

L'expérience des clients en Haute- Maurienne Vanoise cet été 2021



*~ Observatoire des profils,
comportements et satisfaction
clients ~*



**Haute
Maurienne
Vanoise**



Objectifs et méthode d'enquête

Caractériser les profils clients

Déterminer les comportements et motivations clients

Evaluer la satisfaction clients

Identifier les attentes et les besoins de la clientèle



- **Enquête en ligne** ( ), **post-séjour** auprès de clients venus dans la destination pendant **l'été 2021**
- **Mobilisation des répondants** : Site web / Newsletter, BDD Office de Tourisme / Centrale réservation / Remontées mécaniques, BDD hébergeurs

414

réponses

(E20 = 368 réponses)



 *Au regard du faible nombre de réponses par site, peu de distinctions sont réalisées dans ce rapport pour chacune des stations de la Haute Maurienne Vanoise.*

- **Durée moyenne** du questionnaire : **~10 minutes**
- **Période** d'enquête : du **1^{er} juillet 2021** au **30 septembre 2021**
- **Redressement des données** : canaux de réservation & périodes (*représentativité de l'échantillon collecté*)
- **Comparatif stations** 
- **Comparatif avec l'échantillon été 2020**

E20

1.

Le profil des clients



Haute
Maurienne
Vanoise

Composition de l'échantillon

La moyenne d'âge de la clientèle en Haute Maurienne Vanoise est de 53 ans, en légère hausse par rapport à l'été passé.

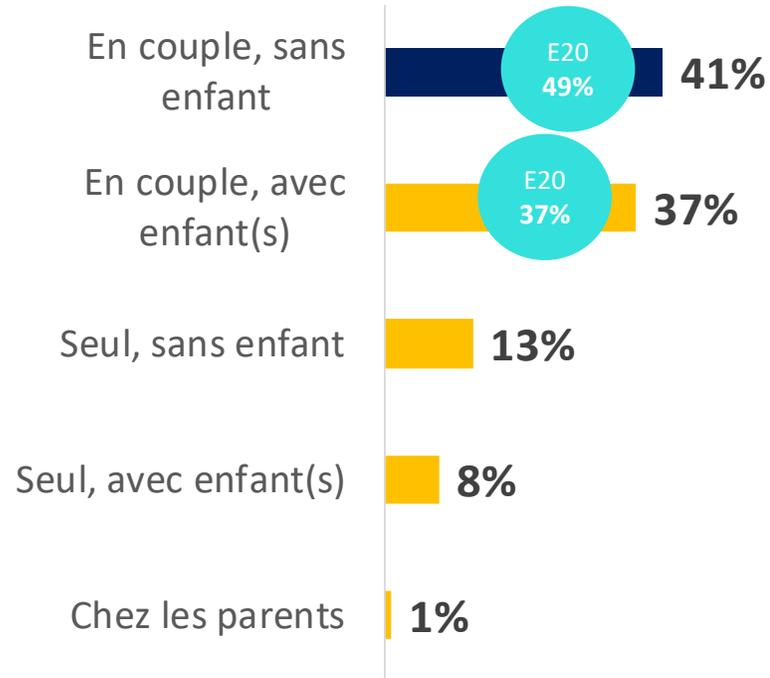
Nous retrouvons le caractère très familial des stations de Haute Maurienne Vanoise avec 41% de couples avec enfants.

Nous notons un revenu net mensuel plus faible cet été (vs été 2020) pour la clientèle.

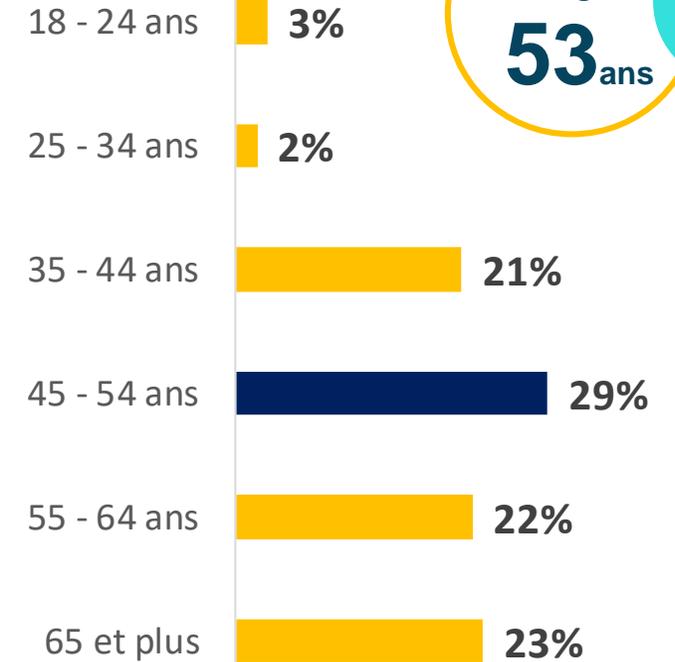
Vous êtes...



A votre domicile, vous vivez...



Votre âge...



Le revenu net de votre ménage...

3765€ /mois

E20
4363€
/mois

Fidélité de la clientèle

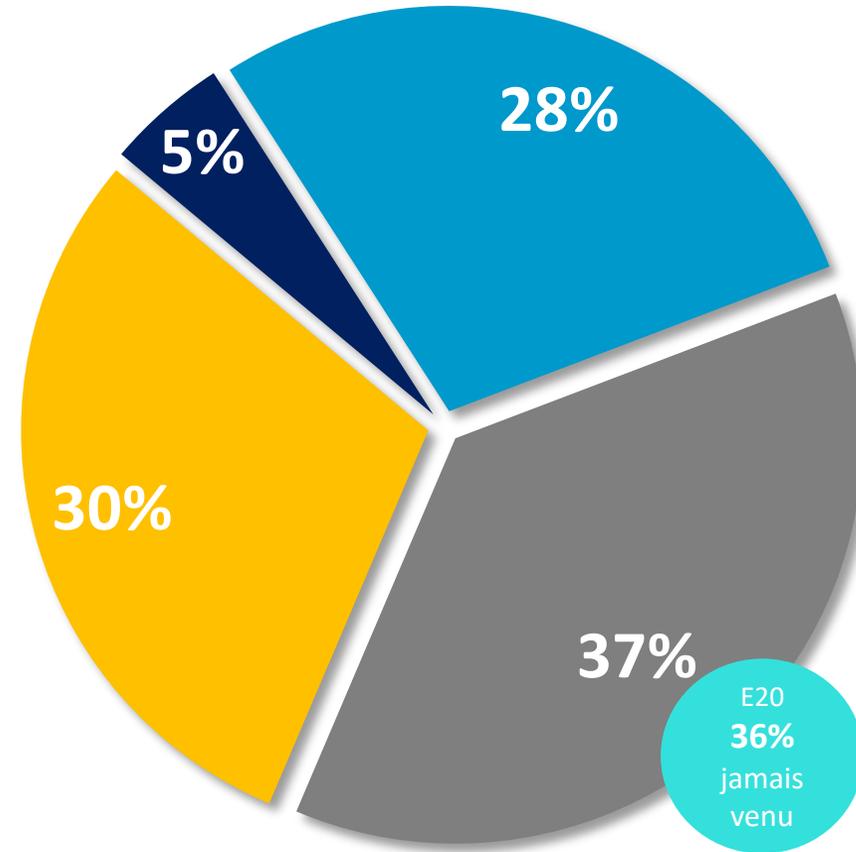
Êtes-vous déjà venu en Haute Maurienne Vanoise ?

37% des clients présents dans les stations de Haute Maurienne Vanoise cette saison estivale 2021 n'étaient **jamais venus** auparavant, ni en été, ni en hiver. **Cette part de nouveaux clients est stable (vs 2020).**

A l'inverse, plus de 60% des clients sont fidèles à la destination, dont 28% sur les deux saisons, hiver et été.

Les stations de Haute Maurienne Vanoise ont donc su bien jouer avec leurs nouveaux clients et leurs clients fidèles cet été pour performer.

- Déjà venu été uniquement
- Déjà venu hiver uniquement
- Déjà venu hiver ET été
- Jamais venu



Comparatif stations % jamais venus



Budget séjour

Pouvez-vous évaluer le budget TOTAL dépensé pour ce séjour, incluant transport, hébergement, repas et alimentation, activités, sorties... ?

En moyenne, les clients dépensent **1055€** pour un séjour en Haute Maurienne Vanoise cette saison estivale 2021 : budget en baisse par rapport à la saison 2020.

1055€

E20
1295€

En revanche, le budget moyen par jour et par personne est en légère hausse et atteint 34€.

34€

/ jour /
personne

E20
32€

L'hébergement, premier poste de dépense, représente 43% du budget total du séjour.

1172€

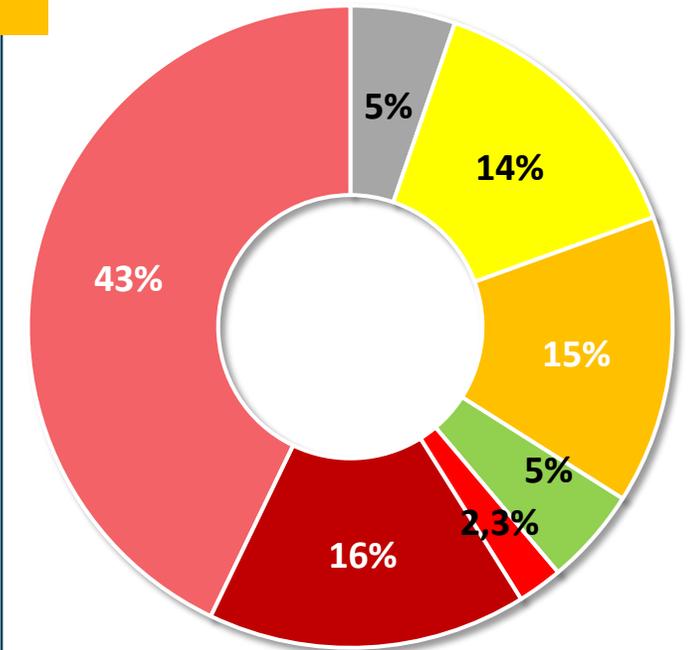
pour un séjour
marchand

978€

pour un séjour
non
marchand



Répartition des postes de dépenses



- Divers
- Commerce d'alimentation
- Restauration / bars
- Activités sportives / visites
- Enfants / garderie
- Voyage
- Hébergement

2.

Le processus de choix et réservation séjour



**Haute
Maurienne
Vanoise**

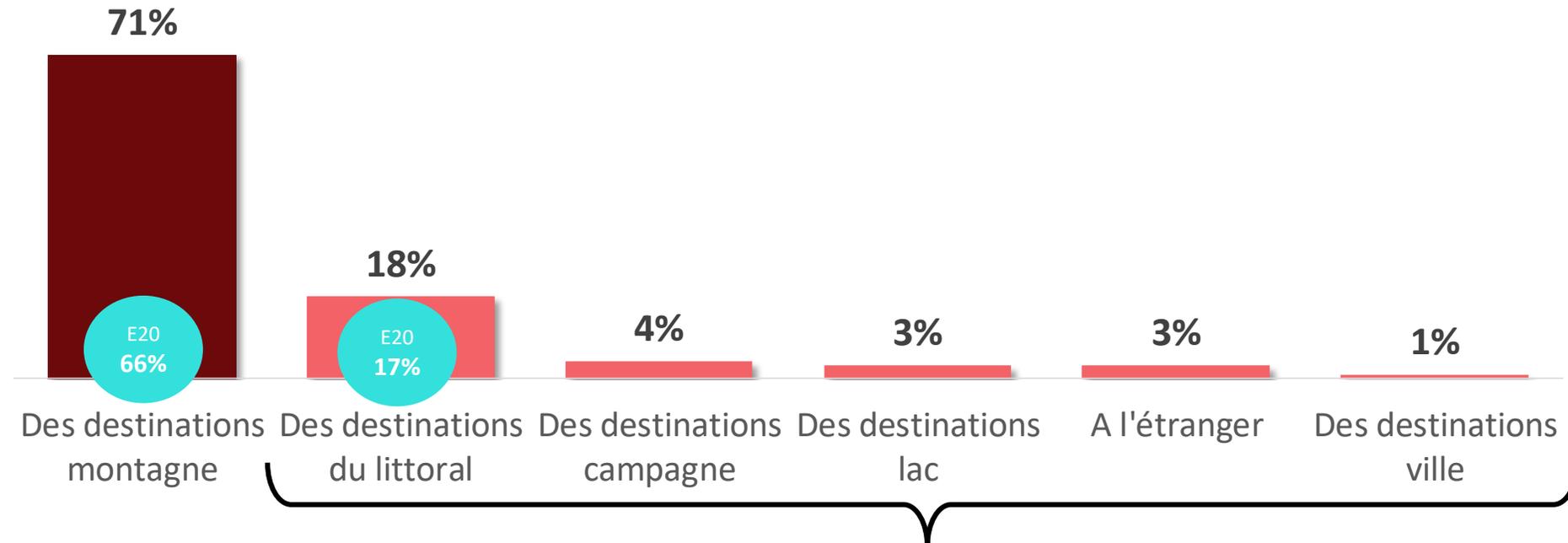
Habitudes vacances estivales

Habituellement, pour vos vacances d'été, quel type de territoire avez-vous plutôt l'habitude de fréquenter ?

Plus de 7 clients sur 10 venus cet été choisissent habituellement la montagne l'été.

Les stations de Haute Maurienne Vanoise ont su se démarquer cet été et conquérir, dans une proportion moindre que 2020, des clientèles habituées à d'autres types de destinations (littoral, campagne, lac...)

Parmi ces clients qui n'ont pas l'habitude de fréquenter la montagne l'été, leur choix s'est porté sur cet espace cet été pour découvrir la montagne, de nouvelles activités, de nouveaux paysages et changer de style habituel de vacances.



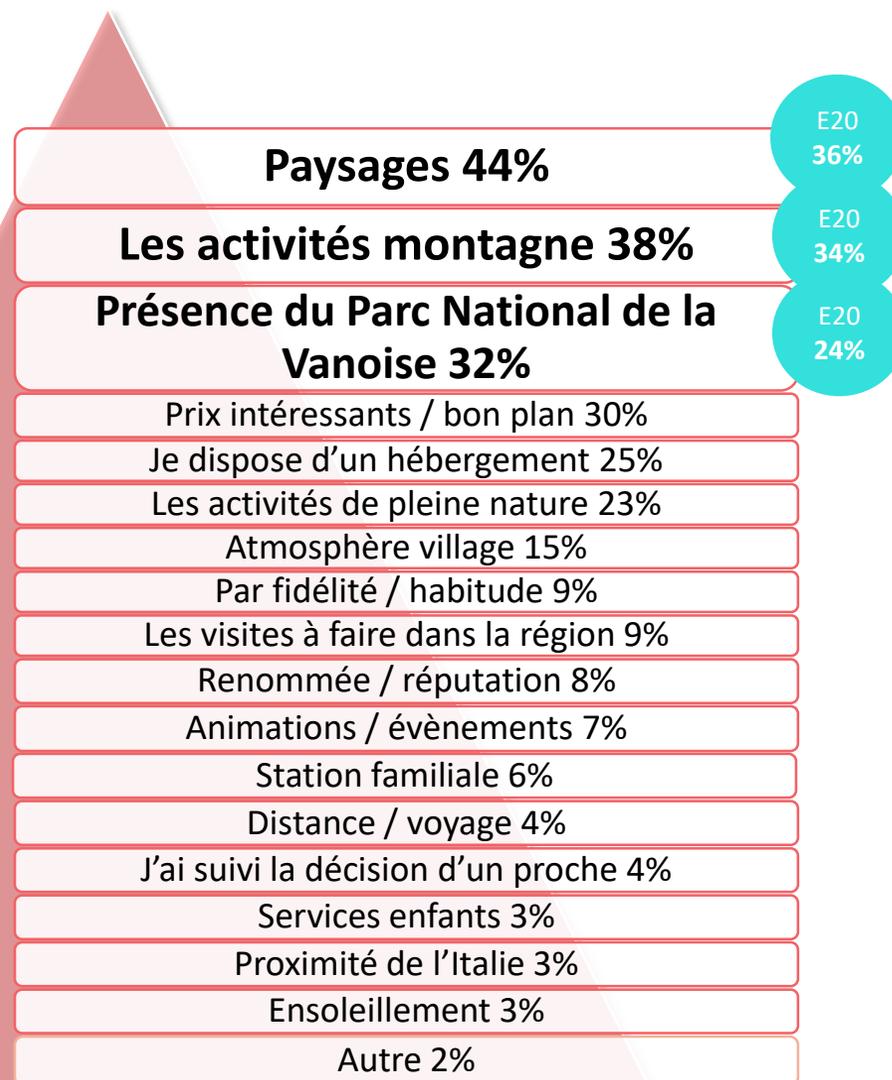
Pour quelles raisons avoir choisi une destination montagne cette année ?

1. Découverte de la montagne (paysages, grand air...)
2. Changement de style de vacances
3. Pratiquer d'autres activités (randonnées...)
4. Besoin de calme, tranquillité, être loin de la foule
5. Contexte sanitaire

Critères de choix

Qu'est-ce qui vous a conduit à choisir cette station plutôt qu'une autre destination ?

L'environnement, les paysages qu'offrent la Haute Maurienne Vanoise reste le principal critère de choix de la destination. Les activités « montagne » sont aussi toujours un véritable critère de choix pour venir sur la destination pour 38% des clients, un vrai atout pour la destination, grâce à sa multitude d'activités proposées. Le Parc National de la Vanoise a également permis d'attirer 32% des clients dans la destination.

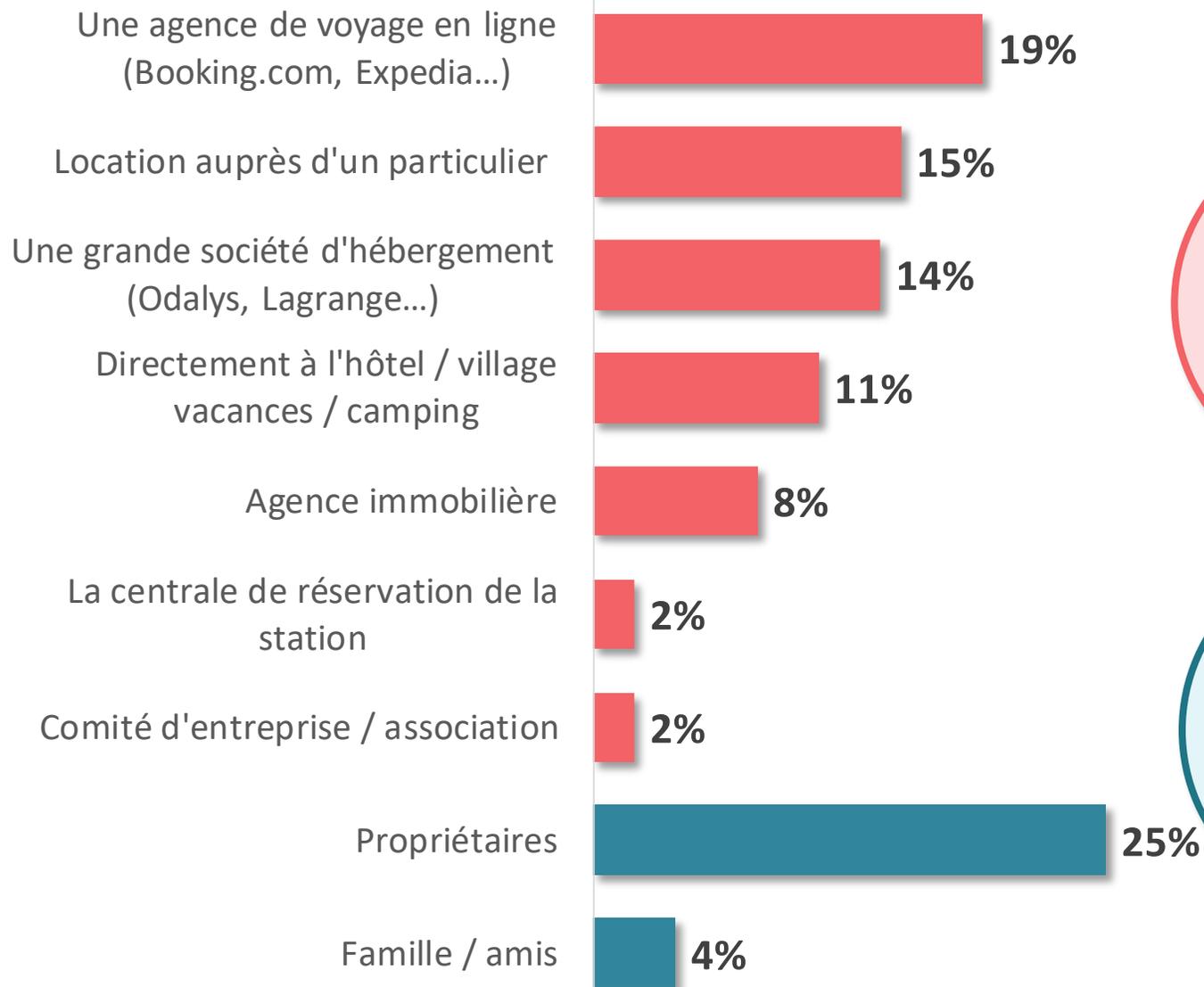


Canal de réservation

Qui était votre interlocuteur pour la réservation de votre hébergement ?

Parmi les réservations marchandes, les locations via agences de voyage en ligne (Booking, Expedia...) restent la part la plus importante, en lien avec la structure d'hébergement de la destination.

Une part de réservations non marchandes toujours importante cet été marquée principalement par la proportion importante de séjours de propriétaires de résidence secondaire.

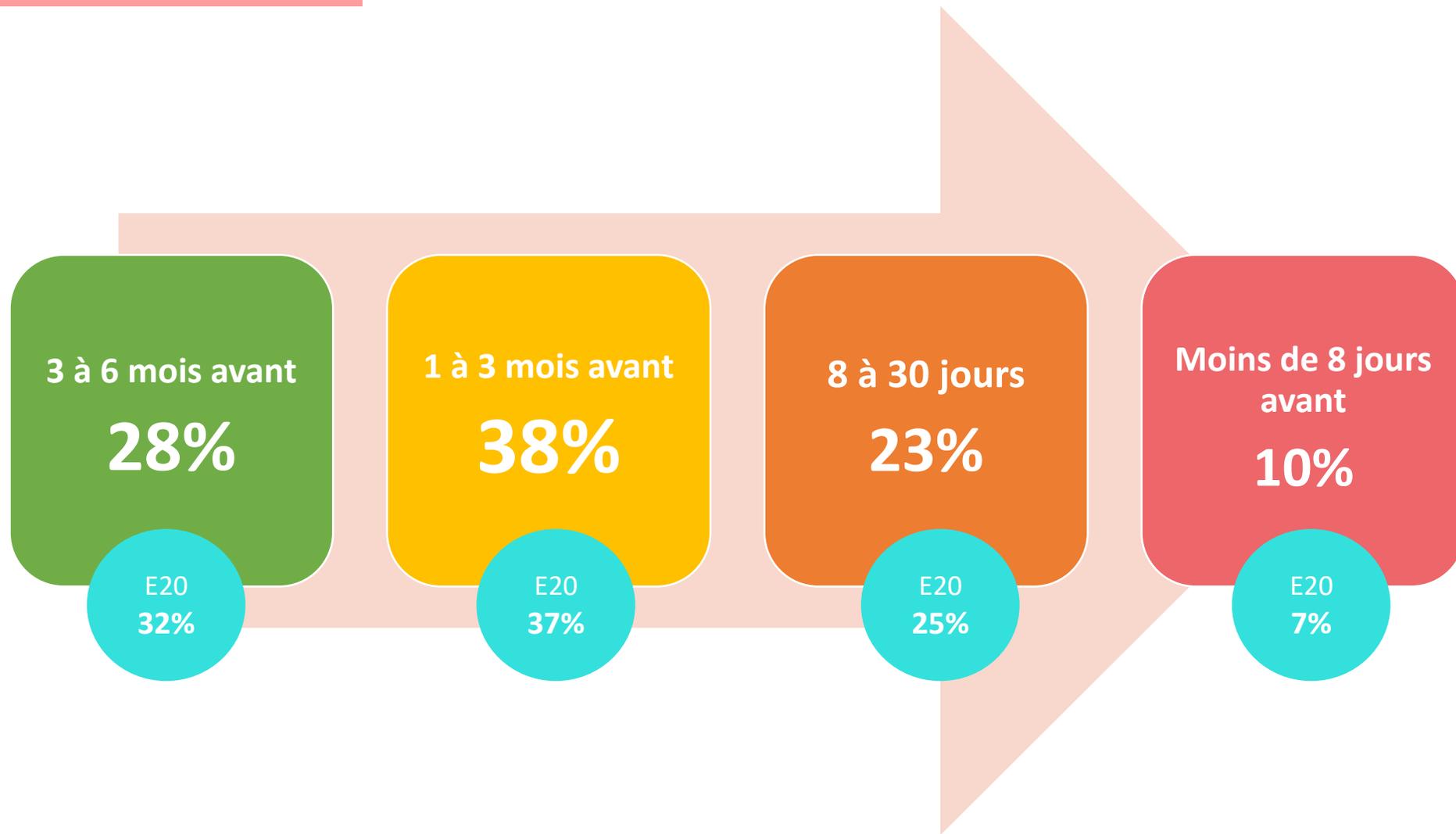


Délai de réservation

Quand avez-vous réservé votre hébergement ?

Le processus de réservation de l'hébergement s'est effectué à moins de 8 jours avant le séjour pour 10% des clients, contre 7% l'été passé. Un phénomène « d'ultra dernière minute » qui peut s'expliquer, en partie, par le contexte sanitaire et sociétal incertain (mise en place du pass sanitaire, tests...), et par la météo en juillet...

Nous retrouvons en revanche toujours une belle part d'anticipation dans les réservations montrant ainsi l'attractivité de la destination : 28% ont réservé plus de 3 mois avant le séjour.



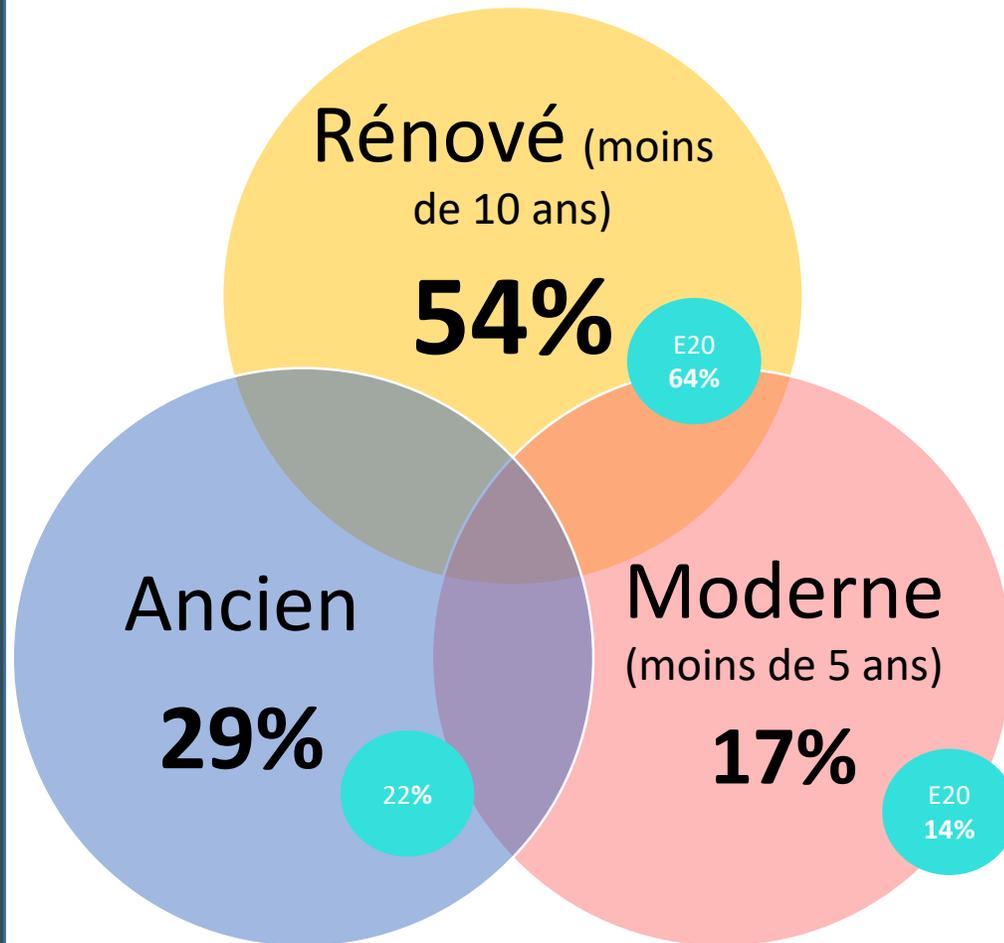
Etat hébergement

Plus de la moitié des clients était hébergée dans un logement rénové.

En revanche, 29% des hébergements sont anciens.

Une politique d'accompagnement ou d'aide à la rénovation pourrait être un axe de développement pour la destination.

De très belles notes de satisfaction sont attribuées à l'hébergement de manière globale mais aussi concernant la propreté.



Globalement, quel était l'état général de votre hébergement ?

Note de satisfaction hébergement :

	Appréciation globale hébergement	Appréciation propreté hébergement
	★ 8,6	★ 8,5
Bonneval sur Arc	8,6	8,8
Bessans	8,7	8,4
Aussois	8,6	8,5
Val Cenis	8,7	8,6
La Norma	8,3	8,1
Valfréjus	8,4	8,5

Durée de séjour

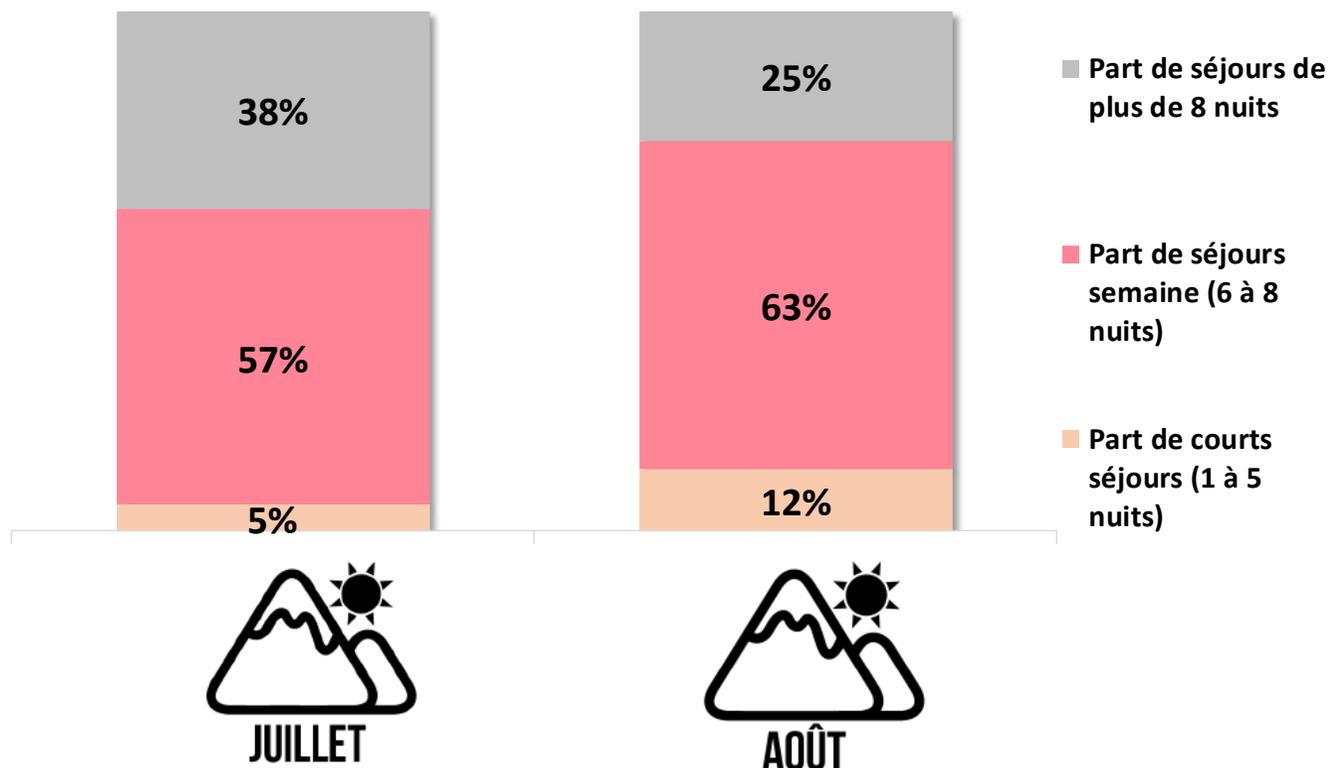
En moyenne, un séjour a duré 9,0 nuits en Haute Maurienne Vanoise cet été, en légère baisse par rapport à l'été passé.

Près de 2 séjours sur 5 sont des longues durées (plus de 8 nuits) en juillet en lien avec la présence importante de résidences secondaires. Le mois d'août regroupe une part importante de séjours semaine (6 à 8 nuits).

Quelle était la durée de votre séjour ?



Comparatif stations *Durée de séjour moyenne*



Le transport

La quasi-totalité de la clientèle est venue en voiture cet été dans la destination.

Quel était votre moyen de transport pour venir en station ?



96% en voiture



2% en train



1% en avion

Note de satisfaction transport :

Transport intra-station / navettes



E20
7,5

Parkings / stationnement



E20
8,3

Signalisation



E20
8,4

Quel était votre moyen de transport sur place ?



83% en voiture



14% à pied



1% à vélo



1% en transport en commun

3.



Haute
Maurienne
Vanoise

Les activités estivales



Les motivations

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

(Note sur 5 : une note élevée montre une forte motivation)

... aimez pratiquer des **activités physiques ou sportives**.

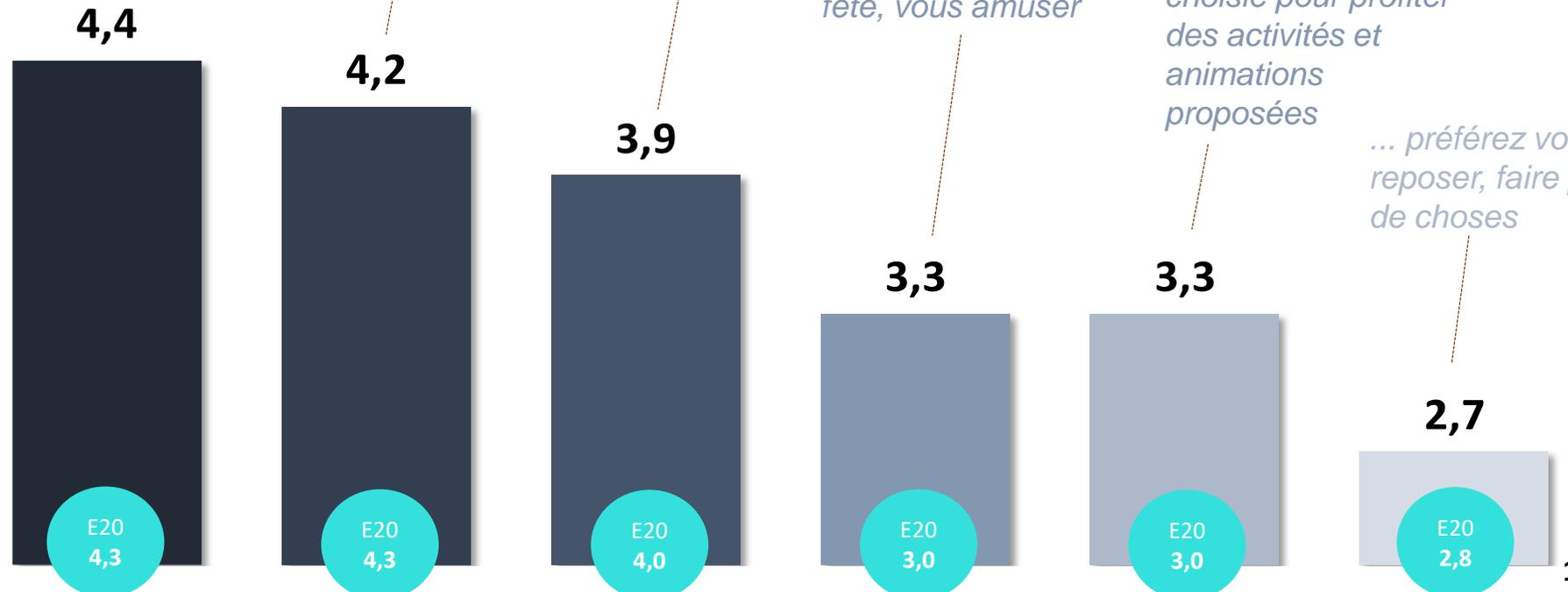
... vous intéressez à **l'histoire de la région, la culture, le patrimoine**

... vous aimez revoir vos amis, prendre du temps en famille

... vous aimez faire la fête, vous amuser

... vous préférez rester sur place dans la station choisie pour profiter des activités et animations proposées

... préférez vous reposer, faire peu de choses



Comme pour l'été passé, l'appétence pour les activités sportives et l'intérêt porté à l'histoire et culture de la région restent très forts.

La mise en avant des différentes possibilités de découverte du territoire, de la région, est un axe majeur de développement pour la destination.

Activités pratiquées

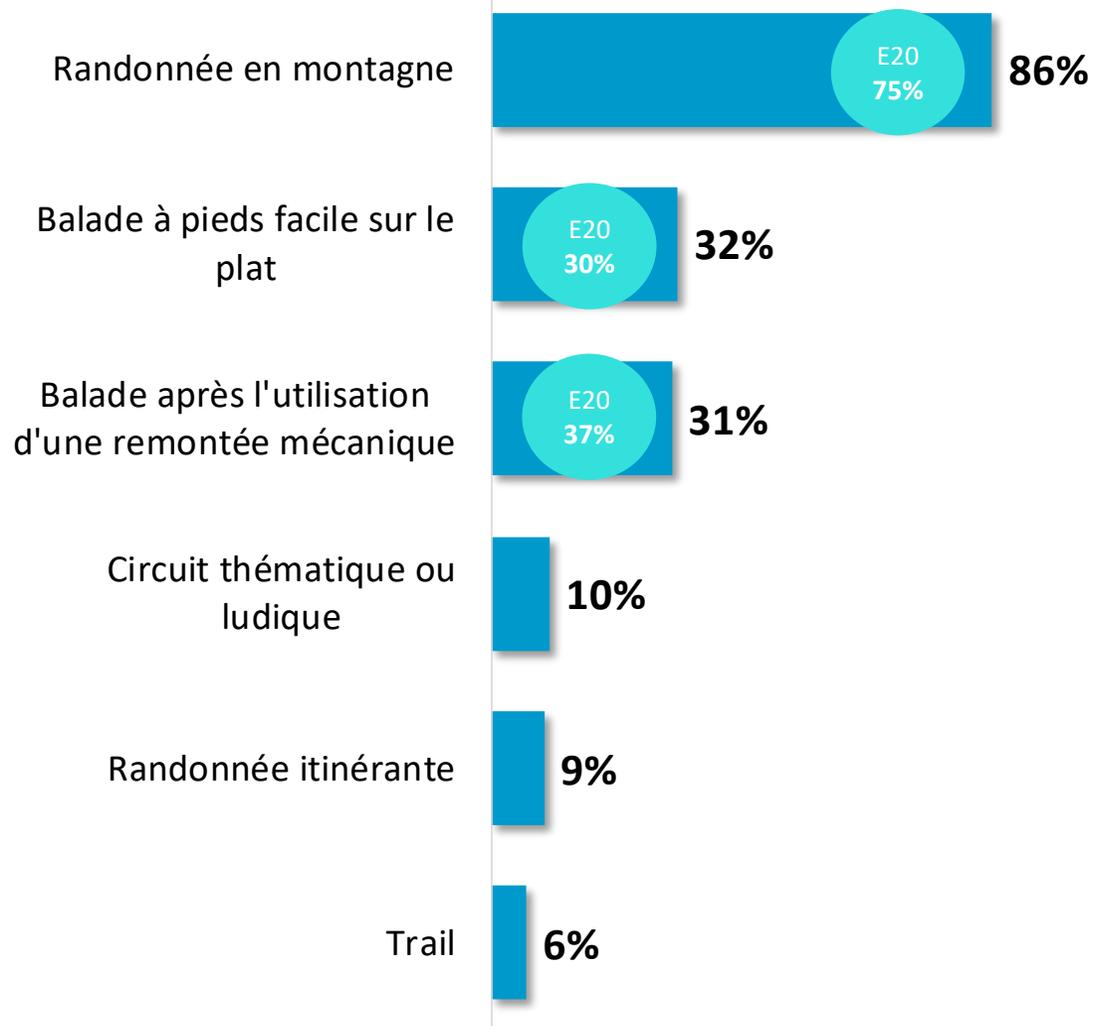
La randonnée en montagne reste l'activité principale pratiquée par plus de 8 clients sur 10.

Les balades (après l'utilisation d'une remontée mécanique ou non) sont également largement pratiquées par les clients.

L'offre disponible en Haute Maurienne Vanoise grâce à ses nombreuses possibilités de sentiers et parcours randonnées / balades sont très appréciées par la clientèle et fait partie des premiers critères de choix de cette destination.

La satisfaction sur l'offre de randonnée est également excellente sur tous les points !

Quelle(s) activité(s) avez-vous pratiquées ?



Randonnées
et
promenades

Notes de satisfaction offre randonnée :

Offre de randonnée globale

8,8

E20
8,9

Sécurité des itinéraires

8,5

E20
8,4

Aménagement des itinéraires

8,4

E20
8,4

Entretien des itinéraires

8,5

E20
8,4

Fléchage, signalétique des itinéraires

8,2

E20
7,9

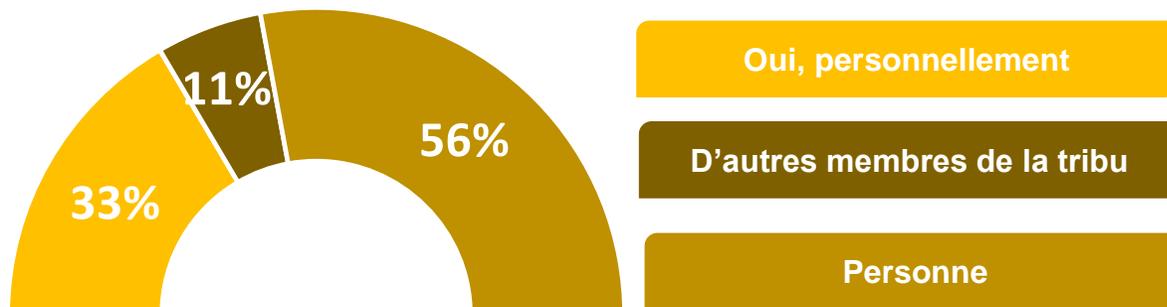
Remontées mécaniques

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

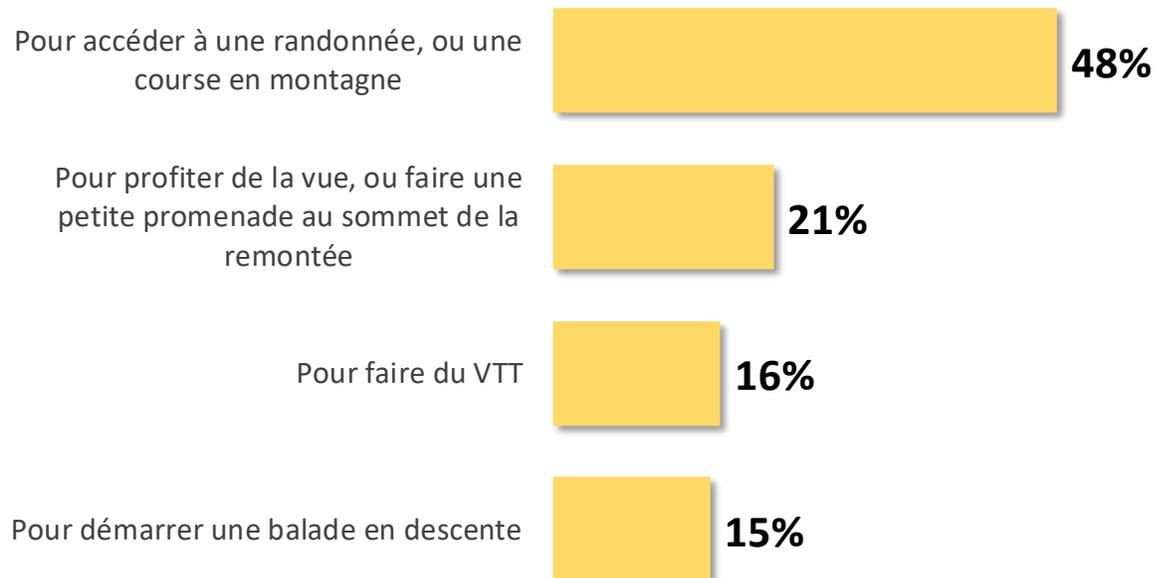
Un tiers des clients a utilisé au moins une fois personnellement une remontée mécanique pendant son séjour.

La satisfaction est également excellente à tous les niveaux sur l'offre de remontées mécaniques.

Près de la moitié de la clientèle a utilisé les remontées mécaniques pour pouvoir accéder à une randonnée en montagne, et 21% pour pouvoir profiter de la vue ou faire une balade au sommet.



Dans quel but principalement ?



Notes de satisfaction remontées mécaniques :

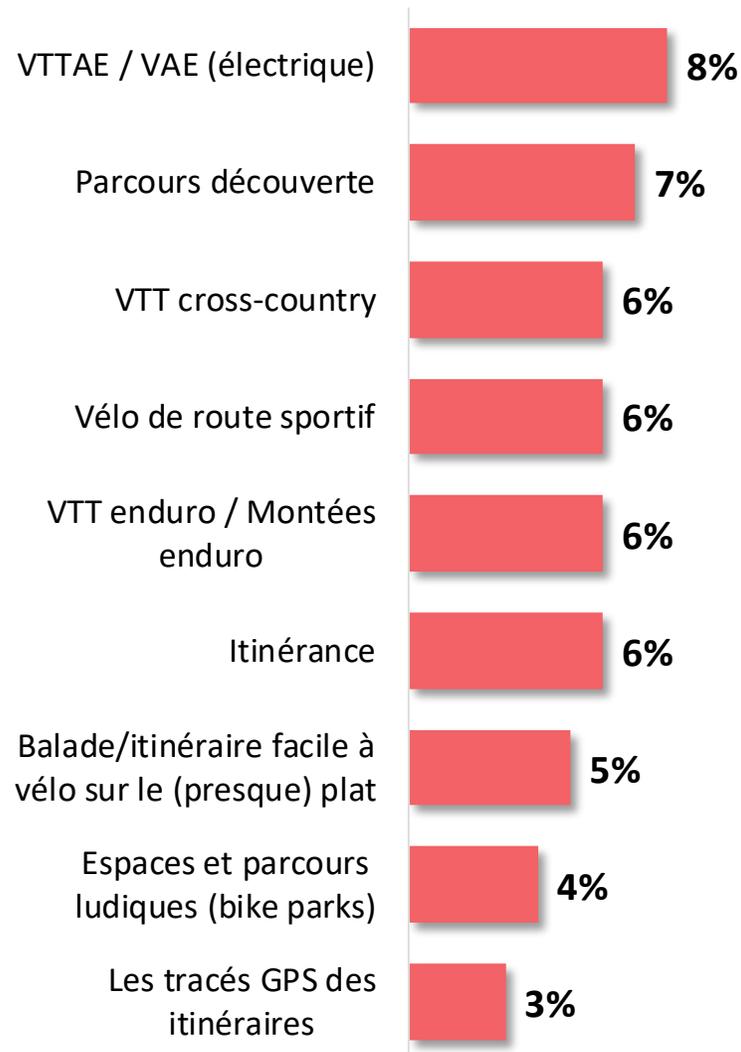


Activités pratiquées

Près d'un client sur 10 a pratiqué le VTTAE en Haute Maurienne Vanoise cet été.

Les notes de satisfaction concernant les itinéraires VTT sont perfectibles. L'amélioration de la signalétique des itinéraires, un meilleur entretien des sentiers pourraient permettre une meilleure satisfaction client.

Quelle(s) activité(s) avez-vous pratiquées ?



Notes de satisfaction offre cyclo / VTT :

Sécurité des itinéraires

7,6

E20
8,2

Aménagement des itinéraires

7,6

E20
8,3

Entretien des itinéraires

7,6

E20
8,2

Fléchage, signalétique des itinéraires

7,3

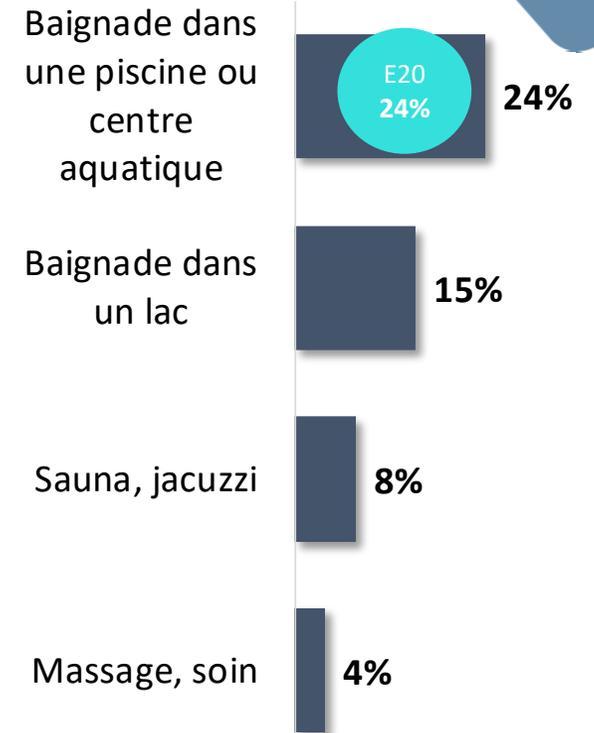
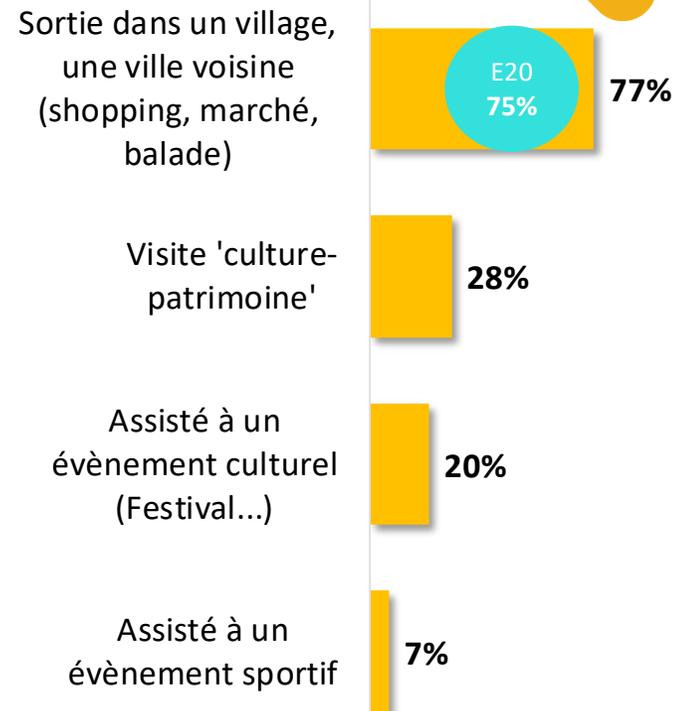
E20
8,1

Activités pratiquées

Quelle(s) activité(s) avez-vous pratiquées ?

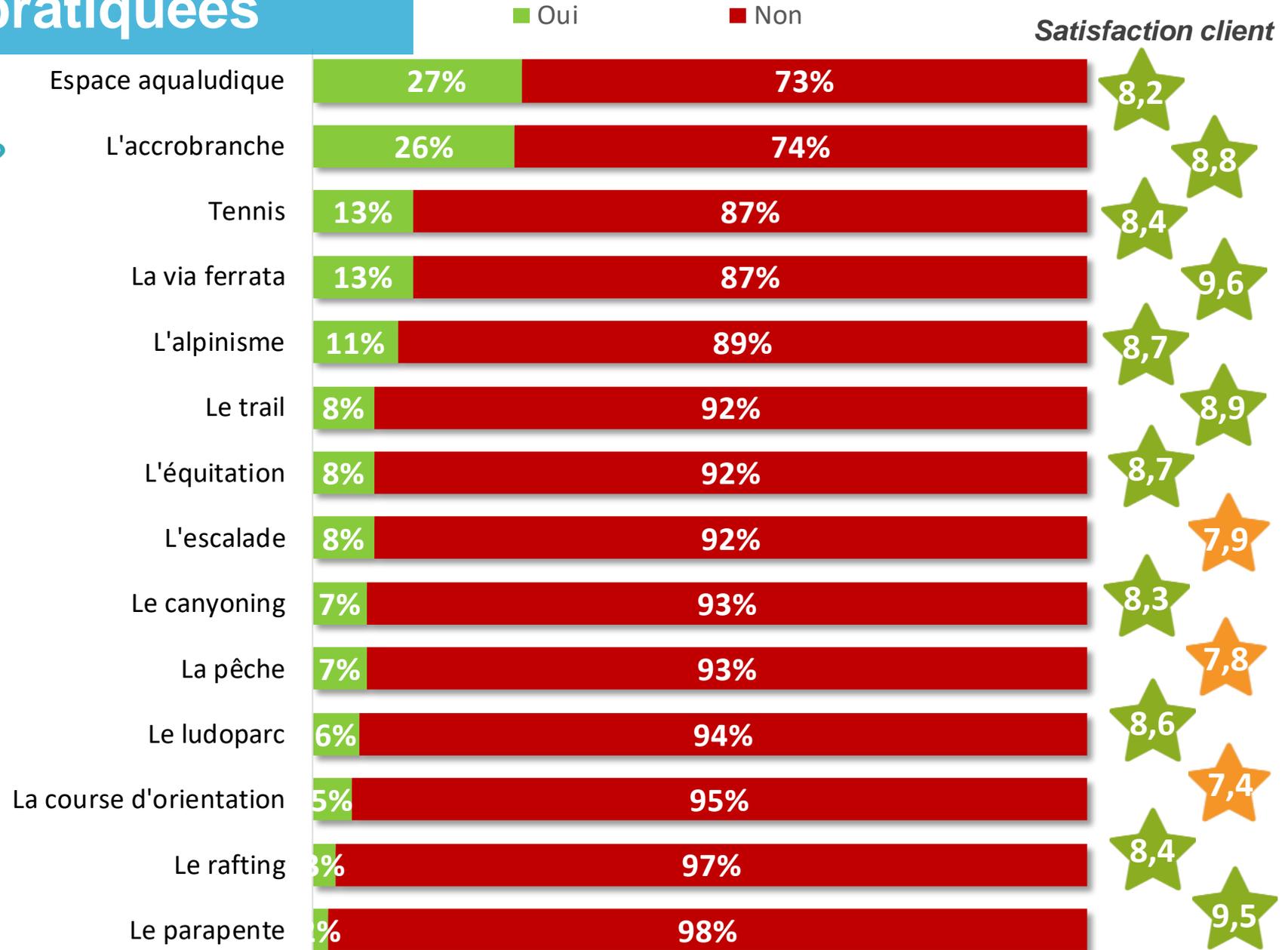
La mobilité en période estivale est importante, plus de trois quarts des clients sortent dans un village de proximité.

Près d'un quart des clients s'est baigné dans une piscine ou centre aquatique dans la destination.



Activités pratiquées

Quelle(s) activité(s) avez-vous pratiquées ?



Cartes activités

Avez-vous acheté une carte activités ?

Pass activités
Valfréjus ?

Oui
4%

Pass activités
La Norma ?

Oui
8%

Pass activités
Aussois ?

Oui
6%

Pass activités
Val Cenis ?

Oui
6%

Pass activités
« Bessans / Bonneval » ?

Oui
2%

Pass activités
« HMV Liberté » ?

Oui
6%

Comment avez-vous acheté votre carte activités ?

Billetterie de vente des activités 62%

En ligne 22%

Auprès de l'hébergeur 12%

Auprès d'une agence 4%

Remarques / suggestions à l'égard de la carte activités ?



« Utilisation trop compliquée, pas assez d'activités à accès gratuits, trop chère pour les offres fournies »

« Je n'ai eu aucune information à mon arrivée concernant les activités incluses dans mon pass.. Dommage j'ai dû chercher et trouver par moi-même les prestataires sur internet. »

« Le personnel de l'office de tourisme nous envoie sur internet pour les renseignements au lieu de nous donner des documents imprimés ou de nous expliquer les différentes contraintes »

Satisfaction billetterie de vente

Horaires d'ouverture 8,4/10

Temps d'attente 6,6/10

Informations liées aux activités 7,6/10

Amabilité, disponibilité du personnel 8,5/10

Satisfaction pass activités

Satisfaction globale pass 7,7/10

Informations pass 7,3/10

Rapport qualité / prix pass 7,2/10

Clubs enfants

Avez-vous utilisé le service des clubs enfants ?

Non

84%

Oui

16%

Pour quelle(s) tranche(s) d'âge ?

Lutins : 3-4 ans

61%

Diablotins : 5-7 ans

34%

Kids : 8-12 ans

22%

Satisfaction service

(effectif faible !)

Amabilité, disponibilité du personnel



10

Qualité de service



9,8

Processus de réservation avant séjour



9,9

Aménagement des locaux



9,6

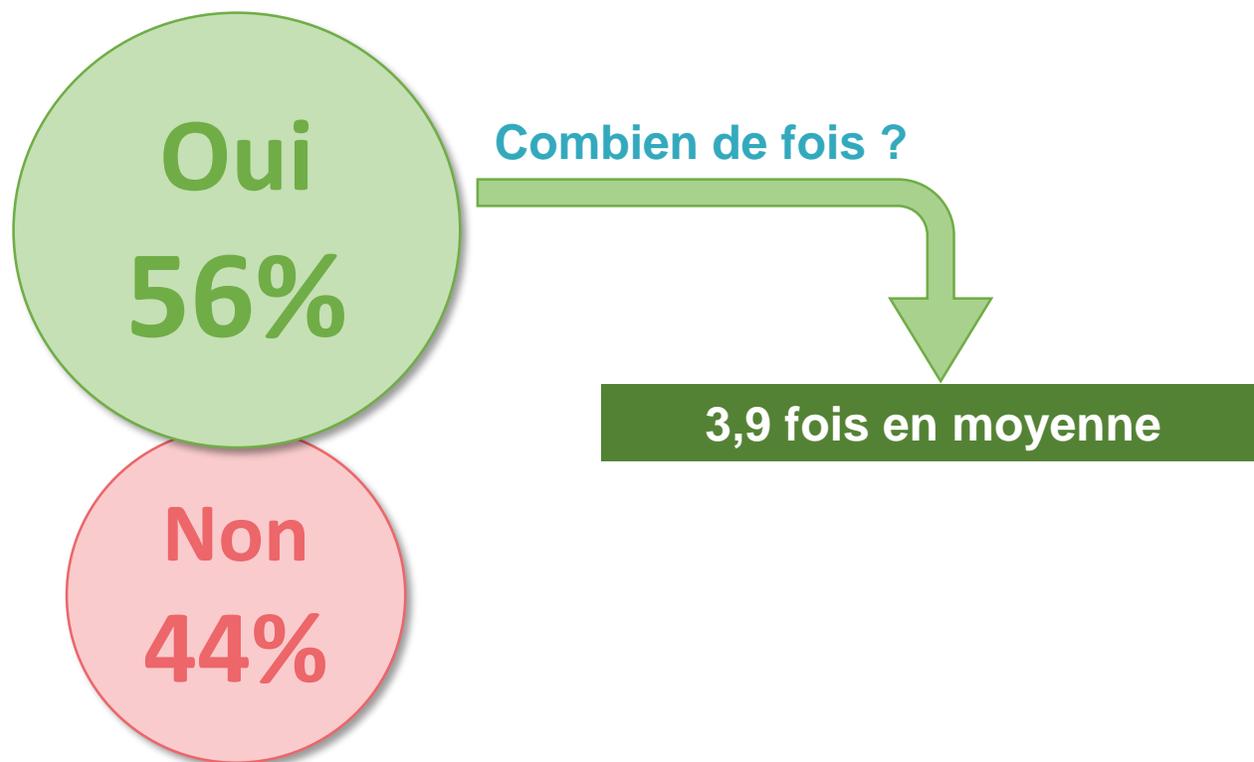
L'accueil, les inscriptions



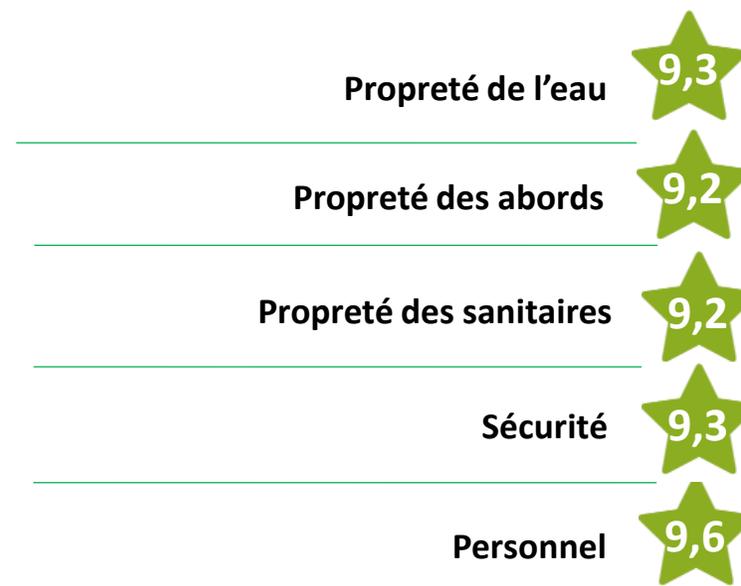
9,8

Base de loisirs aquatiques

Etes-vous allé à la base de loisirs aquatiques ?



Satisfaction base de loisirs aquatiques



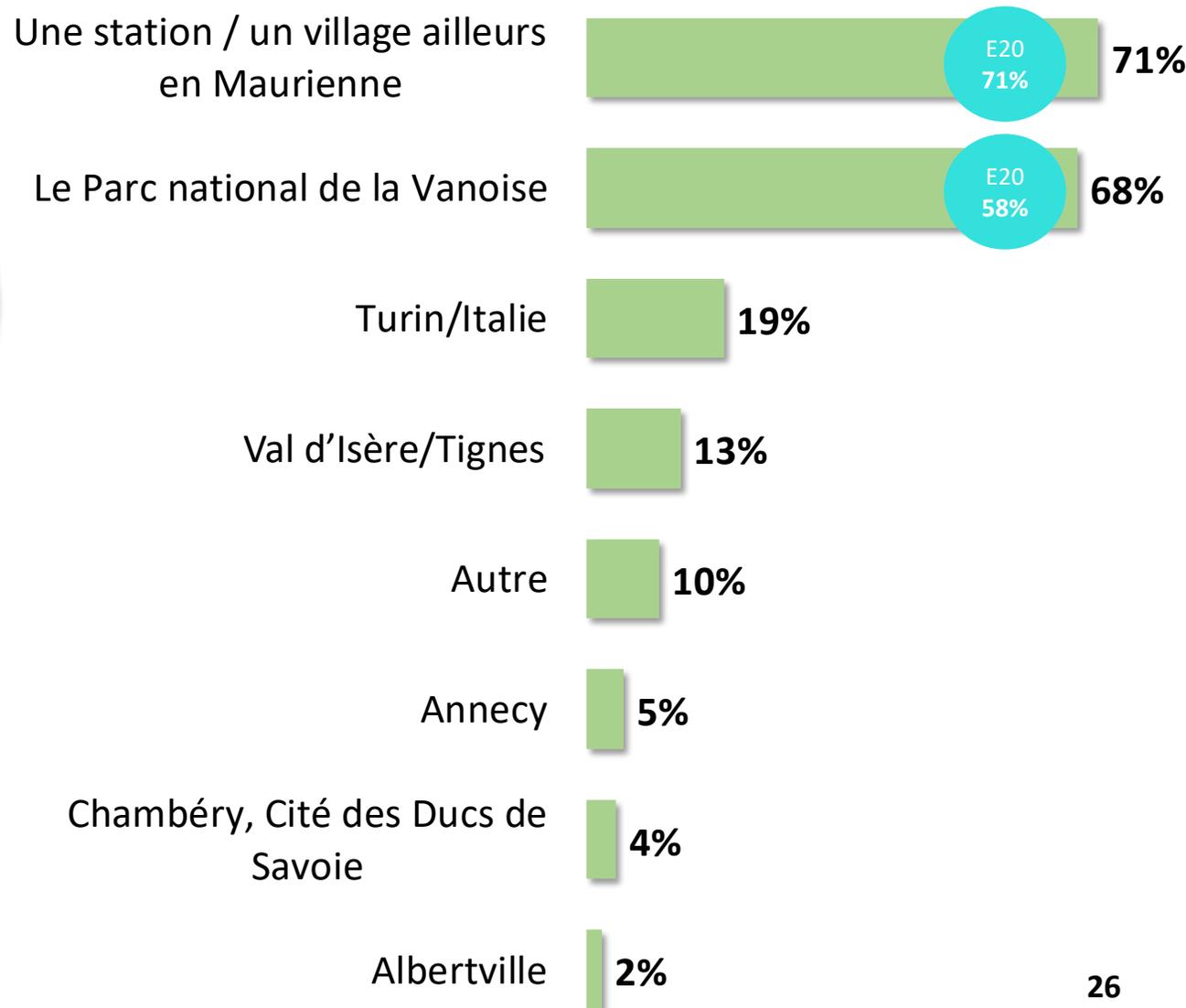
Visites hors station

89% des clients sont sortis de la destination pour visiter un autre endroit à proximité.

Les clients sont encore une fois très intéressés pour découvrir tout le territoire et la mise en valeur de la destination ainsi que de son territoire aux alentours est très important et montre totalement l'intérêt de la démarche Haute Maurienne Vanoise Tourisme.



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

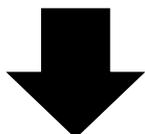


Sorties inter-stations

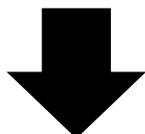
Avez-vous fréquenté une autre destination de Haute-Maurienne Vanoise pendant votre séjour ?



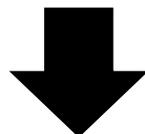
Bonneval sur Arc



Bessans



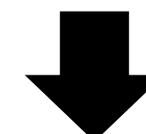
Aussois



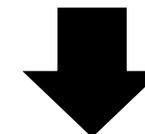
Val Cenis



La Norma



Valfréjus



Oui, Bessans 67%

Oui, Val Cenis 60%

Oui, Aussois 35%

Oui, La Norma 24%

Non, aucune 2%

Oui, Bonneval 95%

Oui, Val Cenis 59%

Oui, Aussois 17%

Non, aucune 4%

Oui, La Norma 1%

Oui, Val Cenis 59%

Oui, Bonneval 42%

Oui, Bessans 35%

Non, aucune 25%

Oui, Valfréjus 23%

Oui, La Norma 15%

Oui, Bonneval 57%

Oui, Bessans 50%

Oui, Aussois 34%

Non, aucune 24%

Oui, La Norma 9%

Oui, Valfréjus 5%

Oui, Aussois 57%

Oui, Bonneval 40%

Oui, Val Cenis 39%

Oui, Bessans 33%

Oui, Valfréjus 31%

Non, aucune 20%

Oui, Val Cenis 73%

Oui, La Norma 73%

Oui, Aussois 54%

Oui, Bonneval 35%

Non, aucune 26%

Oui, Bessans 16%

Environnement

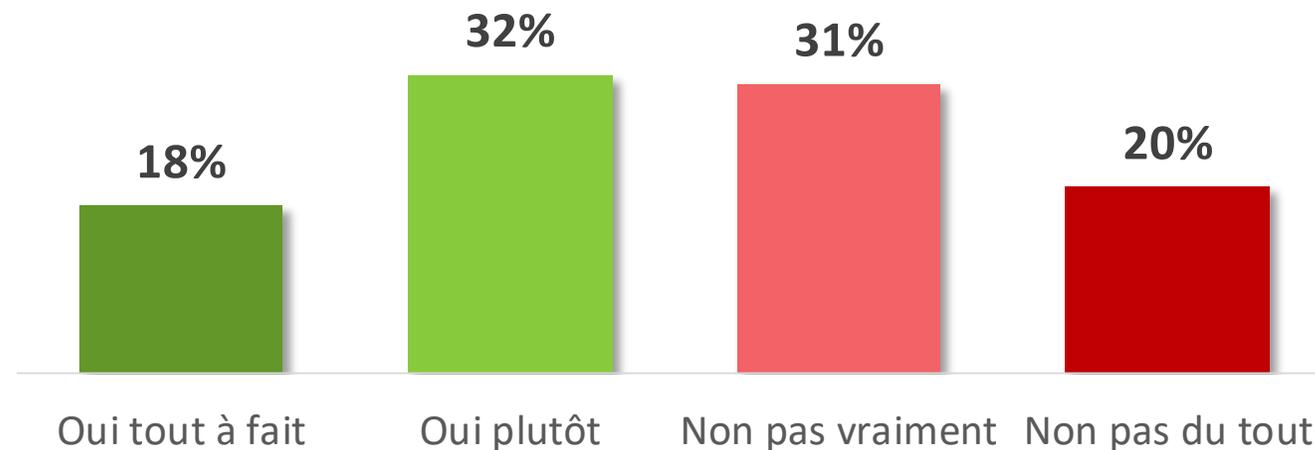
Plus de 9 clients sur 10 estiment que la station est respectueuse de l'environnement, et cela est un critère de choix pour la moitié de ces clients.

Il existe un réel enjeu de (re)conquête de clients autour de l'image environnementale de la station : air pur, bien-être et santé !

Estimez-vous que cette station soit une destination respectueuse de l'environnement ?



Cela a-t-il été un critère pour votre choix de séjour dans cette station ?



4.

La satisfaction clients



Haute
Maurienne
Vanoise



Satisfaction globale séjour

La note de satisfaction globale séjour des clients en Haute Maurienne Vanoise est toujours excellente cet été et atteint 8,7/10.

Quelle est votre satisfaction globale de votre séjour ?



E20
8,8



JUILLET



E20
8,9



AOÛT



E20
8,8



Comparatif stations
Note de satisfaction globale

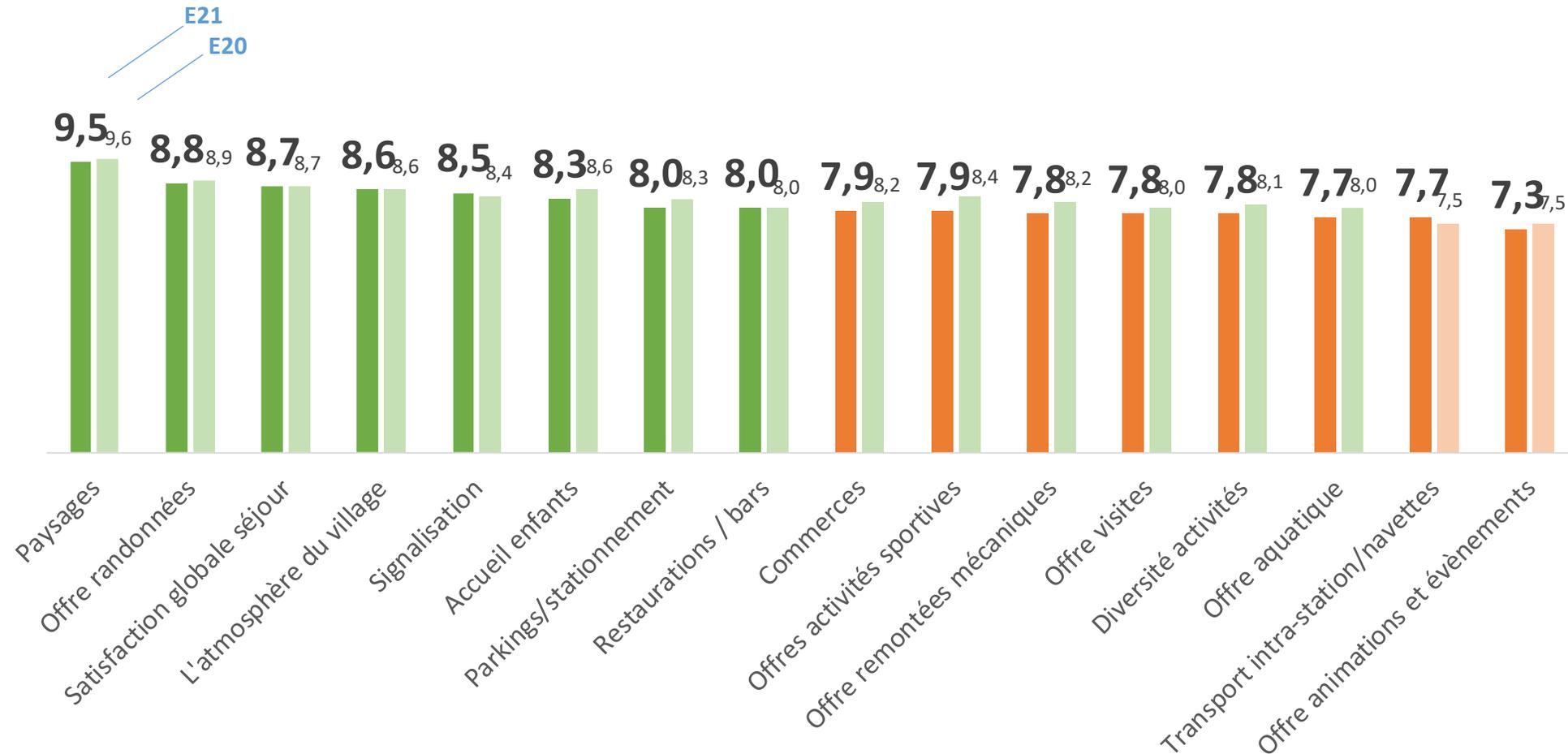
- ARECHES BEAUFORT: 8,5/10
- PRALOGNAN LA VANOISE SAVOIE - FRANCE: 8,8/10
- les Saïsiès: 8,4/10

Satisfaction par critère

Les paysages, l'offre de randonnées présente sur la destination, l'atmosphère chaleureuse des villages obtiennent une très forte satisfaction client.

Quelques insatisfactions clients notamment pour le manque d'évènements et animations proposés ou encore sur l'offre de transports en commun inter stations.

Quelle est votre satisfaction pour chacun des critères suivants ?



Satisfaction Office de Tourisme

L'Office de Tourisme obtient de très bonnes notes de satisfaction sur l'ensemble des items notamment sur la disponibilité et l'amabilité du personnel !

Quelle est votre satisfaction pour chacun des critères suivants concernant l'Office de Tourisme ?



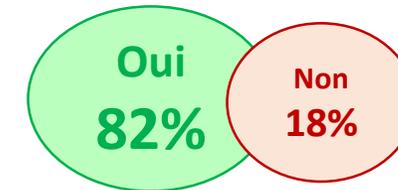
A l'Office de Tourisme, vous a-t-on donné l'envie de pratiquer une activité, de découvrir un lieu ?



Vous a-t-on donné l'envie de revenir à l'Office de Tourisme ?



Avez-vous apprécié cet été notre accueil en extérieur de nos bureaux ?



Les futures intentions

Quelle est la probabilité pour que vous retourniez dans cette station...

(100% = absolument certain ; 0% aucune chance)

Il existe 84% de chance que les clients estivaux reviennent l'été prochain dans les stations de Haute Maurienne Vanoise et 61% pour cet hiver.

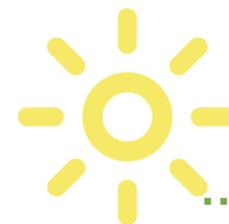
Des indicateurs et intentions de retours très forts !



...en hiver ?



E20
63%



...en été ?



E20
82%

Les facteurs de fidélisation



Quels aspects de la station ou de votre séjour vous donnent le plus envie de revenir ?

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 73%

Le cadre authentique du village, son ambiance conviviale et calme, ainsi que l'offre d'activités font parties des éléments qui ont le plus séduit les clients et ainsi sont les principaux facteurs de fidélisation. Ces mêmes éléments faisaient partis des critères de choix de la destination.

Les paysages, le cadre, PNV

47%

- « La beauté des paysages et du village de Bonneval-sur-Arc ainsi que la présence de nombreux animaux sauvages en montagne »
- « La beauté des paysages, le parc national de la Vanoise »
- « Paysages grandioses »

Le village, ambiance

28%

- « Village de Lanslebourg authentique et pas défiguré. »
- « Ambiance du village et environnement montagne »
- « L'authenticité de la station depuis des décennies, peu de constructions, peu de modifications de l'environnement »

Activités, randonnées

24%

- « La grande offre et variété des randonnées alpines »
- « Les randonnées innombrables à faire dans le secteur, ainsi que les possibilités d'activités sportives variées »
- « Club enfants et activités enfants »

Familial

12%

- « Petite station familiale où les enfants sont en sécurité »
- « "La taille de la station, très familiale, calme »

Calme, tranquillité

12%%

- « Le calme du village au milieu d'un paysage grandiose. »
- « Le calme et la sérénité qui se dégage de ce beau village savoyard »

Les facteurs d'attrition

Quels aspects de la station ou de votre séjour vous donnent le moins envie de revenir ?



Recodage question ouverte / Taux de réponses : 54%

Le manque d'activités / animations sur la destination et le manque de nouveautés ont généré aussi des insatisfactions clients.

Manque d'activités

12%

- « Il faudrait proposer des activités pour les plus grands les ado »
- « Trop peu d'activités proposées. Peu d'animations le soir (soirée, bar, restaurants branchés...) »
- « L'absence de renouvellement des animations »

Commerces, restaurants

8%

- « Les commerces qui ferment en fin de saison (l'utile n'avait plus rien dans ses rayons la semaine du 21 au 28 août) »
- « La fermeture de certains services de manière incompréhensible : restaurants/commerces/remontées fermés certains jours en pleine saison? »

Circulation, navettes

6%

- « Les navettes trop tardives en saison et pas assez fréquente entre termignon et le parking pour le plan du lac par exemple »
- « Peu de navettes »
- « Etre obligé de prendre la voiture ou la navette à chaque fois c'est vraiment dommage!! »

Prix

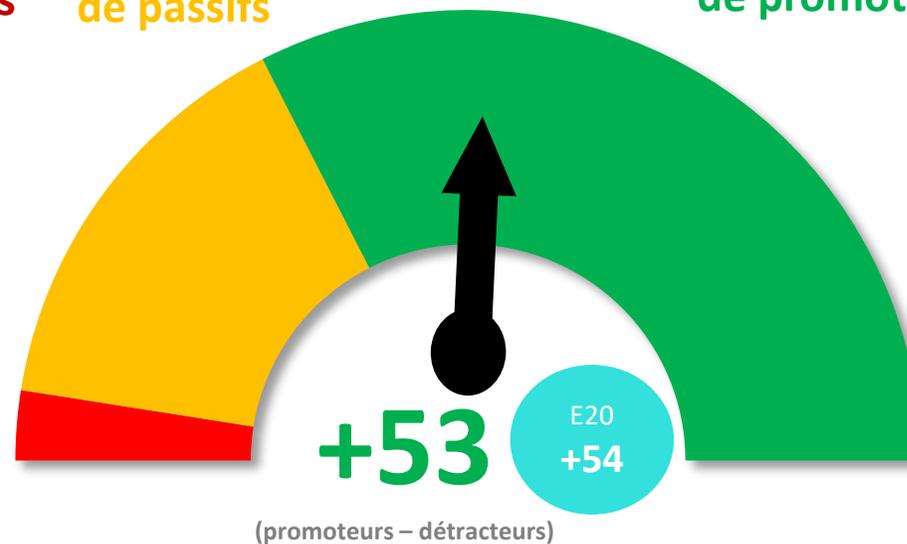
5%

- « Les prix élevées pour toutes les activités... »
- « Prix dans la plupart des commerces »
- « Le prix des remontées mécaniques (augmentation de 50%) »
- « La supérette prix extraordinairement excessifs. »

Net Promoter Score

Un très bon indicateur de recommandation client cet été ! 63% des clients sont des promoteurs de la destination.

Avec quelle probabilité pensez-vous recommander cette station à vos proches ?



Synthèse et recommandation

Cet été, les stations de Haute Maurienne Vanoise ont su conquérir une belle part (37%) de **nouvelles clientèles** qui n'avaient pas l'habitude de fréquenter la montagne l'été. Le contexte sanitaire et sociétal incertain (pass sanitaire, tests négatifs...) a favorisé les séjours à la montagne et la Haute Maurienne Vanoise a su attirer et rassurer ces non-habitués. Différentes envies ont motivé les clients pour venir : les **activités « montagne »**, l'**environnement** et ses **paysages**, le **Parc National de la Vanoise**, l'**atmosphère** et l'**ambiance**, et le **caractère familial** des villages. Les stations de Haute Maurienne Vanoise ont donc bien su tirer profit de leur valeur refuge grâce à leurs valeurs, leur esprit et le charme de leur village.

Le positionnement de la destination semble en **parfaite adéquation avec la vision clients** : paysages, environnement, activités, calme, famille : de vrais atouts pour l'attractivité de la destination. Les stations de Haute Maurienne Vanoise bénéficient d'une **clientèle sportive** également, communiquer davantage sur la multitude d'activités présente sur la destination. Il existe bien un enjeu économique majeur autour de ces activités. Les clients marquent également un **fort intérêt pour la découverte, l'histoire de la région**, sa culture et son patrimoine... la mise en avant des différentes possibilités de découverte du territoire est un axe important pour la destination.

Eté 2020

Eté 2021

Plus de clients
fidèles !

Durée de séjour
plus longue !

Plus de clientèle de
proximité !

Plus de
réservations
marchandes !

Plus de mobilité
clients !

La **satisfaction globale** du séjour **reste très bonne**. De belles notes de satisfaction sont affichées également pour les différents services et commerces proposés par la station. Les indices de recommandation et de retours sont également forts. Cependant, il faut surveiller certains niveaux de satisfaction qui engendrent quelques mécontentements clients : les transports en commun inter stations, le manque de nouvelles d'activités...

L'**image environnementale** de la destination : continuer à développer (labels...), à communiquer sur les **valeurs** et l'**engagement** des stations pour le **respect de l'environnement**, qui va devenir un vrai **élément discriminant** dans le choix de destination dans le futur.

Merci !



**Haute
Maurienne
Vanoise**



Vos contacts G2A :



Gilles REVIAL

gilles.revial@g2a-consulting.fr – 06 80 00 02 40

Alain VITALE

alain.vitale@g2a-consulting.fr – 06 61 32 27 12

Emilie MAISONNASSE

emilie.maisonasse@g2a-consulting.fr – 06 73 33 20 90

Julie BALMET

julie.balmet@g2a-consulting.fr – 06 23 13 55 46



- **Lien pour la consultation du questionnaire (WORD) :**
https://g2a-consulting-a.sphinxonline.net/g2a/E21_TC_VF/questionnaire_hmv.htm
- **Lien du webreporting pour la consultation des résultats en temps réel :**
https://g2a-consulting-a.sphinxonline.net/g2a/E21_TC_VF/reporting6522_HMV.htm
- **Lien pour la consultation de la significativité des résultats (WORD) :**
https://g2a-consulting-a.sphinxonline.net/g2a/E21_TC_VF/significativite_hmv.htm
- **La traduction du questionnaire de l'enquête est sous-traitée, validée et contrôlée par notre prestataire extérieur :**
 - *D. Reisman pour l'anglais*
- **L'étude a été réalisée conformément à la norme ISO 20252. La certification vous garantit la protection, fiabilité et transparence des données.**

