



CHAMONIX-MONT-BLANC

OUVREZ LA VOIE

OPEN THE WAY

**LES 7 FAMILLES
DE PERSONAS**

INTRODUCTION

L'Office de Tourisme de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc s'est engagé dans une stratégie de « Développement d'un accueil numérique intelligent et innovant sur le territoire de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc ».

Cette stratégie vise à positionner la Vallée en tant que destination touristique « intelligente », en tirant le meilleur parti des possibilités offertes par les technologies du numérique pour :

- concevoir des outils et services (interfaces, contenus, etc.) adaptés aux besoins des utilisateurs/clients,
- enrichir l'expérience client,
- partager une vision commune des utilisateurs/clients cibles,
- mettre en place un outil d'aide à la conception et de communication.

Sa mise en place impliquait une connaissance approfondie des clientèles. C'est pourquoi un travail d'identification des Personas (archétypes ou profils types des clients) de la Vallée a été réalisé. Dans un premier temps, il a consisté à recueillir auprès des socio-professionnels de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc la vision qu'ils ont de leurs clients. Dans un second temps, ces profils type ont été précisés par l'observation et l'analyse issues de groupes qualitatifs (focus groups) et d'entretiens auprès de prescripteurs et de professionnels connaissant bien la destination.

Ce guide vous présente les 7 familles de Personas de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc. Nous remercions les socio-professionnels qui ont contribué à cette étude, et l'agence Contours qui l'a réalisée et a rédigé ce guide.

L'opération « Développement d'un accueil numérique intelligent et innovant sur le territoire de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc » est cofinancée par l'Union européenne dans le cadre du fonds FEDER.



7 FAMILLES

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

1.

**LES SPORTIFS
ET/OU AMATEURS
DE SENSATION**

- Matthew, le free rider p.6
- Marek, l'alpiniste p.8
- Andreas, le sportif extrême ... p.10
- Ana, l'ultra-sportive p.12

2.

**UNE CLIENTÈLE
HAUT DE GAMME
AUX ASPIRATIONS
DIVERSES**

- Shinji, le raffiné expérimental... p.15
- Dmitri, le fortuné discret p.17

3.

**LE PRESTIGE,
UN PASSAGE
OBLIGÉ**

- Liu, la collectionneuse p.20

4.

**SES PAYSAGES
UNIQUES**

- Marijke, la touriste « all inclusive » ... p.23
- Yves, le retraité voyageur..... p.25
- Floortje, la backpacker..... p.27

5.

**DES VACANCES
EN FAMILLE**

- Christophe, le vacancier..... p.30
- Paul, le chef de tribu aisé..... p.32

6.

**RAISONS
SENTIMENTALES, L'ÂME
CHAMONJARDE !**

- Nicole, la fidèle nostalgique p.35
- Candice, la résidente historique p.37
- Richard, le résident anglais francophile p.39

7.

**PARCE QU'ON A
LA CHANCE
D'ÊTRE VOISIN**

- Marie, l'excursionniste..... p.42
- David, le voisin séjournant p.44



FAMILLE 1

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

**LES SPORTIFS
ET/OU AMATEURS
DE SENSATION**

- :: Pratique sportive intense
- :: Recherche de grands espaces
- :: Dépassement de soi
- :: Européens



MATTHEW, LE FREE RIDER

PROFIL

- 24 ans
- Anglais
- Célibataire
- Jeune actif
- Revenus plutôt limités

VALEURS & BUTS



NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur, Go Pro.
Partager et commenter ses expériences en temps réel.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

LOISIRS

Sorties et voyages entre amis.
Sport de glisse.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Matthew aime passer beaucoup de temps avec ses copains qui partagent les mêmes passions que lui pour les sports de glisse et la fête. Pendant son temps libre, il sort beaucoup (bars, discothèques, soirées en appartement). Quand il voyage, il le fait également avec ses amis. L'important pour lui réside dans les sensations et le plaisir que cela lui procure.

QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Matthew est un consommateur qui fait des achats « plaisir » en lien avec sa passion pour les sports de glisse. Il est capable de mettre le prix pour du matériel d'une marque free ride, mais il reste raisonnable sur ses autres dépenses. Il aime tester le matériel avant de l'acheter. Il fait beaucoup d'achats sur internet, pour les bonnes affaires qu'on y trouve.

MÉDIAS



COM' #meteo #soirees
#glisse extreme

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Sans être un véritable « geek », il maîtrise parfaitement les outils de communication numériques et filme souvent ses « runs » avec une Go Pro, pour partager et commenter en temps réel les images sur Facebook ou Instagram, à l'aide de son Smartphone. Outre le partage de ses propres expériences sur les réseaux sociaux, il regarde aussi beaucoup de vidéos mises en ligne par les autres freeriders sur YouTube, notamment celles des stars de la discipline, ainsi que des vidéos provenant du site freeriderworldtour.com.



À CHAMONIX, ÇA ENVOIE DU LOURD !

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

▶ Résa @ / Booking.com, Igluski.com, Snowtrex.uk
Il vient à Chamonix pour une semaine en hiver et loue un appartement ou un chalet avec sa bande de copains. Flexible, il réserve souvent en dernière minute afin de profiter d'offres promotionnelles. Avec des moyens limités, il concentre ses dépenses sur 2 activités : le ski / snowboard en journée et les fêtes en soirée, dans les bars animés de la station ou à l'appartement. Il fait ses courses au supermarché et ne va pas au restaurant. Il possède son propre matériel de ski, mais loue parfois du matériel pour tester les dernières évolutions technologiques.

AVANT

Il réserve son hébergement en « dernière minute » (Résa @ booking.com, igluski.com, snowtrk.uk...) pour bénéficier des bonnes affaires, ce que lui permet son emploi du temps flexible (célibataire, sans enfants). Il réserve aussi à l'avance parfois une sortie avec un guide de haute montagne, et recherche sur internet certaines informations en amont de son séjour afin de profiter au maximum de toutes les possibilités de glisse une fois sur place. Il vient avec Easyjet jusqu'à Genève, puis prend une navette bus.

PENDANT

Il vient avec son propre matériel, mais peut à l'occasion en louer pour tester les dernières évolutions technologiques. Il passe ses journées en montagne, pour découvrir et tester un maximum de nouveaux spots et couloirs de descente. Le soir, il sort dans les bars les plus animés de la Vallée, puis éventuellement en discothèque, ou il reste à l'appartement pour boire des bières avec ses amis. Il ne fait généralement pas d'autres activités pendant son séjour. Il achète sa nourriture au supermarché, et prépare ses repas à moindre coûts (pâtes, pizzas...).

MOTIVATIONS // DESTINATION

- Les multiples possibilités de free ride offertes par la Vallée
- La vie nocturne

LES FREINS POTENTIELS

- Le budget (RM, hébergement)
- L'accès compliqué aux domaines (perte de temps), mais il se montrera indulgent sur ce point car il sait s'adapter et fera tout pour profiter à fond de la Vallée.

APRÈS

Matthew revient chez lui avec un tas de nouvelles vidéos de ses exploits, dont il a déjà mis en ligne une partie, et qu'il s'empresse de (re)visionner avec ses amis.



MAREK, L'ALPINISTE

PROFIL

- 43 ans
- En couple sans enfants
- Slovaque
- Ingénieur géologue
- Revenus élevés

LOISIRS

Sorties et voyages, seul ou entre amis. Sports extrêmes de haute montagne, l'été comme l'hiver.

- Intensité sportive ●●●●
- Expertise destination ●● ●●

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Marek est un passionné de haute montagne et un sportif accompli. Il a une hygiène de vie irréprochable afin d'atteindre les buts qu'il se fixe. Adeptes des grands espaces et des activités en pleine nature, il est à la recherche permanente de la performance et du dépassement de soi. Il vit près de la chaîne montagneuse des Tatras, où il s'entraîne pendant l'année dès qu'il a un moment de libre. Pour ses vacances, il part

à l'étranger pour s'adonner à sa passion dans des massifs montagneux plus élevés et prestigieux : les Alpes, le Caucase, l'Himalaya. Il voyage généralement avec quelques amis passionnés de haute montagne comme lui.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Plutôt réfléchi dans ses achats, Marek recherche la qualité, en particulier pour son équipement de montagne (pics à glace, crampons, veste équipée de la technologie Recco, skis de randonnée ; ses marques de référence sont Dynafit /The North Face/ La Sportiva/ Mammut/Scarpa, etc.) car ses sorties comportent des risques et sa sécurité passe avant toute chose. Marek compare les offres (très nombreuses) sur les sites Hudysport.sk, Outdoor.sk ou encore Ecstore.sk mais préférera concrétiser ses achats en boutique pour vérifier la qualité du matériel.

MÉDIAS Revues spécialisées, TV (Sport24)

COM' #meteo #preparatifs #hotels au calme

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur. Rechercher des informations pour préparer minutieusement ses activités (notamment ses sorties haute montagne).

- Aisance numérique ●●●●
- Réseaux sociaux ●● ●●
- Fréquence d'usage ●● ●●

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Son ordinateur et son smartphone représentent avant tout des outils pour s'informer sur les activités qui l'intéressent, ex : recherche d'une carte détaillant le relief du parcours qu'il souhaite emprunter lors de sa prochaine sortie escalade, etc... Il lui arrive parfois de suivre l'actualité sportive à la Tv sur Sport24. Lors de ses vacances, Marek aura tendance à se « déconnecter ».

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

▶ Résa @ ou tel. / Rail.cc.sk, Autobusovastanica.sk
Plutôt solitaire, il vient seul ou avec quelques amis passionnés de haute montagne comme lui. Il vient une semaine en hiver pour pratiquer du ski alpinisme ou ski de randonnée, et une à deux semaines en été pour « faire » des sommets, accompagné d'un guide professionnel pour les sorties les plus techniques, qu'il prépare soigneusement à l'Office de Haute Montagne et en consultant « la Chamoniarde » les veilles de départ. Il loge dans un hôtel calme, de préférence non fréquenté par les groupes, pour bien se reposer. Il sort peu car il se lève tôt le matin, même si de temps en temps, il s'accorde une bière dans un endroit tranquille pour échanger avec d'autres passionnés de haute montagne.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- L'histoire de la Vallée
- La présence de passionnés et de spécialistes de haute montagne avec qui échanger et partager des expériences
- L'offre « haute montagne » de la destination, hiver comme été

LES FREINS POTENTIELS

- Les difficultés de circulation dans la Vallée
- Les problèmes de pollution

AVANT

Marek réserve à l'avance son hébergement en ligne ou par téléphone, et prépare minutieusement ses sorties, calées sur son objectif (grimper une nouvelle face de la Vallée). Il choisit généralement un hôtel ou un appartement dans un endroit tranquille, peu fréquenté par les groupes, où il pourra se reposer correctement entre chaque sortie. Il réserve son transport sur Rail.cc.sk (train) ou sur Autobusovastanica.sk (car).

PENDANT

Marek est propriétaire de son matériel. Été comme hiver, il part toute la journée en montagne (l'hiver pour le ski de randonnée ou ski-alpinisme, parfois pour de l'escalade sur glace ; l'été pour l'ascension de sommets, l'escalade, voire une course de trail), le plus souvent de manière autonome car il a acquis un niveau technique très avancé. Pour les sorties les plus techniques, il fait néanmoins appel à un guide professionnel. Dans tous les cas, il prépare en détail chacune de ses sorties. Le soir, il sort peu car il se lève généralement tôt le matin. Il sort néanmoins de temps en temps prendre un verre avec ses amis et échange avec des spécialistes locaux de haute montagne mais ne s'éternise pas car il doit se reposer pour le lendemain.



**LE MONT-BLANC,
J'AI HÂTE DE M'Y
MESURER !**

APRÈS

Si son séjour lui a plu, il cherchera un nouveau versant à tester et reviendra à Chamonix. Il aime cependant varier les destinations et revenir dans la Vallée de Chamonix n'est pas sa priorité dans l'immédiat.



ANDREAS, LE SPORTIF EXTRÊME

PROFIL

- 31 ans
- Célibataire
- Suédois
- Consultant
- Revenus élevés

LOISIRS

Sorties et voyages entre amis.
Sports extrêmes, avec un matériel spécialisé.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Andreas est moderne et citadin. Son métier de consultant ne laisse pas beaucoup de temps à Andreas pour ses loisirs. Vivant en ville, il profite de ses rares moments de libres pour faire un peu de sport en salle en semaine et du vélo (VTT) certains week-ends. Il profite également des week-ends pour faire quelques sorties avec ses amis (restaurant, bars, boîtes de nuit). Andreas profite de ses vacances pour déconnecter du stress de son travail et se lâcher complètement, en s'adonnant à sa passion pour les activités outdoor extrêmes, et

plus précisément à la montagne, son « terrain de jeu » préféré. Adeptes de technologie et disposant de revenus confortables, il possède son propre matériel, récent et haut de gamme. Très connecté, il est doté des outils numériques dernier cri et utilise beaucoup les réseaux sociaux, à titre professionnel et personnel.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Concernant les achats en lien avec ses passions, Andreas fait peu de concessions sur la qualité du matériel. Il recherche les dernières nouveautés techniques et est prêt à y mettre le prix. Il apprécie également les vêtements de marque à la mode. Il achète beaucoup sur internet, pas spécialement pour le prix mais parce que le choix est plus important et que c'est plus pratique par rapport à son emploi du temps.



COM' #meteo #nouveautes
#activites extremes

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur, Go Pro.
Rechercher des informations pour préparer ses activités, mise en ligne de vidéos.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Andreas apprécie les objets technologiques et design, il possède toute la panoplie Apple (MacBook Air, iPhone 7, iPad Pro), qu'il utilise autant à titre professionnel qu'à titre personnel. Très présent sur les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, Xing...) pour son travail, il utilise aussi Instagram ou YouTube pour y poster quelques vidéos de ses activités outdoor, et regarde des vidéos des stars du secteur. Il consulte également les dernières actualités de ces disciplines sur le site Freeride.se.

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de Résa @ / Expedia.com

Il vient avec plusieurs amis, avec lesquels il loue un chalet ou un appartement à prix raisonnable. Il vient dans la Vallée de Chamonix assez régulièrement, en hiver (pour une semaine) comme en été (pour une à deux semaines). Son truc à lui, ce sont les activités extrêmes, qui lui procurent sa dose d'adrénaline. L'hiver, il va faire du free ride en héliski, du speed riding, et l'été du parapente, du base jump, du VTT de descente... Il passe ses journées en montagne, et le soir il préfère généralement passer ses soirées tranquillement avec ses amis, même s'il apprécie aussi de sortir parfois prendre quelques verres, de préférence dans des endroits lounge et branchés.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- La technicité du domaine
- Terrain de jeu unique
- Les nombreuses activités outdoor

LES FREINS POTENTIELS

- L'accès aux différents domaines (fréquence des navettes, points d'accès engorgés...), et plus globalement la circulation dans la Vallée
- Intransigeant sur les équipements (RM)

AVANT

Andreas réserve son séjour (hébergement, forfait, activités en montagne) sur internet (Expedia). Il loue un appartement ou un chalet pas trop cher avec plusieurs amis. Il vient avec Easyjet jusqu'à Genève, puis prend une navette bus.

PENDANT

Il connaît bien la destination, où il revient assez régulièrement, car il y trouve tout ce qu'il faut pour y exercer sa passion des activités extrêmes outdoor. En journée, il passe tout son temps en montagne. L'hiver, il pratique le ski free ride (notamment en héliski pour des rides exceptionnels) et le speed riding. L'été, il fait du parapente et VTT de descente. Il réserve parfois un guide de haute montagne pour certaines sorties. Il possède son propre matériel, qui est généralement haut de gamme. Le soir, il va préférer rester au calme avec ses amis, mais sortira quand même de temps en temps au restaurant ou prendre quelques verres avec ses potes, ciblant de préférence les endroits branchés de la Vallée. Il apprécie de rencontrer d'autres personnes ayant les mêmes centres d'intérêt.



**LE MASSIF
DU MONT-BLANC,
MON TERRAIN
DE JEU PRÉFÉRÉ**

APRÈS

Il met en ligne les vidéos les plus marquantes de ses sorties et commence déjà à penser à son prochain séjour dans la Vallée de Chamonix.



ANA, L'ULTRA SPORTIVE

PROFIL

- 33 ans
- En couple sans enfant
- Espagnole
- Architecte
- Revenus moyens

LOISIRS

Sorties et voyages entre amis, art urbain. Course à pied, sports dans les grands espaces, avec un bon niveau technique.

- Intensité sportive ●●●●
- Expertise destination ●●●●

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Ana vit avec son conjoint dans un appartement de location à San Sebastian. De par son métier, elle est sensible à l'esthétique et l'art, dans les paysages comme en ville. Ana est une battante qui aime sortir et se lancer des défis. Amatrice de sports d'endurance, elle participe à des marathons, trails, et autres courses « nature » en équipe avec ses amis et sa sœur. En semaine, Ana emprunte le bus pour se rendre sur son lieu de travail

ou faire ses achats, mais il lui arrive d'y aller en courant pour s'entraîner. Ce qu'elle préfère : les visites culturelles le week-end avec son conjoint, comme l'art urbain dans San Sebastian ; et le marché pour le repas du dimanche avec ses proches. Elle aime partager des moments de convivialité avec ses proches, qu'elle reçoit régulièrement chez elle. Ana apprécie également l'escalade et s'entraîne quelques fois sur des murs en salle spécialisée. Depuis deux ans, elle consacre davantage ses efforts au perfectionnement de ses techniques de ski. Ana retrouve toutes les actualités ski et trail sur Nevasport.com, Revistatrail.com, ou encore Soloski.net.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATRICE EST-ELLE ?

En consommatrice réfléchie, Ana compare les produits avant d'effectuer ses achats en ligne ou en boutique de centre-ville. Elle

recherche la qualité, notamment pour son matériel sportif, qu'elle achètera parfois dans les magasins de la Vallée de Chamonix.

MÉDIAS + sites trail et ski

COM' #ski #trail #soirees

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur. Rechercher des informations pour préparer ses activités.

- Aisance numérique ●●●●
- Réseaux sociaux ●●●●
- Fréquence d'usage ●●●●

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Equipée d'un smartphone et d'un ordinateur, Ana prépare ses prochaines vacances et s'informe sur les événements et les équipements en lien avec ses activités. Elle utilise l'application Runtastic pour mesurer ses performances et s'évaluer au quotidien. Ana communique par mail avec son entourage et quelquefois par Facebook.

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

▶ Résa @ ou tel. / Rail.cc.sk, Autobusovastanica.sk
Ana arrive dans la Vallée de Chamonix par avion depuis Genève. Elle rejoint son hôtel en shuttle ou en voiture de location. Régulière de la destination, elle se rend dans la Vallée été comme hiver pour une semaine avec ses amis et parfois sa sœur, sportive comme elle. L'été, Ana s'adonne à la randonnée, mais pas de manière bucolique, car elle vise la performance : elle fait des randonnées au pas de course, en guise d'entraînement à l'UTMB®, auquel elle espère participer dans les prochaines années (elle a déjà participé à l'OCC®). L'hiver elle s'adonne à sa passion grandissante pour le ski de randonnée. Elle prend des pauses déjeuner rapides (sandwich), effectue quelques achats dans les boutiques de marques spécialistes de haute montagne et passe la soirée avec ses amis dans les bars du centre-ville ou dans l'appartement.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- La facilité d'accès depuis l'aéroport
- La présence de passionnés et de sportifs spécialistes de l'endurance et de la montagne
- La technicité du domaine skiable

LES FREINS POTENTIELS

- L'accès aux différents domaines (fréquence des navettes, points d'accès engorgés...)
- Difficultés de circulation dans la Vallée

AVANT

Ana réserve son hébergement sur Booking.com ou Ski.com et son vol jusqu'à Genève par Rumbo.es. Elle se renseigne sur les conditions climatiques et les éventuelles compétitions sportives à venir de la Vallée.

PENDANT

Après un transfert en navette pour se rendre à son hôtel 2 étoiles, Ana et son conjoint retrouvent sa sœur et son ami pour un verre. Ils discutent du programme de la semaine : voies d'escalade et parcours du trail l'été, ski et zones hors-pistes à découvrir l'hiver, ainsi que des visites culturelles / « classiques » (Aiguille du Midi) en toute saison pour les accompagnants non sportifs. Les pauses déjeuner sont courtes pour Ana, son conjoint et sa sœur, tandis que leurs amis accompagnant prennent le temps de goûter à la gastronomie locale. Le soir, ils aiment faire le récit de leur journée dans des bars à bières puis poursuivre la soirée en boîte.



**CHAMONIX,
DES MOMENTS
SPORTIFS ET DE
CONVIVIALITÉ
INOUBLIABLES**

APRÈS

En fonction de son prochain défi, des événements sportifs de la Vallée, et des envies de son entourage, Ana retournera à Chamonix l'été ou l'hiver.



FAMILLE 2

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

**UNE CLIENTÈLE
HAUT DE GAMME
AUX ASPIRATIONS
DIVERSES**

::: Revenus très élevés

::: Prestations haut de gamme et uniques

::: Visiteurs lointains

::: Exigeants



SHINJI, LE RAFFINÉ EXPÉRIENTIEL

PROFIL

- 46 ans
- Marié, un enfant
- Japonais
- Revenus très élevés

LOISIRS

Voyages à l'étranger.
Gastronomie, culture et histoire.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Cadre dirigeant dans une grande entreprise, Shinji a une vie professionnelle chargée et stressante, qui ne lui permet pas de passer beaucoup de temps en famille. Il profite de ses rares moments de libre pour emmener sa femme et sa fille dans les restaurants gastronomiques du quartier, et pour visiter des musées et galeries d'art. Passionné de culture, d'histoire et de gastronomie, les vacances sont donc pour lui l'occasion de profiter davantage de sa femme et de

sa fille, tout en assouvissant sa soif de découverte pour l'histoire et les cultures étrangères. Shinji prend également plaisir à lire le bimensuel de gastronomie japonaise « Cookpad ».

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Shinji aime le raffinement, aussi bien dans les objets que dans la cuisine. Il collectionne ainsi les objets d'art, notamment issus de cultures étrangères, les grands crus de Bordeaux et de Bourgogne, et mange régulièrement dans les meilleurs restaurants gastronomiques de Tokyo. Quand il voyage à l'étranger, un de ses premiers réflexes est de se renseigner sur les meilleurs restaurants de la zone où il séjourne. Exigeant, il accorde une grande importance à la qualité de service.

MÉDIAS



+ revues de cuisine

COM'

#expériences originales
#authenticité

NUMÉRIQUE

Très connecté (smartphone, tablette). Poste des appréciations sur les réseaux sociaux en temps réel (connexion wifi nécessaire pendant tout le séjour).

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Très connecté, il voyage avec ses outils numériques (smartphone, tablette, voire laptop), et partage beaucoup sur les réseaux sociaux (mise en ligne de photos, mais aussi n'hésite pas à poster ses appréciations, notamment lorsqu'il est insatisfait). Pour cette raison, disposer d'une connexion wifi partout et tout le temps est essentiel pour lui.

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR



LA VALLÉE DE CHAMONIX, UNE EXPÉRIENCE INOUBLIABLE !

SON SÉJOUR À CHAMONIX

▶ Résa @/ Tour opérateur haut de gamme ou sur-mesure Il loge dans un hôtel 5* de la Vallée pour une semaine avec sa femme et sa fille. S'il vient en hiver, il va pratiquer le ski, avec un bon niveau d'ailleurs, mais pas de manière très intensive. En été, il va faire un peu d'escalade ou de randonnée, du golf. Mais il va surtout consacrer du temps à des visites, mais pas n'importe comment : ce qu'il recherche, ce sont des expériences originales et en dehors du tourisme de masse. Il veut expérimenter le mode de vie et les spécialités locales (dont la gastronomie), il souhaite de l'authenticité. Il n'hésite pas à faire appel à un guide de haute montagne, même pour une sortie facile. Il déteste les imprévus. Pendant son séjour, il consacre un budget conséquent en activités et en shopping.

AVANT

Shinji a organisé son séjour sur internet via un tour opérateur spécialisé dans les voyages haut de gamme. Il a voyagé en avion jusqu'à Genève, en business class sur une compagnie régulière, puis en navette privée jusqu'à son hôtel.

PENDANT

Il vient avec sa femme et sa fille, pour une semaine, et loge dans l'un des meilleurs hôtels de la Vallée. En hiver, il pratique le ski, avec un bon niveau (il a beaucoup skié dans

les stations japonaises étant plus jeune), mais pas de manière très intensive. En été, il va faire un peu d'escalade ou de randonnée, un peu de golf. Mais ce qui l'intéresse, c'est avant tout de vivre des expériences originales et hors des sentiers battus, comme par exemple visiter l'atelier d'une créatrice de mode qui réalise ses vêtements à partir de parachutes. À la recherche d'authenticité et désireux de mieux connaître le mode de vie local, il va goûter aux spécialités locales dans les restaurants gastronomiques de la Vallée et visiter une ferme qui produit son propre fromage artisanal. Organisé et pointilleux, Il déteste les imprévus

MOTIVATIONS // DESTINATION

- L'art de vivre « à la française »
- Le prestige international du mont Blanc
- L'histoire de la Vallée de Chamonix
- La richesse des activités offertes sur place

LES FREINS POTENTIELS

- Très grande exigence sur la qualité de service. Habitué des hôtels haut de gamme, l'offre de Chamonix doit être en adéquation avec son référentiel
- Besoin de guides parlant japonais et de documentation traduite en japonais
- Communication sur les activités hors ski
- Déplacements compliqués dans la Vallée

et les changements de programme, et en cas d'annulation d'une prestation prévue, il attend qu'on lui propose une alternative au moins équivalente. Il accorde une très grande importance à la qualité de service. Pendant son séjour, il consacre un budget conséquent en activités et en shopping.

APRÈS

Il ramènera quelques spécialités culinaires et un objet rare d'artisanat local. S'il est satisfait de son séjour, il reviendra peut-être dans quelques années.



DMITRY, LE FORTUNÉ DISCRET

PROFIL

- 50 ans
- Marié, 2 enfants
- Russe
- Richissime

LOISIRS

Voyages dans les plus beaux lieux du monde. Luxe, Art, sport (squash, tennis, golf).

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Dmitry tient sa fortune de premiers investissements réalisés dans des entreprises minières après la chute de l'Union Soviétique, qu'il a ensuite diversifiés dans le secteur bancaire et les télécommunications. Il aime se tenir informé des actualités politiques ou financières à travers la presse écrite (« Vedomosti » quotidien de référence sur le monde des affaires, ou encore « Izvesia » grand quotidien russe). Possédant plusieurs résidences dans différents pays,

il passe beaucoup de temps à voyager, aussi bien pour ses affaires que pour le plaisir. Il aime le luxe, et s'intéresse depuis quelques années aux œuvres d'art, qu'il commence à collectionner. Peut-être recherche-t-il par là une certaine forme de reconnaissance sociale. Adeptes des marques de luxe, il exige le meilleur dans tous les domaines et fréquente régulièrement les endroits les plus chics de la planète. Il ne refuse rien à sa femme ni à leurs deux enfants.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Dmitry aime les belles choses, surtout si elles coûtent cher. Sa fortune lui permet de s'offrir pratiquement tout ce qu'il désire. Il « baigne » dans le luxe et côtoie les endroits figurant parmi les plus chics de la planète.

MÉDIAS

Presse écrite d'actualités politiques et financières

COM'

#activites uniques
#sur-mesure

NUMÉRIQUE

Smartphone haut de gamme, ordinateur. Son ordinateur est de tous les voyages, pour qu'il puisse suivre et gérer ses affaires en continu.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Il possède un smartphone haut de gamme et un ordinateur portable, qu'il utilise tous les deux au quotidien, principalement pour gérer ses affaires et communiquer avec ses différents collaborateurs. Il n'utilise pas les réseaux sociaux, au contraire de sa femme qui a un compte Instagram sur lequel elle aime mettre en scène sa vie de « rêve ».

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Résa @ et tel. / Service de conciergerie de luxe
Il vient pour 8 à 10 jours en hiver, avec sa femme, ses enfants, la nounou personnelle des enfants, ainsi qu'un couple d'amis. Il passe par un service de conciergerie de luxe pour organiser son séjour. Il loge dans un chalet de luxe avec services, un peu à l'écart du centre ville et à l'abri des regards, et cherche à faire les activités les plus exclusives, comme des sorties en héliski dans le massif du mont Blanc. Mais il apprécie également les plaisirs plus modestes, comme une randonnée dans la Vallée Blanche avec un guide de haute montagne et du shopping dans les boutiques de luxe de Chamonix. Il se fait préparer des repas au chalet par un chef privé, fréquente les meilleurs restaurants de la Vallée ainsi que les spas les plus luxueux de Chamonix.

AVANT

Dmitry a fait appel aux services d'une conciergerie de luxe (telle que « Conciergerie Privée » proposant également les services du traiteur « Sputnik Plus ») pour organiser tout son séjour. Il est venu en jet privé jusqu'à Genève, puis une navette privée l'a emmené jusqu'à son chalet.

PENDANT

Il vient avec sa femme et ses enfants, un couple d'amis, et la nounou personnelle de la famille les accompagne. Il loge dans un des chalets avec services les plus luxueux de la Vallée de Chamonix, un peu à l'écart de la ville et à l'abri des regards. Sur place, il dispose d'un personnel de maison et même d'un chef cuisinier pour

la préparation de repas gastronomiques. Une voiture avec chauffeur est mise à sa disposition pendant la durée du séjour. Pour lui rien n'est inaccessible, il va donc chercher à faire les activités les plus exclusives, comme des sorties en héliski dans le massif du mont Blanc. Mais il apprécie également les plaisirs plus « modestes », comme une randonnée dans la Vallée Blanche avec un guide de haute montagne et bien sûr, le shopping dans les boutiques de luxe de Chamonix. Il se fait préparer des repas au chalet par un chef privé, mais il va aussi plusieurs fois dans les meilleurs restaurants de la Vallée, et sa femme fréquente les spas les plus luxueux de Chamonix avec son amie. Il prend néanmoins soin d'éviter les endroits trop animés, préfère rester discret et ne pas tomber dans l'ostentatoire.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- Le prestige de Chamonix-Mont-Blanc
- L'authenticité préservée de la destination
- Le luxe discret de la destination, par rapport au luxe ostentatoire d'autres stations
- La palette exceptionnelle de services

LES FREINS POTENTIELS

- Attend une qualité de service irréprochable, haut de gamme, en adéquation avec son référentiel
- Déplacements compliqués dans la Vallée (nécessité d'être véhiculé)



L'AUTHENTICITÉ ET LE LUXE DISCRET DE CHAMONIX, C'EST VRAIMENT APPRÉCIABLE

APRÈS

Il fréquente généralement d'autres destinations premium des Alpes (Megève, Gstaad, Kitzbühel...) et n'est donc pas particulièrement attaché à la Vallée de Chamonix. Mais il en parlera à ses amis fortunés qui recherchent une destination au luxe discret.



FAMILLE **3**

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

**LE PRESTIGE,
UN PASSAGE
OBLIGÉ !**

- :: Visiteurs lointains et pressés
- :: Shopping dans les boutiques de luxe
- :: Visite des lieux incontournables
- :: Activités ludiques



LIU, LA COLLECTIONNEUSE

PROFIL

- 32 ans
- En couple sans enfant
- Chinoise
- Cadre bancaire
- Revenus assez confortables

LOISIRS

Voyage, shopping (marques de luxe européennes). Balades.

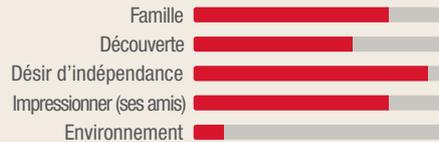
- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Liu vit en couple à Shanghai. Elle est cadre supérieure dans le secteur bancaire et gagne très bien sa vie pour les standards chinois (environ 40 000 €/an). Ambitieuse et émancipée, elle a fait beaucoup de sacrifices pour sa carrière professionnelle et n'envisage pas d'avoir d'enfant. Elle adore le shopping, qu'elle effectue aussi bien en ligne que dans les boutiques. Elle est fascinée par les grandes marques de luxe européennes. Posséder des articles de luxe est une manière pour elle de se démarquer et de se valoriser vis-à-vis

des autres. Elle suit les grandes modeuses Chinoises telles que Leaf Greener (créatrice d'un magazine digital de mode sur le réseau social Chinois «WeChat») et lit régulièrement «Vogue» et «Elle». Liu apprécie aussi les voyages, plus particulièrement en Europe, qui possède une histoire très riche et des lieux touristiques mondialement connus. En montrant à ses amis et collègues les photos de ces lieux incontournables, elle pourra les impressionner.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATRICE EST-ELLE ?

Fascinée par les marques de luxe ayant une longue histoire (telles que Chanel ou Louis Vuitton), c'est une consommatrice sophistiquée qui aime se faire plaisir. Pour cela, elle est capable de dépenser un mois de salaire dans l'achat d'un produit de luxe. Elle aime être élégante et fait très attention à son apparence

physique et vestimentaire. C'est aussi une acheteuse compulsive, qui peut faire un gros achat sur un simple coup de cœur.

MÉDIAS VOGUE

COM' #incontournables #luxe

NUMÉRIQUE

Smartphone, tablette et laptop.

Consulte beaucoup les réseaux sociaux, y poste des photos, aime regarder des vidéos en ligne.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Très connectée, Liu passe beaucoup de temps sur les réseaux sociaux et est très sensible aux avis postés par les internautes sur un produit, une destination... Les réseaux sociaux ont donc une influence importante dans son choix de destination pour ses voyages. Elle fait beaucoup d'achats en ligne.

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Résa @ / Voyagiste de type Caissa.com

Elle ne passe pas plus de 2 ou 3 jours dans la Vallée de Chamonix, simple étape dans le cadre d'un circuit organisé à travers plusieurs pays européens. Sur place, elle visite les sites incontournables de la Vallée et fait du shopping dans les boutiques de luxe de Chamonix, mais n'a pas le temps de faire des activités montagne. Logée dans un hôtel 3* ou 4*, le wifi est essentiel pour elle, car elle est très connectée, consulte beaucoup les réseaux sociaux et aime y poster les photos qu'elle a prises dans la journée.



J'AI VU
LE TOIT DE L'EUROPE !

AVANT

Liu réserve son voyage sur internet. Afin d'optimiser son voyage en visitant un maximum de sites incontournables, elle choisit un circuit organisé par un voyageur (de type « Caissa ») à travers plusieurs pays européens, sur deux semaines. Elle préfère voyager en été, c'est plus agréable. Elle a choisi la destination en fonction des avis qu'elle a lus sur internet et des conseils de ses amis.

PENDANT

Elle voyage accompagnée de son fiancée.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- Faire le mont Blanc, un « must »
- Le prestige de la destination et la présence d'enseignes de luxe
- La diversité de l'offre d'activités faciles à faire
- Le côté pittoresque des rues et commerces de Chamonix

LES FREINS POTENTIELS

- Besoin de guides parlant chinois, de documentation ou sites web en chinois
- Commerces fermés entre midi et 14h
- Les éventuels commentaires négatifs sur les réseaux communautaires chinois

de luxe de Chamonix, dont elle apprécie l'architecture qu'elle trouve « pittoresque ». Comme le plupart de ses compatriotes, elle n'est en revanche pas curieuse de découvrir la gastronomie locale, et préfère manger dans un restaurant asiatique. Enfin, elle apprécie d'avoir une connexion wifi gratuite à l'hôtel.

APRÈS

Elle va s'empresser de montrer à ses amis et collègues les produits de marque qu'elle a ramenés d'Europe, et les photos d'elle devant le mont Blanc et dans le « pas dans le vide ».



FAMILLE 4

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

SES PAYSAGES UNIQUES

- :: Contemplatifs
- :: Découverte de cadres naturels
- :: Habités des voyages
- :: Européens



MARIJKE, LA TOURISTE « ALL INCLUSIVE »

PROFIL

- 43 ans
- Divorcée, 2 enfants
- Néerlandaise
- Juriste
- Revenus plutôt confortables

LOISIRS

Sorties culturelles (expos, musées, concerts).
Cuisine, nature, sport.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Divorcée, Marijke vit à Amsterdam avec ses deux enfants adolescents dans un appartement en rez-de-jardin, où elle cultive ses propres légumes et herbes aromatiques. Elle travaille au service juridique de la ville. Elle possède une voiture hybride, qu'elle n'utilise pratiquement pas au quotidien, préférant se déplacer la plupart du temps en vélo ou à pied. Sensibilisée aux problématiques environnementales, elle mange bio et privilégie les circuits courts. Ses enfants étant assez grands, elle dispose de pas mal de temps

pour ses loisirs. Elle fait un peu de sport (yoga, natation, fitness) et aime les sorties culturelles. Elle pratique certaines de ces activités avec un ou plusieurs amis, avec lesquels par ailleurs elle sort régulièrement le soir (dans des bars, au restaurant, au cinéma...) ou qu'elle reçoit à dîner le week-end (elle adore cuisiner).

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATRICE EST-ELLE ?

Très branchée bio, elle fait rarement ses courses en supermarché et privilégie les petits commerces de proximité et les produits locaux (pour l'alimentaire). Elle fait aussi régulièrement des achats sur internet, car c'est pratique, le choix est grand et on peut y faire de bonnes affaires.

MÉDIAS



+ chaînes TV
et presse locale

COM' #activites familiales
#randos #promos

NUMÉRIQUE

Smartphone, tablette et ordinateur. Regarde des films et séries sur Netflix, achats online, Facebook, recherche d'informations, musique (Spotify).

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Elle possède un smartphone, une tablette et un ordinateur portable. Au quotidien, elle utilise surtout son smartphone (pour communiquer avec ses amis et ses enfants avec WhatsApp et consulter ses emails). Elle regarde des séries et des films sur l'ordinateur portable avec Netflix, et utilise Spotify pour la musique. À part un compte Facebook qu'elle ne met pas à jour régulièrement, elle utilise peu les réseaux sociaux. Il lui arrive de regarder les actualités sur la chaîne NRC. Next ou dans la presse locale d'Amsterdam « Het Parool ».

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Résa @ / TO tels que TUI ou Natureizen

Elle vient pour une semaine, en hiver ou en été, dans un village-club ou un hôtel en pension complète. Amoureuse de la nature, ce séjour lui permet de se ressourcer et de s'oxygéner la tête. Elle fait attention à son budget, ainsi en hiver elle ne fait pratiquement pas de ski, privilégiant les bons plans pour des activités en famille (quelques visites, promenades à pied ou en raquettes, patinoire...). En été, elle fait beaucoup de randonnées et des balades à vélo, quelques visites également, parfois un spa. Sur place, elle se déplace à pied et avec le service de navettes. Elle aime flâner dans les rues commerçantes de Chamonix, et prendre un verre sur une terrasse ensoleillée.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- Les espaces naturels et paysages grandioses
- L'offre variée d'activités hors ski
- La facilité d'accès par l'autoroute

LES FREINS POTENTIELS

- Manque d'information sur les activités à faire en famille
- Signalétique des chemins de randonnée
- Service de navettes bus parfois saturé

AVANT

Marijke réserve son séjour tout inclus sur internet (sites de TUI et Natureizen par ex.), dans un hôtel ou un village club, car c'est plus économique. Elle vient en voiture (hybride) avec ses deux enfants, pour une semaine (en hiver) ou deux semaines (en été), l'accès jusqu'à Chamonix étant facile par la route.

PENDANT

Amoureuse de la nature, ce séjour lui permet de se ressourcer et de s'oxygéner la tête. Elle fait attention à son budget, ainsi en hiver elle ne fait pratiquement pas de ski, et passe à

l'Office de Tourisme pour connaître les bons plans qui lui permettront de faire des activités en famille : des visites, promenades à pied ou en raquettes, patinoire... En été, elle fait beaucoup de randonnées et des balades à vélo, quelques visites également, parfois un spa. Sur place, elle n'utilise pas sa voiture et se déplace à pied ou avec le service de navettes. Le soir, elle aime flâner dans les rues piétonnes animées de Chamonix, et prend parfois un verre ou une coupe glacée dans l'un des nombreux cafés. Étant en pension complète, elle ne va pratiquement jamais au restaurant et ne fréquente pas les commerces alimentaires. Elle fréquente surtout les boutiques de souvenirs et de spécialités locales.



**LES PAYSAGES SONT
GRANDIOSES ET IL Y A
TELLEMENT DE CHOSES
À FAIRE !**

APRÈS

Elle va ramener un petit souvenir et quelques spécialités typiques de la destination, qu'elle offrira à ses amis.



YVES, LE RETRAITÉ VOYAGEUR

PROFIL

- 64 ans
- Français
- En couple, 2 enfants
- Retraité
- Revenus élevés

LOISIRS

Voyages, photographie.
Marche à pied.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Ancien cadre supérieur du secteur bancaire et amateur de vélo, Yves menait une vie très active. Aujourd'hui retraité, il compte profiter de chaque instant et emploie ses journées à explorer de nouveaux horizons, dans les livres (ex: magazines de voyages « Géographie » ou « Grands Reportages » ou encore magazine de photographie « Chasseur d'images »), près de chez lui au cours d'une balade, en région ou à l'étranger au cours de ses voyages avec sa femme et ses amis. Yves sort son

vélo plus rarement, mais il aime se balader l'appareil photo à la main, une occasion pour lui de contempler l'environnement qui l'entoure. Passionné de grands espaces, il est particulièrement adepte des visites de régions montagneuses et aime s'imprégner des lieux en se renseignant au préalable sur leur histoire et les visites proposées.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Yves effectue ses achats de préférence dans les boutiques de centre-ville et se montrera friand de tous les services / produits pouvant améliorer son confort de vie.

MÉDIAS

COM' #incontournables
#histoire #mythes

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur.
S'informer sur les actualités, les visites et les activités à faire pendant ses voyages.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Son smartphone et son ordinateur constituent avant tout des outils lui permettant de s'informer : sur les actualités, les expositions à venir, comme sur les activités de ses prochains séjours. Yves n'utilise pas les réseaux sociaux et effectue très peu d'achats en ligne. En revanche, il lui arrive de consulter des forums de photographie, ex : Parlonsphoto.com ou Virusphoto.com.



PRENDRE DU BON TEMPS ET ADMIRER LE MONT BLANC

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Résa en agence de voyage/ Havas Voyages
Logé à l'hôtel, Yves est accompagné de sa femme et d'un couple d'amis pour un séjour encadré d'une semaine. C'est sa 1^e fois à Chamonix. Il a choisi la fin de saison pour une plus grande tranquillité et pour s'imprégner de « l'esprit montagne » dans les meilleurs conditions climatiques. Après une matinée riche en visites, Yves apprécie une longue pause déjeuner, en particulier en terrasse avec vue sur le mont Blanc. L'après-midi puis la soirée sont employés aux balades / achats / gastronomie en centre-ville et aux divertissements prévus par le voyageur.

AVANT

Yves a réservé son séjour auprès d'un voyageur (dans une agence de voyage Havas), ce qui lui permet d'aborder son voyage avec sérénité. Par curiosité, il prend le temps de se renseigner un minimum sur la destination : les lieux d'intérêts (culturels, historiques, naturels) et les bonnes adresses (spécialités locales, restaurants, etc.).

PENDANT

Il loge dans un hôtel confortable en centre-ville, accompagné de sa femme et de ses amis. Chaque jour, il suit les visites proposées dans son circuit et se déplace en navette privée ou emprunte les transports en commun. Au programme, les lieux incontournables : Aiguille du Midi, Mer de Glace, train du Montanvers, etc. Il apprécie les balades au cœur de Chamonix, ainsi que les bons restaurants lors des pauses déjeuners ou le soir pour le dîner. Il prend des photos, admire la vue sur le mont Blanc, sort éventuellement au cinéma mais ne s'éternise pas car comme tout circuit le temps est chronométré.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- Les lieux incontournables : Aiguille du midi, Mer de glace, etc.
- Les paysages de montagne avec les commodités et le confort de la ville
- L'accessibilité de la Vallée

LES FREINS POTENTIELS

- L'accueil des commerçants à soigner
- L'offre de restauration jugée moyenne

APRÈS

Yves regardera avec plaisir ses photos prises soigneusement pendant le séjour, mais ne cherchera pas à conserver de lien particulier avec la Vallée car il réfléchit déjà à sa prochaine destination. Comme beaucoup de visiteurs, il ne fait que « passer » et, à moins d'un coup de foudre pour Chamonix, il ne reviendra probablement pas.



FLOORTJE, LA BACKPACKER

PROFIL

- 23 ans
- Hollandaise
- Célibataire
- Étudiante en sociologie
- Revenus limités

LOISIRS

Voyages, sorties entre amis, concerts.
Course à pied.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Après les cours, Floortje retrouve régulièrement ses amis pour prendre un verre. Pas réellement sportive, Floortje n'en reste pas moins très active : concerts, nouveaux lieux tendance à tester, pique-nique ou week-end prolongé à organiser... Elle apprécie les plaisirs simples comme les grands : une bière dans le bar de son quartier, un festival de musique dans une capitale européenne, etc. Avec les moyens liés à son statut d'étudiante, elle parvient

à tester de nombreuses activités et visiter un certain nombre de pays, cela grâce à son organisation et son opportunisme/ sa débrouillardise. Elle aime par ailleurs les grands espaces de la montagne, sans pour autant la « pratiquer ». Ce qu'elle aime avant tout : s'amuser et découvrir de nouvelles régions du monde.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATRICE EST-ELLE ?

Floortje est bien renseignée et opportuniste. Les promotions de dernière minutes, les remises « early booking », les exclusivités internet, les adresses d'étudiants... Floortje est à l'affût de tous les bons plans lui permettant de voyager et de s'amuser à bas prix. Elle compare les offres et retiendra celle qui lui semble la plus pertinente dans la limite de ses moyens. Ses discussions quotidiennes avec ses amis constituent

également l'occasion de s'échanger les bons tuyaux.



COM' #bons plans montagne
#soirées #incontournables

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur, tablette.
Communiquer via les réseaux sociaux et chercher les bons plans.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Floortje se sert de ses smartphone, ordinateur, et tablette à la fois pour ses études mais aussi pour ses loisirs : jeux, applications pratiques (transports), réseaux sociaux pour communiquer avec les amis (Twitter, Facebook), et recherches / achats sur internet. Elle en fait un usage quotidien.

“ CHAMONIX, DES PAYSAGES ET DES SOIRÉES AU TOP

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa @ : Airbnb

Le voyage en car « low cost » a été long mais il n'entache pas l'enthousiasme de Floortje à son arrivée, c'est sa 1^{er} fois à Chamonix. Elle a trouvé une location chez l'habitant qu'elle partage avec ses amis pour une semaine de séjour. Sur place, elle privilégie la marche à pied, les transports en commun, et elle effectue ses courses au supermarché du quartier. En journée, Floortje visite le centre-ville et les incontournables de la Vallée : Aiguille du Midi, Mer de Glace, etc. avant de sortir dans les bars / boîtes pour une soirée animée.

AVANT

Floortje a préparé son séjour avec ses amis. Ils ont achetés leurs tickets de bus en avance (sur Flixbus, Eurolines ou Isilines) pour obtenir le meilleur tarif, ont réservé le logement sur Airbnb, se sont renseignés sur le prix des principales activités de la Vallée pour ne pas dépasser le budget, et prévoient quelques gâteaux/ sandwich d'avance dans leurs sacs.

PENDANT

Sur place, Floortje loge en location chez l'habitant avec ses amis. Elle prépare des repas rapides avec les courses des supermarchés, et se déplace à pied ou en transport en commun. Durant la journée, elle visite l'Aiguille du midi, la Mer de Glace, et se promène dans le centre-ville ou les alentours. Le soir est son moment favori, le moment de sortir dans les bars à bières puis en boîte avec les copains. Floortje fait très peu de shopping.

MOTIVATIONS // DESTINATION

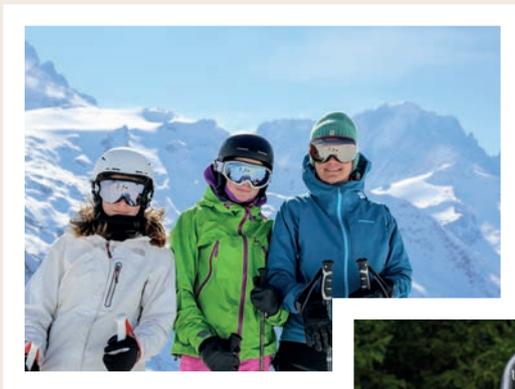
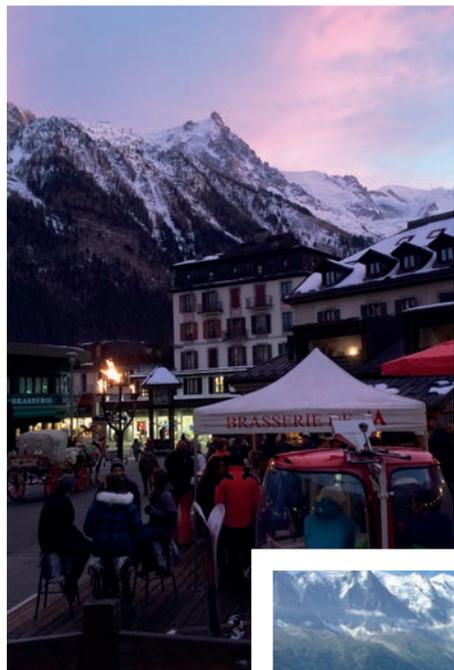
- L'offre d'une ville à la montagne, en particulier la vie nocturne : bars, boîtes, cinéma, etc.
- La localisation, près du mont Blanc (beauté des paysages)
- L'accessibilité de la Vallée

LES FREINS POTENTIELS

- Le manque d'offre d'hébergements bon marché, notamment d'auberges de jeunesse
- Le prix élevé de certaines activités

APRÈS

Floortje sélectionne les meilleures photos de ses séjours avant de les partager sur son compte Facebook. Elle aime aussi faire le récit de ses aventures à sa famille. Mais elle ne gardera pas le contact avec la Vallée dans l'immédiat et ne prévoit pas de revenir avant plusieurs années.



FAMILLE **5**

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

DES VACANCES EN FAMILLE

::: Activités en famille

::: Commodités et animations d'une ville à la montagne

::: Séjournant d'une semaine

::: Français et Anglais



CHRISTOPHE, LE VACANCIER

PROFIL

- 39 ans
- Français
- En couple avec enfants
- Informaticien
- Revenus moyens

LOISIRS

Voyages, sorties et activités en famille au contact de la nature.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Christophe apprécie les sorties culturelles (théâtre, cinéma, etc.) dans Paris avec les amis, mais n'en a que rarement l'occasion car ses enfants l'occupent beaucoup. Il aime les moments passés en famille après le travail ou le week-end, en particulier lorsqu'il les emmène pour une balade au zoo ou dans un grand parc. Il a ses habitudes et n'en change pas souvent, sauf quelquefois pendant les vacances. Christophe ne pratique pas de sport, sauf de temps en temps lors

d'un séjour pour décompresser. Ce qu'il préfère, c'est se ressourcer et s'échapper du quotidien durant les vacances scolaires : il part régulièrement à la montagne. En tant que père de famille et habitant en périphérie de la capitale, Christophe utilise régulièrement son monospace pour se déplacer.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Christophe fréquente de préférence les boutiques de centre-ville. Sensible au respect de la nature, il achète parfois des aliments bios mais son budget ne lui permet pas d'en faire une habitude. Christophe s'avère par ailleurs un consommateur assez impulsif, il fonctionne souvent au coup de cœur, sans comparaison préalable des options existantes ; s'il estime faire une bonne affaire, il saisira l'occasion.

MÉDIAS



COM'

- #activites familiales
- #nature #détente

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur, tablette. S'informer et effectuer quelques achats en ligne.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Christophe utilise quotidiennement ses smartphone, ordinateur, et tablette, pour s'informer (actualité sportive sur l'application de L'Equipe.fr, informations pratiques via l'application de Chamonix telles que les horaires des transports, la météo, etc.) et quelques fois pour réaliser des achats en ligne (sur Vente Privée, Voyages privés ou Trivago). Il n'utilise pas les réseaux sociaux et aura tendance à « déconnecter » de ces outils numériques pendant ses jours de repos.



QUEL PLAISIR DE SE RESSOURCER EN FAMILLE AU CONTACT DE LA NATURE

MOTIVATIONS // DESTINATION

- L'offre diverse et continue d'activités et de services : activités ski / hors-ski
- Les commodités liées à la ville dans une ambiance « chamoniarde »
- La facilité d'accès par autoroute
- L'espace enfants (Grands Montets)

LES FREINS POTENTIELS

- Le niveau de difficulté des pistes (peu adapté aux débutants)
- La circulation difficile et le manque de places de parking dans la Vallée
- Les tarifs de certaines activités
- La signalétique des randonnées

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa @ : Booking.com
C'est sa 1^{ère} fois à Chamonix l'hiver, d'habitude il fréquente un camping de la Vallée l'été. Christophe et sa famille logent pour une semaine aux Houches, dans un hôtel 2 étoiles en demi-pension. Il souhaite que ses enfants apprennent le ski, il les accompagne donc à l'école pour la matinée, effectue des visites / courses en centre-ville avec sa femme, puis les récupère pour déjeuner et passer l'après-midi tous ensemble au train du Montenvers ou au parc du Merlet. Le soir, Christophe et sa famille assistent aux activités et animations proposées par l'Office de Tourisme.

AVANT

Régulier de la Vallée de Chamonix l'été, Christophe teste la saison hivernale pour la 1^{ère} fois cette année et prend donc des renseignements sur les tarifs des cours et forfaits de ski pour ses enfants, ainsi que les activités / animations dédiées aux familles.

PENDANT

Après un trajet en voiture depuis Rueil, Christophe et sa famille rejoignent leur hôtel 2 étoiles aux Houches pour un séjour d'une semaine en demi-pension. Sur place, il privilégie les transports en commun et la marche, mais n'hésitera pas à reprendre la voiture pour les excursions plus lointaines. Christophe et sa femme ne skient pas, seuls leurs enfants apprennent cette discipline. Ils préfèrent profiter de leur temps libre pour se balader / partir en randonnée (mais le manque de clarté de la signalétique les décourage parfois), faire des visites (Aiguille du midi, Train du Montenvers, parc de Merlet ou mini-club du Grand Massif pour les enfants), aller à la piscine, etc. Le soir, ils profitent des animations de la station, se promènent en centre-ville, s'accordent un ou deux restaurants dans la semaine, et se rendent une fois au cinéma.

APRÈS

Si Chamonix l'hiver lui a plu, Christophe alternera les séjours été / hiver. Pour autant, il ne souhaite pas recevoir de newsletter et ira chercher lui-même l'information sur l'application de Chamonix. Les enfants, eux, gardent une trace de leur séjour avec leur peluche achetée au magasin de souvenirs.



PAUL, LE CHEF DE TRIBU AISÉ

PROFIL

- 52 ans
- Marié, 2 enfants
- Anglais
- Journaliste
- Revenus confortables

LOISIRS

Sport (tennis, cyclisme), voyages, sorties culturelles. Passer de bons moments avec les amis.

- Intensité sportive 
- Expertise destination 

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Paul est journaliste pour un grand quotidien de la presse écrite anglaise. Il vit dans un bel appartement dans le centre de Londres, avec son épouse, consultante freelance en stratégie, et ses deux enfants adolescents. Ses horaires de travail assez flexibles lui permettent de pouvoir s'organiser pour pratiquer ses activités sportives plusieurs fois par semaine : tennis (il participe à des compétitions par équipes avec son club dans le nord de Londres) et cyclisme (avec quelques

amis, il part parfois pour plusieurs jours pour faire des circuits à vélo). Il a par ailleurs une vie sociale très riche : sa femme et lui voient souvent leurs amis, qu'ils invitent à dîner et chez qui ils sont régulièrement invités. Ils profitent également de la richesse de l'offre culturelle de Londres pour visiter des musées, voir des expositions, aller au théâtre... Paul regarde rarement la TV, mais il apprécie les beaux reportages de National Geographic.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Paul est un consommateur plutôt réfléchi, qui ne va pas acheter sur un coup de tête. Il privilégie la qualité, mais recherche en même temps le prix « juste ». Il préfère acheter online, car c'est moins cher et plus pratique quand on vit dans le centre de Londres, et ça permet de trouver plus facilement quelque chose de spécifique.



COM' #ski #culture
#animations en vallée

NUMÉRIQUE

iPhone, iPad, laptop ; usage de l'iPhone et du laptop très intensive. Très présent sur Facebook et LinkedIn pour son travail.

- Aisance numérique 
- Réseaux sociaux 
- Fréquence d'usage 

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Paul possède un iPhone, un iPad et un MacBook. Il utilise tout le temps son iPhone, notamment pour gérer ses emails et aller sur les réseaux sociaux (il appartient à plusieurs groupes sur Facebook et LinkedIn), et son ordinateur portable (notamment pour écrire ses articles, faire des recherches sur le net). L'ordinateur sert aussi de station de musique (Spotify, Soundcloud). Il utilise peu la tablette en revanche, contrairement à sa femme et ses enfants.



CHAMONIX, C'EST UNE ATMOSPHÈRE VIBRANTE ET DES PAYSAGES EXTRAORDINAIRES !

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa @ : Airbnb, Expedia
Pour préparer son séjour, Paul a recherché des informations sur Tripadvisor, puis a réservé sur internet. Il est venu en avion jusqu'à Genève, puis avec une voiture de location depuis Genève. Il loge dans un appartement réservé sur Airbnb ou dans un hôtel 3* ou 4* (réservé sur Expedia). Il est là pour une semaine, durant laquelle il va essentiellement faire du ski en famille. Bon skieur, il vient presque chaque hiver à Chamonix, qu'il a découvert il y a une dizaine d'années sur les conseils d'un ami. Il apprécie particulièrement l'animation de la destination et va souvent au restaurant en soirée.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- La beauté des paysages sur le mont Blanc
- L'offre de ski
- La diversité des activités de la destination
- Le caractère vivant et animé de la destination

LES FREINS POTENTIELS

- Les temps d'attente pour accéder aux pistes
- La vétusté de certains équipements RM
- Le service de navettes pas optimisé (bus bondés, pas assez de rotations...)

AVANT

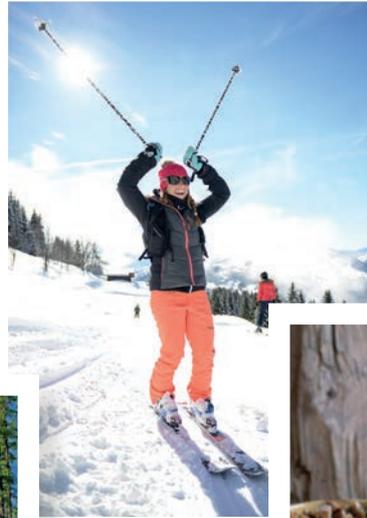
Paul a réservé son séjour sur internet, après avoir cherché des informations sur Tripadvisor. Il vient en avion avec la compagnie Easyjet par un vol direct Londres-Genève, puis prend une voiture de location à l'aéroport de Genève pour la durée de son séjour.

PENDANT

Il vient avec sa femme et ses deux enfants. Il loge dans un hôtel 3* ou 4* qu'il a réservé sur Expedia, ou dans un appartement Airbnb. Il reste une semaine, pendant laquelle il va faire essentiellement du ski en famille. Bon skieur, il évite néanmoins le hors piste et préfère rester sur le domaine balisé. Il loue son matériel sur place. Outre la beauté des paysages, ce qu'il apprécie avant tout à Chamonix, c'est son ambiance animée et la richesse des activités disponibles sur place. Paul aime sortir au restaurant et dans les cafés en fin de journée, faire des rencontres, fréquenter des endroits où il y a une vie sociale riche, Chamonix correspond donc tout à fait à ses attentes. En outre, la facilité d'accès depuis l'aéroport de Genève est un véritable avantage pour Paul et sa famille.

APRÈS

Paul a découvert la destination il y a une dizaine d'années sur les conseils d'un ami, et depuis il revient pratiquement chaque hiver. Il apprécierait de recevoir au début de l'hiver le programme détaillé des activités et animations de la saison.



FAMILLE 6

LA VALLÉE DE CHAMONIX POUR...

**RAISONS
SENTIMENTALES,
L'ÂME CHAMONJARDE !**

- ::: Séjournants historiques
- ::: Experts et amoureux de la destination
- ::: Partage de moments conviviaux
- ::: Sensibles à l'environnement



NICOLE, LA FIDÈLE NOSTALGIQUE

PROFIL

- 67 ans
- Française
- En couple, 2 enfants
- Retraitée
- Revenus moyens

LOISIRS

Théâtre, musique jazz, lecture, natation, vélo.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Nicole habite une maison en région niçoise avec son conjoint. Elle pratique plus de 2h de sport par semaine : du vélo pour se déplacer quotidiennement et faire ses courses en centre-ville, de la natation pour retrouver ses amies, et de la marche en montagne pour s'aérer avec son conjoint. Quand elle ne sort pas, Nicole aime lire (notamment sa revue « Santé Magazine »), prendre des nouvelles de ses enfants et petits-enfants, et écouter de la musique sur le site de France musique. Elle apprécie particulièrement les concerts

de jazz le week-end et les représentations de pièces de théâtre. Nicole a ses habitudes et elle les apprécie, même si le dépaysement des voyages qu'elle effectue au moins 3 fois par an lui est agréable. Sauf exceptions, Nicole se rend plusieurs fois par an (2-3 fois en moyenne) dans la Vallée de Chamonix, mais elle n'est pas propriétaire.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATRICE EST-ELLE ?

Nicole privilégie les boutiques du centre-ville et aime manger frais : elle fait les courses en vélo plusieurs fois par semaine, auprès de producteurs locaux. De manière générale, elle aime voir les choses avant de les acheter : que ce soit des courses alimentaires ou autres.

MÉDIAS

COM' [##lien affectif](#) [#randonnees](#)

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur. S'informe (actualités, météo), réserve ses vacances, écoute de la musique et communique par mail avec ses enfants.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Sans avoir une totale maîtrise des outils numériques ou une connaissance élargie des possibilités qu'ils offrent, Nicole se débrouille avec son smartphone et son ordinateur : elle les utilise régulièrement (quasi quotidiennement) pour consulter la météo, les applications des journaux (Le Monde), écouter de la musique, envoyer des emails et réserver ses vacances (réservation d'appartements sur Aritel). En revanche, elle n'utilise pas du tout les réseaux sociaux.



CHAMONIX ET MOI, C'EST UNE BELLE HISTOIRE...

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Résa @ et tel. / Abritel

Ses 1^{er} vacances à Chamonix, Nicole s'en souvient, et pourtant... c'était il y a plus de 50 ans. Depuis, elle n'a jamais cessé de fréquenter la Vallée en toute saison. Bien sûr, ses séjours furent espacés d'intervalles plus ou moins longs, mais elle revient en famille ou entre amis avec un plaisir intact. Le plus souvent, son conjoint et elle louent un appartement pour une semaine mais il leur arrive de rester 3 semaines. Plus jeunes, ils partaient skier une journée entière, aujourd'hui ils se contentent d'excursions en raquettes. Au printemps ou l'été, ils profitent de la piscine, partent en randonnée et visitent les alentours (Courmayeur).

MOTIVATIONS // DESTINATION

- La beauté du site et le sentiment de bien-être que procurent ses paysages
- Services et activités d'une ville à la montagne
- Attachement au site, souvenirs / histoire personnelle liée à Chamonix

LES FREINS POTENTIELS

- Le tarif élevé de certaines activités
- L'accès compliqué à la Vallée (en train)

AVANT

Nicole propose à quelques amis ou ses petits-enfants sa future escapade. Elle réserve ensuite son logement sur Abritel et se renseigne sur les activités disponibles. Connaissant très bien la destination, elle ne recherche pas plus d'informations que cela.

PENDANT

Nicole et son conjoint se rendent à Chamonix en voiture ou en train, mais la 2^e option reste compliquée pour eux. Sur place, ils se déplacent en transport en commun et logent au sein d'une résidence dans un appartement de location. L'hiver, ils passent la plupart de leurs journées à effectuer des randonnées en raquettes et se balader en centre-ville (visites culturelles, boutiques, etc.), il n'y a pas si longtemps, ils chaussaient encore les skis. L'été, ils partent pour de longues marches puis se détendent à la piscine. Quelque soit la saison, Nicole aime terminer sa journée par une sortie : restaurant et/ou concert. Il lui arrive également de croiser une vieille connaissance avec qui elle discutera de ses souvenirs de jeunesse.

APRÈS

Nicole n'utilise pas l'application de Chamonix, en revanche elle n'est pas contre recevoir la newsletter de l'Office de tourisme. Quoiqu'il arrive, Nicole conserve un lien affectif très important avec la Vallée qu'elle semble connaître depuis toujours.



CHAMONIX ET TOUTES SES POSSIBILITÉS ME TENDENT LES BRAS, POURQUOI S'EN PRIVER ?

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa : résidente secondaire

Candice se rend 2 à 3 fois par an dans l'appartement familial (propriété de ses parents), acquis il y a 20 ans. Elle s'y rend en voiture, l'été comme l'hiver, en compagnie de ses cousins et de ses amis pour 4 jours. Sur place, elle se déplace à pied. Candice passe la journée à skier l'hiver, et part en randonnée l'été. Quelle que soit la saison, elle aime profiter du centre-ville (shopping, restaurants, cinéma) et se relaxer à la piscine ou au spa en fin de journée.

MOTIVATIONS // DESTINATION

- L'histoire et la localisation du site (mont Blanc)
- L'atmosphère « authentique » de montagne
- La technicité du domaine skiable

LES FREINS POTENTIELS

- Les problèmes de pollution

AVANT

Candice fréquente la Vallée de Chamonix depuis son enfance, à l'exception de la logistique (équipement de ski et chaînes l'hiver, vélo l'été) un séjour ne lui demande donc pas de préparatifs particuliers. Elle connaît les lieux. Elle se renseigne simplement sur l'état d enneigement du domaine, les tarifs des activités, et propose à ses amis de l'accompagner.

PENDANT

Candice loge avec ses amis et sa famille dans l'appartement de ses parents. Ils ont prévu de séjourner pour un week-end prolongé à Chamonix. Ensemble, ils se rendent à pied au supermarché et font quelques courses. L'hiver, ils passent leur journée sur les pistes et prévoient occasionnellement des sorties encadrées de ski de randonnée. L'été, place aux randonnées et au vélo. Candice profite de la fin de journée pour se décontracter à la piscine ou se balader en centre-ville. Quelque soit la saison, elle aime faire découvrir à ses amis les lieux incontournables de la Vallée (Aiguille du Midi, Vallée Blanche, etc.) et s'accorde un restaurant ou un cinéma.

APRÈS

Candice revient 2 à 3 fois par an et garde le contact avec la Vallée de Chamonix via l'application.



RICHARD, LE RÉSIDENT ANGLAIS FRANCOPHILE

PROFIL

- 61 ans
- Marié, 3 enfants (adultes)
- Anglais
- Revenus très confortables

LOISIRS

Littérature, quelques sorties culturelles, voyages, montagne.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Richard est associé dans une banque d'affaire à la City. Il habite une maison dans un quartier chic de Londres, avec son épouse et le dernier de leurs trois enfants, encore étudiant. Même si son activité professionnelle lui laisse peu de temps pour les loisirs, il sort avec sa femme et un ou deux couples d'amis en soirée de temps en temps, pour un restaurant ou une pièce de théâtre. Très cultivé,

il a beaucoup voyagé et est très ouvert sur les autres cultures, et apprécie plus particulièrement la culture française (la littérature, la richesse patrimoniale, et bien sûr la gastronomie). Amateur de littérature, Richard est aussi un passionné de montagne.

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Même s'il en a les moyens, Richard ne dépense pas de manière inconsidérée. S'il privilégie la qualité, il est très classique dans ses choix, évitant le « voyant » et l'ostentatoire. Il fait rarement les achats courants lui-même, c'est généralement son épouse qui s'en charge. n'achète pratiquement jamais sur internet, et préfère fréquenter les boutiques du centre de Londres (vêtements, librairies, antiquaires).

MÉDIAS



COM'

#détente #culture
#infos vie locale

NUMÉRIQUE

iPhone, iPad, laptop ; usage de l'iPhone et du laptop assez intensive (pour son travail). Peu présent sur les réseaux sociaux.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Propriétaire d'un iPhone et d'un laptop, Richard les utilise essentiellement pour son activité professionnelle (gestion des emails et de son agenda, lecture et rédaction de mémos...). Il utilise aussi internet de temps en temps pour faire une recherche sur une information spécifique, mais pour s'informer et suivre l'actualité, il préfère lire la presse écrite (The Times, The Financial Times, The Economist).



LA VALLÉE DE CHAMONIX M'ÉMERVILLE TOUJOURS AUTANT. VIVEMENT LA RETRAITE QUE J'EN PROFITE PLEINEMENT !

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa : résident secondaire
Richard est tombé amoureux de la Vallée de Chamonix dès son premier séjour, il y a plus de 30 ans. Il y est revenu plusieurs fois en vacances à l'hôtel les années suivantes, avant d'y acheter un chalet à Argentière il y a une quinzaine d'années. Dès que son emploi du temps le lui permet, il vient y passer quelques jours. Maintenant proche de la retraite, il s'accorde des vacances plus longues pour profiter pleinement de son chalet avec sa famille et ses amis, en hiver et en été. Durant ses séjours, il alterne entre des sorties en montagne (ski, randonnée), et des moments de détente au chalet ou en vallée pour profiter à son rythme du large éventail d'activités proposées. À force de venir, il s'est fait des amis parmi les autres résidents secondaires et permanents. Il se sent de plus en plus « Chamoniard ».

AVANT

Richard vient dans la Vallée de Chamonix depuis plus de 30 ans. Il en est tombé sous le charme, et est propriétaire d'un chalet à Argentière depuis une quinzaine d'année. Il connaît très bien la destination et s'y rend dès qu'il a un créneau de quelques jours dans son agenda très chargé. Il vient en avion jusqu'à Genève, puis en taxi jusqu'à Argentières (il a une voiture qui reste sur place).

PENDANT

Étant maintenant proche de la retraite, il essaie de venir pour des durées plus longues

(au moins une semaine en hiver et deux à trois semaines l'été), en plus des courts séjours qu'il peut s'octroyer de temps en temps. Bon skieur, Richard ne passe cependant pas tout son temps sur les pistes en hiver, et l'été il fait quelques randonnées pédestres, mais il apprécie les moments de détente au chalet, notamment ceux passés avec ses petits-enfants. Il profite également à son rythme des nombreuses activités disponibles dans la Vallée. Plusieurs résidents secondaires et permanents, surtout des Anglais mais aussi quelques Chamoniards du cru, sont devenus

MOTIVATIONS // DESTINATION

- La montagne
- Le cadre unique au pied du mont Blanc
- Se ressourcer en famille
- Revoir d'autres résidents (secondaires et permanents), devenus ses amis au fil du temps
- La proximité de l'aéroport de Genève

LES FREINS POTENTIELS

- Les problèmes de pollution

ses amis, qu'il apprécie de revoir autour d'un apéro ou d'un bon dîner. Son très bon niveau de français et son désir de s'intégrer à la vie locale lui permettent d'être bien accepté par les Chamoniards, ce qui est pour lui une grande fierté.

APRÈS

Richard a noué un vrai lien avec la Vallée de Chamonix, et songe à venir s'y installer définitivement une fois à la retraite (notamment depuis le Brexit).



FAMILLE 7

LA VALLÉE DE CHAMONIX...

**PARCE QU'ON A
LA CHANCE
D'ÊTRE VOISIN !**

::: Proximité géographique

::: Actifs : pratique de sports et loisirs multiples

::: Passage furtif mais régulier dans la Vallée

::: Francophones



MARIE, L'EXCURSIONNISTE

PROFIL

- 34 ans
- Française
- En couple avec enfant
- Cadre commerciale
- Revenus moyens

LOISIRS

Visite des proches, jardinage, équitation.
Ski, marche.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

Marie est propriétaire d'une maison à proximité de la frontière Suisse. Marie emprunte sa voiture tous les jours pour se rendre à son travail et chez ses clients. Elle profite donc de son temps libre pour se dépenser dehors : jardinage, équitation, randonnée et journée en Vallée de Chamonix les week-ends, tout est prétexte à sortir au contact de la nature. Sa fille est encore petite, mais Marie l'associe progressivement à ses activités, elle aime lui présenter les chevaux, lui faire découvrir

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATRICE EST-ELLE ?

Marie aura tendance à privilégier les enseignes et services lui permettant de gagner du temps, ex : livraisons à domicile. Opportuniste, elle peut effectuer quelques achats en ligne pour les remises, sans pour autant faire de compromis sur la qualité. Skieuse régulière et de bon niveau, elle possède son matériel de ski qu'elle a choisi avec soin pour qu'il dure dans le temps.

MÉDIAS *ArtsDécoration*

COM' #météo #généraliste

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur, tablette.
S'informer (actualités, activités pour les vacances) et communiquer (emails, SMS).

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Marie utilise quotidiennement son smartphone et son ordinateur pour des besoins à la fois professionnels et personnels. À son domicile, elle utilise davantage sa tablette, pour s'informer et effectuer des recherches sur des activités outdoor et ses vacances.



CHAMONIX, MON RITUEL D'ÉVASION

MOTIVATIONS // DESTINATION

- La proximité géographique
- Le ski et les multiples randonnées / balades possibles dans la Vallée
- Le charme, les boutiques et la renommée de la ville
- Les lieux d'intérêt (Aiguille du Midi, etc.)

LES FREINS POTENTIELS

- La circulation difficile (en particulier entre les Houches et Argentière)
- Difficultés de stationnement
- Les remontées mécaniques (débit)
- La signalétique et les points d'informations (peu nombreux ou à clarifier)

EXPÉ- RIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa : excursionniste

Il ne s'agit pas d'un séjour mais d'une excursion d'une journée, qui est devenue presque un rituel pour Marie. Celle-ci s'y rend très régulièrement et quelque soit la saison, bien qu'elle préfère généralement les périodes moins fréquentées par les vacanciers, à savoir : le printemps et l'automne. Fan de ski, Marie et son conjoint s'éclipsent les samedi ou dimanche de leur domicile pour profiter des pistes de la Vallée. L'été, lorsqu'ils louent un gîte dans la région avec leurs amis, ils n'hésitent pas à faire un crochet pour faire découvrir l'Aiguille du midi ou le train du Montenvers à leurs proches et à leur fille.

AVANT

Régulière de la Vallée de Chamonix depuis des années, Marie possède ses propres skis et connaît très bien la région : l'excursion à Chamonix ne lui nécessite donc que peu de préparatifs et elle peut prendre sa décision de partir assez tardivement.

PENDANT

Pas besoin d'hébergement puisque l'aller/retour s'effectue en voiture sur la journée depuis son domicile. Marie et son conjoint effectuent des courses pour le déjeuner du midi dans les commerces en bas de vallée où les prix sont moins chers. L'hiver, ils skient ou initient leur fille aux joies de la neige (luge). L'été, ils partent en randonnée ou visitent les hauts lieux de Chamonix avec leurs amis puis finiront éventuellement leur journée en terrasse avec vue sur le mont Blanc. Sur place, Marie et son entourage privilégient la marche et les transports en commun. Malheureusement les conditions de circulation dans le domaine (remontées) comme dans la Vallée (voitures et manque de bus) ne lui laissent pas toujours le temps d'apprécier la fin de journée.

APRÈS

Marie sait où se renseigner si elle besoin d'informations sur la Vallée, donc elle ne cherche pas à être contactée par newsletter. Elle reviendra, car c'est son plaisir et son échappatoire.



DAVID, LE VOISIN SÉJOURNANT

PROFIL

- 30 ans
- Suisse
- Célibataire
- Médecin
- Revenus élevés

LOISIRS

Voyages, sorties entre amis.

Ski, escalade, vélo, course à pied.

- Intensité sportive
- Expertise destination

CENTRES D'INTÉRÊT ET HABITUDES DE VIE

David vit au cœur de Genève dans un appartement de location. Il a choisi de vivre en centre-ville par commodité, et souhaitait s'éviter toute perte de temps dans les bouchons. La localisation de son appartement lui permet de sortir dans les bars et restaurants avec ses amis ou de se rendre à la salle de sport quand l'occasion se présente. Lorsqu'il ne sort pas, il lit ses magazines favoris : SoFoot et Society. Les beaux jours, il préfère se défouler en extérieur et n'hésite

pas à prendre sa voiture pour profiter d'un week-end de trois jours à la montagne avec ses amis. David a en effet tendance à partir moins longtemps du fait de son planning chargé, mais plus souvent. Ses grandes vacances sont réfléchies à l'avance et impliquent souvent un voyage avec les amis à l'étranger ou un changement radical de décor en France (grands espaces tels que la montagne).

VALEURS & BUTS



QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR EST-IL ?

Au quotidien, David effectue ses courses dans le supermarché de sa rue. Il privilégie souvent les boutiques de son quartier (en particulier pour ses activités sportives), un réel gain de temps pour lui, et aime faire le marché certains dimanches. Il lui arrive quelquefois d'effectuer des achats en ligne, pour la largesse du choix, mais n'en fait pas une habitude.

MÉDIAS **SO FOOT** **Society** **RTS SPORT**

COM' #météo #toutes activités #soirées

NUMÉRIQUE

Smartphone, ordinateur. Communiquer et rechercher des activités et destinations pour ses vacances / son temps libre.

- Aisance numérique
- Réseaux sociaux
- Fréquence d'usage

SA RELATION À LA TECHNOLOGIE

Le smartphone et l'ordinateur sont utilisés quotidiennement par David dans le cadre professionnel et personnel. Celui-ci effectue de nombreuses recherches sur internet, notamment pour repérer les nouvelles adresses de ses prochaines sorties ou les activités / logement de ses prochaines vacances.



CHAMONIX, DU SPORT ET DU FUN À PORTÉE DE MAIN

MOTIVATIONS // DESTINATION

- Localisation géographique (proximité de Genève)
- Zones de ski hors-piste
- Les activités après-ski : shopping, bars...
- Le côté ville à la montagne et l'ensemble des services disponibles que cela implique

LES FREINS POTENTIELS

- Le débit des remontées mécaniques
- Service irrégulier de bus
- La signalétique à clarifier et les points d'information peu nombreux

EXPÉRIENCE DE SÉJOUR

SON SÉJOUR À CHAMONIX

► Canal de résa @ : Airbnb

David et ses amis logent dans un appartement de location pour une durée de 3 jours. Ce sont des réguliers de la destination et s'y rendent l'été pour l'escalade, le vélo, la course à pied, l'hiver pour le ski et le snowboard. David y reste fidèle car il apprécie le lieu et connaît déjà un peu la région (solution de facilité). Le soir, il aime l'ambiance animée de la Vallée et n'hésite pas à sortir tard, car s'il a un bon niveau de ski, il vient avant tout pour se défouler et s'amuser.

AVANT

Régulier de la Vallée, David connaît parfaitement la route. Avant de prendre sa décision, il se renseigne sur les activités et conditions météo de la Vallée puis loue sur internet (AirBnB) un appartement qu'il partagera avec ses amis pour trois jours.

PENDANT

Pas besoin de louer son matériel, David a ses propres skis. En journée, il dévale les pistes et s'aventure de temps en temps en hors-piste. Mêmes envies l'été : il dévale les pentes en course à pied ou à VTT. Il n'a pas d'objectif particulier, si ce n'est de se défouler et de se faire plaisir. Parfois il s'exerce en escalade. Le midi il lui arrive de faire une pause au restaurant. En fin de journée, il apprécie faire les boutiques (magasins de sport), prendre un verre et sortir avec les amis, au restaurant ou en boîte. Réveil difficile? Pas grave, il s'est bien amusé et se rattrapera un prochain week-end. En revanche, il supporte difficilement la perte de temps liée aux difficultés de circulation pour rejoindre la Vallée comme l'irrégularité des bus.

APRÈS

David vient régulièrement dans la Vallée (environ 5 fois par an), il sait où chercher l'information pour organiser les séjours mais peut être intéressé par l'actualité événementielle de la station (compétitions, festivals, etc.).

SYNTHÈSE

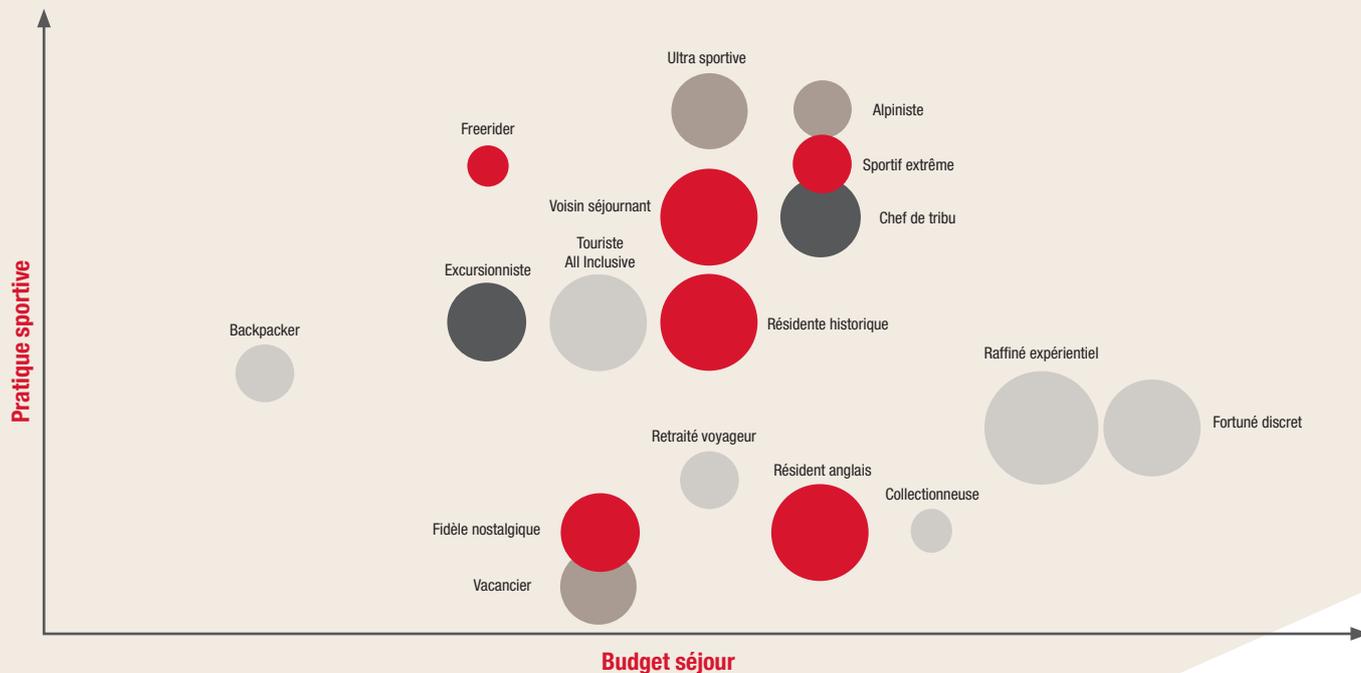
SYNTHÈSE DES PROFILS

Saison	Personas	Loisirs		Numérique		
		Intensité sportive	Expertise desti.	Aisance	Réseaux sociaux	Fréquence
❄️	Free rider	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Alpiniste expert	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Sportif extrême	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Ultra-sportive	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Raffiné expérimental	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️	Fortuné discret	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Collectionneuse	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Touriste all-inclusive	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
☀️	Retraité voyageur	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Backpacker	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Vacancier	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️	Chef de tribu	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Fidèle nostalgique	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Résidente historique	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Résident anglais franco.	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Excursionniste	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
❄️☀️	Voisin séjournant	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●

SYNTHÈSE DES PROFILS

Saison	Personas	Sensibilité à l'environnement
❄️	Free rider	
❄️☀️	Alpiniste expert	
❄️☀️	Sportif extrême	
❄️☀️	Ultra-sportive	
❄️☀️	Raffiné expérimental	
❄️	Fortuné discret	
❄️☀️	Collectionneuse	
❄️☀️	Touriste all-inclusive	
☀️	Retraité voyageur	
❄️☀️	Backpacker	
❄️☀️	Vacancier	
❄️	Chef de tribu	
❄️☀️	Fidèle nostalgique	
❄️☀️	Résidente historique	
❄️☀️	Résident anglais franco.	
❄️☀️	Excursionniste	
❄️☀️	Voisin séjournant	

MATRICE DE REPRÉSENTATION DES PERSONAS



Plus la bulle est grosse, plus la diversité des activités pratiquées pendant le séjour est importante (par activités pratiquées, nous entendons la nature des activités pratiquées. Ex : les activités sportives extrêmes speed riding, wingsuit, freeride sont considérées comme une activité de même nature).

- Très bonne expertise de la destination
- Bonne connaissance de la destination
- Connaissance limitée de la destination
- Aucune connaissance de la destination



CHAMONIX-MONT-BLANC

OUVREZ LA VOIE

OPEN THE WAY