

# Stratégies et bonnes pratiques pour limiter les annulations liées aux prévisions météorologiques

Vous trouverez dans ce document quelques exemples et/ou idées pour créer des stratégies de prix pour réduire les annulations dernière minute que les prévisions météo peuvent engendrer.

## Stratégies de prix et de politique d'annulation pour réduire le nombre d'annulations dernière minute

### Politiques d'annulation claires

Voici quelques alternatives à ajouter à votre politique d'annulation pour réduire l'annulation dernière minute.

- L'annulation est gratuite jusqu'à 48 ou 72 h avant la tenue de l'activité (au lieu de 24 h).
- Frais progressifs d'annulation :
  - 0 % du montant de total de l'activité → jusqu'à J-3
  - 50 % → J-2 à J-1
  - 100 % → jour même / ne se présente pas
- Si le client prend le temps de vous avertir au moins 24h à l'avance, vous pourriez lui offrir un report plutôt qu'un remboursement. Celui-ci peut prendre plusieurs formes :
  - Report gratuit dans la saison
  - Crédit valable X mois
  - Reprogrammation prioritaire

## Dépôt ou prépaiement partiel

Les résultats de cette stratégie sont plus plutôt unanimes. Lorsqu'un client paye un peu = il s'engage beaucoup plus. À la réservation, vous pourriez demander :

- Un dépôt de 20 à 30 % du montant total de l'activité
- Une préautorisation bancaire
- Un prépaiement partiel ou complet seulement pour les périodes plus achalandées (haute saison ou les fins de semaine) ou pour les gros groupes.

## Rappels proactifs et bienveillants

Il y a beaucoup d'annulations qui sont liées à l'oubli ou à l'incertitude, n'hésitez pas à intégrer (de façon automatisée ou non) des rappels à vos clients :

- Rappel à J-5 ou J-3
- Incluant un message clair : « Votre activité approche. Si vos plans changent, vous pouvez encore modifier sans frais jusqu'à demain. »
- En profiter pour inclure d'autres informations importantes concernant votre activité

## Flexibilité encadrée (au lieu d'annulation)

Au lieu de proposer une annulation de l'activité, vous pourriez offrir une porte de sortie qui réduit paradoxalement les annulations. Ainsi, les clients gardent le sentiment de contrôle.

- Changement de date gratuitement
- Carte-cadeau transférable
- Nomination d'un remplaçant
- Crédit partiel

## Tarification différenciée

Inspiré du transport aérien, il est possible d'ajuster vos tarifs en fonction des conditions offertes :

- Tarif *flex* : plus cher, annulation gratuite
- Tarif *standard* : conditions normales

- Tarif *non remboursable* : meilleur prix

Les clients s'autosegmentent selon leur niveau de certitude.

## Analyse et ciblage des profils à risque

Si vous avez accès à vos données sur votre clientèle, êtes-vous en mesure de les segmenter pour déterminer qui annule le plus ? Que ce soit par les canaux de ventes, les types de produits, ou selon le délai/moment de réservation, vous pouvez par la suite ajuster les règles où c'est nécessaire!

## Incitatifs positifs

Une stratégie parfois sous-estimée, mais vous pouvez toujours récompenser les bons comportements :

- Petit avantage pour présence confirmée
- Rabais futur pour non-annulation
- Surclassement ou bonus/surprise sur place

## Stratégies de prix et de politique d'annulation liées à la météo

### Intégrer la décision météo... le plus près possible de l'activité

Il pourrait être pertinent de mentionner explicitement dans votre politique d'annulation à quel moment les décisions liées à la météo sont prises. Vous pourriez même fixer une heure officielle de décision.

Par exemple : « Les excursions pourraient être annulées en fonction d'une météo extrême. Si une telle situation a lieu, la décision sera prise le jour même, à 7h le matin et sera communiquée via courriel directement au client. »

### Clarifier ce qui est réellement "mauvais temps"

Beaucoup de clients annulent par peur et non pas par contrainte réelle. Précisez dans votre politique dans quelles conditions votre activité sera maintenue ou annulée. Par exemple :

- Activité maintenue sous :
  - pluie légère
  - nuages
  - températures fraîches
- Activité annulée uniquement en cas de :
  - orages violents
  - vents forts
  - conditions dangereuses

### Tarification "météo-flex" ou assurances-météo

C'est une option payante, mais qui peut être intéressante pour votre clientèle plus hésitante. Sous la forme d'un frais supplémentaire, vous pouvez offrir un remboursement du montant de l'activité.

### Former les équipes à répondre aux appels météo

Les annulations météo peuvent se jouer au téléphone. N'hésitez pas à créer des scénarios typiques pour préparer vos employés. Ils pourront ainsi proposer des solutions qui vous conviennent ou même réussir à convaincre votre client de maintenir l'activité.

Exemple d'un scénario :

- Valider l'émotion : « C'est normal de se poser la question »
- Rappeler les faits :
  - fiabilité des prévisions
  - conditions réelles sur place
- Rediriger vers le report plutôt que l'annulation

## Bonnes pratiques

L'objectif n'est pas de punir, mais de **responsabiliser sans freiner la réservation.**



Clé de succès : expliquer le *pourquoi* vous avez la politique en place. Par exemple, vous pouvez détailler les impacts des annulations dernières ou sans avertissements sur les équipes locales, les stocks, les guides, etc.



Démontrer votre expérience touristique « par tous les temps ». L'imaginaire joue beaucoup. N'hésitez pas à intégrer dans vos textes ou vos visuels (réseaux sociaux ou vos sites web) :

- Des photos réelles sous ciel couvert
- Des témoignages : « Finalement, sous la pluie légère, c'était magique »
- Une mention des avantages météo :
  - moins d'achalandage
  - ambiance différente

## Exemples de l'industrie

Voici des exemples concrets pour permettre de voir comment certaines organisations traitent la météo dans leurs politiques d'annulation.

### Québec Pure Expérience (plein air & écotourisme)

Cette entreprise québécoise, un tour opérateur spécialisé dans les activités plein air, a une politique d'annulation très claire, qui inclut expressément les cas liés à la météo ou à des conditions du terrain.

#### CONDITIONS DE RÉSERVATION POUR LES ACTIVITÉS GUIDÉES.

##### Inscription:

Un paiement de 100% est requis afin de réserver une activité.

##### Annulation:

Activités Éco Plein Air / Québec Pure Expérience percevra les frais suivants dans tous les cas d'annulation d'une réservation à la demande du participant, quel qu'en soit le motif incluant la les conditions du terrain, météo, de désastre naturel, de maladie ou blessure, de raisons personnelles etc.

Plus de 16 jours avant le départ : 100% remboursable.

15 jours et moins avant le départ. 100% non remboursable

Lien vers leur site web, page complète de *Terms and cancellation policy* :  
<https://www.quebecpureexperience.com/en/terms-and-cancellation-policy/>

## Sommet Saint-Sauveur

Lorsqu'on y achète un billet de ski, celui-ci n'est pas remboursable. Cependant, l'organisation offre une garantie des conditions de neige :

### **Garantie expérience neige**

#### **Garantie expérience neige**

Votre journée mérite les meilleures conditions.

#### **Notre promesse**

Chez les Sommets, on s'engage à vous offrir une expérience de glisse à la hauteur de vos attentes, peu importe l'humeur de l'hiver.

#### **Comment ça fonctionne**

Si vous avez effectué au maximum deux descentes dans l'heure suivant votre premier passage à un portillon de télésiège avec votre billet GoPasse, et que les conditions ne sont pas à votre goût :

1. Présentez-vous aux Services client le jour même.
2. Nous vous remettons un billet pour une prochaine visite, équivalent et de même valeur que celui que vous aviez acheté.
3. Revenez profiter de la montagne quand la neige sera à votre goût, d'ici la fin de la saison.

#### **Pourquoi nous en faisons une promesse?**

Nos équipes de fabrication et d'entretien de la neige travaillent jour et nuit pour offrir des conditions de glisse optimales, du premier virage à la dernière descente. Mais comme la météo change, la Garantie Expérience Neige vous assure de toujours profiter d'une expérience à la hauteur de vos attentes, peu importe l'humeur de l'hiver.

#### **Conditions d'application**

La Garantie Expérience Neige s'applique uniquement aux billets de ski ou de planche à neige achetés au tarif de la saison régulière à partir du **15 décembre de la saison en cours**.

Lien vers leur site web, page complète des Politiques et conditions :  
<https://www.sommets.com/fr/planifier-sa-visite/politiques-et-conditions/>