



Haute
Maurienne
Vanoise



ANALYSES &
MARKETING TOURISTIQUE


OBSERVATOIRE DES PROFILS, COMPORTEMENTS ET SATISFACTION CLIENT

~ Résultats été 2018 ~

OCTOBRE 2018

Sommaire

~ Rapport de fin de saison été 2018 ~

1	LES OBJECTIFS ET METHODOLOGIE	
2	LE PROFIL CLIENTS	
3	CHOIX, RESERVATION ET HEBERGEMENT	
4	LES ACTIVITES	
5	JUGEMENT ET SATISFACTION CLIENTS	
6	SYNTHESE	



1



OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

Objectifs



✓ Caractériser les **profils** des clients en station

✓ Déterminer les **comportements** des clients en station

✓ Evaluer la **satisfaction** / la valeur perçue des services délivrés par la station



Méthodologie

Enquête **EN LIGNE & POST SEJOUR** auprès des vacanciers

Mobilisation des répondants :

- Post facebook
- BDD Agence Destination Haute Maurienne
- BDD Agence Montagne Immobilier
- BDD Centrales de réservation
- Newsletter

Période de recueil : 1er juillet – 15 septembre



50%



11%



39%

319
répondants



Bessans



Aussois



Val Cenis



La Norma



Valfréjus

Webreporting : lien dédié à la consultation des résultats en temps réel :

https://vip.sphinxonline.net/g2a/E18_TC_VF/reporting6522_HMV.htm



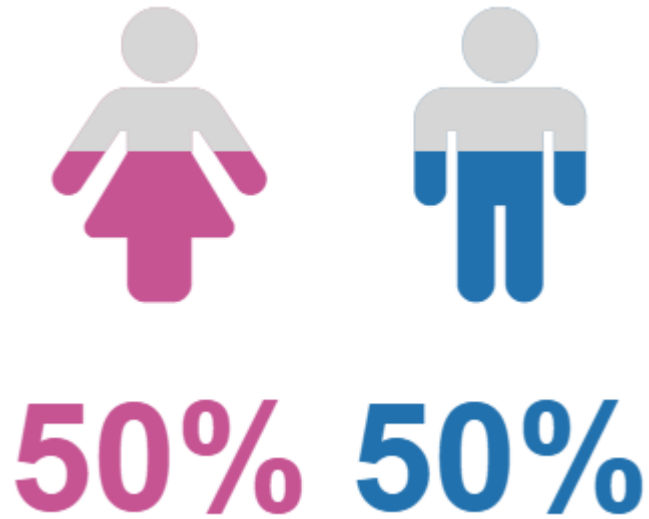
2

PROFIL CLIENTS

• PROFIL CLIENTS

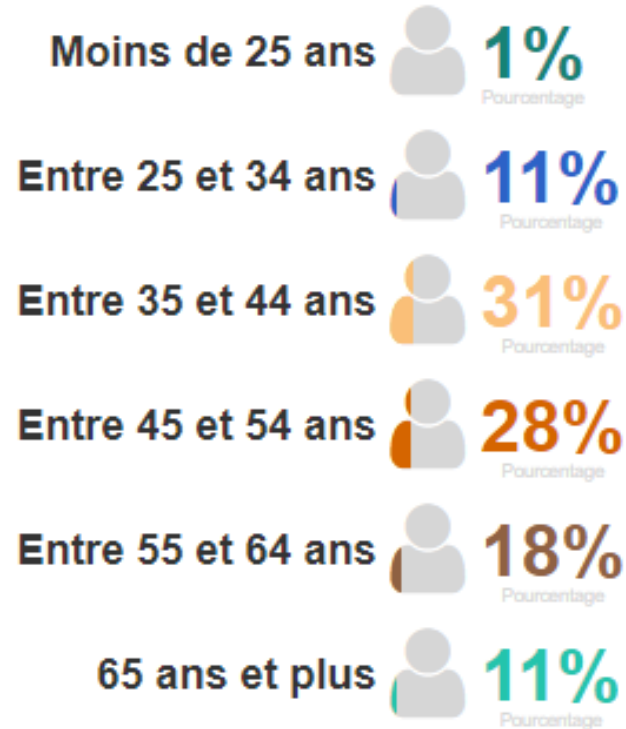
Sexe, âge et situation familiale

SEXE

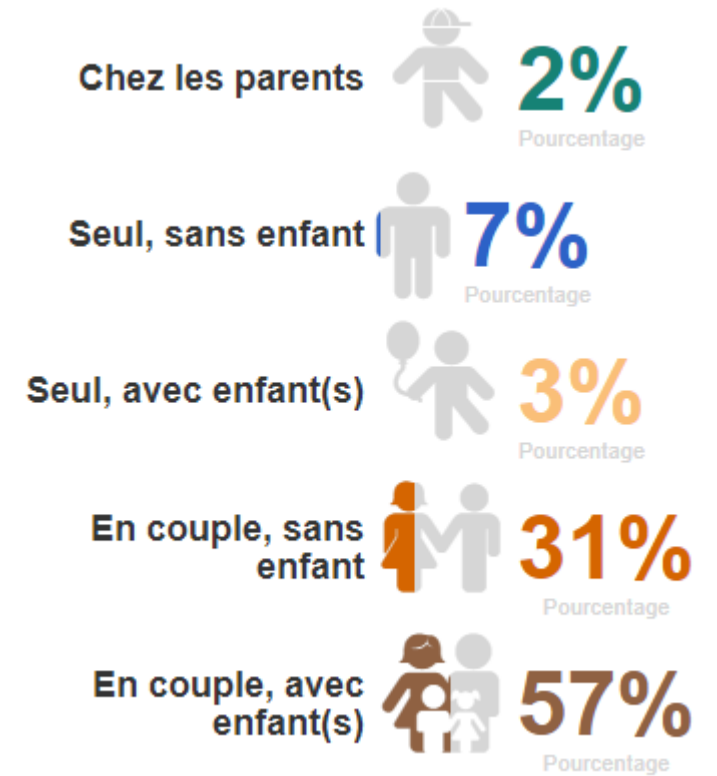


TRANCHE D'ÂGE

Moyenne d'âge : 48 ans



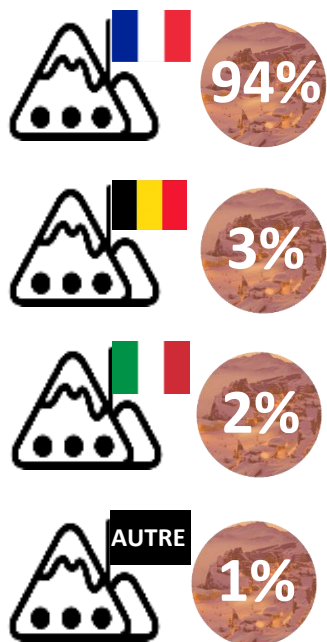
SITUATION FAMILIALE



• PROFIL CLIENTS

Origine

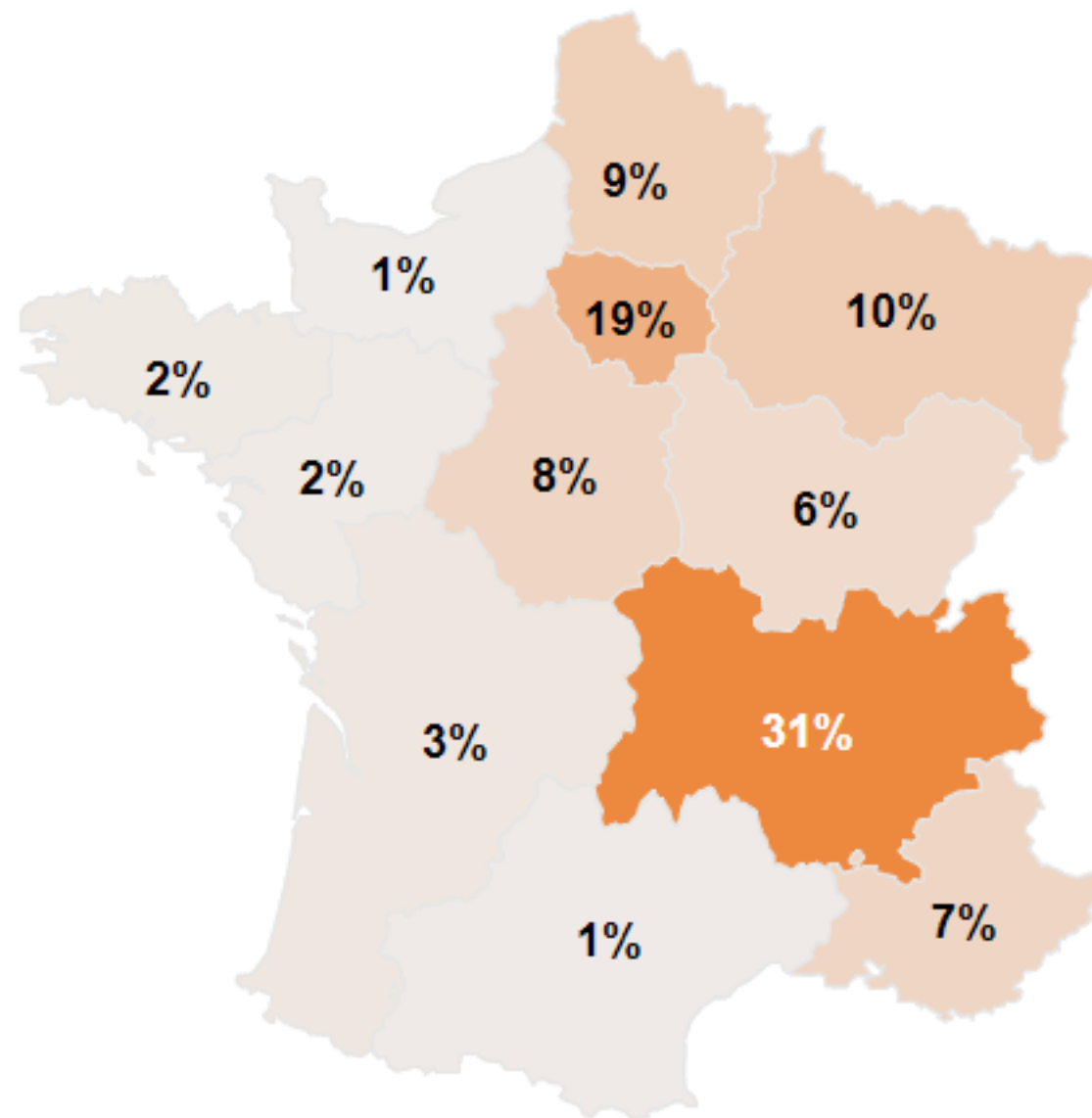
PAYS D'ORIGINE



Un échantillon composé d'une majorité de français.

La principale région émettrice du marché français est la région de proximité Auvergne Rhône-Alpes (31%) pour cet été 2018, en lien en partie avec l'origine des propriétaires qui constituent une part non négligeable de la fréquentation estivale.

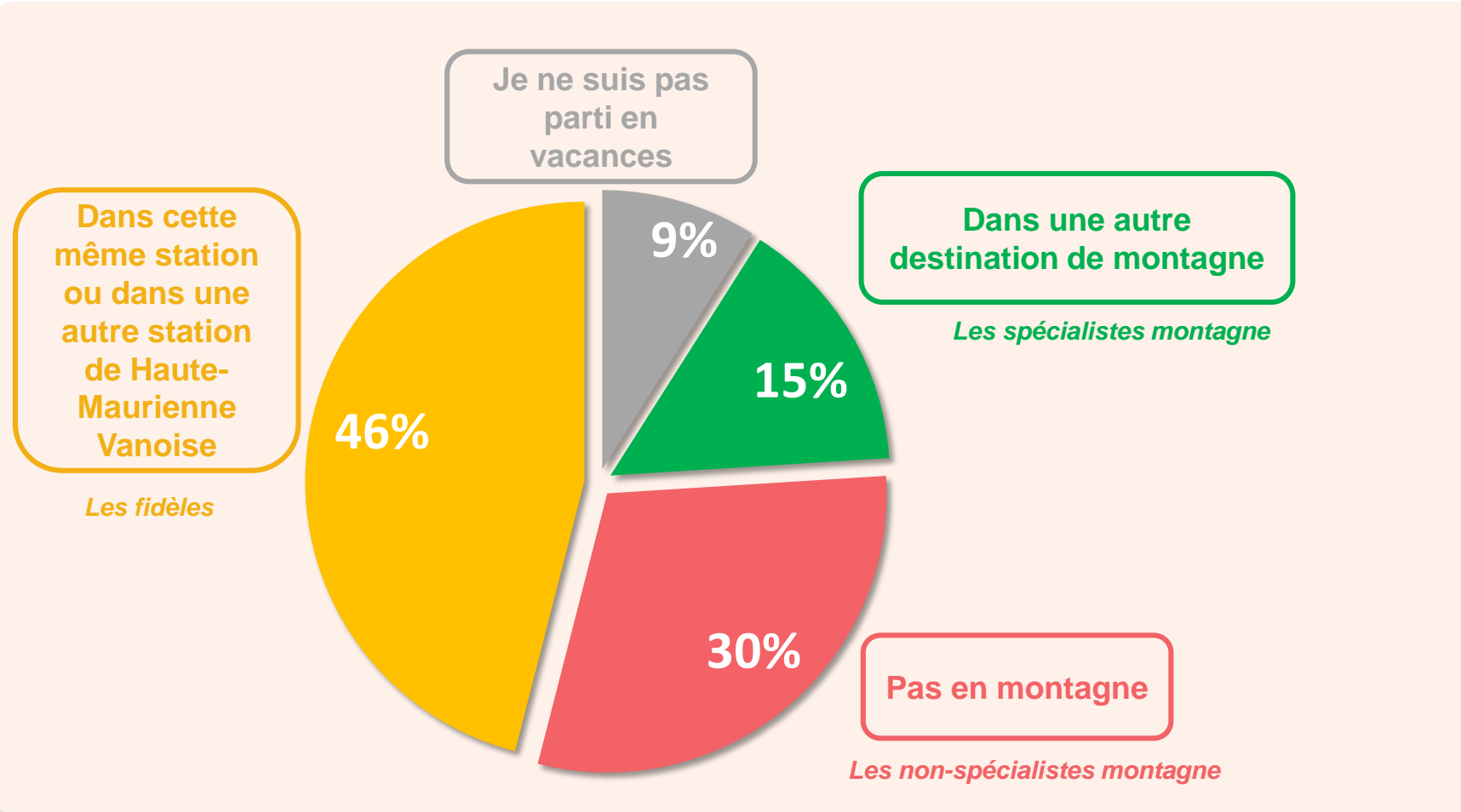
REGION D'ORIGINE



- PROFIL CLIENTS

Destination précédente

L'été dernier, en 2017, vous avez passé des vacances d'été...



15% des séjournants en Haute-Maurienne Vanoise étaient dans une autre destination de montagne pour leurs vacances d'été 2017.

3 grands segments apparaissent se distinguant par leurs choix, leur consommation et leur jugement :

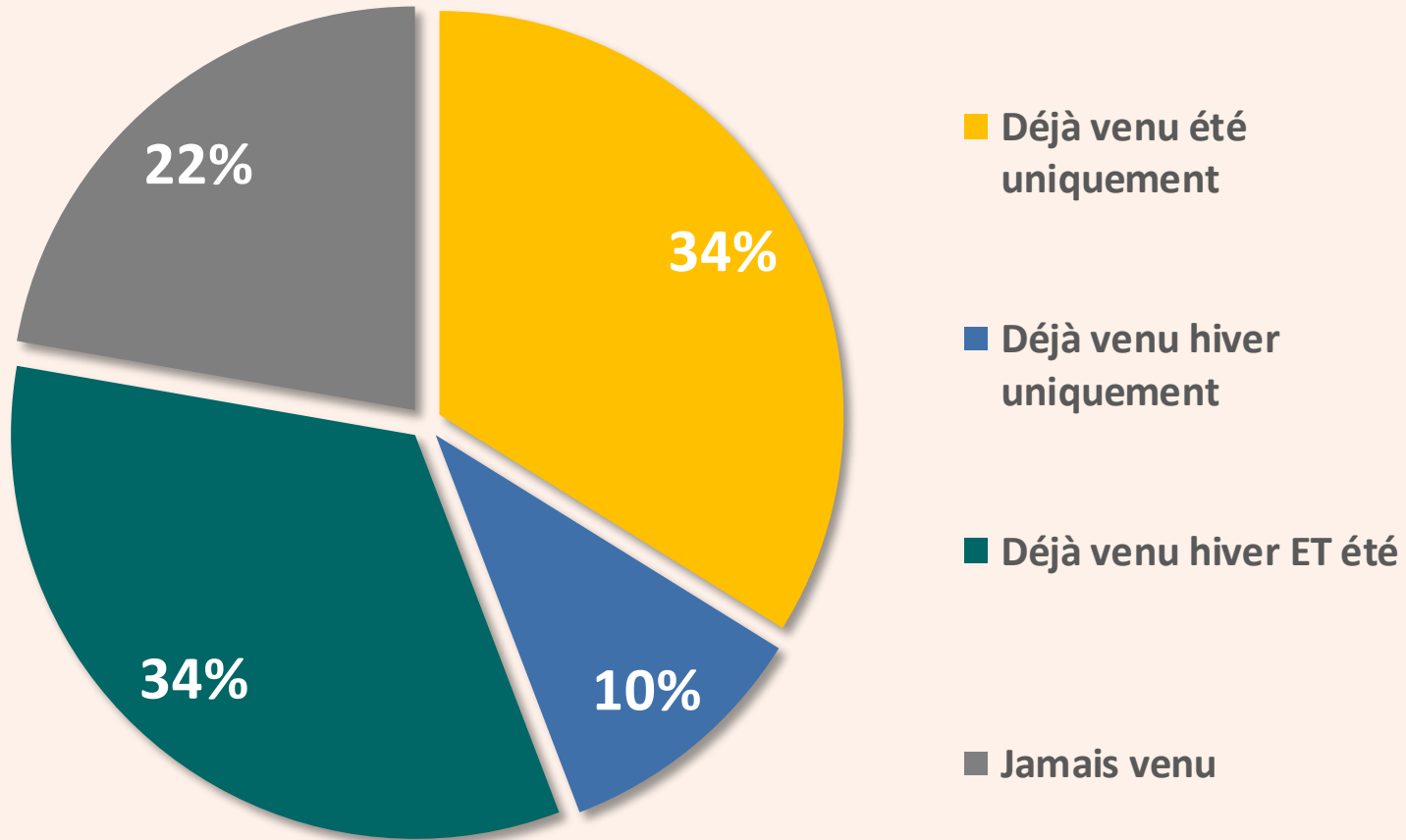
1. Les **fidèles** : étaient déjà en Haute-Maurienne Vanoise durant l'été 2017.
2. Les « **spécialistes montagne** » : ont l'habitude de la montagne en été, mais pas en Haute-Maurienne Vanoise.
3. Les « **non-spécialistes montagne** » : n'ont pas l'habitude de la montagne l'été.

- PROFIL CLIENTS

Focus spécialistes / non spécialistes

	Spécialistes Haute-Maurienne Vanoise	Spécialistes Montagne	Non Spécialistes Montagne
Origine	Sud-Est (53%)	Sud-Est (33%)	Ile-de-France (34%)
Canal de réservation	Propriétaires (35%)	Agence de voyage en ligne (46%)	Agence de voyage en ligne (24%)
Durée séjour	10,4 nuits	9,5 nuits	9,9 nuits
Budget activités	205€	167€	192€
Note de satisfaction globale	8,5/10	8,3/10	8,2/10
Critères de choix	Paysages (45%) Les activités de pleine nature (43%) Je dispose d'un hébergement (39%)	Parc National de la Vanoise (48%) Prix intéressants / bon plan (46%) Paysages (40%)	Les activités de pleine nature (41%) Paysages (38%) Prix intéressants / bon plan (27%)

Fidélité à la Haute Maurienne Vanoise

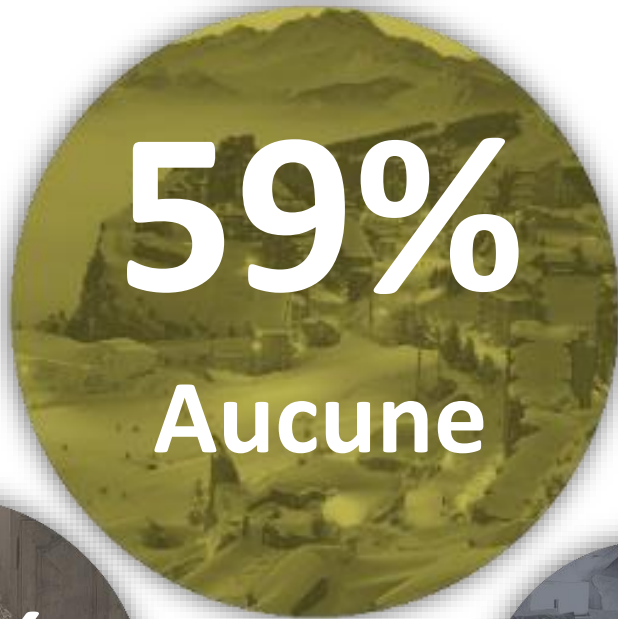


22% des vacanciers présents en Haute-Maurienne Vanoise durant l'été 2018 n'étaient jamais venus auparavant, ni en été, ni en hiver.

En revanche, **près d'un tiers** des vacanciers ont déjà séjourné en Haute-Maurienne Vanoise en été et en hiver.

Habitude

Quelles autres stations avez-vous l'habitude de fréquenter l'été ?
(hors stations Haute Maurienne Vanoise)



Plus de la moitié des vacanciers n'ont pas l'habitude de fréquenter une autre station en été (59%), cela révèle une forte fidélité au territoire de la Haute Maurienne Vanoise. Près d'un quart des clients a l'habitude de fréquenter en été une station plus petite dite « station de charme » et 15% une plus grande station dite « station grand domaine ».

Parmi le champ concurrentiel de cette destination l'été, nous retrouvons Pralognan, La Plagne et La Rosière (top 3). Le champ concurrentiel est quelque peu différent entre l'été et l'hiver. Nous remarquons que Valloire et Les Saisies ne font pas parties du top 3 en été. A l'inverse, Pralognan apparait en première position l'été.

Lesquelles ?

1. Pralognan
2. La Plagne
3. La Rosière
4. La Clusaz
5. Les Ménuires
6. Les Saisies
7. Avoriaz
8. Chamonix
9. Courchevel
10. Le Grand Bornand



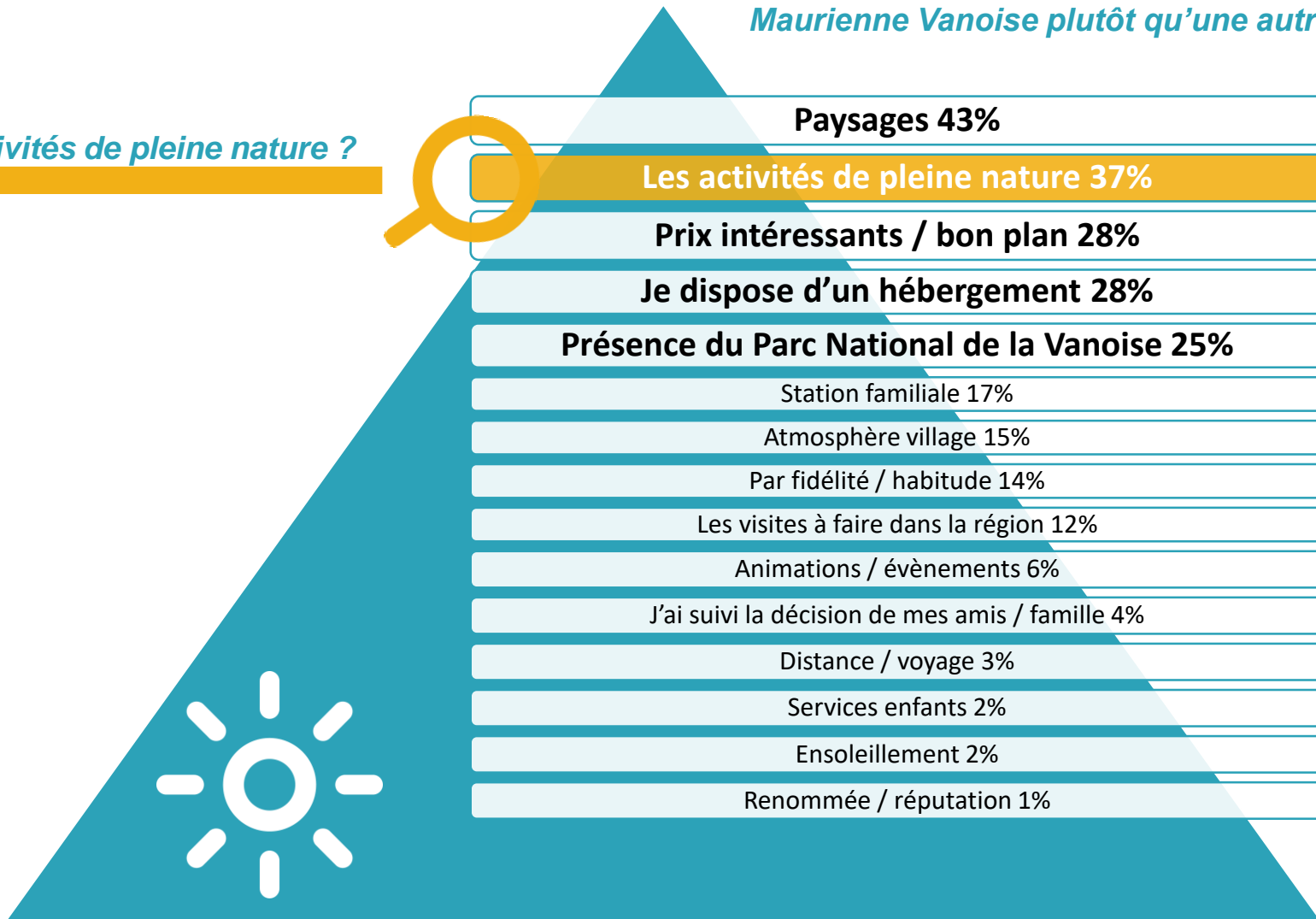
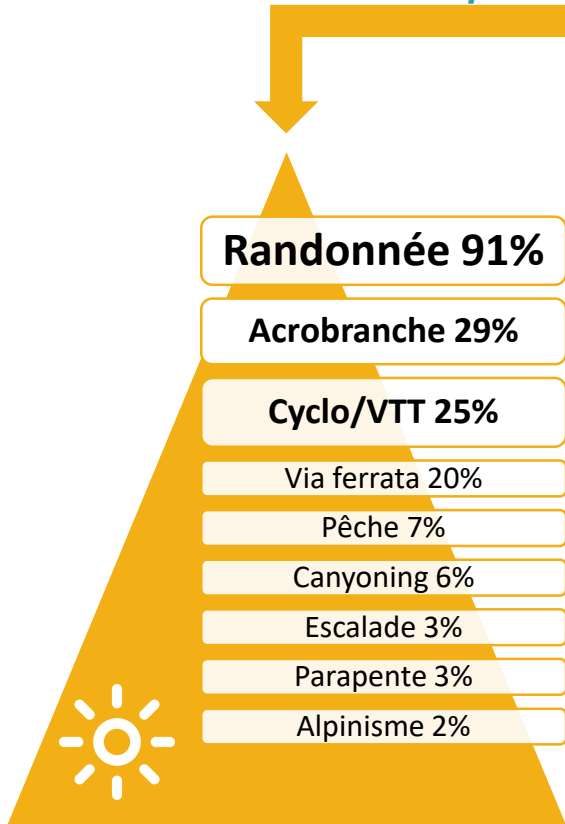
3

**CHOIX, RESERVATION
ET HEBERGEMENT**

Critères de choix de destination

Qu'est-ce qui vous a conduit à choisir la Haute-Maurienne Vanoise plutôt qu'une autre destination ?

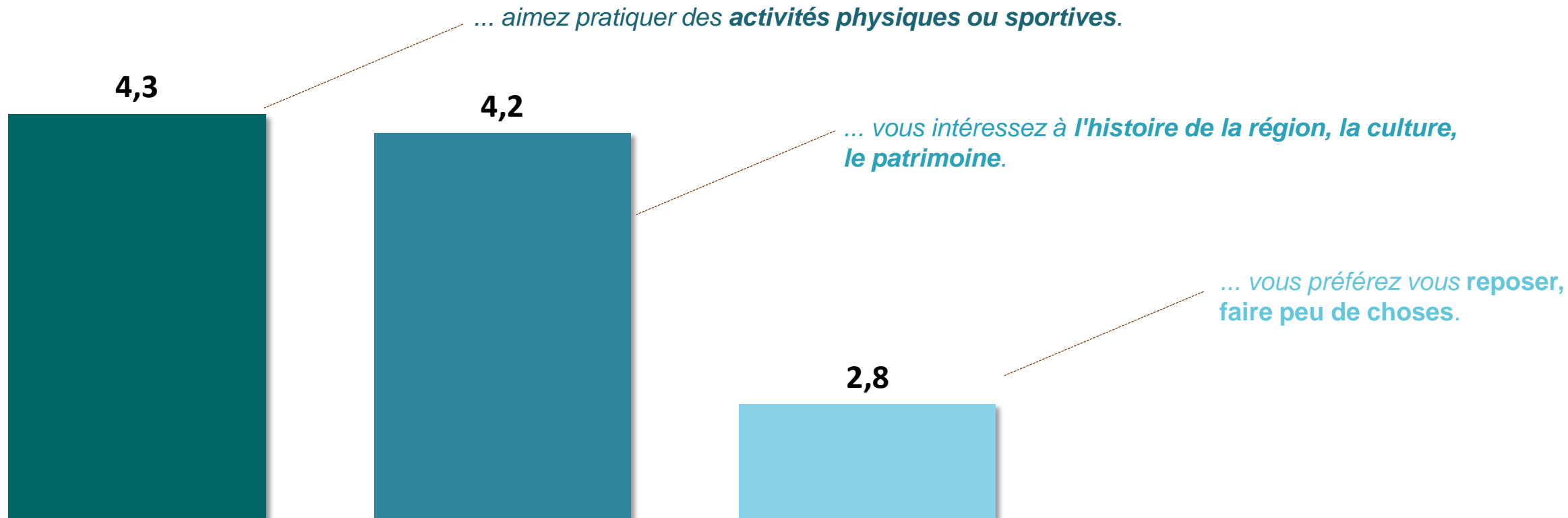
Précisez quelles activités de pleine nature ?



Motivations

Généralement, lors de vos vacances d'été, vous...

Note /5 : Plus la note est élevée, plus le répondant est motivé par...



Les motivations principales pour un séjour en Haute-Maurienne Vanoise sont dominées par une appétence pour **les activités physiques ou sportives**. A travers les motivations se révèle une différence d'engagement vis à vis de la montagne et la station : les spécialistes de la montagne sont plus motivés par les activités physiques ou sportives (4,4/5), et moins par le farniente (2,7/5).

- CHOIX, RESERVATION ET HERBERGEMENT

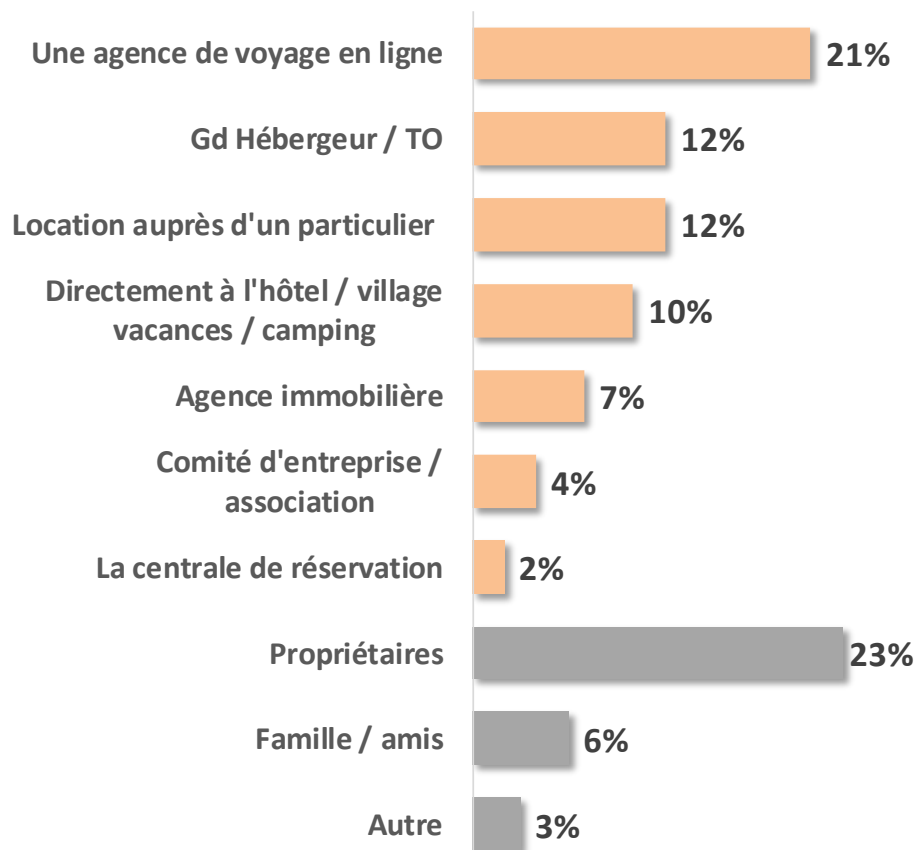
La réservation

Le territoire de la Haute Maurienne Vanoise enregistre 68% de réservations marchandes cet été 2018. Le canal « Agence de voyage en ligne » est l'interlocuteur de réservation pour près d'un client sur 5.

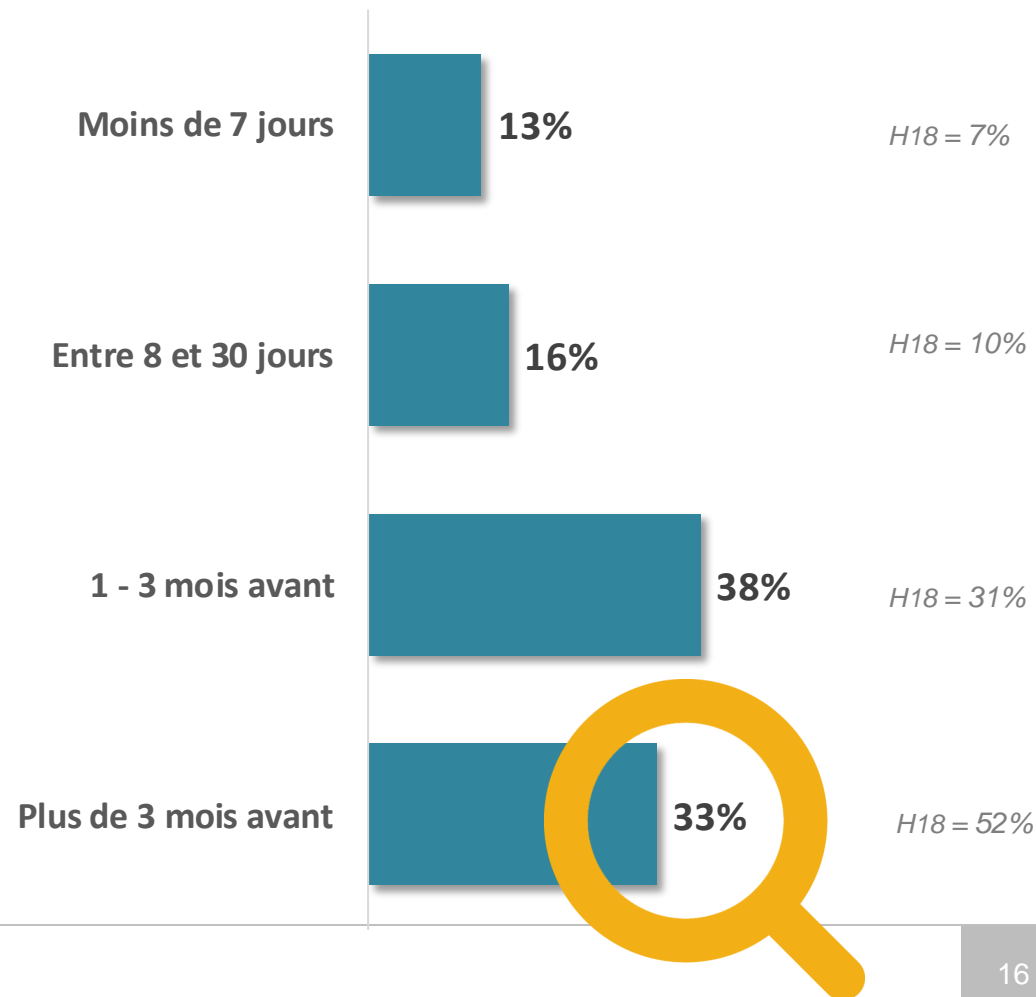
L'échantillon est aussi marqué par un peu moins d'un quart de propriétaires.

Le processus de réservation s'effectue plus de 3 mois à l'avance pour un tiers des clients cet été 2018, contre 52% l'hiver. Il existe plus de réservations de « dernières minutes » l'été que l'hiver.

Qui était votre interlocuteur pour la réservation de votre hébergement ?



Quand avez-vous effectué votre réservation ?



- CHOIX, RESERVATION ET HERBERGEMENT

Choix du canal

Quelles ont été vos motivations pour choisir cet interlocuteur pour la réservation de votre hébergement ?

Canal de réservation

Arguments différenciateurs

Loueur particulier C2C

Fidélité & Confiance

Agence de voyage en ligne

Prix bas & Tout compris / all inclusive

Grand hébergeur

Promotions de dernières minutes & Le tout compris / all inclusive

Agence immobilière

Qualité de l'accueil & Confiance

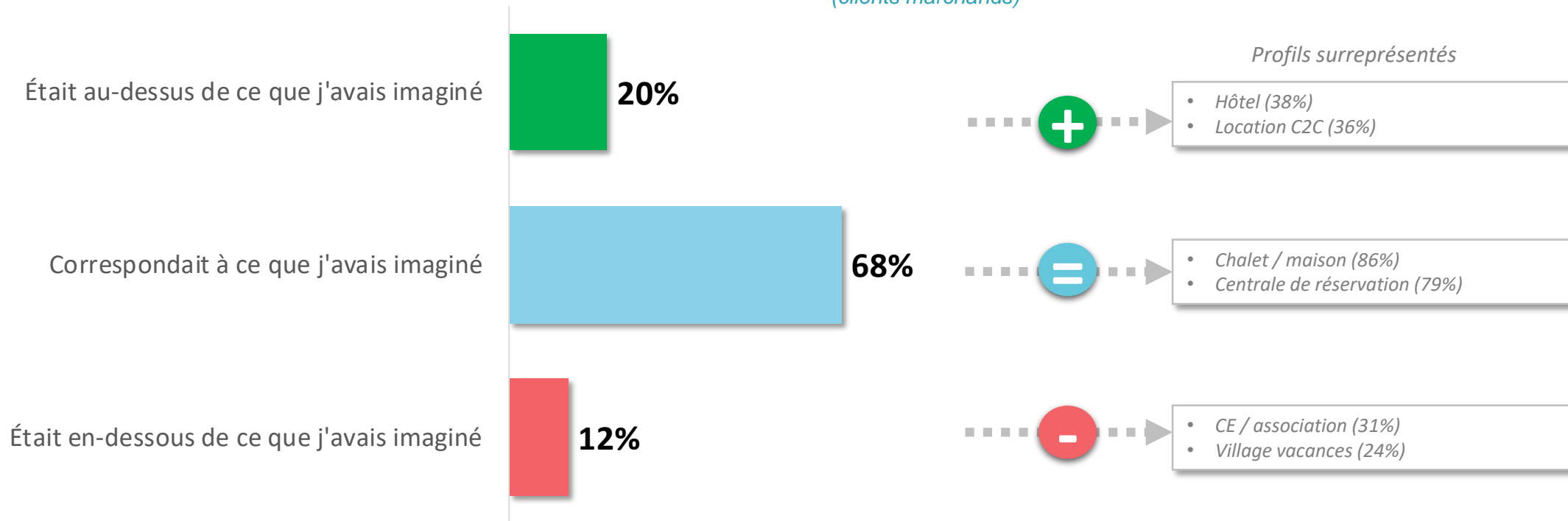
Directement hôtel-VV-CP

Le tout compris / all inclusive & Qualité de l'accueil

Confort hébergement

Le niveau de confort / équipement de votre hébergement correspondait-il à ce que vous imaginiez lors de la réservation ?

(clients marchands)



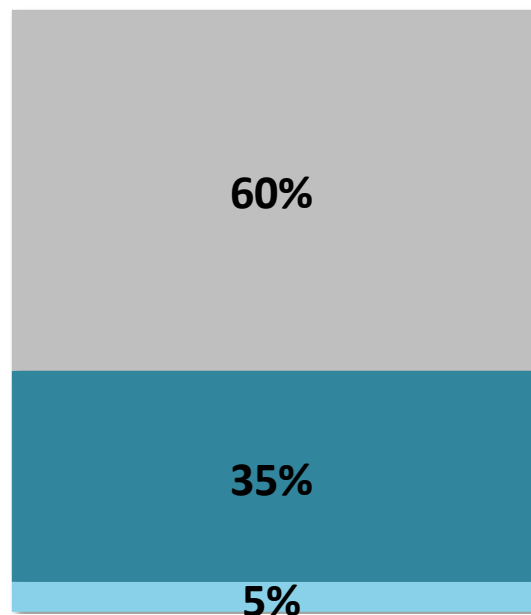
Nous évaluons le niveau de confort de l'hébergement choisi par le client.

Un client sur 5 estime que le confort du bien était au-dessus de ce que le client avait imaginé. On retrouve dans cette catégorie notamment les clients ayant réservés via la location via C2C ou encore ceux qui ont séjournés dans un hôtel.

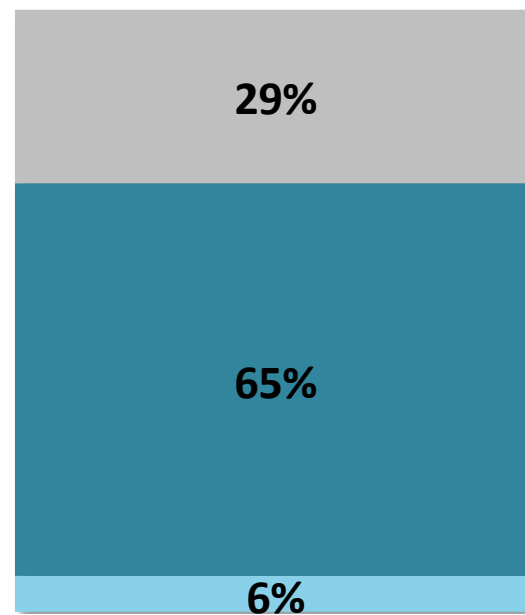
A l'inverse, 12% des clients ont été plutôt « déçus » par leur hébergement, notamment les clients ayant séjournés via un CE ou association ou dans un village vacances.

Durée du séjour

10
nuits
en moyenne



JUILLET

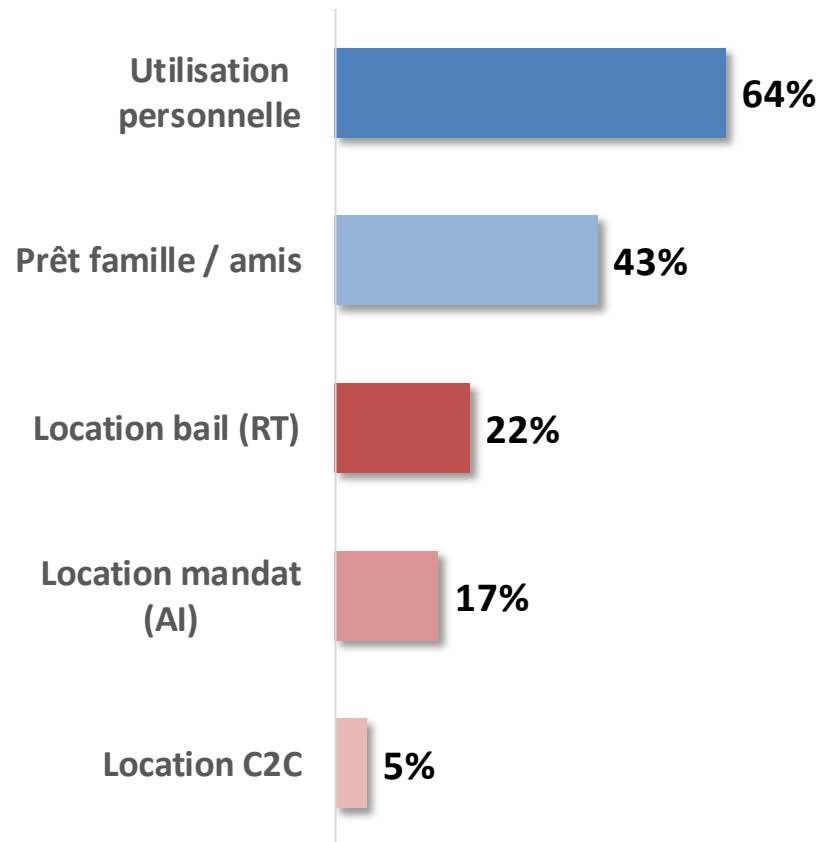


AOÛT

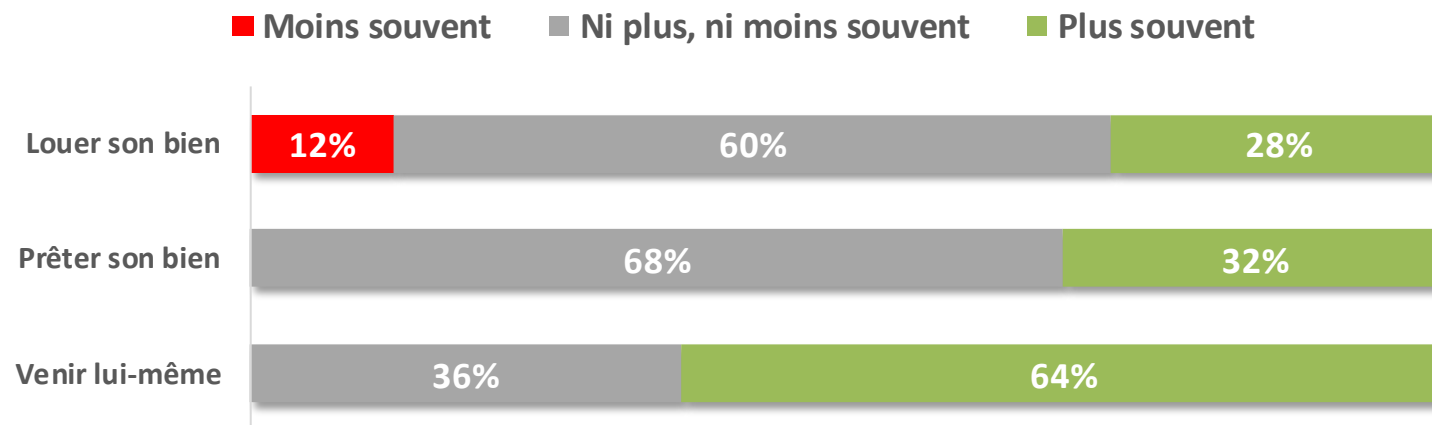
- Part de séjours de plus de 8 nuits
- Part de séjours semaine (6 à 8 nuits)
- Part de courts séjours (1 à 5 nuits)

Focus propriétaires

De quelle(s) façon(s) utilisez-vous votre bien, que ce soit en hiver ou en été ?



Idéalement, comment aimeriez-vous que l'utilisation de votre bien évolue dans les années à venir, que ce soit l'hiver ou l'été ?





4

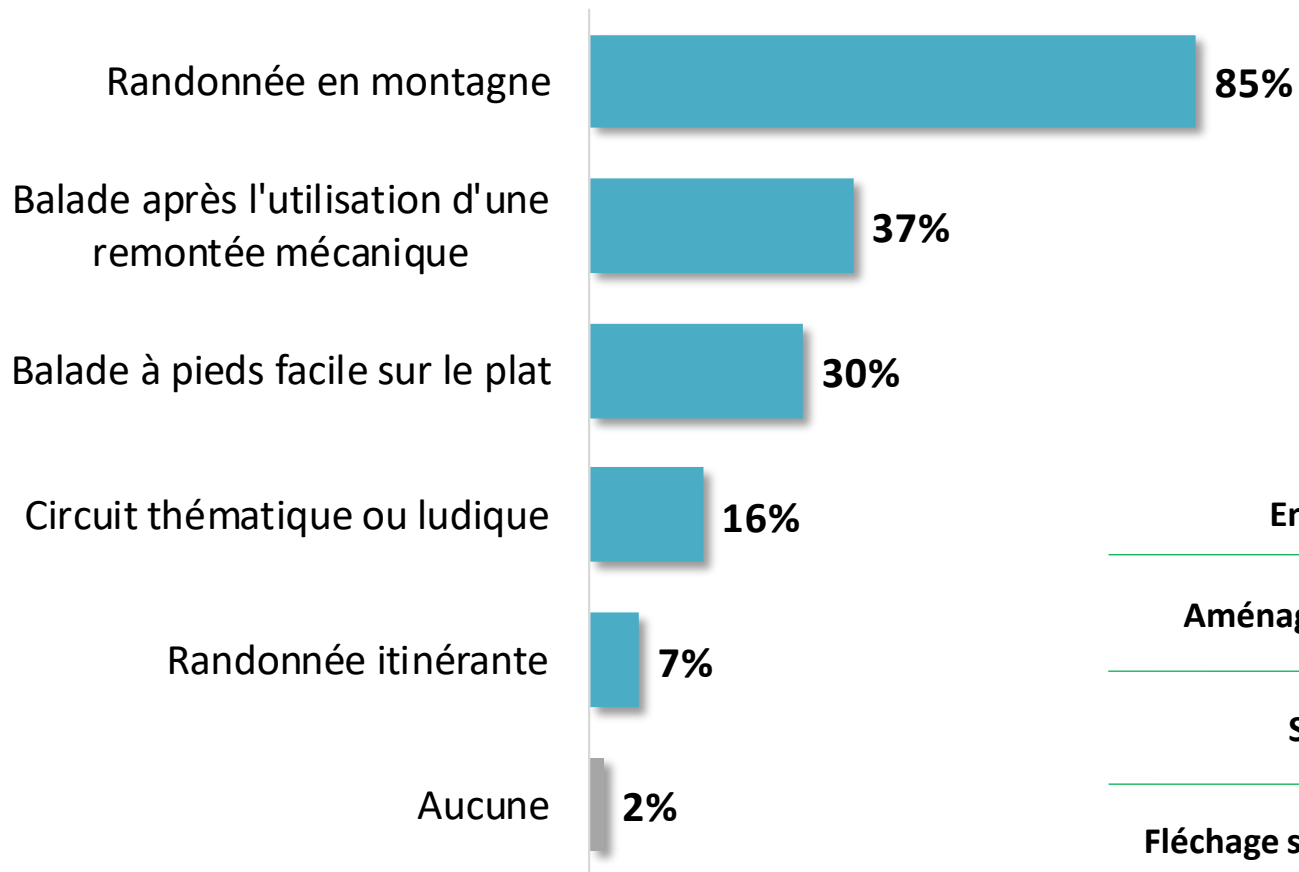
LES ACTIVITES

- LES ACTIVITES

Pratique des activités



Quelles activités avez-vous pratiquées ?



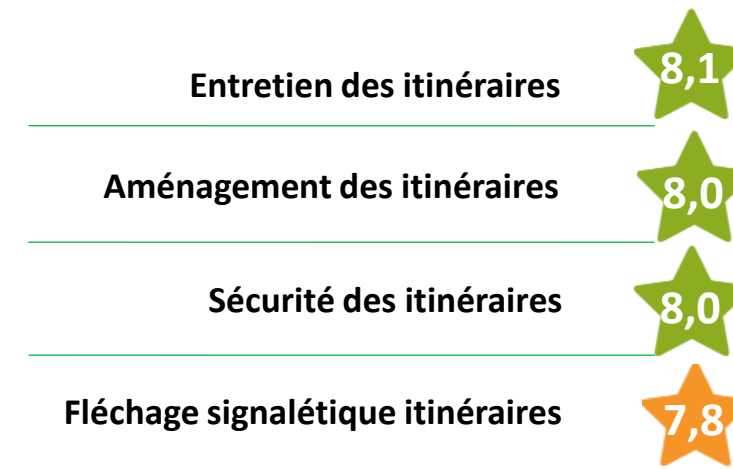
La randonnée en montagne est la principale activité réalisée par les clients cet été 2018 en Haute Maurienne Vanoise.

Plus d'un tiers des clients ont également emprunté une remontée mécanique pour faire une balade.

En général, ces promenades et randonnées ont été pratiquées sans accompagnement.

Une bonne satisfaction client des chemins de randonnées malgré quelques problèmes de fléchage et de signalétique à certains endroits.

Satisfaction client Eté 18



85%
des clients ont pratiqué sans accompagnement

5%
des clients ont pratiqué avec accompagnement

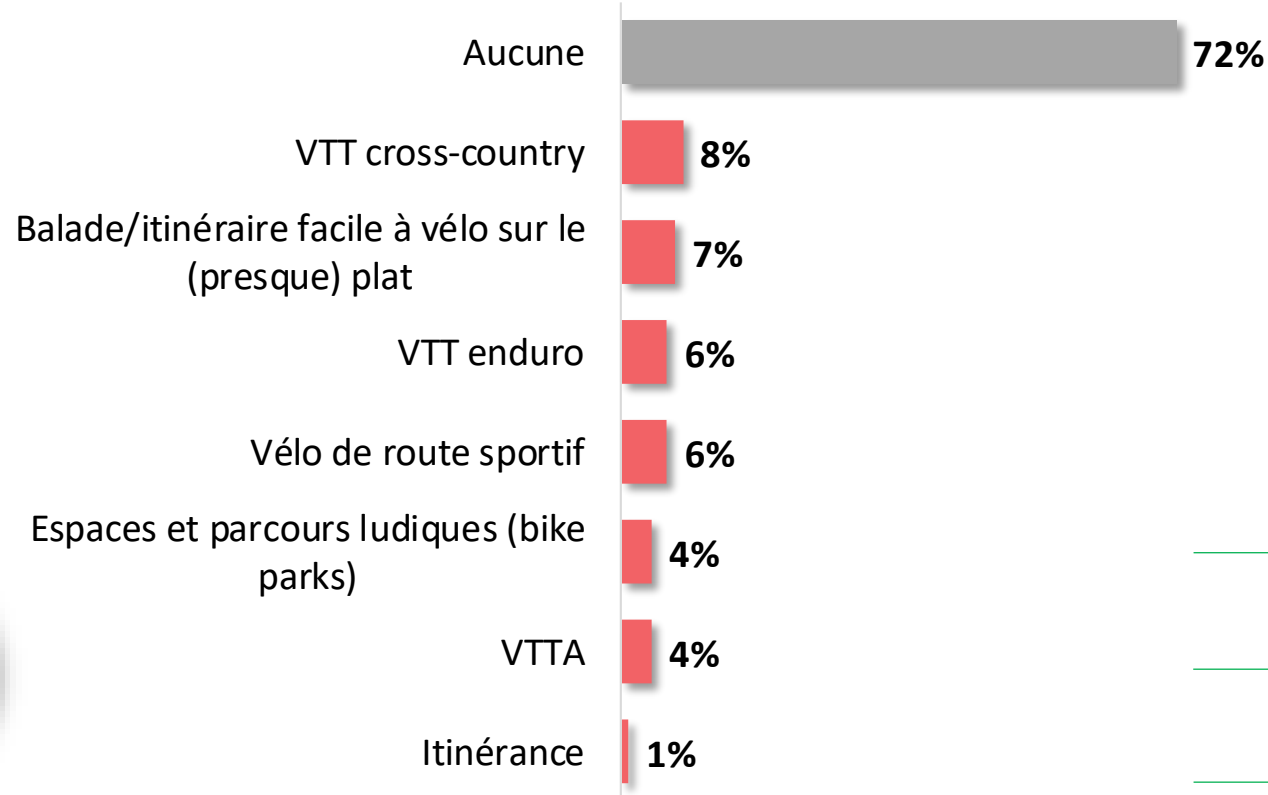
10%
des clients ont pratiqué avec et sans accompagnement

- LES ACTIVITES

Pratique des activités



Quelles activités avez-vous pratiquées ?



87%
des clients ont pratiqué sans accompagnement

8%
des clients ont pratiqué avec accompagnement

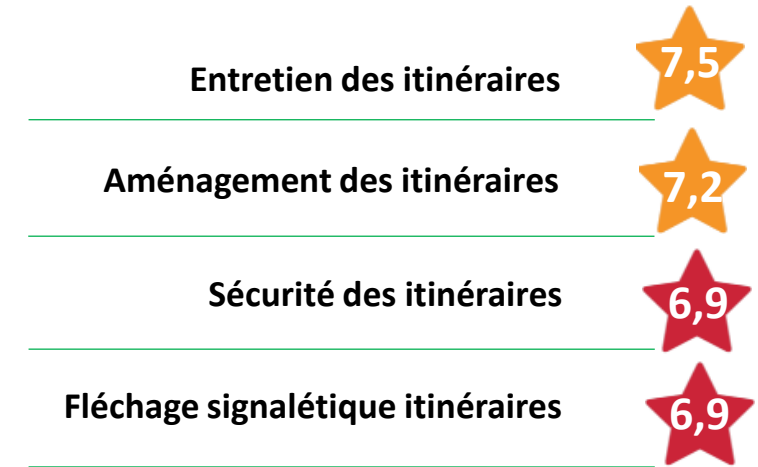
5%
des clients ont pratiqué avec et sans accompagnement

Plus d'un quart des clients ont pratiqué une activité cyclo / VTT.

En comparaison avec d'autres stations, l'activité VTT ainsi que le vélo de route restent des vraies force de la destination du territoire de la Haute Maurienne Vanoise.

En revanche, les notes sont plutôt moyennes comparées à d'autres stations (Les Saisies : 7,1/10 ou Tignes : 8,3/10). L'amélioration de la sécurité et du fléchage et signalétique des itinéraires est nécessaire afin d'améliorer la satisfaction client sur ces activités.

Satisfaction client Eté 18



- LES ACTIVITES

Pratique des activités

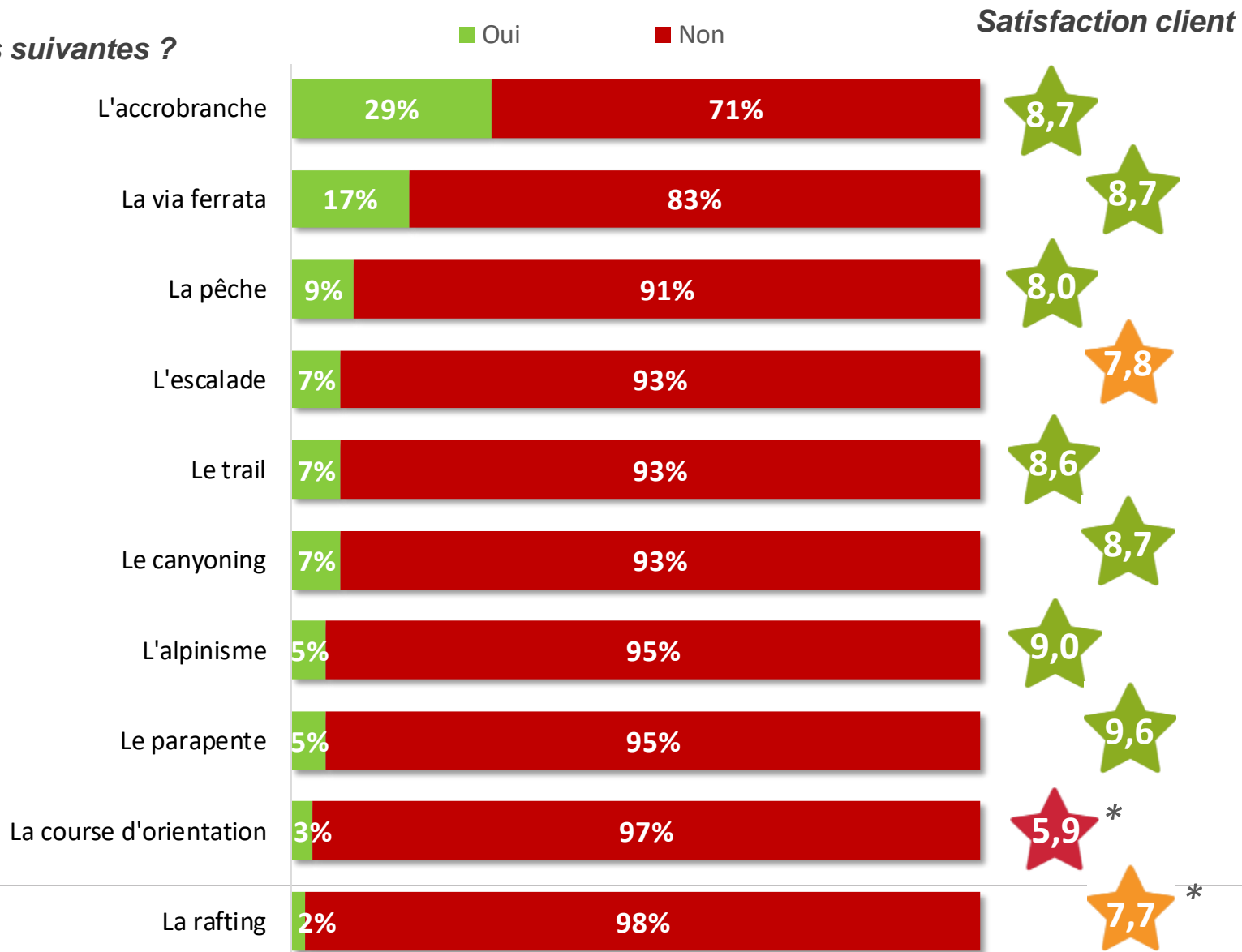
Avez-vous pratiqué les activités suivantes ?

Le territoire de la Haute-Maurienne Vanoise propose de multiples activités en dehors de l'activité cyclo/VTT et des randonnées, promenades.

L'activité accrobranche est pratiquée par 29% des clients et la via ferrata par 17% des clients.

En revanche, les autres activités ne sont que très peu pratiquées (manque de promotion ou « difficulté » des disciplines ?).

Toutes ces activités sont de vraies atouts pour la destination.



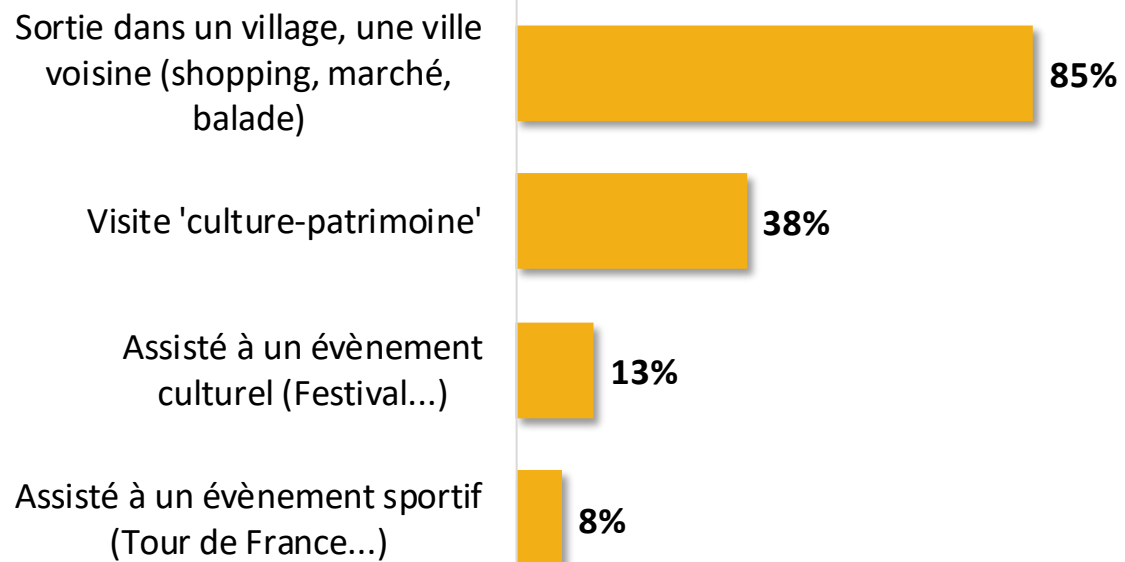
* < à 10 répondants

• LES ACTIVITES

Pratique des activités

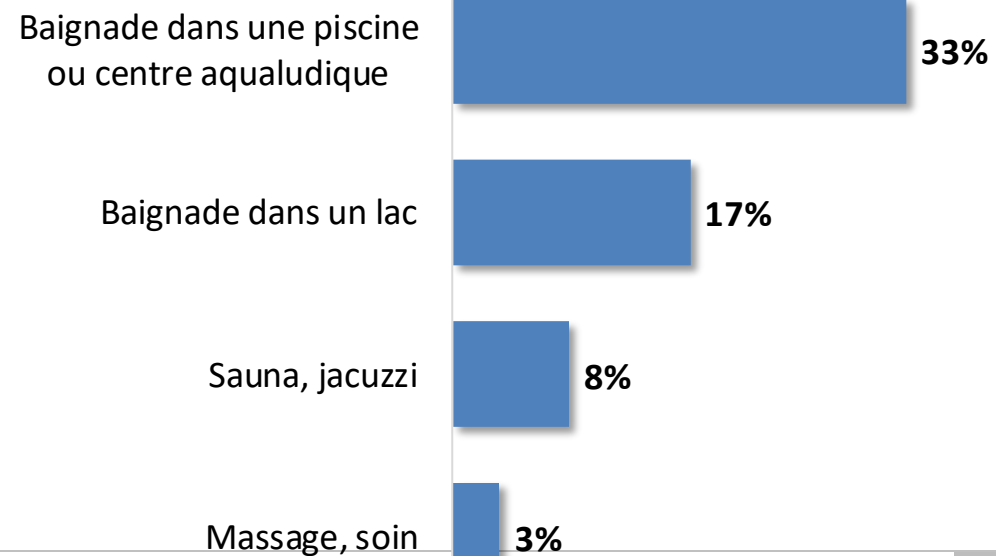
Culture et évènements

Quelles activités avez-vous pratiquées ?



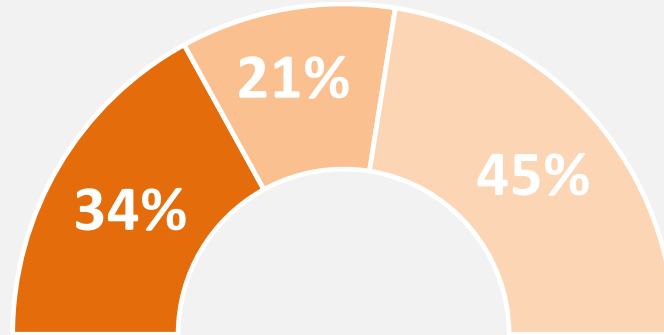
Eau et bien-être

Quelles activités avez-vous pratiquées ?



Utilisation des remontées mécaniques

Avez-vous emprunté une remontée mécanique pendant ce séjour : téléphérique, télésiège... ?

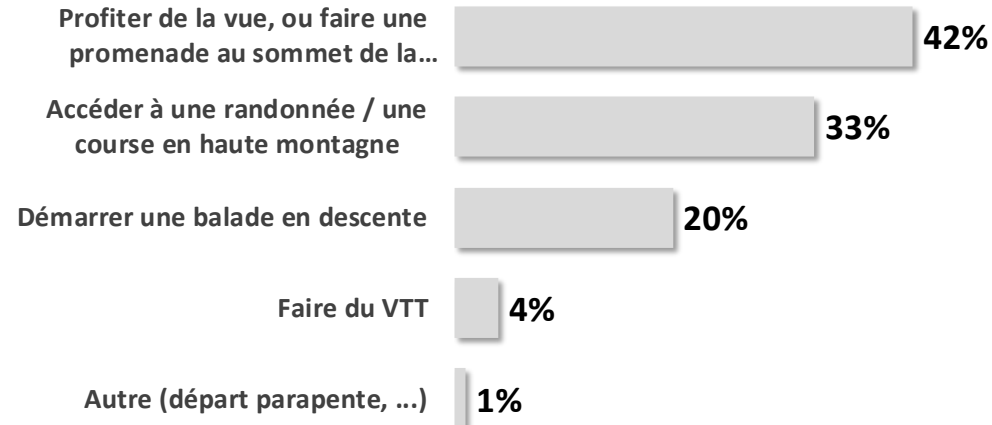


Oui, personnellement

D'autres membres de la tribu

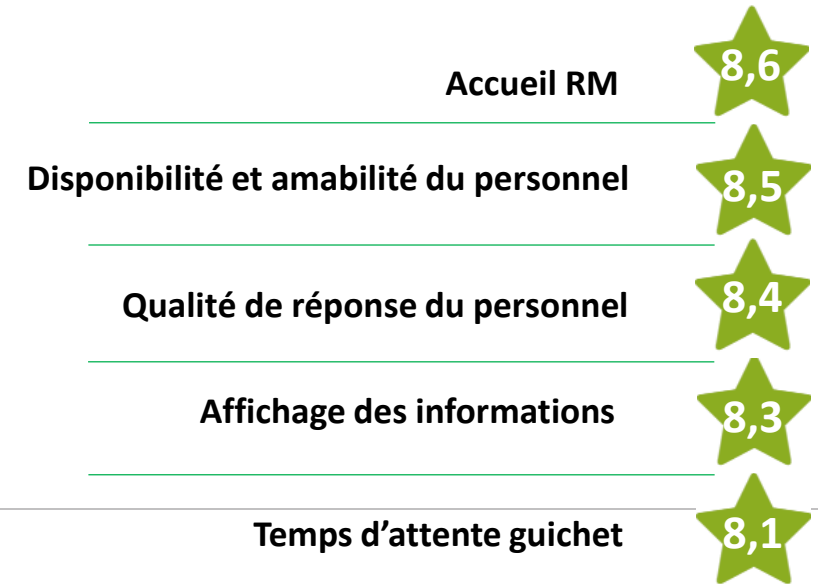
Personne

Si oui, dans quel but principalement ?



Satisfaction client

Eté 18



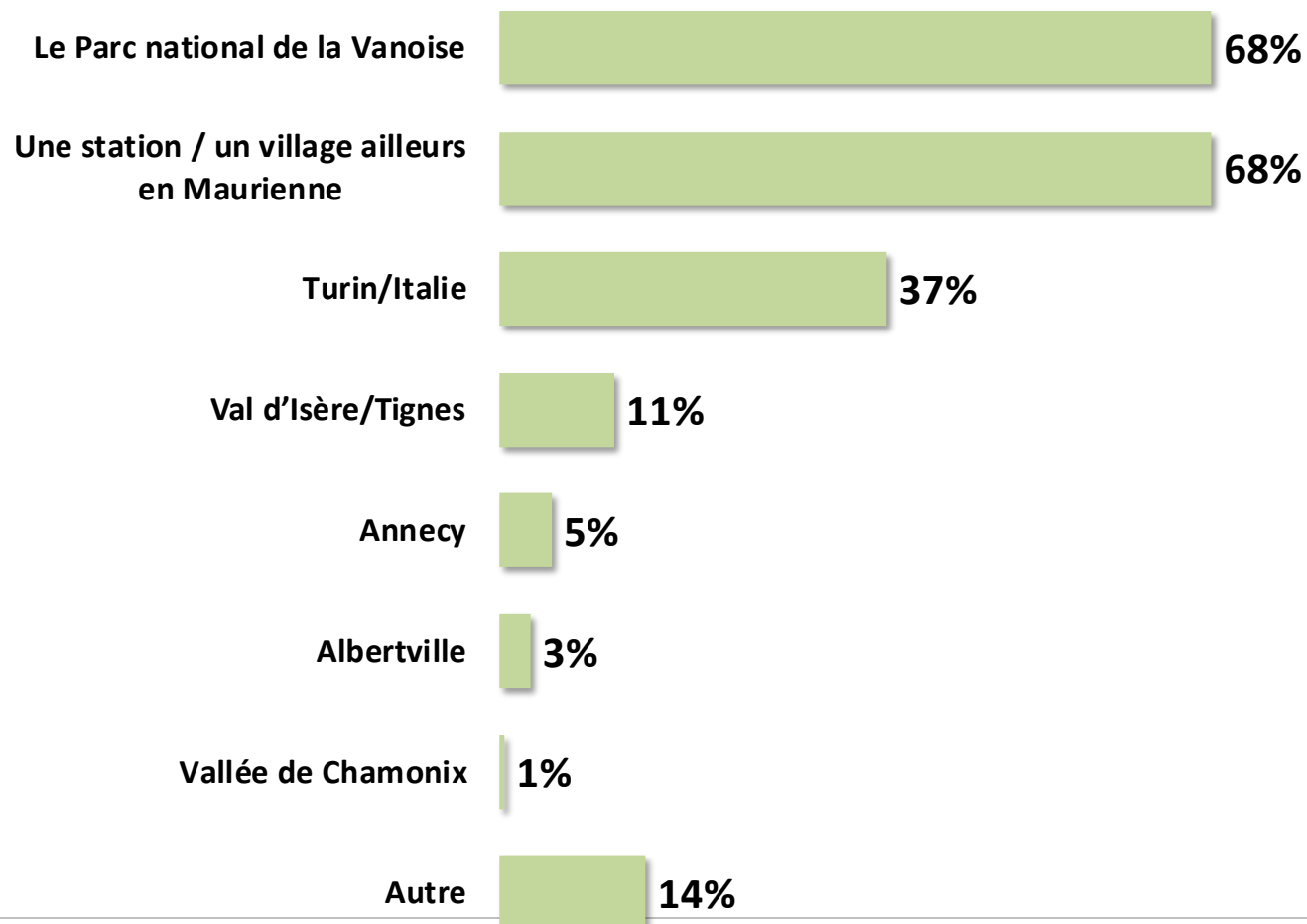
- LES ACTIVITES

Sorties et visites

*Vous êtes peut-être sortis de la station pour aller pratiquer une activité ou effectuer une visite.
Si oui, quels endroits avez-vous visités ?*

Oui
29%

Non
71%



Près de 3 clients sur 10 sont sortis de leur station de séjour pour aller profiter du Parc National de la Vanoise ainsi pour visiter une station ou un autre village en Maurienne.

Cela montre une forte attractivité du territoire.

Remarques / suggestions



Randonnées et promenades

Taux de réponse question ouverte = 18%

- Améliorer la visibilité du balisage
- Améliorer le fléchage, la signalétique (panneaux manquants ou en mauvais état...)
- Donner plus d'informations sur les circuits (plaquettes, internet...)
- Améliorer l'entretien des chemins
- Sécuriser les chemins
- Prévoir des sentiers plus ludiques pour les enfants
- Ouvrir plus de remontées mécaniques et plus tôt dans la saison
- Proposer de nouveaux itinéraires de randonnées



Les activités en général

Taux de réponse question ouverte = 19%

- Proposer de nouvelles activités (séniors, ados, enfants, début de saison, semaine à thèmes...)
- Manque d'informations, d'explications pour certaines activités
- Commencer les activités plus tôt dans la saison et terminer plus tard dans la saison
- Continuer à développer les itinéraires VTT
- Ouvrir plus de remontées mécaniques et pendant plus de jours
- Sécuriser certaines activités (structure gonflables, croisements pistes VTT et piétons...)
- Avoir un personnel plus attentif
- Manque d'animations / d'évènements (évènements sportifs... animations le soir...)
- Prix des activités

Carte activités



Avez-vous acheté une carte activités ?

Suggestions / remarques à l'égard de la carte activités ?

Val'Free ?

97%
Non

3%
Oui



Activités trop limité pour le tarif

Nous n'avons pas pu en bénéficier vu que rien n'était ouvert

Elle est trop chère

Pass Exploration (Val Cenis, Bessans ou Bonneval) ?

98%
Non

2%
Oui



La durée est trop courte pour tout faire

Coût reste élevé malgré plusieurs possibilités

Nous n'avons pas connaissance de cette carte

Pass activités Aussois ?

96%
Non

4%
Oui



Ca revient cher pour une famille

Rentable si on fait tous les jours piscine et mini-golf

Une information erronée a été corrigée et compensée lors du séjour. Merci aux intervenants



5



**JUGEMENT ET
SATISFACTION
CLIENTS**

• JUGEMENT ET SATISFACTION CLIENTS

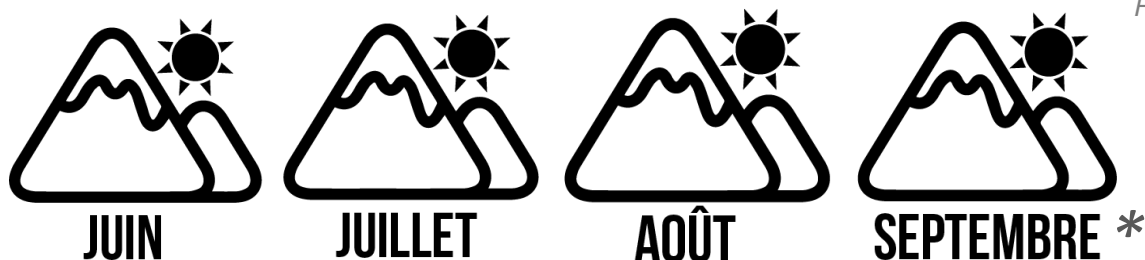
Critères de satisfaction clients

Été 18

Quelle est votre appréciation globale de votre séjour ?

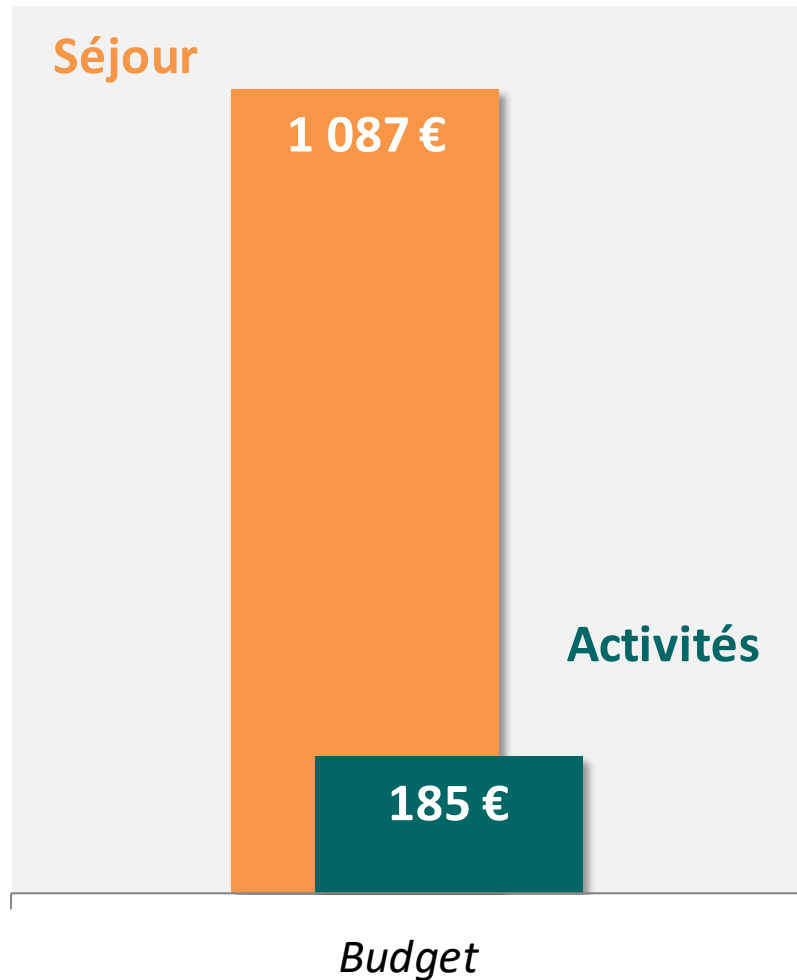


H18 = 8,4/10



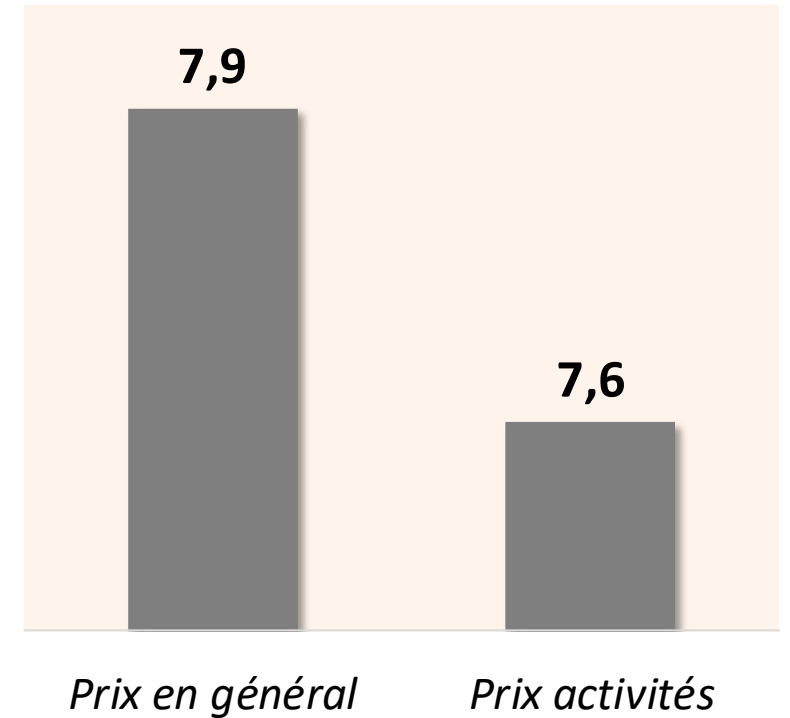
Beauté des paysages	9,4
Les restaurants / bars	8,6
Hébergement	8,3
Les randonnées pédestres	8,2
L'atmosphère du village	8,1
Accueil des enfants / familles	7,9
Parkings / stationnement	7,9
Les visites – culture, patrimoine...	7,7
Les activités sportives et ludiques	7,6
Les animations / évènements	6,9
Transports intra-station / navettes	6,9

Budgets et jugement des prix



*Budget activités = **185 €**
au global, 205 € pour les
clients fidèles HMMV, 167 €
pour les spécialistes
montagne*

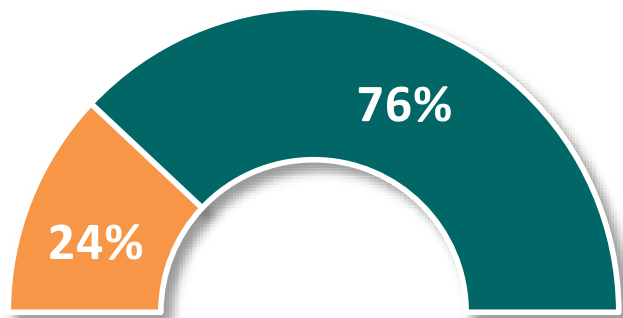
*Jugement des prix : plus la note
est élevée, plus les prix sont
considérés raisonnables.*



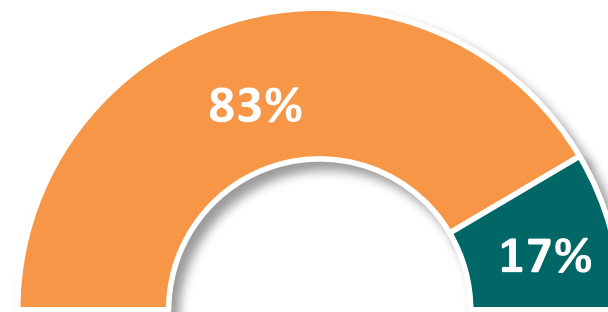
- JUGEMENT ET SATISFACTION CLIENTS

L'Office de Tourisme

Avez-vous eu des contacts avec l'Office de Tourisme dans la phase de préparation de ce séjour ?



Pendant votre séjour, vous êtes-vous rendu à l'Office de Tourisme (vous personnellement) ?



Notes sur 10	Été 2018
Disponibilité et amabilité au téléphone	8,5
Support d'informations envoyés	7,8
Délai de la réponse	8,4
Qualité de la réponse	7,6

Notes sur 10	Été 2018
Le temps d'attente	8,1
Les horaires d'ouverture	8,2
Qualité de la réponse	8,4
Personnel attentif et disponible	8,5
Les informations en libre service	8,1
La commodité des locaux	8,5

Facteurs de fidélisation

Quels aspects du territoire vous donnent le plus envie de revenir ?

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 57%

Les paysages

- « Les montagnes, la beauté de la vallée, sa préservation »
- « La beauté des paysages de la Maurienne, unique en Savoie plus la faune et la flore »
- « Le Parc National de la Vanoise avec ses magnifiques paysages »

L'atmosphère, le village

- « Village calme et pittoresque »
- « Le charme et la tranquillité de la station »
- « Le calme, la tranquillité, le sentiment de paix qui émane du lieu et de la station »

Les activités en général

- « Nombreuses randonnées à faire sans avoir à prendre la voiture »
- « La diversité des activités enfants (Ludopark extra, Club enfants au top, lac de baignade... »
- « Les randonnées possibles alentours, à la journée ou sur plusieurs jours »

Le côté station familiale

- « Le côté station familiale et à taille humaine »
- « L'ambiance familiale de la vallée, les traditions, les beaux villages, l'accueil »
- « Station familiale, sur un plateau ensoleillé... »

Facteurs d'attrition

Quels aspects du territoire vous donnent le moins envie de revenir ?

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 40%

Les activités / événements

- « Le manque d'animations culturelles, pas de lieu de baignade à part le lac de Nés avec l'eau très froide »
- « Manque d'animations du soir »
- « Le manque d'activités pour les petits enfants, les guides surbookés en août »

Les prix

- « Les prix, que ce soit les logements, les activités, les restaurants »
- « Les prix élevés du pass famille, les prix élevés des remontées mécaniques »
- « Les prix qui grimpent dans les bars, restaurants, magasins et activités »

Commerces, restaurants

- « Peu de diversité des commerces »
- « La fermeture des commerces entre midi et seize heures pour certains »
- « Les commerces fermés jusqu'en juillet ou leurs ouvertures tardives le matin »

• JUGEMENT ET SATISFACTION CLIENTS

Net Promoter Score

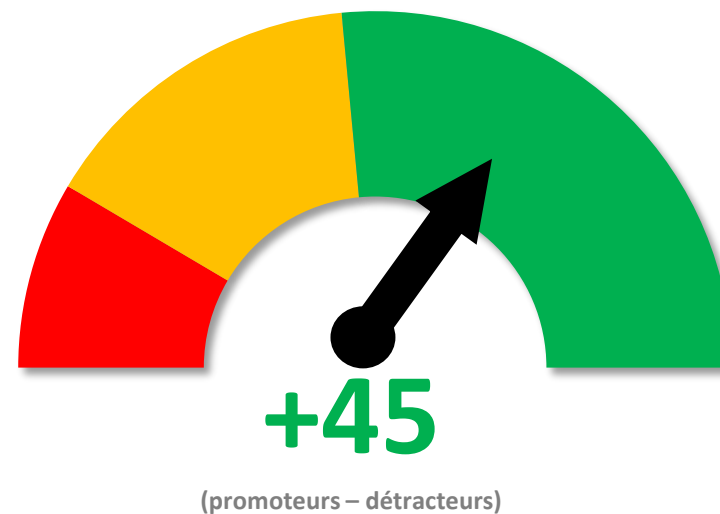
Le Net Promoter Score est un indicateur de fidélité client. Il évalue dans quelle mesure le répondant recommande la station à ses amis, ses proches ou ses collègues.

Il permet de classer les clients en trois catégories selon leur degré d'enthousiasme : promoteurs (score de 90% ou 100%), passifs (score de 70% ou 80%), détracteurs (score de 0% à 60%).

Le NPS est calculé en prenant le pourcentage de promoteurs et en y soustrayant le pourcentage de détracteurs. Un NPS positif est considéré comme indication d'une bonne satisfaction des clients et par conséquent d'une bonne recommandation.

Le NPS cet été 2018 est de +45 tandis que celui de l'hiver est de +38, les clients vont d'autant plus recommander le territoire en été qu'en hiver..

NPS : Pensez-vous recommander ce territoire à vos proches ? Avec quelle probabilité ?




NPS Hiver 2018 =
+38





6



SYNTHESE

- **SYNTHESE**

Conclusions, recommandations

- Un poids important de la clientèle provenant de la **région de proximité Auvergne Rhône-Alpes** (31%).
- Un échantillon composé d'une clientèle très **familiale** mais aussi de **propriétaires**.
- Un socle de **clients fidèles** important sur ce territoire en lien avec l'attractivité et la fidélité à la station, 46% des clients étaient présents sur le territoire l'été 2017.
- Les **paysages** ainsi que la multitude d'**activités** de pleine nature proposées font partis des éléments essentiels dans le choix de la destination mais se retrouvent également dans les facteurs de fidélisation de la clientèle.
- Le **Parc National de la Vanoise** est également un critère de choix important pour un quart des clients, il est un atout majeur pour le territoire.
- Des délais de réservations de l'hébergement **anticipés** à plus de 3 mois à l'avance pour un tiers des clients.
- Une clientèle très motivée par les **activités physiques et sportives**. Une clientèle également intéressée par **l'histoire, la culture** du territoire.

- Un grand choix **d'activités** proposées aux clients (randonnées, VTT, accrobranche...) et adaptées pour les enfants mais aussi pour les adultes. En revanche, certaines activités sont à promouvoir d'autant plus et permettrait d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser certains clients.
- Malgré que l'**activité VTT** soit une vraie **force** de la destination, le perfectionnement des **sentiers** de randonnées (fléchage, entretien) et l'entretien les **pistes VTT** est à prévoir afin d'améliorer la satisfaction client (sécurité, fléchage)
- La **diversification** d'activités / animations ou évènements serait une prestation appréciable pour les clients. Un manque de dynamisme est soulevé dans les activités et le village selon la période de séjour (début et fin de saison).
- Une note de **satisfaction** globale du séjour excellente et stable par rapport à l'hiver (8,4/10). Quelques items de satisfaction à surveiller : offres d'activités, évènements, transports / navettes...
- En revanche, les **paysages**, le cadre et l'environnement, les restaurants, les bars, l'hébergement ainsi que les randonnées obtiennent d'excellente notes de satisfaction.
- Des niveaux de satisfaction et recommandation élevés, poussés par le patrimoine naturel du Parc National de la Vanoise.



Haute
Maurienne
Vanoise



ANALYSES &
MARKETING TOURISTIQUE

~ Toute l'équipe G2A reste à votre disposition ~



Lien pour la consultation du questionnaire :

https://vip.sphinxonline.net/g2a/E18_TC_VF/questionnaire_6522_HMV.htm

Méthodologie

Redressement des données :

Assure la représentativité de l'échantillon

- Le canal de réservation de l'hébergement
- La période commerciale (avec les données de fréquentation touristique)

Certification iso 20252 :

La certification vous garantit la confidentialité, la protection et la sécurisation des données

