

N'PY

LA COMMUNAUTÉ DES « NOUVELLES PYRÉNÉES »

Il y a 12 ans, alors que l'intelligence collective et l'économie collaborative n'étaient que de vagues concepts, des directeurs de stations soutenus par leurs élus visionnaires ont innové en regroupant des entreprises concurrentes à la base afin de peser davantage sur un marché du ski mature. Ils ont ainsi créé le seul réseau des Pyrénées qui réunit à la fois les territoires, les domaines skiables, les stations, les acteurs du tourisme (prestataires d'activités, hébergeurs...), les habitants et les consommateurs. Une communauté qui est en osmose avec le langage et les valeurs montantes de notre société de plus en plus attachée au progrès, sans renier ses racines territoriales.

N'PY " Nouvelles Pyrénées" est aujourd'hui une marque qui regroupe sept stations de sports d'hiver : Peyragudes, Piau, Grand Tourmalet (Barèges/La Mongie), Luz-Ardiden, Cauterets, Gourette et La Pierre Saint-Martin.

A ces 7 domaines skiables s'ajoutent un espace freeride (Le Pic du Midi) et 4 espaces nordiques : Piau-Sobrarbe, Payolle, Le Pont d'Espagne à Cauterets et La Pierre Saint Martin-Le Braca.

1^{er} acteur des Pyrénées françaises, N'PY représente plus de la moitié du marché du ski pyrénéen qui compte 38 stations de sports d'hiver. Chaque saison, les stations du groupe comptabilisent plus de 2 millions de journées ski. Elles totalisent 400 kilomètres de pistes et emploient 1 100 personnes au plus fort de la saison.

N'PY, c'est aussi l'été puisque la marque propose 3 sites touristiques d'exception : le Pic du Midi, Cauterets-Pont d'Espagne et le Train de la Rhune.

En créant la marque N'PY, les membres de cette communauté ont mutualisé leurs services clés comme la centralisation des achats pour favoriser des économies d'échelle (chaque année, ce sont 10% d'économies qui sont générés sur les achats et réinvestis dans l'amélioration du produit), une politique commune de ressources humaines pour permettre un enrichissement des salariés en favorisant notamment les formations internes ainsi qu'une politique marketing commune pour proposer une offre adaptée aux besoins des skieurs.

Un modèle unique de gestion qui illustre une voie de croissance alternative, mi privée, mi publique, où culture d'entreprise se conjugue harmonieusement avec création de valeur pour les territoires concernés. Avec le soutien des représentants des collectivités locales et territoriales, ils se sont entendus sur des valeurs et des engagements communs, le travail collectif améliorant le résultat des entreprises membres alors que ces dernières gardent leur autonomie financière et juridique. Pour cela, une Société d'Economie Mixte a d'abord été créée en 2004 dont le capital est maîtrisé par les structures support des domaines skiables. Les élus représentant les domaines skiables ont su valoriser le savoir-faire de leur regroupement en créant une Société par Actions Simplifiée (N'PY Résa) s'offrant ainsi l'opportunité de s'associer à des partenaires privés tout en restant maîtres des décisions. Et ainsi assurer le développement de leur territoire respectif en toute saison sans solliciter de fonds publics. Les nouveaux partenaires financiers : la Caisse des Dépôts, le Crédit Agricole, la Caisse d'Epargne ou encore la SAFIDI (filiale d'EDF) ont ainsi apporté 1,3 Million d'euros à la nouvelle société.

Dans un marché mature et ultra concurrentiel, la force de la communauté fait ses preuves : les stations N'PY ont en effet moins souffert que les autres stations des conditions difficiles de la saison dernière. Comparée à la moyenne des 4 dernières saisons, la fréquentation du groupe accuse une baisse de 3% alors que celle du massif pyrénéen diminue de 9% (source Domaines Skiables de France - note de

conjoncture du 12/04/2016). Sur le plus long terme, N'PY tire également son épingle du jeu. Alors que le marché pyrénéen du ski a progressé de 17% entre 2005 et 2015 (moyenne des 3 premières années de la période versus moyenne des 3 dernières années de la période), le chiffre d'affaires du groupe N'PY a lui augmenté de 25% (source Montagne Leader).

Et lorsqu'on sait qu'1€ dépensé dans un forfait de ski génère 7€ dans l'économie du ski et que le CA de N'PY en hiver atteint 50M€, soit l'équivalent de 350M€ pour l'économie du secteur, c'est tout le territoire qui en bénéficie.

Pour cette nouvelle saison, N'PY et ses domaines ont investi 20,7 M€. Un objectif majeur : continuer à apporter de la nouveauté et du fun sur et en dehors des pistes.

Née dans les Pyrénées, attachée aux valeurs d'aujourd'hui, collaboratives et environnementales, à la fois réseau social et regroupement participatif de valeurs et de services, la communauté N'PY est ouverte à tous : stations, acteurs touristiques pyrénéens, habitants et visiteurs.

UNE COMMUNAUTE ÉLARGIE

Au-delà de la communauté des stations qui est aujourd'hui ancrée dans le paysage touristique pyrénéen, N'PY a fait le pari d'élargir cette dernière avec d'autres acteurs du tourisme, en particulier les hébergeurs des stations et vallées avoisinantes qui sont une composante essentielle du séjour du vacancier que ce soit en hiver ou en été. Sans hébergement, on ne peut pas accueillir les vacanciers et donc assurer le développement des domaines skiables.

Or les parcs immobiliers en station restent un sujet d'actualité hautement épineux pour toutes les destinations touristiques. Chaque année, ce sont 1 à 3 % des lits qui quittent le circuit de commercialisation nécessitant ainsi un besoin de renouvellement du stock de 20% tous les 10 ans. En cause : le vieillissement des logements qui deviennent impropres à la location et le fait que la montagne ne parvienne à mobiliser de nouveaux investisseurs. Or les clients des stations N'PY sont très majoritairement des séjournants (ils passent au moins 1 nuit hors du domicile principal).

Afin de traiter cette problématique et d'offrir davantage de possibilités d'hébergement à ses clients, N'PY a travaillé dans 3 directions : la création d'une place de marché, la mise en place d'un partenariat avec Affiniski et une offre vers les propriétaires.

UNE PLACE DE MARCHÉ UNIQUE DANS LE MONDE DU SKI : N-PY.COM

En 2012, N'PY a créé la première place de marché du ski en France. Véritable innovation technologique, le client peut sur cette plateforme composer son séjour en toute simplicité. Il peut en quelques clics acheter son forfait ski (selon le profil, la durée du séjour, la station...), réserver son hébergement (hôtel, appartement, chambre d'hôte, camping...), louer son matériel, réserver ses cours de ski ou encore des soins dans les centres de bien-être... Alors qu'auparavant il lui fallait contacter les prestataires un par un, il gagne beaucoup de temps pour composer son séjour au ski.

Au-delà du confort qu'elle apporte dans le processus de réservation, la plateforme n-py.com offre les garanties suivantes. Elle est 100% locale : de l'assistance technique en ligne aux prestataires, n-py.com est « made in Pyrénées ». Au quotidien, ce sont des conseillers 100% pyrénéens qui connaissent parfaitement les stations, le territoire, ses spécificités, ses bonnes adresses...

Ils accompagnent les vacanciers en leur donnant des informations qui ont une vraie valeur ajoutée tant par leur authenticité que par leur utilité. Chez N'PY, dont le siège est à Lourdes, le service client réserve un accueil avec l'accent des Pyrénées.

Nouveau 2016/2017 : des conseillers de 8h à 22h

Créé en janvier 2011, le service T'chat est désormais ouvert jusqu'à 22h du lundi au vendredi. Il permet à l'internaute d'obtenir instantanément une réponse à toutes ses questions concernant les forfaits ou l'organisation de son séjour.

La plateforme n-py.com est également 100% sécurisée : pour des paiements en toute sérénité, N'PY a choisi la solution PAY ZEN de la société Lyra Network domiciliée à Toulouse. Une véritable innovation qui permet au client de composer son panier avec plusieurs prestations et de dispatcher automatiquement et sans retraitement les montants dus à chaque prestataire.

Elle est 100% sur mesure : le client remplit son panier selon ses besoins comme au marché (à la différence des offres des Tour-Opérateurs, il peut s'il le souhaite n'acheter que son forfait et ses cours de ski. Il n'est pas obligé d'acheter un « pack » contraignant et qui ne correspond pas toujours à ses attentes). Il achète ses prestations avec un paiement unique. Les prestataires quant à eux perçoivent le règlement de leur prestation grâce à une solution innovante.

Elle garantit le meilleur prix : les prix affichés sur n-py.com sont ceux du prestataire (promotions comprises) puisque les systèmes de réservation dialoguent ensemble. Si le prestataire baisse ses prix sur son logiciel, les prix baissent également sur n-py.com.

Elle est enfin sans intermédiaire : il s'agit d'un circuit court entre le producteur (le prestataire : hébergeur, loueur de matériel, ...) et le consommateur : les prestataires maîtrisent leur production à 100%. Le client contracte directement avec lui. L'offre est ainsi disponible en temps réel grâce au système du premier arrivé, premier servi.

Les ambitions de la marque dépassent ainsi largement le seul développement des domaines skiables puisque la plateforme réunit aujourd'hui une communauté de 550 prestataires (regroupant entre autres plus de 20 000 lits) réunis autour d'un même objectif : le développement de leur territoire.

UNE COMMUNAUTE DE PROPRIETAIRES « MADE IN PYRÉNÉES »

Nouveau 2016/2017 : Lits diffus boostés

Pour pallier au déficit de nouvelles constructions d'hébergements, N'PY a donc décidé de mobiliser les lits existants pour répondre aux demandes des clients. La marque a mis en place une offre avantageuse dédiée aux propriétaires de résidences secondaires en station. Fortement attachés au territoire dans lequel ils ont investi, ils intègrent ainsi la communauté en confiant leur hébergement à N'PY

Cette offre comporte 2 volets :

- Une formule **Standard** à 150€/an qui met à la disposition du propriétaire un outil qui lui permet de paramétrer son bien (disponibilités, tarifs, photos...) et de le diffuser sur le site n-py.com (3 millions de visites par saison, 13 millions de pages vues) et sur le site internet de sa station et ce toute l'année.
- Une formule **Privilège** plus complète qui pour 200€ inclut en complément de la formule Standard la traduction des descriptifs du bien en espagnol et en anglais, une visite conseil d'un expert (prise de photos, conseils sur la description du bien ou sur la tarification...), une réduction de 40€ lors de l'achat de son forfait saison ainsi qu'une récompense pour le propriétaire : pour 4 réservations réalisées 1 forfait de ski de la station lui est offert. Cette offre inclut également un affichage prioritaire du bien sur les différents sites internet.

Les stations ont chacune recruté un référent local dédié à l'accompagnement des propriétaires dans cette démarche. Ce dernier, recruté pour sa connaissance de la station et du marché de l'immobilier du secteur est ainsi en mesure d'apporter les meilleurs conseils aux propriétaires.

N'PY créé ainsi une alternative aux offres des OTA (Online Travel Agency) comme Airbnb, Abritel... qui s'implantent dans les Pyrénées sans engagement pour le territoire. En adhérant à ce programme compétitif, le propriétaire bénéficie de nombreux avantages : réductions ou gratuité sur les forfaits de ski, possibilité de proposer d'autres prestations telles que forfaits de ski, location de matériel, cours de ski..., accompagnement personnalisé. Des services qu'aucun OTA n'est en mesure d'offrir à ce jour.

Jusqu'au 30 novembre 2016, le propriétaire n'a aucun risque à adhérer à une des 2 formules puisque la facturation du service n'a lieu que si au moins une réservation est effectuée.

NOUVEAU 2016/2017 : N'PY ET AFFINISKI S'ASSOCIENT POUR REDYNAMISER L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE PYRÉNÉEN

N'PY a signé un accord de partenariat le 25 octobre dernier avec Affiniski. Objectif : accompagner les propriétaires de Peyragudes, Piau, Grand Tourmalet, Cauterets, Gourette et la Pierre Saint Martin dans leur projet de rénovation. Les stations N'PY deviennent ainsi les premières des Pyrénées à s'engager dans cette démarche volontaire suivant de près de grandes stations alpines telles que Chamrousse, Morzine, Avoriaz ou encore Courchevel.

Affiniski est une entreprise de droit privé dont l'unique actionnaire est Savoie Stations Participation (SSP), société d'économie mixte dédiée aux domaines skiables et à l'immobilier de montagne. Affiniski est présent sur les départements de la Savoie, de la Haute-Savoie, de l'Isère et désormais sur les Pyrénées. A la manière d'une franchise, Affiniski propose aux stations adhérentes une solution conçue pour lever les freins à la rénovation des biens.

Le dispositif Affiniski vise à favoriser le maintien et la création de lits touristiques en montagne en mettant à disposition des propriétaires un guichet unique et gratuit en vue de la rénovation de leurs biens immobiliers. L'entreprise propose des services clé en main qui suppriment les difficultés liées à la distance, au montage financier, à la fiscalité ou aux relations avec les artisans et loueurs professionnels.

Fort de sa connaissance de l'environnement montagne et des différents corps de métier du bâtiment, Affiniski accompagne les propriétaires de la conception à la réalisation de leur projet de rénovation (étude, devis auprès des prestataires locaux, suivi de chantier, réception des travaux) dans le respect des délais et du budget. En outre, Affiniski a négocié des partenariats avec le Crédit Agricole des Savoie et Sofinco permettant de proposer des solutions de financement pour concrétiser les projets de rénovation ou l'achat d'un bien immobilier à rénover. Chaque propriétaire peut également bénéficier d'une étude fiscale personnalisée et confidentielle assurée par le groupe MG, spécialiste dans la fiscalité des particuliers et de la location meublée.

Un référent Affiniski par station a été désigné. Piloté par N'PY, il accompagnera chaque projet tout au long des différentes étapes.

Rappelons qu'une offre de « home staging » est également proposée aux propriétaires afin de remettre au goût du jour leur appartement. A partir de 1 100€, le forfait « relooking + déco » par exemple comprend l'achat, la livraison et la mise en place d'éléments de décoration (textile, rideaux, luminaires...) et le rafraîchissement des meubles.

DES COMMUNAUTÉS AU SERVICE DU CLIENT

L'innovation a toujours été placée au cœur de la réflexion de la marque N'PY. Outre le fait d'avoir créé le premier réseau de domaines skiables non reliés en France, les stations N'PY ont été les 1^{ères} en France à proposer l'achat de forfaits de ski sur internet en 2004. En 2010, elles lançaient la 1^{ère} application

mobile de rechargement de forfaits de ski et en 2012 la première place de marché capable de vendre toutes sortes de prestations composant un séjour au ski.

Mais l'innovation majeure de la marque, aujourd'hui reprise par les grandes majors du ski, réside dans l'invention du télépéage au ski. Grâce à ce système, le client évite tout passage en caisse et est prélevé de ses consommations de ski directement sur son compte bancaire.

N'PY a décliné ce principe pour chaque profil de skieurs en proposant les produits suivants :

La Carte No'Souci : produit phare de la marque, il est plutôt réservé à ceux qui skient au moins trois fois dans la saison, ne veulent pas attendre et souhaitent skier au meilleur tarif. Le client achète sa carte (32€ sur internet et 35€ en billetterie) et n'a plus à se préoccuper de quoi que ce soit. Les bornes des remontées mécaniques détectent la carte même dans sa poche et transmettent les informations nécessaires pour prélever la journée de ski à prix réduit (de -15% à -30%, journées offertes) directement sur son compte bancaire chaque début de mois. A l'issue de la saison 2015/2016, N'PY comptait plus de 92 000 abonnés No'Souci. N'PY est ainsi devenu le plus grand club de ski du monde grâce à tous les adhérents du Club No'Souci . Près de 270 000 journées ski ont été consommées par les abonnés l'hiver dernier.

Nouveau 2016/2017 : offre débutant pour les No'Souci

Pour la saison 2016/2017, le skieur sera localisé grâce aux bornes des remontées mécaniques. Si par exemple un papa reste sur le secteur débutant pour accompagner les premiers pas de son enfant au ski, il sera prélevé du tarif débutant.

Nouveau 2016/2017 : la fidélité récompensée

Afin de remercier les abonnés No'Souci de la première heure (détenteurs de la carte depuis plus de 10 ans), N'PY leur offre la journée d'ouverture des stations ainsi que la **carte No'Souci Plus**. Véritable complément de la carte No'Souci, la carte No'Souci Plus donne accès à plusieurs services en station, à des réductions chez les partenaires (textiles, objets connectés, cafés, restaurants, centres bien-être...) et à 10% de réduction sur l'ensemble de la plateforme n-py.com (hébergement, matériel, cours de ski, centres bien-être...). Cette carte coûte 20€ sur internet.

La Carte Vacances : idéale pour ceux qui viennent passer une semaine au ski. Lancée la saison dernière, elle permet d'acheter un forfait semaine et de ne payer que les journées réellement consommées. Elle évite ainsi de prendre le risque d'acheter un forfait séjour (autour de 200€) et de ne pas l'utiliser en cas de mauvaise météo ou baisse de forme. Pour profiter de l'offre, il convient d'acheter la carte N'PY Vacances (0€) en même temps que sa réservation d'un hébergement sur n-py.com.

La Carte N'PY Etudiant : vendue uniquement sur internet au prix de 15€, assurance secours sur piste incluse. Elle offre une réduction de 30% tous les jours de la saison, 50% les jeudis hors vacances scolaires et 50% la 5^{ème} journée. Les 10^{ème}, 15^{ème}, 20^{ème}... sont gratuites. C'est le bon plan par excellence pour skier moins cher.

Les skieurs peuvent également acheter ou recharger leurs forfaits directement sur n-py.com ou sur l'application mobile. Chaque année, la marque investit 300 K€ dans ses outils digitaux afin d'améliorer le service rendu.

Nouveau 2016/2017 : un site n-py.com encore plus intuitif

Dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la marque, une enquête a été administrée durant la saison 2015/2016 auprès des internautes afin de savoir quelles améliorations ils attendaient concernant le site internet n-py.com. Un des premiers retours était de faciliter l'accès aux informations relatives à l'achat de forfaits. Un espace 100% dédié et accessible dès la Home Page du site a donc été créé. Il regroupe entre autres les différentes formules phares (cartes No'Souci...), les tarifs de toutes les stations, un calculateur de prix pour skier au meilleur tarif ainsi qu'un outil de rechargement express

des forfaits pour être le premier sur les pistes ainsi qu'un calculateur de prix pour skier au meilleur prix.

Nouveau 2016/2017 : refonte de l'application N'PY

L'application N'PY qui comptabilise 73 000 utilisateurs a été totalement revue. Elle s'est tout d'abord fait une beauté puisque son design a été intégralement revu. Elle propose une nouvelle ergonomie pour faciliter la navigation dans les différents menus. Enfin, elle offre de nouvelles fonctionnalités comme un module de rechargement « express » qui permet aux skieurs de gagner du temps pour recharger leurs forfaits. A noter également un nouveau plan 3D pour la station du Grand Tourmalet intégré à l'application en test cette année. Les autres stations devraient suivre dès la saison suivante.

Les forfaits de ski disponibles sur le site n-py.com et sur l'application sont au même tarif qu'en billetterie. Ils permettent d'éviter le passage par les caisses et de profiter au maximum des premiers jours de ski. Pour un premier achat, le forfait est envoyé gratuitement au domicile du client ou mis à sa disposition dans un point de retrait en station. S'il possède déjà un support (carte rechargeable), il peut recharger son forfait sur n-py.com ou sur l'application mobile jusqu'à 15 minutes avant de skier et ainsi éviter toute attente en caisse.

Tous les forfaits de 1 à 5 jours sont par ailleurs valables la saison en cours mais également jusqu'au 31 décembre de la saison suivante. Aucun risque donc de les acheter à l'avance. Pour ce qui est des forfaits séjours achetés sur internet (6 ou 7 jours consécutifs), plusieurs assurances sont offertes au client afin d'écartier tout risque d'achat en amont, tous les cas ayant été étudiés pour assurer le remboursement du forfait : modification des jours de congés par l'employeur, maladie, (assurance annulation), déficit d'enneigement (assurance manque de neige) ou encore conditions météo défavorables sur place (assurance intempérie).

Nouveau 2016/2017 : le forfait débutant peut s'acheter aussi en ligne

Alors que les stations développent chaque année leur parc débutant et que les skieurs en ont fait la demande durant la saison 2015/2016, le forfait débutant est désormais disponible lui aussi sur n-py.com.

Nouveau 2016/2017 : facilités de paiement pour acheter son forfait saison

En plus de bénéficier de réduction en commandant son forfait à l'avance (le forfait saison de chaque station est vendu avec une réduction de 30% si on l'achète entre le 1^{er} et le 30 septembre 2016), le client peut opter pour l'option paiement en 3 fois, totalement gratuite. Passé ces dates, les forfaits saison passent à 15% de réduction pour tout achat entre le 1^{er} octobre et le 15 novembre.

Un large choix d'offres séjour

Faire partie d'une communauté permet donc de mutualiser des moyens. N'PY s'est ainsi doté de puissants outils informatiques qui permettent de connaître les attentes précises des clients et de bâtir pour le compte des stations une offre personnalisée. Outre la gamme de forfaits, N'PY propose un large choix d'offres séjour adapté à chaque profil de skieur, valables dans toutes les stations de la marque et disponibles sur n-py.com.

Pour les skieurs prévoyants :

- **Premières minutes** : pour toute réservation d'un séjour 6 jours/7 nuits pour 4 personnes entre le 1^{er} et le 30 septembre, 20% de réduction sur le forfait et 10% sur l'hébergement sont offerts hors vacances scolaires et 15% sur le forfait et 5% sur l'hébergement en vacances scolaires.
- **Early Booking** : du 15 octobre au 15 novembre, 10% de réduction sur le pack forfait de ski 6 jours + hébergement 7 nuits

Pour ceux qui skient pendant les vacances scolaires :

- **A Noël c'est cadeau.** Passer les vacances de Noël au ski, c'est compliqué : entre les grands parents qui souhaitent rassembler tout le monde dans la maison de famille et les parents qui veulent à tout prix passer un Noël magique en station, difficile de contenter tout le monde ! N'PY propose donc de personnaliser son séjour et rend possible toutes les formules imaginables. Entre le 17 et le 26 décembre, il est possible de moduler la durée de son séjour de 3 à 7 nuits avec des tarifs à partir de 199€ (3 nuits/3 jours de ski). Les enfants de 5 à 17 ans sont gâtés puisqu'un cadeau leur sera offert pour tout achat d'un séjour d'une semaine.
- **Autoroute offerte :** N'PY offre le péage à tous les vacanciers de la zone C (Créteil, Paris, Versailles) qui se retrouveront seuls sur les pistes la première semaine des vacances de février. Les skieurs toulousains de la même zone se verront quant à eux offrir le péage et l'essence !

Pour les skieurs qui souhaitent profiter des pistes hors vacances scolaires :

- **Week-ends givrés :** un des meilleurs plans du marché pour skier à moindre prix. Seulement 99€ par personne pour 2 jours de ski et 2 nuits passés en station (sur une base de 4 personnes). Cette offre est valable les week-ends du 6 au 8 janvier, du 13 au 15 janvier et à partir du 24 mars jusqu'à la fermeture. Egalement possible en formule 3 jours de ski et 3 nuits pour 149€ (du 5 au 9 janvier, du 12 au 16 janvier, du 19 au 23 janvier et à partir du 16 mars). **Nouveau 2016/2017 : une réduction de 30% est accordés aux détenteurs de la carte No'Souci Plus.**
- **Semaines givrées :** du 7 au 14 janvier et du 25 mars au 1^{er} avril, le séjour pour 4 personnes 6 jours/7 nuits est à 150€/personne et à 199€/personne du 14 au 21 janvier et du 18 au 26 mars.
- **Semaines Kids :** du 21 au 29 janvier, du 11 au 19 mars et du 1^{er} avril à la fermeture, pour tout forfait 6 jours adulte acheté, un forfait enfant de même durée est offert.
- **Les Happy Mercredis de N'PY :** suite à la réforme des rythmes scolaires, les cours le mercredi matin ont rendu difficile la sortie au ski en milieu de semaine pour la clientèle de proximité. Mais dans les stations N'PY, c'est possible à moindre prix puisqu'un forfait enfant moins de 12 ans est offert pour tout achat d'un forfait demi-journée adulte (les mercredis hors vacances).
- **On vous invite à dormir :** pour toute commande d'un forfait de ski 5 jours du lundi au vendredi hors vacances scolaires, l'hébergement 4 nuits est offert.

LA RELATION CLIENTS AU CŒUR DE LA STRATÉGIE

La satisfaction client est une partie de l'ADN de la marque N'PY et est au cœur de la stratégie des domaines skiables. Chaque saison, 14 000 enquêtes sont administrées auprès des clients en station pour collecter leurs avis. Ces enquêtes sont analysées toutes les semaines et permettent aux stations de réagir pratiquement en temps réel suite à leurs résultats.

Nouveau 2016/2017 : 370 salariés des stations N'PY ont été formés à la GRC (Gestion de la Relation Client) en 2016. Cette formation concerne tous les services (pisteurs, remontées mécaniques, accueil, billetterie, restauration, parking, conducteurs de navette...). Un objectif : accueillir et répondre au mieux aux attentes des clients.

UN NOUVEAU POSITIONNEMENT POUR LA MARQUE

Novateur et précurseur, N'PY Nouvelles Pyrénées a révolutionné l'accès au ski et, depuis plus de dix ans, ne cesse de se réinventer. Sa force créatrice est dans son regroupement. Celui de huit domaines skiables, trois sites naturels remarquables et 550 acteurs pyrénéens, tous réunis sur la plateforme digitale n-py.com. Née dans les Pyrénées, attachée aux valeurs d'aujourd'hui, collaboratives et environnementales, la communauté N'PY est ouverte à tous et au service de tous. Pour un séjour dans les Pyrénées, ils font tous partis de la communauté N'PY.

LES GRANDS RENDEZ-VOUS

N'PY a pensé à toutes les communautés en proposant des événements nombreux et originaux. Etudiants, familles, jeunes, sportifs... chacun peut y trouver son bonheur.

Nouveau 2016/2017 : une section dédiée aux événements est mise en place sur le site internet n-py.com. Elle permet aux internautes d'accéder rapidement aux événements incontournables de la marque grâce à un « slider » de mise en avant. Elle propose également un compte à rebours qui affiche les temps restant avant chaque événement. Enfin, un « social wall » permet d'afficher les publications des internautes relatives à une manifestation. Ces publications peuvent provenir des 3 principaux réseaux sociaux : Facebook, Twitter et Instagram.

N'PY NO'SOUCI PARTY - 15 SEPTEMBRE/L'ENVOI À TOULOUSE

Avant que la saison ne redémarre, les stations de ski N'PY organisent une soirée N'PY SKI CLUB à l'Envol Côté Plage à Toulouse le jeudi 15 septembre 2016 à partir de 19h -entrée 15€-. Cette soirée est l'occasion de lancer la nouvelle communication de la marque et surtout la saison 2016/2017. Au programme : DJ Kely Starlight, décoration spéciale (l'Envol se transforme en station de ski pour l'occasion), goodies et forfaits à gagner.

VIVONS 100% SPORT - 9 AU 13 NOVEMBRE/BORDEAUX

N'PY est présent sur le salon Vivons 100% Sport à Bordeaux. L'occasion de découvrir les nouveautés des stations et de présenter la plateforme de réservation n-py.com.

SAINT-GERMAIN DES NEIGES - 17 AU 20 NOVEMBRE/PARIS

Pour la 5^{ème} année consécutive, France Montagnes lance la saison d'hiver au cœur de Paris. La communauté N'PY sera présente pour la 1^{ère} fois dans le 6^{ème} arrondissement (Place St-Sulpice et rues Princesse, Guisarde et des Canettes).

N'PY CUP – 7 ET 8 JANVIER A CAUTERETS

Événement sportif et décalé sur un week-end, la N'PY CUP est un cocktail détonnant associant sport, musique et détox, le tout accessible gratuitement. Au programme : N'PY Cross, (compétition réalisée sur un Boarder Cross spécialement aménagé pour l'occasion), compétitions de freestyle, de Big Air Bag, de ping-pong sur neige... village gourmand (dégustation de produits du terroir), zone Chill Out... Sans oublier l'After Ski Party jusqu'au bout de la nuit.

Nouveau 2016/2017 : les plus grandes marques seront présentes cette année (ski, snow...) pour faire tester le matériel de la saison.

N'PY KIDS – 5 FEVRIER A PIAU

Événement familial fait pour les enfants, la N'PY KIDS propose une journée de folie où les enfants ont pour mission de devenir de supers héros ! Après avoir récupéré leur carte « SUPERKIDS », les enfants sont invités à passer d'animation en animation pour faire valider leurs supers pouvoirs... Et il y en a pour tous les goûts. Les gourmands sont rois (un espace de restauration avec des stands adaptés aux plus jeunes : crêpes, chocolat chaud, mini burger montagnard mais aussi découverte des produits frais et de terroir). Les enfants peuvent aussi découvrir de nouvelles sensations : un snowpark et une piste de ski un peu spéciale sont créés pour l'occasion. Sans oublier les batailles de boules de neige, la piste de luge, le labyrinthe géant en neige et la chasse au trésor.

TOQUÉS DE N'PY – 15 avril /GRAND TOURMALET (Barèges)

Marier la gastronomie aux Pyrénées, tel est le concept des Toqués de N'PY. Les gourmands sont invités à une journée gastronomique avec au programme des dégustations de produits du terroir sur les pistes et un dîner gastronomique au restaurant d'altitude La Laquette à Barèges. Aux fourneaux, des chefs pyrénéens revisiteront les produits du terroir dans une ambiance toute montagnarde.

UNE COMMUNAUTE IMPLIQUEE DANS LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

Parce qu'ils sont tous pyrénéens et que la qualité de l'environnement est une composante majeure de leur cadre de vie, les collaborateurs N'PY conçoivent le développement touristique à condition d'en assurer sa protection. Cet engagement est porté par la démarche qualité ISO 9001 et par les certifications environnementales ISO 14001 et Sécurité du Travail OHSAS 18001 qui sont venues compléter cette démarche volontaire. Le fait d'intégrer les aspects sociétaux permet à la communauté N'PY de bâtir des relations pérennes avec les différentes parties prenantes en élaborant un mode de gouvernance moderne.

Afin de maintenir l'authenticité et l'attractivité du territoire, de nombreuses actions pour préserver l'environnement et réduire l'empreinte écologique sont réalisées : journée Montagne Propre, incitation au covoiturage, constructions Haute Qualité Environnementale, installation de sonar neige sur les dameuses permettant de produire la juste quantité de neige, lutte contre la débanalisation des lits touristiques, forfait rechargeable, installation de barrières à neige, etc.

PEYRAGUDES, GOURETTE ET LA PIERRE SAINT MARTIN, 1^{ERES} STATIONS FRANCAISES CERTIFIÉES AU MANAGEMENT DE L'ENERGIE ISO 50001

En juin 2013, les domaines skiables N'PY décidaient de s'engager sur la voie de l'utilisation rationnelle de l'énergie, un diagnostic de leur performance énergétique ayant permis d'identifier des gisements d'économie et de déployer les actions de maîtrise des consommations. Au vu des résultats, il a été décidé de mettre en œuvre un système de management de l'énergie fondé sur le référentiel ISO 50001 afin de diminuer les consommations, les émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) et d'optimiser les coûts énergétiques liés au process de production (remontées mécaniques, damages et neige de culture notamment). En mars 2015, Peyragudes est devenu le 1^{er} domaine skiable français certifié ISO 50001 suivi au 1^{er} trimestre 2016 par Gourette et La Pierre Saint Martin. La certification est en cours pour les autres domaines.

LES JOURNÉES MONTAGNE PROPRE

Pour sa 12^{ème} édition des Journées Montagne Propre organisées dans toutes les stations, N'PY a noté une nouvelle fois une diminution du nombre de déchets rejetés par négligence par certains skieurs peu scrupuleux (mégots et paquets de cigarettes, canettes, papiers, bouteilles, emballages, sticks, bâtons, skis, gants, lunettes...). En 2016, plus de 1 200 bénévoles se sont une nouvelle fois mobilisés pour rendre la montagne propre après la saison hivernale. Ils ont ainsi ramassé près de 5 tonnes de déchets. Le constat est plutôt rassurant : le volume de déchets baissant chaque année.

LE TRANSPORT COLLECTIF FAVORISÉ

Afin de faciliter l'accès aux stations, un partenariat a été monté avec www.co-rider.fr, service de covoiturage dédié à la pratique des sports de glisse. De même, N'PY encourage le service de location de voitures entre particuliers via la plateforme www.ouicar.fr. Enfin, les stations N'PY sont largement desservies par le service SKIBUS qui permet de rallier les stations pyrénéennes confortablement assis, son forfait en main (Peyragudes/Toulouse, Lannemezan/Piau, Tarbes/La Mongie, Lourdes/Barèges, San Sébastien/Irun/Bayonne/Cauterets, Bordeaux/Mont de Marsan/Cauterets, Pau/Cauterets, Lourdes/Cauterets, Irun/Bayonne/Gourette, Pau/Gourette, Irun/Bayonne/La Pierre saint Martin, Oloron/La Pierre Saint Martin). Une ligne de TGV a également été ouverte entre Paris et les stations de Peyragudes et du Grand Tourmalet.

SKI SCOLAIRE : LES COLLEGIENS SUR LES PISTES DES STATIONS N'PY

À l'initiative des Conseils Départementaux des Pyrénées-Atlantiques et des Hautes-Pyrénées, près de 2 000 collégiens et élèves des classes primaires sont invités sur les pistes des stations N'PY chaque saison. Au programme apprentissage du ski bien sûr mais également découverte de la montagne en

tant qu'espace naturel et économique (appréhension du milieu montagnard et de ses réalités et présentation des métiers de la montagne et des voies de formation). Cette opération est le fruit d'une collaboration étroite entre les institutions et les stations de ski, écoles de ski et loueurs de matériel. N'PY offre à chaque élève une journée de ski pour les inviter à une autre sortie dans les stations.

INFOS CLÉS

N'PY, ce sont 2 sociétés :

LA SEM NOUVELLES PYRÉNÉES (Société d'Economie Mixte)

Création 2004

Dirigeants Michel Pélieu, Président de N'PY, Président du Département des Hautes-Pyrénées
Christine Massoure, Directrice Générale

Capital : 60 800€

LA SAS N'PY RESA (Société par actions simplifiée)

Création 2015

Dirigeants Christine Massoure, Directrice Générale de la SEM

Capital : 1 899 095€

Adresse : 3 bis avenue Jean Prat - 65100 Lourdes
Tél. 05 62 97 71 00 / Fax : 05 62 97 71 07

N° indigo 0 820 207 707 (0,09€/min)

Site internet www.n-py.com

N'PY et la communauté des clients

91% des clients en provenance de France dont 26% - de 25 ans, 26% de 25/34 ans et 28% de 35/44 ans
92 000 porteurs de la carte d'abonnement No'Souci avec un taux de renouvellement exemplaire de 87%

+ de 3 millions de visites sur le site internet en 2015. Environ 13 millions de pages vues

+ de 73 000 téléchargements de l'application mobile depuis 2013

+ de 90 000 fans sur Facebook (France et Espagne)

6 950 abonnés twitter

5 500 abonnés Instagram

467 000 contacts avec email valide - Taux d'ouverture de 34% en moyenne (12% moyenne du secteur)

N'PY et la communauté de prestataires

63 800 lits touristiques dont 20 000 sur la plateforme n-py.com dont 27 hôtels, 26 chambres d'hôtes/gîtes, 279 loueurs meublés particuliers, 13 résidences de tourisme, 12 campings, 10 agences immobilières

40 écoles de ski - 28 loueurs de matériel

31 activités de montagne

7 autocaristes

10 centres balnéo

N'PY et la communauté de stations :

Infos clés 112 remontées mécaniques

400 km de pistes

596 salariés équivalent temps plein - 1 115 personnes durant les vacances scolaires

55 M€ de Chiffre d'Affaires sur la saison 2015/2016

55% du marché du ski pyrénéen (activités annexes comprises)