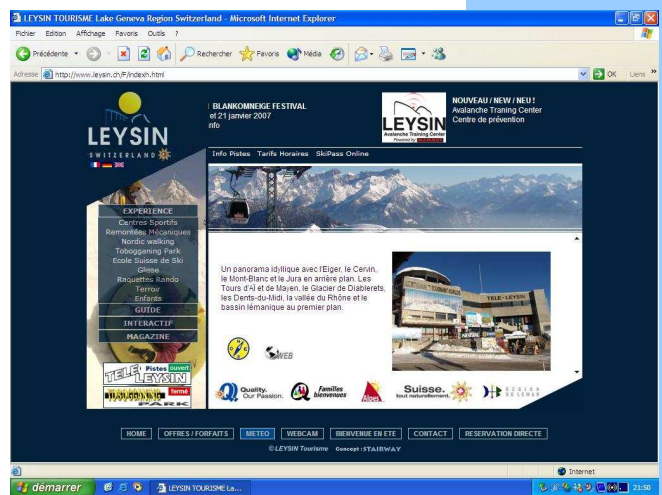
autre prestation en ligne. Parmi quelques exceptions figurent notamment la vente de cartes des sentiers pédestres (un ou deux sites, comme Grimentz et St.-Luc) ou la possibilité de réserver une séance de spa (seulement à Scuol).

## Mise en page

Une grande partie des pages Internet n'est pas d'un design impressionnant. Certaines présentent très bien mais n'offrent pas grand-chose, alors que d'autres cachent une offre très variée dans un cadre graphique peu digeste.

Quelques unes, en revanche, donnent une image très internationale (comme St.-Moritz, où il est même possible d'acheter des vêtements de leur marque déposée en ligne ou Flims-Laax qui est l'un des meilleurs de tous les sites suisses tant au niveau de la présentation que des prestations offertes).

Même s'ils ne donnent pas une image très internationale, certains sites sont toutefois bien construits : on y trouve facilement toutes les informations utiles, ils sont d'utilisation facile et le design est agréable (ex. Leysin, Adelboden).

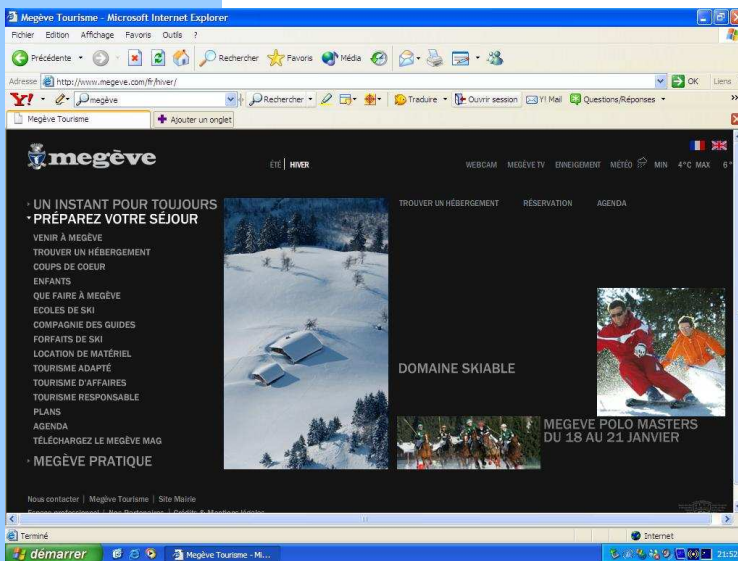


## Comparaison au niveau européen

Si, dans l'ensemble, les sites Internet des stations de ski suisses n'atteignent pas l'élite mondiale, ils se classent cependant parfaitement dans la moyenne européenne. En effet, d'après un rapide coup d'œil aux pages Internet de cinq stations françaises et de cinq stations autrichiennes, il en ressort que les sites français proposent plus l'achat de forfaits en ligne que la réservation de logements et que les sites autrichiens ne proposent jamais l'achat de forfaits en ligne.

Aucune autre prestation n'est offerte que ce soit dans un pays ou dans l'autre. Par contre, d'un point de vue esthétique, les sites français sont agréables à utiliser, plus que la plupart des sites suisses.

En conclusion, même si à l'échelle européenne, la Suisse n'a pas plus d'ambition en matière de prestations directement proposées sur les sites des stations de ski que ses concurrents, il serait fort utile de travailler encore sur une offre plus complète et mieux commercialisée en ligne, afin de s'octroyer le plus de chances possibles au niveau de la clientèle internationale.

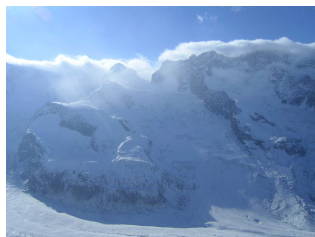


## Tableau récapitulatif des résultats pour les 50 plus importantes stations de Suisse

Domaine	Logement	Forfait	Location ski et snowboard	Ecole ski et snowboard	Langues				
					Anglais	Allemand	Français	Italien	Autre(s)
Adelboden	x				x	x	x		
Airolo					x	x		x	
Andermatt	x					x			
Anzère					x	x	x		
Arosa	x	x			x	x			
Bettmeralp	x				x	x	x	x	
Blatten	x	x			x	x	x	x	x
Champéry	x				x	x	x		
Crans-Montana	x	x			x	x	x	x	
Davos-Klosters	x	x			x	x			
Disentis	x				x	x	x	x	x
Engelberg-Titlis	x	x			x	x			
Fiesch	x				x	x	x		
Flims-Laax	x	x	x		x	x		x	x
Flumserberg	x	x			x	x			
Grächen	x				x	x	x		
Grimenz	x		x	x	x	x	x	x	
Grindelwald	x	x			x	x	x		x
Gstaad-Region	x				x	x	x		
Hoch-Ybrig						x			
Lenk	x				x	x	x		
Lenzerheide	x			x	x	x			
Les Diablerets	x				x	x	x		
Leukerbad	x				x	x	x	x	
Leysin	x	x			x	x	x		
Meiringen-Hasliberg						x			
Melchsee-Frutt						x			
Morgins	x				x	x	x		
Mürren	x	x			x	x			
Nendaz	x	x		x	x	x	x		
Obersaxen						x			
Ovronnaz	x				x	x	x		
Pizol	x				x	x			
Riederalp	x					x			
Saas Fee	x	x	x		x	x	x		x
Saas Grund						x			
Samnaun	x				x	x			
Savognin	x				x	x		x	x
Scuol	x	x	x		x	x		x	
Sedrun	x				x	x	x		x

Sörenberg						x			
St. Moritz	x	x				x	x		
St-Luc	x		x	x	x	x	x	x	
Thyon		x						x	
Verbier	x	x		x	x	x	x		
Veysonnaz	x					x	x	x	
Villars-Gryon	x	x	x	x	x			x	
Wengen	x	x							
Wiler-Lauchernalp							x		
Zermatt	x	x				x	x	x	x
Zinal	x			x	x	x	x	x	
<b>Prestations offertes</b>	<b>80%</b>	<b>37%</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>78%</b>	<b>94%</b>	<b>55%</b>	<b>25%</b>	<b>14%</b>





**Laurent Vanat**  
**19, Margelle**  
**CH - 1224 Genève**  
**Tel / fax / messagerie : +4122 349 8440**  
**Courriel : [lvanat@dplanet.ch](mailto:lvanat@dplanet.ch)**  
**Internet : [www.vanat.ch](http://www.vanat.ch)**