



© Photo D.R.

Qui sont les skimaniques ?

Historiquement, Skimania c'était avant tout des voyages individuels. Aujourd'hui, les particuliers représentent toujours 50% des clients, le reste étant constitué de comités d'entreprise et d'autres groupes. L'activité voyages (week-ends, Disneyland...) est en revanche entièrement dédiée aux groupes. Contrairement au ski où un planning est établi pour toute la saison, les voyages sont proposés à la carte à chaque comité d'entreprise. « On apporte notre savoir-faire et propose des destinations. Puis, on s'adapte complètement aux souhaits et au budget de chaque client », explique Laurence Gaudart.

Quant au ski, si la clientèle était jeune au départ de la société, l'âge moyen se situe aujourd'hui entre 30 et 40 ans, avec son lot de familles.



© Photo D.R.

Ma femme est trop vieille

Si aujourd'hui le maître mot s'appelle qualité, les dirigeants ne se cachent pas d'un certain amateurisme au départ. « On avait un fax, un ordi, un téléphone, c'est tout », se souvient Fabien Lagarrigue. « Puis, un gros portable qui passait nulle part. A l'Alpe d'Huez, j'ai dû monter sur le car pour avoir au moins une barre et pouvoir téléphoner ». La réservation ne se faisait pas sur Internet comme aujourd'hui mais

dans un réseau d'agences de voyages. « Quand elles nous communiquaient la liste des participants, c'étaient plusieurs mètres de papier qui sortaient du fax », raconte Fabien. Les clients recevaient, eux, un papier blanc à remettre lors de la montée en car et un bleu à échanger contre le forfait. Si la technique a évolué, l'esprit est resté le même, affirme celui qui est aujourd'hui le plus ancien accompagnateur.

En 15 ans de boîte, il en a vu des vertes et des pas mûres : « Il y a cinq, six ans, je passais dans le car pour ramasser quelque chose de blanc par terre. Je croyais un pull mais c'était un chien qu'une dame avait camouflé sous son manteau en montant dans le bus. » Ou ce vieux monsieur qui mangeait toujours une biscotte dans le car et qui répondait, quand on lui demandait pourquoi il venait seul : « Ne m'en parlez pas, elle est trop vieille pour skier », en parlant de sa femme, de 15 ans sa cadette. Ou encore cet autre monsieur d'une soixantaine d'années, qui part toujours tous les week-ends mais sans jamais monter sur les skis. « Il va à l'église, puis fait un tour. Puis, une fois, à Pâques aux Deux Alpes, il est revenu chargé de deux gros cartons. Il avait acheté 20 kilos de fraises. »

Pas de youplala

« Si en 15 ans on a gagné en confort de travail, il y a toujours la même envie de faire découvrir des choses aux gens, de partager une passion », affirme Fabien Lagarrigue. En première ligne, il y a évidemment les accompagnateurs qui encadrent les sorties de ski. Contrairement à certains compétiteurs, chez Skimania ils sont salariés et non bénévoles. Pour Laurence Gaudart c'est le statut qui change tout : « c'est dur de dire à un bénévole : tu ne nous satisfais pas », explique-t-elle. Elle mise également sur la formation. Chaque nouvelle recrue passe par un stage d'une journée où elle apprend l'esprit Skimania mais aussi les écueils à éviter, notamment à travers des jeux de rôle, animés par des accompagnateurs expérimentés.



© Photo D.R.

Ils y apprennent par exemple, comment gérer les retardataires. Yann Viollaz, 26 ans d'âge et huit ans de Skimania au compteur explique la démarche : « on donne rendez-vous à nos clients à 16h30 au car pour un départ à 17h ». S'il en manque, l'accompagnateur appelle la gendarmerie et les cabinets médicaux de la station pour vérifier qu'il n'y a pas de blessés. Si personne n'est signalé, le car n'attend pas et le retardataire rentre par ses propres moyens.

« C'est comme à la SNCF, le train part à l'heure que vous soyez monté ou pas », poursuit Yann et d'expliquer : « avant on avait tous les mois une dizaine de cas, souvent les mêmes. Il fallait les discipliner. Maintenant il n'y a pas plus d'un ou deux par mois ».

A la fin du stage, chaque participant reçoit un manuel de 15 pages. Enfin, lors de sa première sortie, il est accompagné par un tuteur. « Tout ça a un coût », souligne Luc Peyre, le président d'Altiplano. Mais c'est pour lui la garantie d'un service de qualité : « chez nous il n'y a pas de youplala ! »



Trois ans en moyenne

Si beaucoup d'accompagnateurs sont étudiants et restent en moyenne les trois ans que durent leurs études, il y a aussi un plâtrier-peintre, un vendeur de voitures, ou d'articles de sport etc. Yann Viollaz (26 ans), gestionnaire de patrimoine dans une banque d'affaires, est l'un de ces atypiques. Et l'un des plus anciens aussi avec huit ans de Skimania au compteur. « Au début, c'était pour moi un moyen de partir au ski à moindre coût », se souvient-il. « Aujourd'hui je pourrais skier à mes frais. » S'il est encore là, c'est grâce à l'ambiance qui règne chez Skimania. « Les autres accompagnateurs sont devenus des amis », raconte-t-il. « On skie ensemble et se retrouve une fois par mois au restaurant ». Un forum dédié sur Internet est même en cours d'élaboration.

Les dirigeants d'Altiplano fourmillent, eux aussi, de projets : « On prévoit une grosse, grosse action au niveau de l'environnement », annonce Luc Peyre, le directeur. Au programme : des voyages écolo. Puis, Skimania s'est d'ores et déjà allié à l'association Mountain Riders (www.mountain-riders.org) pour sensibiliser ses clients au respect des montagnes.

En attendant, Yann, Fabien et les autres attendent avec impatience leur première sortie de la saison. « Il y a déjà de la neige en montagne », assure Yann. « Ca devrait être bon pour le premier week-end de décembre ! »

Michaël Augustin

► **SKIMANIA**
17 Quai Jean Moulin, Lyon 2ème
Tél : 0821 801 802 (0,12€/mn)
www.skimania.com