



La parole est à vous ! Juillet 2023



Le séjour d'étude Famille Plus Montagne s'est déroulé du 20 au 23 juin 2023

en Autriche (Serfaus Fiss Ladis) et en Suisse (Charmey).

Neuf stations françaises ANMSM ont participé à ce voyage.

Courchevel, Valloire et Valberg témoignent sur ce qui les ont marqués et ce qu'ils en retiennent.



COURCHEVEL
David DEREANI  **COURCHEVEL**
Conseiller municipal délégué pour la commune et référent label Famille Plus

Notre destination est labellisée depuis 2010 et c'est un gage de qualité et d'excellence pour l'offre d'accueil et de loisirs apporté aux familles en séjour dans notre vallée, été comme hiver.

*J'ai particulièrement été frappé par la **qualité apportée aux abords des équipements de loisirs** des différents lieux visités en Autriche et Suisse ; à **l'organisation et réflexion imaginées en amont des investissements et à la culture de la concertation et du consensus**. J'ai beaucoup apprécié le travail apporté autour du **thème de l'eau pour les différents équipements à destination des familles** (aires de jeux, zones publiques d'attente) et **la simplicité proposée dans l'offre et les zones de rencontre et d'attente** (totems en bois ludiques, jeux d'enfants fixés au mur dans les restaurants d'altitude et dépôts*

*Je retiens des **éléments fédérateurs et attractifs** pour les décliner sur la vallée de Courchevel (jeux autour et avec l'eau ; totems ludiques ; équipements de confort dans les zones d'attente ; propreté des abords des équipements, arrivée et départ de remontées mécaniques).*

*Il y a la volonté de **se projeter dans un avenir proche pour investir durablement sur la saison d'été** dans la vallée de Courchevel.*

Je compte présenter les observations de ce voyage d'étude aux forces vives de la station (S3V, Courchevel Tourisme, ESF, bureau des guides, mairie) en les reliant aux points forts de la destination : ouverture de plusieurs remontées mécaniques installées en réseau et chaîne, liaison inter-altitude permettant de rejoindre facilement des points de vue panoramique ; des alpages et la proximité de points d'eau et des futures aires de jeux d'altitude (lac, retenue collinaire) ; aménagements à destination des familles sur des sites comme : col de la Loze, La Tania-Le Bouc Blanc-Praz Juget ; Les Verdons ; La Saulire ; Courchevel-Moriond Mont-Bel-Air ; et à proximité d'accès routiers : Plan du Vah, Praméruel, ferme de Pralong.



VALLOIRE en cours de labélisation *Famille Plus*
Antoine DELORME chargé de projets
Corine FALCOZ Elue 4^e adjointe à la mairie



Ce voyage d'étude en Autriche et en Suisse a été extrêmement enrichissant, tant du point de vue de l'accueil des familles et des enfants que du point de vue plus général du fonctionnement et de la stratégie globale des stations visitées.



A Serfaus Fis Ladis en Autriche, nous avons été marqués par plusieurs aspects :

- *La prise en compte des familles et des enfants tout au long du parcours client, avec le souci du détail (voix d'enfant dans le métro, écran spécifique sur les toilettes).*
- *Le montant des investissements dédiés à l'accueil des touristes que la station est capable de mobiliser, preuve à la fois d'une priorisation différente mais également d'un mode de gouvernance distinct.*
- *Le soin extrême apporté à l'entretien des infrastructures (gares de RM, consigne à ski, etc.), si bien que la quasi-totalité des infrastructures de la station paraissent neuves.*

En revanche, ce qui nous a laissé plus perplexes est la mauvaise intégration paysagère de certains équipements et, plus généralement, le suréquipement allant parfois à l'encontre de l'idée d'une montagne propice à la détente et au ressourcement.

Le passage à la station Suisse de Charmey a également été très intéressant car il nous a prouvé qu'avec un contexte économique et réglementaire similaire voire plus contraignant que ce que l'on rencontre dans nos stations, il est possible de mener des actions fortes pour les familles et de mettre en place des équipements peu coûteux mais qui ont un réel effet sur l'attractivité de la station. À cet égard, c'est peut-être davantage de la station de Charmey dont nous nous inspirerons pour avancer sur la thématique famille à Valloire. Nous envisageons par exemple la mise en place des jeux en bois à boules à l'arrivée de la télécabine de la Brive où des jeux pour enfants sont déjà installés en saison estivale. Nous envisageons également d'aménager de petits espaces en eau, sur le modèle de la partie peu profonde qui entourait la retenue collinaire à Serfaus. Enfin, le fait d'intégrer les transports en commun dans le forfait des remontées mécaniques est une piste intéressante pour Valloire qui envisage de faire payer les navettes, hiver comme été.

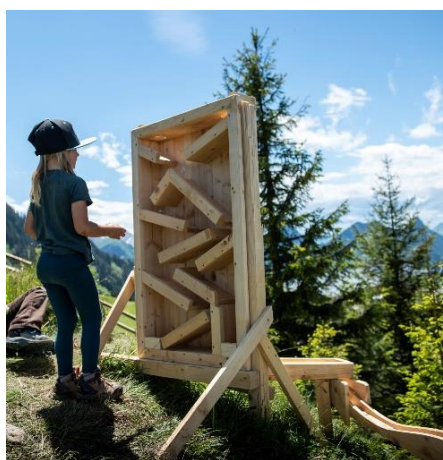


VALBERG

Alexis BARROIS directeur Office de Tourisme
Oriane MATHIAUD directrice adjointe Pôle
Tourisme et référente Famille Plus

Le point le plus marquant de notre séjour à Serfaus-Fiss-Ladis est le positionnement incontestable et incontesté en faveur des familles.

C'est une destination référence qui, du fait de son mode de gouvernance, a su faire accepter sa vision et son objectif à l'ensemble des socio-pros de son territoire. L'évolution de l'offre et la création de nouveautés chaque année sont certes dues à de gros moyens financiers, mais également à une réelle concertation entre les acteurs pour faire émerger sans cesse de nouvelles idées.



Cela se traduit, par exemple, par une réflexion à la fois globale et très poussée, le niveau de soin apporté aux détails est très élevé. Le parcours clients est très abouti, la gestion des flux est optimisée : par exemple, pour ne pas générer des situations de tension pour les enfants dues à l'attente, le temps d'attente à la luge sur rail est géré avec un ticket horaire, ou encore les restaurants proposent des équipements permettant aux enfants de s'occuper pendant que les adultes profitent de leur repas (jeux, salle de cinéma...).



La notion de vivre ensemble ses vacances se retrouve partout : les nombreux sentiers thématiques incitent les enfants à marcher sans même percevoir l'effort, l'offre ludique est toujours conçue de manière à partager les expériences et génère beaucoup d'interaction entre les visiteurs de toutes générations, qu'ils soient d'une même famille ou ne se connaissant pas.

Nous retenons de notre séjour quelques idées, notamment la création d'un parcours de billes en bois sur des sentiers existant, ou encore la création de nouveaux sentiers thématiques.

