

Retranscription de l'Interview au magasin avec le patron d'Alex Sport, Crans Montana

Comment s'est faite la prise de contact avec Energy Bike District, pour quelle raison avez-vous accepté cette collaboration ?

« Nous on a participé à la séance d'information qui a eu lieu à Sierre. On a dit qu'on était partenaire et c'est comme ça que c'est parti. »

Donc vous avez bénéficié d'une formation avant d'avoir le produit en magasin ? On vous a expliqué ?

« Oui, après ils sont venus directement en magasin. A l'origine c'était via le district et une séance d'information il y a un peu plus d'une année. Le district proposait un modèle de vélo pour que tout le monde aille le même mais nous on était trop tard donc trop compliqué. »

« Il y avait une autre idée d'avoir des GPS par la suite et directement on a dit oui. »

De manière générale depuis le début êtes vous satisfait de cette collaboration avec Energy bike district ?

« Oui. Disponible, ils appelaient pour savoir si tout allait bien. »

Au niveau du relationnel donc pas de problème ?

« Non. »

Avez-vous entrepris des actions pour promouvoir l'ebike ou l'application GPS Guidos ?

« Souvent quand on proposait les vélos, dès que la question était « mais où peut-on aller » et bien on leur proposait le GPS. On n'a pas fait de promotion nous-même avec de l'affichage ou autre chose. On avait suggéré de mettre à disposition un petit flyer ou de nous envoyer une feuille A4 à imprimer et plastifier « Device à disposition ». Mais nous n'avons pas eu le temps de créer ce visuel. »

Vous avez reçu ces visuels ?

« Non ces visuels pas. On a reçu des infos, des contrats. Mais dire voilà on fait une feuille A4 avec ça, un device et faite votre tour VTT avec cela ça peut promouvoir. Quand des gens viennent avec leur enfant leur dire qu'on leur fournit ça pour renseigner. Cette année est une année test vous l'avez gratuitement et on peut le mettre sur votre vélo. »

Avant de regarder sur leur GPS ils auraient un visuel directement là ?

« Oui. »

Energy bike vous a donné des affiches flyers au préalable ?

« Affiches, flyers, n'y en a jamais eu non justement pas. Sinon on les aurait utilisées. »

Est-ce que vous louiez des ebike avant cela ?

« Bien sûr ça fait plus de 10ans qu'on loue des ebike ici. »

Avez-vous investi exprès dans les ebike ?

« Non, on doit les commander une année en avance donc vous vous êtes venu avec l'idée du device au mois d'Avril, on prévoyait 1 pour 4 vélos, nous on en a une vingtaine, j'avais dit que 6 serais très bien, on en a eu 4 donc c'est bien. »

Quel pourcentage de bike et ebike loué vous ?

« Net progression sur l'ebike. 70% d'ebike sur toutes les locations. Le problème que l'on a c'est que c'est des familles qui viennent et qui aimerait louer pour leur enfant jeune. On de la peine à comprendre qu'en Suisse c'est 16ans. Législation Suisse. Permis vélo moteur dès 14ans pour les suisses mais on a des fois de la peine à se faire comprendre par rapport à ça et surtout de la part des étrangers. »

Est-ce que Guidos est une plus-value ? les gens demande-t-il cette option ?

« Oui on a de la demande, les gens sont quand même dans un lieu qui ne connaissent pas, les location ebike c'est quand même 80% de touriste qui connaissent l'hivers mais l'été ce n'est pas toujours la même chose. Comme je leur dis toujours quand ils louent un ebike, ce qui font en ski vous ne pouvez pas le faire en vélo l'été. C'est bcp plus dangereux. Donc ouai l'option du GPS c'est bien. Ça leur permet d'avoir un des parcours téléchargés et il n'y a rien de pire que de faire du vélo quand on ne sait pas où on va. »

« Par contre les parcours entre guimet facile, n'y en a pas assez. Il en faudrait 10 facile à très facile et 3 ou 4 plus haut. C'est surtout les descentes qui sont difficile pour les gens. »

Effectivement on se sent pousser des ailes avec le ebike, ...

« Une descente sur du bitumé y a aucun problème, descente sur du terrain caillouteux c'est très compliqué. D'ailleurs nous avec les ebikes ont leur dit toujours vous resté sur des routes 4x4. Tant que vous êtes sur une route d'alpage y a aucun problème pour redescendre. Vous vous aventurer dans des petits chemin, accessible et d'un coup ils vont devenir très très technique. Il ne faut pas oublier que l'ebike fait 25kg, s'il faut commencer à porter pour certain ça devient plus que problématique. »

Nous avons effectivement eu le cas ou nous devions descendre du vélo à un moment.

« Au début même la route 4x4 depuis la Tièche qui redescend sur Colombire, la route 4x4, moi j'étais avec quelqu'un je lui ai dit mais tu descends là en vélo. Il m'a dit non jamais. Parce qu'ils ont peur. Certain sont plus aguerri que d'autre. Mais ce n'est pas le but. Nous on est une station familiale et ils ont vraiment besoin d'être sécurisé à la descente. Il faudrait 2 à 5 de hyper simple. »

Pensez-vous réitéré l'expérience la saison prochaine ?

« Oui. C'était bien. »

Avez-vous des améliorations à proposer ?

« Les tracés. Et plus précis. Beaucoup de gens et même des collègues ont essayé et le GPS n'est pas sur le tracé. Le gars qui ne connaît pas va suivre le GPS. Sur ces GPS il y a des améliorations à faire au niveau du guidage. »

Selon vous comment ont évolué les demandes ebike depuis la mise en place d'Energy Bike District ?

« Ce n'est pas la mise en place des GPS qui ont fait que ça à fait évoluer les ebike. C'est la tendance générale de l'ebike qui est en évolution. C'est un des secteurs d'activité que l'on a qui est en pleine explosion. Plus que le ski. A mon avis l'ebike dans des stations comme nous ou d'autres stations en Valais, l'ebike va être un chiffre conséquent sur un magasin à l'année. Parce que l'ebike vous pouvez en faire l'été. Et comme on voit souvent mtn l'hivers y fait chaud, on a le foëne, on n'a pas la neige, et on peut encore faire du vélo. Et ça je pense que c'est un créno que tout le monde doit être conscient aussi bien nous, que les partenaires, que les remontée cabines, ... L'ebike a de l'avenir. »

« Remarque par rapport aux GPS c'est que à un moment donné ces GPS on va les proposer payant. Mais on sera confronté si le client se perd, il va revenir en disant votre GPS c'est de la M, vous me remboursé parce que je me suis perdu. Prendre en considération cela. On peut faire payer qqch pour autant qu'on est sûr. Si on n'est pas sûr... On arrive au restaurant si votre plat n'est pas chaud c'est des plaintes et on demande d'être remboursé. Et si on ne rembourse pas on passe pour des nuls. Tout de suite conflictuel. Quand il y a une gratuité les gens de réclame rien mais dès qu'il faut payer, même rien que 10CHF, on ne s'en sort pas. On ne peut même pas dire que c'est la faute du client, même pas la peine c'est tout de suite ok comment on fait ? »

Pas d'erreur, faciliter le contact avec la machine ? Plus compréhensible ? Par exemple qu'ici avec le wifi où il faut impérativement être dans le magasin pour commencer à utiliser le GPS. De plus, avoir le retour au magasin affiché et pas encore au départ du circuit.

Nous ça nous proposait des itinéraires ailleurs, exemple Verbier. Pour vous ça serait logique que ça propose directement ici ?

« Ah ouai. Après on peut dire ah vous voulez faire un tour du côté de Vercoiran ou Verbier et bien attendez on va vous le planifier, vous mettez sur votre voiture parce que vous avez un porte-vélo etc. Mais bon c'est qqch, les clients qui sont de passage il faut 1 impérativement une boule d'ancrage pour mettre un porte bagage dessus ce que 90% des véhicules n'ont pas pour pouvoir transporter. Automatiquement dans le coin. »

« Les gens qui viennent louer ils viennent que pour Crans, ne vont pas prendre leur vélo pour Verbier, dans ce cas-là ils reposent leur vélo ici et vont à Verbier. »

« Après on peut conseiller d'autre magasin, ça peut être une dynamique différente. »

Vous avez un publique plutôt averti ou amateur ?

« Amateur !! Complètement, c'est le pédalo de la montagne. Des gens qui n'on plus fait de vélo depuis longtemps et voient ça et dise moi je sais faire du vélo. Des gens qui mettent la selle toute en bas Avec les 2 pieds qui touchent par terre etc. »

« C'est une chose qu'on a maintenant avec l'ebike. Avant on n'avait pas ce souci parce qu'un vélo mécanique ici en Valais les gens ne font pas de vélo, trop dure. Mtn on se retrouve avec des gens qui partent avec un vélo électrique et moi un jour un entraîneur m'a dit : Tout le monde fait du vélo, savoir faire du vélo vous n'êtes pas beaucoup. Et c'est vrai. On a des clients on est obligé de leur apprendre tout, ou est le frein, à l'avant, à l'arrière, surtout pas freiner avec le frein avant et ça les gens en on pas conscience. Ils ne se rendent pas compte qu'autant l'hivers c'est accessible, mtn les pistes de ski c'est accessible même au débutant. Mais un vélo électrique faut quand même un minimum de coordination parce que ne serait-ce qu'un petit chemin facile, on se dit mais comment je vais faire pour passer là ? »

« Le chemin qu'on a fait nous à l'interne c'était limite. Y en a une qui était par terre. »

« Il faut à la limite avoir 2 ou 3 tracés ou c'est que du béton. Juste un petit coin en forêt, c'est déjà la petite montée là déjà compliqué pour des gens. Les gens ne sont pas équipés, presque en tongue. »

S'inspirer du ski ? Avoir un jardin des neiges pour ebike ?

« Faut donner des tracés qui sont ultra simple. C'est la première fois ? Ok on vous envoie simple. On peut aller jusqu'à la Milona mais en passant par la route tranquille. Ils seront super contents. Pas trop mal aux fesses, etc. Ils reviendront et seront contents. Je l'ai sorti par hasard mais c'est le pédalo de la montagne. Au début y ont besoin de calme. Quand y a des vagues au pédalo y a déjà plus de plaisir. Et 2^{ème} étape on va faire 50% du béton et 30% caillou etc. Accentuer là-dessus. »

Retour client ebike ?

« Fantastique. Nous c'est toujours un coût. C'est quand même un investissement avec du matériel haut de gamme, pointu. Ça les gens ne sont pas toujours conscients du prix du matériel qui louent. Donc nous ont les rends conscient. Ça ne fonctionne pas car techniquement entre les montée et descente si c'est un vélo électrique bas de gamme il ne tient pas 3 jours de location. Et pas assez de plaisir car pas assez de suspension ou ne démarre pas assez vite. »

« Et il y a toute une formation à faire sur le maniement d'un vélo électrique. Les gens y pensent que c'est que le moteur mais c'est faux. Nous nos clients arrivent tous en mode turbo, la chaîne en bas. Mais ce n'est pas cela le vélo électrique. Pas du tout. Et pour le moment on n'arrive pas leur faire comprendre. Goudron : Mode tour, on tourne es vitesse petit à petit. Il y a 12 vitesses mtn sur les ebike c'est comme un vélo musculaire. Et après vous monter. Terrain : MTB car le système gère l'antipatinage. Minime mais le gère. Quand grande montée on met le turbo et après on remet en MTB. Mode d'utilisation d'abord les vitesses et ensuite l'électrique. On a le display Bosch on sait cb de temps il a été utilisé avec les différents type de force. Fin de saison l'éco on ne l'a jamais vu. Turbo tout le temps. 1h de batterie. »

Quelle est votre type de clientèle ?

« Groupe, beaucoup de couple. Famille. Famille c'est difficile car c'est obligé que ça soit des familles d'ado. 16ans révolu pour utiliser. Législation. On s'est fait engueuler par des italiens car leur enfant avait 14ans et ne pouvait pas pratiquer. Gamin à 10 – 11 ans pour le vélo électrique, pas possible. »

Est-ce que vous avez des chiffres à nous communiquer ?

« Malheureusement non car on les loue encore. Sincèrement la location ebike c'est 70% de ce qu'on loue maintenant. Directeur de CMA ouvre le 6 ou 12 novembre ouvrirait même si pas de neige pour VTT. »

« Verbier est la station du bike en Valais. Eux ont compris que le marché du vélo locatif pouvait dépasser le ski. Ils ont fait tout pour. Impressionnant ce que l'on a comme installation et à disposition. Nous on est entre guimet la référence pour l'ebike, 21 ebike en location, vélo 45-50. »

« Medran sport Verbier, 70 ebike. Créno à ne pas rater. Ici en Valais combien de fois à Noël on n'a pas la neige. »

Avez-vous des remarques d'ordre générale ?

« Nous avertir assez tôt quand ils viennent rechercher les devices. Car on a des réservations. »

« Support. Peut-être un peu light par rapport au produit. Support GPS car il y a une visse et tient pas beaucoup. Visse sous le clapet ne tient pas avec la vibration. GPS est bien au niveau du format etc. Mais vu qu'il est grand il y a le poids en conséquence. »

« Pour l'année prochaine, regarder pour avoir plus de GPS. On en avait 4. 1 groupe sa suffit mais quand il y a une personne seule et des couple sa part vite. Au moins 8. »

Est-ce que des clients sont arrivé avec des batteries complètement déchargée ?

« Oui des italiens. Mais je les préviens avant de partir. Turbo 1h15 max d'autonomie. Et les moteurs Bosch avec indicateur de charge à 5 barrettes. Mais les 5 ne se consomme pas pareillement. Et ce vélo-là sans batterie, 25kg à pédaler c'est compliqué. Dernière barrette 10mn en Eco. Avantage de l'ebike a relancé l'économie du vélo. Le problème mtn c'est que ça donne accès et mtn quand je vais faire de l'ebike je rencontre des gens qui n'ont rien à faire la. Ils ne vont jamais arriver en bas. »

« Idée GPS. Donner l'indication de quel niveau d'aide il faut à tel moment. De l'information avec l'itinéraire. Comme sa au lieu de gérer tout avec le moteur commencer avec les vitesses. »

« Nous on passe 20mn de formation au début de chaque location. »

« Si à sec après 30mn le client est mécontent. Et 1 vélo 1 batterie. »

Suite à la discussion hors enregistrement

« Proposer 10 tracés, 8 indispensable pour l'ebike. Et dans la région de Crans Montana. »

« Parcours difficile, technique, de base est déjà un aguerri et possède déjà un ebike (parcours Elite, expert). »

« Pas besoin de tracé niveau expert (difficile), axé débutant, voir moyen et voir 1 difficile. »

« Axé balade, pas technique »

« Expérience client, le client se dise à son retour « je sais faire du ebike j'ai eu plaisir ». »

« Tourisme VTT mets les pieds dans une discipline compliquée, dur que les gens n'en ont pas conscience et sont pas renseigné là-dessus. »