

SPORTS D'HIVER | Les cours de skis ont repris dans la vallée, en même temps que la saison hivernale

Avant la saison, comment se préparent les écoles de ski ?

Lorsque l'on parle d'école de ski, on pense évidemment aux moniteurs. Mais on oublie souvent celles et ceux qui travaillent dans l'ombre : les personnels administratifs. Ce sont elles qui gèrent les réservations, sont au contact des clients, bref font en sorte que tout soit parfait pour l'arrivée des premiers vacanciers. Rencontre avec la direction de plusieurs ESF de vallée et d'interrogues d'élèves.

Des équipes de tailles variées

Patrick Provost, directeur de l'école de ski français de Saint-François-Longchamp, présente le dispositif mis en place. « Pour la saison d'hiver, nous avons quatre secrétaires-hôtesse d'accueil. L'une d'entre elles commence le 1er octobre, afin de préparer la saison : classement de documents, mises à jour, réponse aux mails, au téléphone... Les trois autres commencent l'équipe autour du 20-25 novembre ». Au Karalla, Thierry Rivier est un directeur invété. « Nos deux secrétaires-hôtesse d'accueil commencent à la mi-novembre. En attendant, j'assume quelques tâches administratives : classement, lecture des mails, standard téléphonique », précise le directeur de l'ESF.

On ne trouve que deux femmes à la tête d'une ESF en Maurienne. Parmi elles, Lucienne Dol, directrice d'ESF à Vallérivier. Comme son collègue des Karalla, entre septembre et décembre, Lucienne met la main dans les dossiers : « deux secrétaires-hôtesse d'accueil arrivent début décembre, le troisième mi-décembre, en attendant, c'est moi qui assure le parti administratif ». De son côté, le directeur de l'ESF de Valmeinier, Pascal Baudin, peut compter sur une équipe complète pour préparer la saison de ski :



Jours après-midi, dans les bureaux de l'ESF de Valmeinier, les secrétaires-hôtesse d'accueil peaufinent la préparation pour la saison de ski...

« nos secrétaires-hôtesse d'accueil sont cinq, dont une salariée à l'année. Une secrétaire commence début décembre, et les trois autres, quinze jours avant le début de la saison ».

Des réservations qui commencent tôt

Au Karalla, c'est l'ouverture du site, début septembre, qui marque le top départ des réservations : « le vente en ligne pour la période de février est en hausse. C'est la période la plus importante par rapport à Noël et au Jour de l'An », note Thierry Rivier. À Saint-François-Longchamp aussi les réservations en ligne sont nombreuses : « les clients passent de plus en plus par internet pour réserver les cours de ski. Février est la période phare », constate Patrick Provost. À Valhôte, les premières demandes parviennent dans l'été, « mais ce sont celles de nos habitués ». Le boom, c'est au mois de septembre », précise Lucienne Dol. Comme ailleurs,

« la priorité de nos clients est février ». À Valmeinier comme dans les autres ESF, les premières réservations arrivent tôt, « dès le mois d'octobre, les demandes affluent notamment pour les quatre semaines du mois de février. Les ventes en ligne pour cette période représentent 90-95 % », constate à son tour Pascal Baudin.

Une présence avant tout rassurante

Mais si le site internet sert de plus en plus à réserver, une présence humaine reste nécessaire. Les jours d'arrivée, les secrétaires-hôtesse d'accueil sont sollicités principalement pour des informations. « Sur place, ou comme on dit "au comptoir", les secrétaires-hôtesse d'accueil sont là pour informer, renseigner et conseiller les clients, bref assurer un contact de proximité », conclut Thierry Rivier, le directeur de l'ESF des Karalla.

MAPPE-JULLIARD

Et pour les Écoles de ski internationales ?

Si les blousons rouge et blanc des moniteurs de l'ESF sont ultra-connus, les écoles de ski internationales se sont taillé une belle part du marché des cours de glisse. Et comme leurs homologues de l'ESF, elles préparent leur saison en amont de l'ouverture des stations.

Maryline Collat-Turnes, directrice de l'ESI de la Toussuire, explique qu'« à l'ESI, nous avons une secrétaire à l'année : Laëtitia. Je suis en renfort avec elle avant et après mes cours de ski. De la mi-janvier à la fin des vacances de février, nous prenons un renfort ». Pourquoi le choix d'avoir une secrétaire à l'année ? « Dès le mois de juillet-août, Laëtitia commence les préparatifs pour la saison hivernale. Son poste à l'année lui

permet d'échelonner son travail. Nous avons vraiment de la chance car Laëtitia est multifonctions, polyvalente », confie la directrice de l'ESI. Au début de la préparation, place aux mails et au standard téléphonique : « nous sommes une petite structure familiale, je constate que les clients aiment beaucoup le contact par téléphone » souligne Maryline Collat-Turnes. En ce qui concerne les réservations, « les habitués » commencent dès le mois de septembre. « Le pic des demandes se situe néanmoins à l'automne. Février est la période la plus rapidement sollicitée, suivie par le Jour de l'An et Noël. Je remarque qu'il y a de plus en plus de vente en ligne » note la directrice.