

## **Pôle 2**

### **JE SUIS VACANCIER :**

### **QU'EST-CE QUE J'ATTENDS DES SAISONNIERS, DES HABITANTS ?**

(Attention : ces éléments ne sont pas à prendre comme la photo d'une réalité, mais comme la perception qu'en ont les participants à cette journée du 19 octobre 2013).

#### **PLUSIEURS TYPES DE VACANCIERS :**

Il faut distinguer deux types de vacanciers :

- Ceux qui viennent pour échanger, apprendre, ouverts à la vie locale, désireux de connaître le pays de l'intérieur, les gens pendant une semaine, d'avoir des contacts avec la population locale....

Même si parfois « on a peur de déranger »...

- Ceux qui viennent pour consommer, rentabiliser (ski...), restent seuls ou entre nous.

Les attentes sont très différentes en été (recherche de calme, de rupture (« déposer l'année ») ? d'authentique, prendre le temps d'admirer, de s'émerveiller, 'on peut parler'...) ou en hiver (consommation assez folle).

Les attentes sont différentes selon l'âge que l'on a... : on est pris avec les enfants ; plus tard la recherche de contacts est plus importante ; besoin de temps de rupture, de se déconnecter

Les attentes sont différentes selon qu'on est dans une grande station ('usine à ski') ou une station-village...

Parfois l'impression d'être des « vaches à lait » par les commerçants, les prix sont chers, on attend le sourire...

#### **L'ATTENTE D'UN ACCUEIL :**

Mais toujours, les vacanciers s'attendent à être accueillis, avec humanité, demandent à être bien informés (OT, mais aussi Eglise), attendent des services, des choses agréables, confortables, ... et pas trop chères.

Favoriser des « Bienvenue à la ferme » en montagne ?

On apprécie les animations et les fêtes.

Mais n'est-ce pas de la consommation ? Quelle pastorale dans tout cela ?

#### **UNE RECHERCHE SPIRITUELLE :**

Certains viennent joindre l'utile à l'agréable : effort physique et cadre de beauté, répondre ainsi à un appel spirituel.

Attente de proximité mais aussi de propositions pour vivre ma foi ; églises ouvertes.

Les autres nous font découvrir des richesses : importance des relations.

« J'aimerais être accueilli avec humanité, mettre la personne au cœur ».

« J'attends d'être intégré dans la 'vraie vie' du lieu, en-dehors de la vitrine touristique... ».

#### **Jean-Jacques Berthod (président Office Tourisme Les Saisies, hôtelier) :**

Les attentes sont très diverses, selon les personnes.

Dans ce contexte de station moyenne, les vacanciers attendent de rencontrer les gens du pays, d'être initiés au patrimoine, aux produits locaux... En tant qu'hôtelier, il est important de s'intéresser aux gens qui réservent : ils attendent un véritable accueil, qui suppose d'être personnalisé, humain, naturel, simple, de connaître la langue de l'étranger...

Le bon rapport qualité/prix est perçu à sa juste valeurs (dans les services).

La fidélisation des vacanciers permet aussi d'aller plus loin, de partager les bonnes et les mauvaises nouvelles (« faire partie de la famille »). L'existence d'un journal (par Internet) favorise la communication.

Un 'clocher' est un repère important dans une station : on entre dans la chapelle ou l'église (silence, participation aux offices...).